

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 30/2020

Estratto del processo verbale della seduta n. 7 del 11 settembre 2020

Oggetto: Modifica Programma di attività per l'anno 2020, con riferimento alle funzioni delegate, e relativo bisogno finanziario.

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

VISTO l'art. 11 della L.R. 10 aprile 2001, n. 11 che stabilisce che “entro il 15 settembre di ogni anno il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia sottopone all'approvazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale il programma di attività per l'anno successivo, con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario”;

VISTA la propria deliberazione n. 28 del 16 settembre 2019 con la quale è stato approvato il Programma di attività per l'anno 2020 con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario, conseguentemente approvato dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale con delibera n. 166 del 24 settembre 2019;

VISTA la propria deliberazione n. 13 del 15 maggio 2020 con la quale è stato modificato il Programma sopra citato, conseguentemente approvato dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale con delibera n. 244 del 3 giugno 2020;

CONSIDERATO che lo svolgimento degli interventi previsti nel Programma attività per il 2020 nell'ambito di due delle attività delegate dall'AgCom, ovvero “Controversie tra utenti ed operatori di telefonia, internet e pay tv” e “Vigilanza e monitoraggio dell'attività radiotelevisiva locale e della concessionaria pubblica in ambito regionale”, ha risentito della situazione di emergenza sanitaria determinata dal Covid-19;

CONSIDERATO che l'acquisizione di ulteriori unità di personale somministrato, come previsto nel succitato Programma, è stata resa difficile per il perdurare dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19 e alla modalità di lavoro in regime di *smart working* adottata per i dipendenti del Servizio, che non ha consentito di assicurare il necessario affiancamento e formazione con il personale già presente;

CONSIDERATO, infine, l'aumento nel numero complessivo dei provvedimenti contenziosi rispetto allo stesso periodo dello scorso anno e la mancata sostituzione di una unità di personale presso la sede di Udine cessato per quiescenza a gennaio 2020 e non sostituito a tutto il 31.08.2020;

ATTESO, quindi, che si è ritenuto, per il 2020, di utilizzare più intensamente il personale somministrato già presente in Servizio, in particolare ampliando la durata temporale del contratto in essere sia per l'unità addetta a Udine che per quella addetta alla sede di Trieste, la cui conoscenza della lingua slovena, peraltro, consente di estendere le attività di vigilanza e monitoraggio sul Servizio pubblico televisivo regionale anche alla programmazione diffusa in tale lingua minoritaria;

ACCERTATO che le modifiche di cui trattasi non implicano variazioni sugli articoli del capitolo 20 della spesa del Bilancio finanziario gestionale del Consiglio regionale per l'anno 2020;

RITENUTO, per quanto espresso, di modificare il Programma di attività per l'anno 2020 allegato al presente atto e di cui ne fa parte integrante e sostanziale;

VISTO l'articolo 9 del Regolamento per il funzionamento del Corecom FVG di cui all'articolo 14 della legge regionale 10 aprile 2001, n. 11;

con voti unanimi,

DELIBERA

di modificare, per quanto espresso, il Programma di attività per il 2020, senza apportare variazioni sugli articoli del capitolo 20 della spesa del Bilancio finanziario gestionale del Consiglio regionale per l'anno 2020, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

Il Servizio Organi di garanzia è incaricato all'esecuzione degli atti conseguenti al presente provvedimento.

Il Direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus

PROGRAMMA ATTIVITA' PER L'ANNO

2020

IL COMITATO

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia (Corecom FVG) è stato nominato il 5 marzo 2019, con i Decreti del Presidente della Giunta regionale n. 038/Pres. e 039/Pres. per la durata di cinque anni.

Il Comitato in carica è così composto:

Mario Trampus, Presidente

Antonella Eloisa Gatta, Vice Presidente

Cristina Vescul, componente.

PREMESSA

Il presente Programma di attività è il primo presentato dal nuovo Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia e intende porsi in continuità con i programmi precedenti al fine di garantire sia la tutela degli utenti/cittadini che fruiscono dei servizi di comunicazione sia il dialogo collaborativo con gli operatori locali, che forniscono tali servizi.

In tale ottica, si propongono di seguito alcuni “punti focali” per l’articolazione del programma di attività per l’anno 2020.

Le controversie tra utenti ed operatori di telefonia, internet e pay tv

Come noto dal 23 luglio del 2018 il settore esaminato ha subito importanti innovazioni con l’introduzione da parte di AGCOM di una gestione integralmente telematica attraverso la piattaforma Conciliaweb del processo legato al contenzioso (conciliazioni, provvedimenti temporanei e definizioni); ciò ha reso necessario un adeguamento del Corecom e della struttura di supporto, sia dal punto di vista organizzativo interno, sia da quello di un diverso approccio nei confronti dei cittadini utenti e degli operatori.

Dopo un periodo di sperimentazione e valutazione delle criticità del nuovo sistema, nel corso del 2019 l’Autorità ha tra l’altro emanato la delibera 353/19/CONS con le modifiche del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie, cui seguirà la necessaria modifica al regolamento applicativo connesso alla piattaforma informatica Conciliaweb.

Si ritiene che tali nuove prospettive, anche alla luce dell’esperienza fin qui maturata, necessitino di una particolare attenzione all’interno del nuovo piano di attività proposto dal Comitato.

La dotazione organica

In questi ultimi anni, grazie all'interessamento del Consiglio regionale, la struttura che supporta le attività del Comitato ha iniziato gradualmente a consolidarsi; tale processo, ancora in itinere, ha implicato anche un rafforzamento delle dotazioni hardware e software, necessarie allo svolgimento di peculiari attività delegate, quali le controversie e la vigilanza.

Ora, dopo che la rinnovata convenzione con l'Agcom per l'esercizio delle attività delegate ha ampliato ulteriormente la sfera d'intervento dei Corecom e sta andando a regime la gestione telematica di controversie e definizioni, si pongono nuove sfide: da un lato l'assistenza agli utenti dovrà continuare ancora per qualche anno impegnando la struttura in un importante sforzo tutoriale rivolto soprattutto alla fascia così detta "debole", dall'altro le continue casistiche e novità in materia, anche per effetto di sentenze nei confronti dei principali operatori telefonici, impegnano costantemente il personale nel servizio di sportello al pubblico e numero verde.

Si ritiene quindi opportuno rinforzare, in particolar modo in questa fase transitoria ed attraverso il ricorso a personale somministrato e/o a tempo determinato, non solo l'operatività della struttura, ma anche la capacità di quest'ultima di "accompagnare" l'utenza nell'utilizzo della piattaforma telematica di conciliazione. Se da un lato, quindi, ci si prefigge di semplificare e velocizzare i procedimenti attraverso una loro totale digitalizzazione, dall'altro non ci si può scordare delle dimensioni, ancora ragguardevoli, del "dividendo digitale" nel nostro Paese; a tale scopo sarà utilizzato anche il contributo erogato dall'Agcom per le attività delegate, ai sensi dell'art. 12, comma 2bis, della Legge regionale 10 aprile 2001 n. 11.

I Media locali e la tutela delle lingue minoritarie

Il Comitato è intenzionato a stimolare una riflessione sulla diversità linguistica della nostra regione, che sappia render conto sia degli aspetti giuridici che di quelli linguistici, ma soprattutto che si focalizzi sul ruolo dei media della nostra regione. In tal senso, prioritario sarà iniziare una collaborazione con i Corecom delle altre tre regioni in cui sono presenti lingue minoritarie sottoposte a tutela, per essere al corrente su quanto fino ad ora realizzato e proporre nuove progettualità, che potrebbero dare vita ed eventi congiunti ai quali sarebbe auspicabile conferire una certa periodicità.

Implementazione del software in dotazione al monitoraggio televisivo

Al fine di completare le attività di implementazione del Laboratorio di monitoraggio, iniziate lo scorso anno con l'acquisto del nuovo hardware, sarà ora necessario affidare la realizzazione del software che dovrà sostituire quello fino ad ora in dotazione, oramai obsoleto e privo di assistenza ed aggiornamenti.

Il mandato esplorativo assegnato ad Insiel non ha avuto un esito positivo, in quanto è stata riscontrata l'assenza sul mercato di soluzioni software adeguate allo svolgimento di tale attività delegata. Sarà quindi necessario procedere con l'affidamento di una prima fase di progettazione esecutiva, al fine di determinare una stima dei costi che possa essere sottoposta alla valutazione del Comitato il quale, in caso di riscontro positivo, darà il consenso per la realizzazione finale del prodotto.

In vista del prossimo "switch off"

Come già ricordato nel precedente Programma attività, tra il 2020 ed il 2022 le emittenti televisive nazionali e locali passeranno ad un nuovo sistema di trasmissione digitale del segnale televisivo

contestualmente ad un complessivo riordino del piano nazionale di assegnazione delle frequenze. In ragione del mutato quadro normativo a seguito dell'entrata in vigore della Legge di Bilancio 2019 (Legge 30.12.2018 n. 145), e accogliendo le richieste degli operatori, il Ministero dello Sviluppo Economico, con l'adozione del DM 19 giugno 2019, ha deciso di prevedere l'introduzione di un "regime transitorio", all'interno del quale le emittenti potranno trasmettere ancora nello standard DVBT, ma con codifica MPEG-4 anziché con l'attuale MPEG-2.

L'adozione di un regime transitorio risponde ai timori degli operatori, che temevano un passaggio tecnologicamente troppo repentino per l'utenza, la quale dispone di apparecchi in larga maggioranza in grado di ricevere lo standard DVBT-MPEG-4, mentre solo una limitata parte dei ricevitori sarebbe ad oggi in grado di ricevere il segnale in DVBT-2 (codifica HEVC - High Efficiency Video Coding); solo una volta che tutte le 4 aree tecniche avranno terminato la transizione, ovvero entro il termine del 30 giugno 2022, tutti gli operatori dovranno obbligatoriamente trasmettere con lo standard di ultima generazione DVBT- 2.

Per quanto concerne la nostra regione, l'inizio delle operazioni di transizione sarà il 1 settembre 2021 e si concluderà entro il 31 dicembre 2021; tra il 22 ed il 30 giugno 2022, lo standard DVBT-2 diverrà quindi l'unico sistema di codifica del segnale su tutto il territorio nazionale.

Vista l'esperienza già maturata con il primo *switch-off*, non saranno da escludere possibili disagi per l'utenza, che potranno essere ridotti con un'efficace e preventiva attività di comunicazione istituzionale, anche con attività sinergiche con gli altri soggetti interessati, quali le associazioni dei consumatori o quelle degli antenisti; ma anche nei confronti delle emittenti locali sarà necessario mantenere alta l'attenzione, al fine di evitare penalizzazioni in sede di riordino e di nuova assegnazione delle frequenze, considerato che lo spettro frequenziale a disposizione delle televisioni sarà ulteriormente ridotto, a favore dei cosiddetti "servizi in mobilità".

PROGRAMMAZIONE DELLE FUNZIONI PROPRIE

PROGRAMMI DELL'ACCESSO

L'art. 6 della legge 14 aprile 1975, n. 103 "Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva", individua i soggetti legittimati a presentare domanda di accesso riservando, a soggetti collettivi organizzati quali associazioni di rilevante interesse sociale, culturale e professionale (enti locali, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose, partiti, sindacati, ecc.), l'accesso ai programmi radiofonici della RAI a diffusione regionale. Attraverso trasmissioni autogestite, le associazioni possono così esprimere liberamente le proprie opinioni, illustrare i propri programmi, formulare proposte. Le trasmissioni vengono realizzate in modo autonomo o con il supporto tecnico gratuito della sede regionale della Rai; i programmi possono essere prodotti in lingua italiana, friulana e slovena.

Le modalità di accesso alle trasmissioni radiotelevisive della RAI regionale sono disciplinate dal "Regolamento per l'accesso alle trasmissioni radiotelevisive del Friuli Venezia Giulia", approvato con deliberazione del Comitato n. 47 del 26 giugno 2012.

Il Corecom, in fase di ascolto preventivo dei programmi, ne valuta la correttezza e l'idoneità alla messa in onda; inoltre, secondo quanto previsto dal Regolamento, dispone i calendari trimestrali di programmazione delle registrazioni e della loro messa in onda ripartendo, tra i soggetti ammessi, il tempo messo a disposizione dalla sede regionale della RAI.

La programmazione dell'accesso viene sospesa nei periodi coincidenti con consultazioni elettorali o referendarie; il Comitato continuerà ad assicurare l'ordinaria attività collegata alla gestione delle domande di accesso.

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

VIGILANZA SULLA COMUNICAZIONE POLITICA E ISTITUZIONALE

In questo ambito d'intervento, sia nei periodi di campagna elettorale o referendaria sia al di fuori di questi, una particolare rilevanza è assunta dalle funzioni consultive, di vigilanza e di controllo sul rispetto delle disposizioni in materia di comunicazione politica e parità di accesso ai mezzi di informazione locale previste dalla Legge n. 28/2000, come modificata dalla Legge n. 313/2003, dal Codice di autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive private locali e dalle disposizioni contenute negli specifici provvedimenti che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e la Commissione parlamentare di vigilanza adottano in occasione di ogni singola consultazione elettorale.

Per quanto concerne l'ambito locale, nel 2020 nella nostra regione sono previste le elezioni per il rinnovo dei Consigli comunali di 11 comuni, nessuno con più di 15.000 abitanti; a livello nazionale invece, al momento non vi sono appuntamenti in calendario che coinvolgono gli elettori residenti in regione.

Come di consueto, il Corecom sarà chiamato ad esercitare le funzioni di vigilanza e controllo sul rispetto del pluralismo informativo e della parità di accesso, con la consapevolezza che un'eventuale implementazione delle attività di controllo, quale auspicabile conseguenza dell'adozione del nuovo *software* di monitoraggio che dovrebbe essere realizzato nel corso del 2020, dovrà necessariamente scontare le difficoltà connesse all'utilizzo di un nuovo prodotto che, considerata la complessità dei dati da raccogliere (elaborazione di segnali audio/video), richiederà verosimilmente un periodo di "assestamento" che potrebbe inizialmente aggravare/rallentare la procedura di rilevazione.

Analoga, se non maggiore attenzione, dovrà essere riservata alle attività di comunicazione istituzionale svolte dalle Pubbliche Amministrazioni nei periodi elettorali, in quanto è su questa tipologia che si sono riscontrate, negli ultimi anni, il maggior numero di violazioni.

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

VIGILANZA SULLA PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI NEI PERIODI ELETTORALI

In occasione delle prossime elezioni amministrative, il Corecom dovrà vigilare sulla corretta modalità di pubblicazione dei sondaggi politico-elettorali; in caso di presunta violazione, si dovrà avviare un procedimento istruttorio che si conclude con la proposta da inoltrare all'Agcom, alla quale spetta infine la fase decisoria.

Particolare attenzione dovrà essere prestata nelle due settimane antecedenti le votazioni, in quanto in tali periodi è vietato diffondere e comunicare i risultati dei sondaggi demoscopici sull'esito delle elezioni e sugli orientamenti politici e di voto degli elettori.

Per le violazioni delle predette prescrizioni sono previste sanzioni di carattere “ripristinatorio”, quali l’ordine di pubblicazione o diffusione di una nota di rettifica, con l’indicazione della violazione commessa; l’eventuale sanzione pecuniaria viene applicata soltanto in caso di inottemperanza all’ordine di ripristino.

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

RIMBORSI PER LA TRASMISSIONE DI MESSAGGI AUTOGESTITI

In occasione delle prossime consultazioni elettorali, il Corecom regolerà la messa in onda, sulle emittenti radiotelevisive locali, dei messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG), previsti dalla legge 22 febbraio 2000, n. 28, con i quali le forze politiche presentano agli elettori, senza contraddittorio, candidati, liste e programmi elettorali. Ogni anno il Ministero dello Sviluppo economico (MISE) determina la misura del rimborso a cui le emittenti, che si rendono disponibili alla messa in onda dei predetti messaggi, hanno diritto.

Il Corecom gestisce le risorse finanziarie annualmente assegnate dal MISE di concerto con il Ministero dell’Economia e delle Finanze (MEF) e pertanto, anche per il 2020, assicurerà l’attività istruttoria con riguardo agli spazi messi a disposizione dalle emittenti radiotelevisive e alle domande presentate dai soggetti politici, al fine di provvedere alla ripartizione dei messaggi autogestiti gratuiti da trasmettere nonché alla determinazione dei rimborsi da erogare successivamente alle emittenti.

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

RELAZIONI ISTITUZIONALI E RAPPORTI CON IL SISTEMA DELL’INFORMAZIONE

Proseguirà anche nel 2020 l’attività del Coordinamento nazionale dei Presidenti dei Co.Re.Com. per cui si valuterà la partecipazione alle riunioni di interesse. In agenda trovano spazio i rapporti con Agcom e Ministero per lo sviluppo economico.

Particolare attenzione dovrà poi essere riservata al Tavolo Rai Regione, qualora l’Amministrazione ed il Servizio pubblico radiotelevisivo dovessero ritenere opportuno aprire tavoli di confronto sui temi di comune interesse, come il rinnovo della Convenzione bilaterale, anche in riferimento alle nuove possibilità di tutela delle lingue minoritarie regionali offerte dal nuovo Contratto di Servizio 2018-2022.

Continueranno inoltre le forme di consultazione con le emittenti radiotelevisive private e le loro associazioni e con le associazioni degli utenti.

Si ritiene di proseguire poi nella collaborazione, avviata nell’ambito del Protocollo d’intesa “Coordinamento di attività per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del bullismo e del cyberbullismo”, con il Garante regionale dei diritti della persona, la Commissione regionale per le pari opportunità, l’Ufficio scolastico regionale e il Compartimento polizia postale e delle comunicazioni Friuli Venezia Giulia e di aderire al rinnovo del protocollo in materia, proponendo anche di fare riferimento al recente regolamento dell’Agcom approvato con delibera n. 157/19/Cons in materia di rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione e di contrasto all’hate speech.

Altrettanto importante sarà mantenere viva la collaborazione istituzionale con l’Ordine dei giornalisti, l’Associazione della stampa del Friuli-Venezia Giulia, con le Organizzazioni sindacali dei lavoratori del comparto delle comunicazioni e con altri eventuali soggetti collettivi coinvolti nel settore.

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

PROGRAMMAZIONE DELLE FUNZIONI DELEGATE

ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RETTIFICA SULLE EMITTENTI RADIOTELEVISIVE LOCALI

L'esercizio del diritto di rettifica riguarda il settore radiotelevisivo locale relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie e viene svolto in applicazione dell'articolo 32, commi 3 e 4, del Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 recante il "Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici".

Alla funzione si dovrà dare attuazione come di consueto, a seguito delle segnalazioni pervenute da soggetti di cui sono state diffuse immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni contrarie alla verità da parte di radio o televisione.

Una volta verificata la fondatezza delle stesse, al fine di assicurare ai soggetti interessati la diffusione delle loro dichiarazioni di replica, il Corecom ordina immediatamente all'emittente coinvolta di provvedere alla rettifica delle informazioni non corrette comunicate al pubblico, verificando poi che la rettifica ci sia stata e sia conforme alle disposizioni normative in materia. Qualora l'emittente non ottemperi, il Corecom inoltra la relativa documentazione all'Agcom, la quale può procedere all'irrogazione delle previste sanzioni.

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

VIGILANZA SULLA PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI SUI MASS MEDIA LOCALI

Al di fuori dei periodi elettorali, il Corecom è delegato alla vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi demoscopici e politico-elettorali sui media locali.

L'attività delegata consiste nella vigilanza sulla corretta presentazione delle note metodologiche, necessarie a garantire ai lettori/spettatori un chiaro discrimine tra un vero "sondaggio" ed una semplice "manifestazione di opinione".

Il Corecom vigila sulla diffusione dei sondaggi sia d'ufficio, con il monitoraggio a campione dei quotidiani e dei periodici locali, sia a seguito di segnalazione da parte di terzi.

In caso di accertata violazione, il Corecom può ordinare un "adeguamento spontaneo" entro un termine indicato; se il soggetto non adempie, il Comitato trasmette all'Autorità una proposta di sanzione, che può essere, da quest'ultima, respinta o accolta.

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

CONTROVERSIE TRA UTENTI ED OPERATORI DI TELEFONIA, INTERNET E PAY TV

Come già ricordato, dal 23 luglio 2018, in base alle nuove disposizioni dettate dall'Agcom, l'intera procedura di conciliazione in materia di controversie tra utenti ed operatori di telefonia, internet e pay tv, è divenuta esclusivamente telematica e gestita attraverso la piattaforma denominata

“ConciliaWeb”.

In prospettiva, l'introduzione di una gestione interamente telematica delle controversie dovrebbe sgravare il Servizio dall'attività di sportello; in prospettiva, in quanto tale cambiamento richiederà del tempo e l'assistenza agli utenti dovrà sicuramente continuare anche nei prossimi anni.

L'assistenza agli utenti dovrà invece essere sempre assicurata per quella fascia cosiddetta di “utenza debole”, per la quale l'utilizzo obbligatorio di strumenti informatici può rappresentare una barriera insormontabile, con il concreto rischio di compromettere la fattiva possibilità, per questi cittadini, di esercitare un loro diritto. Come già accennato in premessa, in questa fase transitoria si ritiene quindi opportuno incrementare il ricorso a personale somministrato e/o a tempo determinato portandolo a 4 unità, al fine di continuare a garantire non solo l'operatività della struttura, ma anche la capacità di quest'ultima di “accompagnare” l'utenza nell'utilizzo della piattaforma telematica di conciliazione.

Parallelamente, sarà possibile pensare ad iniziative di comunicazione mirate presso i vari sportelli territoriali mettendo anche a disposizione degli utenti, presso le sedi di Trieste, Udine e Pordenone, almeno una postazione dedicata esclusivamente al ConciliaWeb, possibilmente garantendo agli utenti un servizio di assistenza, attraverso l'impiego delle nuove figure previste in organico ma anche attraverso l'utilizzo di *video tutorial*, per guidare il cittadino nella compilazione dell'istanza e così garantire a tutti il diritto d'accesso alla piattaforma di conciliazione, rispettando al contempo i protocolli di sicurezza della rete regionale.

Al fine di continuare ad assicurare il servizio informativo all'utenza, è intenzione del Comitato mantenere attivo il numero verde 800 743 488 (attivo su Trieste e Udine); si segnala, sul punto, la strategicità che assume ora questo strumento, nel momento in cui l'utente, dal proprio terminale, trovi delle difficoltà o degli intoppi nella compilazione telematica dell'istanza. In prospettiva, si evidenzia la possibilità di utilizzare il numero verde come una sorta di *contact center*, magari riducendo gradualmente l'orario di sportello “fisico” e contestualmente ampliando quello dello sportello “virtuale” del numero verde.

In continuità con gli anni precedenti, si intende acquisire dall'Amministrazione regionale personale somministrato e/o a tempo determinato utilizzando il contributo erogato dall'Agcom per le attività delegate, ai sensi dell'articolo 12, comma 2 bis, della Legge regionale 10 aprile 2001, n. 11.

Integrazione ex delibera Corecom FVG n. 30 del 11 settembre 2020.

Lo svolgimento degli interventi previsti nel Programma attività per il 2020 in materia, ha risentito della situazione di emergenza sanitaria determinata dal Covid-19 in relazione alla chiusura degli sportelli al pubblico e la gestione dell'assistenza agli utenti esclusivamente per via telefonica o e-mail.

Tutto il personale dedicato ha sperimentato la nuova organizzazione adottata dall'Amministrazione e dal Consiglio regionale per lo smart working senza particolari difficoltà, assicurando il regolare funzionamento della piattaforma telematica Conciliaweb e del relativo contenzioso tra utenti ed operatori di telefonia.

Non è invece stato possibile acquisire le ulteriori unità di lavoratori somministrati a suo tempo previste, sia per la situazione emergenziale che non consentiva le attività in presenza, sia per la difficoltà di formare adeguatamente le eventuali nuove unità acquisite in affiancamento al personale

già presente.

Si ritiene quindi opportuno utilizzare i fondi già previsti per tale finalità nel 2020 per incrementare il periodo temporale di durata dei contratti di lavoro somministrato con le due unità già presenti, considerato sia l'aumento nel numero complessivo dei provvedimenti contenziosi rispetto allo stesso periodo dello scorso anno, sia la mancata sostituzione di una unità di personale presso la sede di Udine cessato per quiescenza a gennaio 2020 e non sostituito a tutto il 31.08.2020.

Per quanto riguarda le controversie si fa presente, infatti, che al 31.08.2020 è stato registrato un numero complessivo di istanze pari 2131, di cui 1779 conciliazioni, 171 definizioni e 181 provvedimenti temporanei: il dato risulta quindi in aumento rispetto allo stesso periodo del 2019, specialmente in relazione alle istanze di definizione che hanno visto un incremento di ben il 46% dovuto anche alla mancata lavorazione delle conciliazioni semplificate da parte degli operatori, mentre più contenuto è l'incremento delle conciliazioni (+5%) e quello dei provvedimenti temporanei (+8%).

Non si ritiene comunque di modificare le spese previste nel prospetto finanziario riepilogativo, in quanto non viene modificata la tipologia di spesa ed il relativo capitolo di riferimento.

Spesa prevista:

Acquisizione 4 unità di personale somministrato e/o a tempo determinato tramite il trasferimento di risorse all'Amministrazione regionale: **euro 172.000,00**

Spese noleggio postazioni utenti: **euro 16.000,00**

Pubblicità (Spese spazi pubblicitari divulgazione attività di conciliazione): **euro 20.000,00**

Spese telefoniche per il Numero Verde: **euro 2.500,00**

VIGILANZA E MONITORAGGIO DELL'ATTIVITÀ RADIOTELEVISIVA LOCALE E DELLA CONCESSIONARIA PUBBLICA IN AMBITO REGIONALE

Attraverso il monitoraggio della programmazione delle emittenti televisive del territorio regionale, il Corecom verifica che i contenuti trasmessi rispettino le norme che garantiscono alcuni principi fondamentali, quali il diritto all'informazione, il pluralismo sociale e politico, la tutela degli utenti e dei minori. Tale adempimento è svolto in base alle linee guida dettate dall'Autorità, da quest'ultima recentemente modificate contestualmente al rinnovo dell'Accordo Quadro.

Al monitoraggio segue, pertanto, l'elaborazione dei dati con successiva verifica di conformità alla vigente disciplina in materia di diffusione radiotelevisiva e l'eventuale avvio delle conseguenti istruttorie procedimentali. La delega include l'accertamento anche su segnalazione di terzi, lo svolgimento dell'istruttoria e la trasmissione all'Autorità della relazione di chiusura, contenente la proposta di sanzione o di archiviazione.

In base alle nuove linee guida Agcom, il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza radiotelevisiva locale è incentrato su tre ambiti di vigilanza:

- obblighi di programmazione;
- pubblicità;

- garanzia dell'utenza e tutela dei minori.

Il quarto ambito di vigilanza, ovvero il pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale, è ora riservato alla sola programmazione del servizio pubblico regionale e dovrà abbracciare un periodo di 30 giorni.

Per le emittenti private, da selezionare annualmente in numero di tre, permangono gli stessi criteri adottati in precedenza, compreso l'arco temporale del campione (una settimana completa di palinsesto per ogni emittente).

Per quanto riguarda la dotazione organica, nel corso del 2019 si sta completando la formazione di una nuova unità di ruolo, di categoria "D", che andrà ad affiancarsi ad una seconda unità di ruolo, di categoria "B", la quale ha già avuto delle esperienze pregresse in materia. L'obiettivo è di consolidare, nel corso del 2020, le attività del monitoraggio televisivo, attraverso l'utilizzo di personale di ruolo che possa dare quella continuità nel passato spesso mancata, assieme all'impiego di un nuovo *software* più performante, aggiornato ai mutamenti normativi e supportato da un servizio di assistenza.

Al fine di implementare l'esercizio di tale delega, come già previsto per il settore delle Controversie, anche in questo caso vi è l'intenzione di acquisire, dall'Amministrazione regionale, personale somministrato e/o a tempo determinato, nella misura di una unità ed utilizzando il contributo erogato dall'Agcom per le attività delegate, ai sensi dell'articolo 12, comma 2 bis, della Legge regionale 10 aprile 2001, n. 11.

Sempre in merito al nuovo *software*, il mandato esplorativo assegnato ad Insiel per l'individuazione di un prodotto già disponibile sul mercato non ha avuto esito positivo: l'alternativa ora percorribile consiste nell'assegnare ad Insiel una prima fase di progettazione esecutiva, con relativa stima dei costi da sottoporre alla valutazione del Comitato, che dovrà quindi dare il proprio consenso per assegnare alla *software house* regionale la realizzazione finale del prodotto.

Una volta acquisito il software, si dovranno quindi prevedere le spese per l'assistenza nonché le spese per la manutenzione cosiddetta "evolutiva" del prodotto, che deve essere aggiornato non solo simultaneamente al mutare del quadro normativo e regolamentare, ma anche in osservanza di eventuali nuove indicazioni derivanti da revisioni delle "Linee Guida" emanate dall'Agcom.

Integrazione ex delibera Corecom FVG n. 30 del 11 settembre 2020.

Anche in questo ambito, come già indicato nel paragrafo relativo alle controversie tra utenti ed operatori, l'acquisizione di una ulteriore unità di personale somministrato è stata resa difficile per il perdurare dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19 e alla modalità di lavoro in regime di smart working adottata per i dipendenti del Servizio, che non ha consentito di assicurare il necessario affiancamento e formazione con il personale già presente.

Si è quindi ritenuto anche in questa situazione di utilizzare più intensamente per il 2020 il personale somministrato già presente in Servizio, in particolare estendendo la durata temporale del contratto in essere per l'unità addetta alla sede di Trieste, la cui conoscenza della lingua slovena consentirà di estendere le attività di vigilanza e monitoraggio sul Servizio pubblico televisivo regionale anche alla programmazione diffusa in tale lingua minoritaria.

Non si ritiene comunque di modificare le spese previste nel prospetto finanziario riepilogativo, in quanto non viene modificata la tipologia di spesa ed il relativo capitolo di riferimento.

Spesa prevista:

Sviluppo software e manutenzione evolutiva: **euro 116.000,00**

Gestione e manutenzione applicazioni: **euro 12.000,00**

Acquisizione 1 unità di personale somministrato e/o a tempo determinato tramite il trasferimento di risorse all'Amministrazione regionale: **euro 43.000,00**

REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE

Il Registro degli Operatori di Comunicazione è l'anagrafe degli operatori di comunicazione presenti sul territorio della Regione FVG. La delega comprende lo svolgimento, nell'ambito delle rispettive competenze territoriali, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

Obiettivo del 2020 continuerà ad essere quello di mantenere aggiornato il registro, in particolar modo con una comunicazione mirata verso quegli operatori che non mantengono aggiornati i propri dati; il *trend* crescente nel numero di comunicazioni annuali, registrato in questi ultimi tre anni, dovrà quindi essere mantenuto, anche attraverso la formazione di personale aggiuntivo abilitato ad operare sul registro.

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

ATTIVITA' DI PROMOZIONE: INIZIATIVE E CONVEGNI

Il Corecom del Friuli Venezia Giulia ritiene di programmare, nel corso del 2020, alcuni appuntamenti informativi da tenersi presso le tre sedi di Trieste, Udine e Pordenone, e rivolti all'utenza, per fornire chiarimenti su problematiche concrete e di interesse. Gli argomenti, oggetto di tali incontri, potranno riguardare anche specifiche richieste pervenute da parte dell'utenza presso gli sportelli.

Al momento sono state individuate tre tematiche che potrebbero essere sviluppate e sono le seguenti:

1. Le problematiche relative all'utilizzo della piattaforma telematica ConciliaWeb. Vista anche la recente modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera Agcom n. 353/19/Cons.) e per fare il punto sull'utilizzo del *ConciliaWeb*, la piattaforma digitale che consente ai cittadini di risolvere attraverso la rete le controversie con gli operatori per quanto concerne telefonia, internet e abbonamenti alle *pay tv*, il Corecom ritiene di programmare alcuni appuntamenti informativi, al fine di illustrare le novità nella procedura e per un confronto sulle nuove modalità di gestione del contenzioso. Benefici ed eventuali criticità, risposta da parte dell'utenza, segnalazioni e possibili migliorie saranno messe a fuoco con l'intervento dei rappresentanti dell'Agcom e del coordinamento dei Corecom italiani, che porteranno il loro contributo di esperienza e verifica, anche alla luce di quanto avvenuto nelle altre regioni italiane con l'introduzione della conciliazione via telematica.
2. L'imminente transizione alla tecnologia digitale terrestre di seconda generazione DVBT-2: norme pratiche di utilizzo. Gli operatori dovranno obbligatoriamente trasmettere con lo standard di ultima generazione DVBT- 2 entro il termine del 30 giugno 2022. E' previsto un regime transitorio che, per quanto concerne la nostra regione, partirà dal 1 settembre 2021

e si concluderà entro il 31 dicembre 2021. Vista l'esperienza già accumulata con il primo *switch-off*, non saranno da escludere possibili disagi per l'utenza. Gli incontri informativi a tale riguardo potranno fornire norme pratiche di utilizzo e potranno essere affiancati da un'efficace e preventiva attività di comunicazione istituzionale, anche con attività sinergiche con gli altri soggetti interessati, quali le associazioni dei consumatori o quelle degli antennisti.

3. Funzioni e servizi del Corecom del Friuli Venezia Giulia. Le diverse funzioni andrebbero meglio promosse e diffuse sul territorio, anche attraverso l'acquisto di appositi spazi pubblicitari sulle testate locali a maggior diffusione, da un lato per far conoscere in maniera più puntuale e capillare l'importante ruolo che tale organo svolge e dall'altro, con un'utenza più informata e consapevole, per migliorare i rapporti tra i cittadini e lo stesso Corecom.

Considerato che nel corso del 2019 è stato rinnovato l'interesse ad una più stretta collaborazione tra i Corecom delle Regioni e Province autonome (oltre al Corecom FVG, quello della Sardegna, della Valle d'Aosta e delle Province autonome di Trento e Bolzano) con particolare riferimento ai temi delle minoranze linguistiche la cui tutela rientra tra le funzioni proprie dei Corecom come richiamato anche dall'accordo quadro firmato nel 2017 con Agcom, si ritiene di partecipare alle varie iniziative proposte in materia valutando eventualmente la possibilità di organizzare congiuntamente, anche nella nostra Regione, uno specifico convegno in materia.

Integrazione ex delibera Corecom FVG n. 30 del 11 settembre 2020.

Nonostante tale attività abbia inevitabilmente risentito della situazione di emergenza sanitaria legata al Covid-19 che di fatto non ha finora consentito la programmazione e organizzazione delle previste iniziative informative alla cittadinanza che erano state indicate nel Programma attività 2020, si spera che con il graduale rientro alla normalità e la riapertura degli spazi a disposizione dell'Amministrazione regionale per l'organizzazione di convegni in presenza, seppur con l'applicazione di tutte le misure di sicurezza dettate dal protocollo in materia, sia possibile organizzare almeno un evento informativo rivolto agli utenti e agli operatori interessati in relazione alla piattaforma telematica Conciliaweb, anche considerato che pare di imminente approvazione da parte dell'Autorità il regolamento attuativo delle modifiche già adottate con delibera Agcom n. 353/19/Cons.

In vista quindi dell'avvio della cosiddetta piattaforma "Conciliaweb 2.0", si ritiene quindi opportuna l'organizzazione di una iniziativa formativa in autunno, possibilmente in presenza ma – se le circostanze non lo consentiranno – anche in modalità telematica.

Spesa prevista:

Spese per organizzazione convegni e seminari: **euro 20.000,00**

Spese per relatori: **euro 5.000,00 + euro 425,00 (IRAP) = euro 5.425,00**

SPESE PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE

Anno 2020

(come modificate con delibera Corecom FVG n. 13 del 15 maggio 2020)

Capitolo 20 "CORECOM esercizio delle funzioni delegate dall'AGCOM"

DESCRIZIONE ENTRATE	ENTRATE PREVISTE Delibera n. 29/2019	ENTRATE PREVISTE Delibera n. 13/2020	
Avanzo 2019	299.499,47	294.951,83	- 4.547,64
Fondi AGCOM II semestre 2019	53.712,76	53.712,76	
Fondi AGCOM I semestre 2020	53.712,77	53.712,77	
Reimputazione spese Numero Verde		727,02	+ 727,02
TOTALE	406.925,00	403.104,38	+ 3.820,62

Art.	DESCRIZIONE SPESE	SPESE PREVISTE Delibera n.29/2019	SPESE PREVISTE Delibera n.13/2020	
01	CORECOM – funzioni delegate – Trasferimenti all'Amministrazione regionale art. 12 c. 2bis L.R. 11/01 p.d.c. 1.04.01.04.001	215.000,00	215.000,00	
02	CORECOM – funzioni delegate - Spese telefoniche del Numero Verde p.d.c. 1.03.02.05.001	2.500,00	2.500,00	
03	CORECOM – funzioni delegate – Gestione e manutenzione applicazioni p.d.c. 1.03.02.19.001	12.000,00	8.179,38	- 3.820,62
04	CORECOM – funzioni delegate – Sviluppo software e manut. evolutiva p.d.c. 2.02.03.02.001	116.000,00	116.000,00	
05	CORECOM – funzioni delegate – Pubblicità p.d.c. 1.03.02.02.004	20.000,00	20.000,00	
09	CORECOM – funzioni delegate - Organizzazione convegni e seminari p.d.c. 1.03.02.02.005	20.000,00	20.000,00	
11	CORECOM – funzioni delegate – Noleggi di hardware p.d.c. 1.03.02.07.004	16.000,00	16.000,00	
12	CORECOM – funzioni delegate – Altre prestazioni professionali n.a.c. p.d.c. 1.03.02.11.999	5.000,00	5.000,00	
13	CORECOM – funzioni delegate – IRAP p.d.c. 1.02.01.01.001	425,00	425,00	
TOTALE		406.925,00	403.104,38	- 3.820,62

Capitolo 20 "CORECOM esercizio delle funzioni delegate dall'AGCOM"

(con dettaglio delle partite di giro)

articolo	DESCRIZIONE SPESE		SPESE PREVISTE
01	CORECOM – funzioni delegate – Trasferimenti all'Amministrazione regionale art. 12 c. 2bis L.R. 11/01 p.d.c. 1.04.01.04.001 Spese per il personale somministrato e/o a tempo determinato per lo svolgimento delle funzioni delegate	215.000,00	215.000,00
02	CORECOM – funzioni delegate - Spese telefoniche Numero Verde p.d.c. 1.03.02.05.001 Spese telefoniche Numero verde IVA	2.049,18 450,82	2.500,00
03	CORECOM – funzioni delegate – Gestione manutenzione applicazioni p.d.c. 1.03.02.19.001 Spese per la gestione e la manutenzione del software di Monitoraggio IVA	9.836,06 2.163,94	12.000,00
04	CORECOM – funzioni delegate – Sviluppo software e manut.evolut. p.d.c. 2.02.03.02.001 Spese di progettazione e sviluppo del nuovo software di Monitoraggio IVA	95.081,96 20.918,04	116.000,00
05	CORECOM – funzioni delegate – Pubblicità p.d.c. 1.03.02.02.004 Spese per l'acquisizione di spazi pubblicitari IVA	16.393,44 3.606,56	20.000,00
09	CORECOM – funzioni delegate - Organizzazione convegni e seminari p.d.c. 1.03.02.02.005 Spese per l'organizzazione di iniziative previste per l'anno 2020 IVA	16.393,44 3.606,56	20.000,00
11	CORECOM – funzioni delegate – Noleggi di hardware p.d.c. 1.03.02.07.004 Spese per il noleggio di postazioni ConciliaWeb IVA	13.114,75 2.885,25	16.000,00
12	CORECOM – funzioni delegate – Altre prestazioni professionali a.n.c. p.d.c. 1.03.02.11.999 Compenso netto ai relatori e docenti (lavoro autonomo professionale) IRPEF	4.000,00 1.000,00	5.000,00
13	CORECOM – funzioni delegate – IRAP p.d.c. 1.02.01.01.001		425,00
TOTALE			382.021,27