

## PROGRAMMA ATTIVITA'

ANNO 2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia è stato nominato con Decreti del Presidente della Giunta regionale n. 222/Pres. e 223/Pres. del 27 novembre 2013, per la durata di cinque anni, con scadenza nel corso dell'anno 2018. Il Comitato in carica è così composto:

Giovanni Marzini, Presidente

Alessandro Tesini, Vice Presidente

Paolo Santin, componente.

### PREMESSA

Per il 2016 il Comitato intende proseguire quanto avviato e rilanciare l'attività del Co.Re.Com. FVG nel senso già indicato dagli indirizzi delineati nel programma di attività 2015, sviluppando, in particolare, gli ambiti di seguito indicati.

#### **1. Risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.**

Nel 2016 il Co.Re.Com. si propone di rafforzare, attraverso le iniziative e le innovazioni che saranno più avanti evidenziate, questa funzione di mediazione tra gli utenti e gli operatori telefonici, in osservanza di una delle *mission* fondamentali del Co.Re.Com., ovvero quella di garantire imparzialmente il rispetto degli accordi stipulati tra le parti (fornitori e fruitori), con tempi certi e procedure trasparenti, al fine di rendere un servizio sempre migliore ed in grado di offrire ai cittadini ed alle imprese concrete risposte alle loro richieste; un tanto anche in considerazione del riconosciuto gradimento della professionalità e dei servizi resi.

Il Comitato, avendo rilevato che in alcune aree della Regione tale attività non è molto conosciuta, intende perseguire l'obiettivo di diffonderne maggiormente la conoscenza, anche con l'istituzione, nel territorio regionale, di una più ramificata realtà di punti informativi, ove un maggior numero di utenti possa concretamente venire a contatto, conoscere ed eventualmente usufruire, dei servizi offerti dal Co.Re.Com. senza alcun onere.

#### **2. Monitoraggio della programmazione delle emittenti locali.**

Fermo restando l'orientamento dell'Autorità per l'individuazione di soluzioni operative che consentano di affrontare le conseguenze organizzative derivanti dalla sentenza del Consiglio di Stato 19 febbraio 2015/13 marzo 2015 n. 1330 in materia di procedimento sanzionatorio in ambito di vigilanza, con una probabile ridefinizione delle tempistiche nel senso di consentire ai Corecom di distribuire la notevole mole di dati da trattare lungo l'intero anno e non più in un ristretto arco

temporale, si ritiene indispensabile affrontare con un assetto stabile l'esercizio della funzione di vigilanza conferita con delega dall'AgCom.

È infatti prioritario svolgere con continuità l'attività di monitoraggio, secondo i criteri metodologici di rilevazione e di analisi dei programmi contenuti nelle linee guida dell'AgCom. In sintesi tale attività si esplica attraverso la disamina delle registrazioni dei programmi oggetto di monitoraggio, con riguardo alle macroaree degli obblighi di programmazione, pubblicità, garanzie dell'utenza e pluralismo socio-politico. All'analisi del contenuto dei programmi oggetto di monitoraggio segue una relazione contenente l'elenco delle presunte violazioni riscontrate; in base alle segnalazioni riportate nella relazione, il Comitato decide se contestare le presunte violazioni o procedere con un'archiviazione.

### **3. Monitoraggio sul rispetto del pluralismo informativo nei periodi elettorali da parte delle emittenti televisive locali.**

L'ambizione del Comitato, per il 2016, sarebbe quella di esercitare la vigilanza ed il controllo sul rispetto del pluralismo informativo nei periodi elettorali anche attraverso apposite attività di monitoraggio sulle emittenti televisive locali.

Nelle intenzioni, durante tali periodi il monitoraggio dovrebbe essere continuo ed incentrato in particolar modo sulle edizioni dei telegiornali, in quanto questi ultimi rappresentano la fattispecie informativa politico/elettorale maggiormente utilizzata dalle tv locali; i report settimanali così ricavati, oltre a costituire un *data base* da poter utilizzare in sede di pubblicazione del monitoraggio alla conclusione del periodo elettorale, potrebbero diventare uno strumento interno di vigilanza attiva, funzionale ad una preventiva attività di *moral suasion* nei confronti delle emittenti ma anche all'apertura di procedure d'infrazione in caso di riscontrate inadempienze.

## **CRITICITA' DA SUPERARE A LIVELLO NAZIONALE**

Per diffondere e sviluppare l'attività del Co.Re.Com. si rende necessario attivare, in sede di Coordinamento nazionale, percorsi di **stretta collaborazione** con le autorità nazionali che consentano di individuare utili strumenti di lavoro che non solo riescano a risolvere i problemi, ma anche a trovare le modalità per rimuovere a monte le cause che li determinano.

### **1. Revisione delle funzioni delegate con l'accordo quadro.**

E' necessario proseguire nel percorso già avviato per rivedere l'attuale quadro di funzioni delegate in considerazione dell'esperienza maturata in questi anni. Alcuni ambiti di tali attività delegate si sono infatti rivelati, nella fase attuativa, più complessi di quanto ipotizzato all'atto della sottoscrizione della Convenzione, con non facili problemi di natura tecnica, amministrativa, organizzativa e quindi anche finanziaria.

Si conferma, altresì, l'opportunità di una ricognizione delle funzioni ulteriormente delegabili alla luce delle nuove realtà e dei nuovi bisogni dei cittadini in materia di comunicazione. Potrebbero essere realizzati progetti sulle nuove tematiche emergenti: Agenda digitale, banda larga e ultralarga, oppure avviare studi, confronti, ragionamenti, sulla necessità di una radicale revisione dell'attuale disciplina in materia di servizi audiovisivi, le cui fondamenta "analogiche" appaiono oramai inadeguate a sostenere la forza del cambiamento imposto dalla convergenza digitale, che rende labili i confini tra le diverse piattaforme attraverso le quali è possibile fruire dei medesimi contenuti.

## **2. Introduzione di nuovi criteri di ripartizione delle risorse per l'esercizio delle funzioni delegate e fissazione di tempistiche certe per la loro erogazione.**

Per la definizione di un nuovo modello di ripartizione delle risorse finanziarie che l'AgCom trasferisce ai Co.Re.Com. per l'esercizio delle funzioni delegate è stato attivato un gruppo di lavoro, in ambito AgCom, con lo scopo di rideterminare la quota di risorse che viene annualmente attribuita rivedendo e aggiornando i relativi criteri di riparto.

Inoltre, a seguito delle regole introdotte dal D.Lgs. 118/2011 in materia di armonizzazione dei bilanci pubblici, è di rilevante importanza l'individuazione di nuove e certe tempistiche per l'erogazione dei fondi da parte dell'Autorità, in quanto, diversamente, l'attuazione dei programmi di attività dei Co.Re.Com. ne risulterà compromessa ovvero condizionata.

Si ricorda, peraltro, che la situazione finanziaria definita con l'accordo quadro stipulato il 4 dicembre 2008 tra l'AgCom e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, è rimasta immutata.

L'art. 2 dell'allegato "A" all'accordo quadro suddetto stabilisce i criteri per la ripartizione tra i Co.Re.Com. delle risorse finanziarie annuali da destinare all'esercizio delle funzioni delegate. Sono previste due quote:

- una quota fissa comune a tutte le Regioni;
- una quota determinata secondo i seguenti parametri di riferimento: popolazione, superficie, numero di emittenti televisive e radiofoniche attive aventi sede sul territorio e numero di conciliazioni e di istanze.

L'accordo quadro approva inoltre l'allegato "B" che reca la tabella riassuntiva dei parametri utilizzati per il riparto delle risorse: dalla stessa risulta che al Co.Re.Com. FVG vengono erogati annualmente € 75.925,74. Si evidenzia che i dati utilizzati per il riparto delle risorse sono riferiti, a tutt'oggi, all'anno 2008.

## **3. Modalità di utilizzo delle risorse trasferite dall'AgCom.**

Il contributo dell'Autorità consiste in una integrazione alle risorse finanziarie del Co.Re.Com. da destinarsi a quelle finalità specifiche ed ulteriori che non rientrerebbero nell'ordinaria gestione dell'ente in mancanza di delega; in altri termini l'Autorità eroga un contributo volto a finanziare, seppure solo parzialmente, l'esercizio delle funzioni delegate.

Il contributo erogato ai Co.Re.Com. costituisce quindi una somma vincolata all'espletamento di una funzione pubblica istituzionale dell'Autorità, sebbene delegata al suo organo; pertanto, a fronte di tale delega, i fondi assegnati dall'AgCom non possono essere assimilati alle somme di cui la Regione dispone per il suo funzionamento mentre, invece, possono essere destinati all'acquisizione di risorse specializzate somministrate da fornitori titolari di contratto avente a oggetto l'espletamento di adempimenti relativi alle funzioni delegate, di durata pari o inferiore a quella della convenzione che disciplina l'espletamento delle attività delegate.

La problematica è stata in parte trattata nelle competenti sedi istituzionali. Con nota prot. n. 0045881 dd. 26/05/2015 il Presidente dell'AgCom., nel richiamare i vari pronunciamenti giurisprudenziali intervenuti negli ultimi anni, ha precisato che le spese di funzionamento elencate nella nota prot. n.9674/1.11.2 dd. 28/04/2015 del Coordinatore nazionale dei Co.Re.Com., sono pacificamente rendicontabili.

A favore del Co.Re.Com. è altresì prevista una maggiorazione del contributo rapportata al numero di

istanze gestite nel corso dell'anno, pari ad € 31.500,00.

#### **4. Sistemi informatici omogenei.**

Si intende sollecitare l'Autorità a rafforzare un processo di omogeneità dello scambio di informazioni attraverso la realizzazione e l'eventuale fornitura di sistemi informatici unici centralizzati che garantiscano lo scambio di dati e l'aggiornamento continuo favorendo, in tal modo, un esercizio più efficiente delle deleghe. Si fa riferimento soprattutto alle frequenti rilevazioni di dati che vengono richiesti dall'AgCom., nonché alla gestione informatica delle conciliazioni, definizioni e provvedimenti temporanei.

#### **5. Regolamento MISE per contributi alle emittenti locali.**

È necessario rivisitare ed adeguare il quadro normativo di riferimento introducendo una disciplina nuova e chiara in materia di provvidenze economiche alle emittenti televisive locali. Di fondamentale importanza, anche al fine di ridurre il numero crescente di contenziosi, è la creazione di un tavolo tecnico permanente tra i Corecom finalizzato alla consultazione continua sulle modalità applicative dei regolamenti vigenti, con un incisivo ruolo di supporto da parte del Ministero dello Sviluppo economico, che continua invece ad essere carente se non addirittura contraddittorio. Altresì prioritario è il coinvolgimento degli Ispettorati provinciali del Ministero affinché collaborino, a titolo gratuito, nello svolgimento degli accertamenti utili a completare le istruttorie da parte dei Co.Re.Com..

Tali ed altre tematiche sono state oggetto di una bozza di protocollo d'intesa che potrà auspicabilmente essere stipulata tra il Ministero dello Sviluppo economico e il Coordinamento nazionale dei Co.Re.Com..

#### **6. Risorse certe per i messaggi autogestiti gratuiti.**

Va sollecitato il ritorno all'approvazione, ai sensi di legge nel termine annuale del 31 gennaio (art. 4, co. 5 della l. 28/00), del Decreto Ministeriale che annualmente assegna alle Regioni la somma da rimborsare alle emittenti radiofoniche e televisive locali che accettano di trasmettere Messaggi autogestiti gratuiti nel periodo elettorale, consentendo così al Co.Re.Com. di adottare, con la dovuta tempestività, le proposte di riparto con risorse certe.

## **RISORSE PROFESSIONALI**

Se nel corso del 2015 le principali criticità rilevate nell'assetto della struttura sono state in parte superate, il 2016 dovrà essere l'anno caratterizzato dalla stabilizzazione del personale assegnato alla struttura stessa. La stabilità della struttura è, infatti, condizione indispensabile per assicurare l'espletamento regolare delle funzioni di competenza, per poter rilanciare il ruolo del Comitato come sopra delineato oltretutto per rimarcare il ruolo - già peraltro apprezzato - e la presenza nell'ambito della comunità regionale.

La dotazione organica dell'ufficio rientra nella più ampia dotazione della Segreteria Generale del Consiglio regionale ed, in particolare, del Servizio Organi di Garanzia di recente istituzione. Il contingente del personale, sulla base delle esigenze correlate all'evoluzione istituzionale e funzionale e dell'analisi qualitativa e quantitativa dell'attività svolta, è stato in parte implementato, ma necessita della necessaria stabilizzazione.

Il contingente di personale adibito alle funzioni che fanno capo al Co.Re.Com. comprende il Direttore e

dieci dipendenti di ruolo. Permane ancora una limitata carenza di personale alla quale sopperiscono, seppure in maniera discontinua e con contratto di lavoro a tempo parziale, alcuni lavoratori con contratto di somministrazione di lavoro temporaneo che consentono di garantire lo svolgimento delle attività delegate. Va comunque ricordato che è attivo un ufficio presso la sede di Udine che, svolge funzioni istruttorie, di conciliazione e di sportello e che, entro l'anno 2015, sarà attivato uno sportello informativo anche nella sede di Pordenone.

Ferma restando la necessità di stabilizzare alcune delle figure operanti presso l'ufficio, si ritiene che la dotazione organica sopra evidenziata possa permettere al Co.Re.Com. FVG di consolidare e sviluppare le proprie attività istituzionali e delegate, alcune delle quali fortemente specialistiche, garantendo le numerose attività delle quali è stato investito, con particolare attenzione a quelle inderogabili e maggiormente qualificanti con l'obiettivo di non trascurare la gestione né delle funzioni proprie né di quelle delegate.

## PROGRAMMAZIONE DELLE FUNZIONI PROPRIE

### 1. CONTRIBUTI ALLE EMITTENTI TELEVISIVE LOCALI

Il Co.Re.Com. ha il compito di accertare la sussistenza dei requisiti e di predisporre la graduatoria delle tv locali che hanno fatto domanda per l'accesso ai contributi, quale condizione essenziale per l'assegnazione delle provvidenze statali ex art. 45, co. 3, della L. 448/98.

L'attribuzione del punteggio a ciascuna emittente avviene attualmente sulla base delle disposizioni contenute nel D.M. n. 292/04 "Regolamento per la concessione alle emittenti locali dei benefici previsti dall'art. 45, comma 3 della Legge 448/1998" e sulla base dello specifico "Bando di concorso" emanato con periodicità annuale dal Ministero dello Sviluppo economico. Nella formazione delle graduatorie si tiene conto del numero dei dipendenti dell'anno precedente e della media dei fatturati dell'ultimo triennio. I valori ottenuti (determinati sulla base dei punteggi previsti dal regolamento) sono calcolati secondo una formula predefinita.

Fermo restando l'avvenuta approvazione della graduatoria da parte del Co.Re.Com. FVG, relativa ai contributi alle emittenti televisive locali riferiti all'anno 2014, l'ufficio dovrà gestire, come di consueto e nei tempi determinati dal prossimo Bando del Ministero per lo sviluppo economico e dal Regolamento vigente, l'attività istruttoria conseguente alle domande che saranno presentate dalle emittenti prestando la dovuta attenzione, in particolare, alla verifica della sussistenza dei requisiti richiesti ed alla elaborazione della graduatoria per il riparto delle risorse stanziare.

Per l'assistenza nell'istruttoria delle istanze per la concessione alle emittenti televisive locali dei predetti benefici si renderà necessario affidare un **incarico esterno di consulenza specialistica** ad un professionista che avrà il compito di controllare la rispondenza di quanto dichiarato nell'istanza alle scritture contabili delle emittenti (art. 4, c. 1, lettere a) e b) del D.M. 292/04)..

Nel caso in cui, negli ultimi mesi del 2015, il MISE emani un bando potrà essere necessario affidare il predetto incarico con oneri a carico del programma 2016.

Bisogna altresì tener conto della possibilità che nel corso del 2016 il MISE emetta un altro bando e, quindi, prevedere le risorse anche per un ulteriore incarico avente il medesimo oggetto.

Per la completa istruttoria delle istanze è infine necessario prevedere l'affidamento **di un incarico tecnico all'Ispettorato Provinciale del MISE** per verificare la copertura del segnale televisivo delle emittenti extraregionali. Anche in questo caso si tratterà di un incarico collegato al Bando 2015 e di un incarico collegato al Bando 2016.

Si segnala lo scarso supporto del Ministero competente in ordine al superamento delle problematiche che emergono nel corso dell'istruttoria e che invece richiederebbero un'interpretazione omogenea e costante della normativa di riferimento. Le forti criticità sono state più volte segnalate a livello nazionale per giungere alla rivisitazione delle norme di cui trattasi. Come sopra detto, al fine di giungere alla definizione delle diverse problematiche, è stato predisposto uno schema di protocollo d'intesa da stipularsi tra il Ministero dello Sviluppo economico e il Coordinamento nazionale dei Co.Re.Com.

#### **Spesa prevista:**

— incarichi di lavoro autonomo, nella forma di prestazione d'opera intellettuale, aventi ad oggetto la consulenza specialistica per l'analisi e il controllo sui bilanci delle emittenti televisive per la concessione

dei contributi – **Bando 2015 e 2016** – da impegnare e liquidare sul bilancio 2016: **euro 30.000,00**;  
—incarichi di consulenza tecnica all’Ispettorato Prov.le del MISE sulla copertura del segnale televisivo delle emittenti extra regionali (prestazioni per conto terzi) — **Bandi 2015 e 2016.** — **euro 4.000,00.**

## **2. I 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 Co.Re.Com., 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.

Nel corrente anno il Comitato si propone di assicurare l’ordinaria attività collegata alla gestione delle domande di accesso.

### **Spesa prevista:**

— non si prevedono spese.

## **3. 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.

Durante la campagna elettorale relativa alle elezioni amministrative del 2016, il Co.Re.Com. eserciterà la vigilanza e il controllo sul rispetto del pluralismo informativo e della parità di accesso anche attraverso apposite attività di monitoraggio sulle emittenti televisive locali, assicurando, con la consueta tempestività, gli interventi necessari in ordine alle segnalazioni delle violazioni della normativa vigente e dando seguito ai conseguenti adempimenti.

Nel corso del periodo relativo alla campagna elettorale il Co.Re.Com. provvederà, come di consueto, alla **traduzione, nel linguaggio dei segni**, dello spot informativo sulle modalità di voto attraverso l'affidamento di un incarico individuale, con contratto di lavoro autonomo, di natura occasionale o coordinata e continuativa.

Si prevede, come di consueto l'acquisizione del **servizio di manutenzione ed assistenza** sulle applicazioni del Laboratorio di monitoraggio.

Si prevede infine la possibilità, qualora fosse necessario a seguito delle determinazioni dell'AgCom, di acquisire **l'aggiornamento e l'implementazione del software** dell'attrezzatura del Laboratorio di monitoraggio,

Da ultimo, nell'ambito della comunicazione istituzionale il Comitato si propone di procedere **all'acquisizione di spazi pubblicitari** per la diffusione delle proprie attività istituzionali.

#### **Spesa prevista:**

— incarico individuale, con contratto di lavoro autonomo, di natura occasionale o coordinata e continuativa, per la traduzione nel linguaggio dei segni dello spot informativo sulle modalità di voto:

**euro 200,00**

— servizio di manutenzione e assistenza tecnica delle applicazioni del Laboratorio di monitoraggio:

**euro 10.000,00**

— servizio di aggiornamento e sviluppo software del "Laboratorio di monitoraggio": **euro 5.000,00**

— acquisto di spazi pubblicitari sui quotidiani locali per divulgazione dell'attività istituzionale: **euro 10.000,00.**

#### **4. RIMBORSI PER LA TRASMISSIONE DI MESSAGGIO AUTOGESTITI**

In occasione delle prossime consultazioni elettorali, il Co.Re.Com. 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 determina la misura del rimborso a cui le emittenti, che si rendono disponibili alla messa in onda dei messaggi, hanno diritto.

Il Co.Re.Com. gestisce le risorse finanziarie annualmente assegnate dal MISE di concerto con il MEF e pertanto, anche per il 2016, 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 alle emittenti.

#### **Spesa prevista:**

— non si prevedono spese.

#### **5. ATTIVITA' DI PROMOZIONE: appuntamenti e convegni**

In relazione alle funzioni previste dalla l.r. n.11/2001 il Co.Re.Com. può promuovere e partecipare ad iniziative coerenti con le proprie attribuzioni. Verranno quindi approfondite e sviluppate conoscenze su temi di rilevante interesse pubblico anche in materia di comunicazione che, di seguito, si evidenziano.

Facendo seguito alle iniziative proposte negli anni passati (rapporto sull'emittenza locale prima e riforma del servizio pubblico con riferimento all'offerta informativa regionale poi) questo Co.Re.Com., dopo l'appuntamento di fine 2015 su *"Come si informano i cittadini del Friuli Venezia Giulia"*, intende promuovere nei prossimi due anni due eventi uniti dal comune denominatore dell'accesso ai mass-media.

— Il primo, programmato per l'autunno del 2016, vuole rivolgersi in particolare ai giovani e all'utilizzo della rete da parte loro. Si tratterà in pratica di approfondire i dati specifici che emergeranno dalla ricerca demoscopia che questo comitato ha commissionato ad un importante istituto di ricerca italiano. Partendo da quanto emerso si cercherà di approfondire il fenomeno concernente **l'utilizzo della rete da parte dei giovani** con uno specifico studio/ricerca finalizzato ad offrire alle famiglie strumenti utili a tutela delle fasce più deboli della popolazione (giovani e giovanissimi), lasciati liberi di navigare nella "rete", senza forme di tutela e controllo. Seguirà la presentazione dello studio nell'ambito di un convegno a ciò dedicato con la partecipazione di relatori particolarmente qualificati.

— La comunicazione istituzionale e quella politica sarà invece oggetto di studio ed approfondimento da parte del Corecom nel 2017, alla vigilia di una importante tornata elettorale a livello nazionale e regionale. A tal fine nel corso del 2016 si provvederà a commissionare un apposito studio/ricerca sulla **comunicazione istituzionale e politica** volto ad approfondire e studiare come negli ultimi anni, con l'utilizzo di sempre più moderne ed aggiornate forme di comunicazione di massa, è cambiato il modo di proporsi all'elettorato.

Si prevede altresì, di acquisire di beni e servizi in economia in occasione degli eventi sopradelineati e per la loro organizzazione.

#### **Spesa prevista:**

— incarico per studio/ricerca e in qualità di relatori: **euro 22.000,00;**

—spese per l'organizzazione di convegni, seminari e tavole rotonde sulle materie attribuite alla competenza del Comitato (concessione in uso delle sale, acquisto materiali e attrezzature, esternalizzazione servizio di organizzazione, etc.): **euro 10.000,00.**

## **6. RELAZIONI ISTITUZIONALI E RAPPORTI CON IL SISTEMA REGIONALE DELL'INFORMAZIONE.**

### 1. Attività nell'ambito del Coordinamento nazionale dei Co.Re.Com.

Proseguirà in modo intenso anche nel 2016 l'attività del Coordinamento nazionale dei Presidenti dei Co.Re.Com.. Il Coordinamento si riunisce con cadenza mensile quasi sempre nella capitale e a volte nelle sedi periferiche in presenza di eventi e seminari organizzati dai vari organismi regionali. In agenda trovano spazio i rapporti con Ag.Com. e Ministero per lo sviluppo economico, in particolare per quanto concerne i regolamenti che disciplinano il sostegno all'attività dell'emittenza locale e la garanzia del rispetto delle norme riguardanti criteri di equilibrio, pluralismo, tutela delle minoranze e quant'altro.

### 2. Forme di consultazione

Il Co.Re.Com. continuerà nel percorso avviato sino dall'insediamento del Comitato convocando costantemente il tavolo di confronto con la sede regionale del servizio radiotelevisivo pubblico per affrontare, di volta in volta, gli argomenti di maggiore rilevanza.

Le forme di consultazione continueranno anche con le emittenti radiotelevisive private e le loro associazioni, con le associazioni degli utenti, con la Commissione regionale per le pari opportunità e

con gli altri Organi di Garanzia, con l'Ordine dei giornalisti, con l'Associazione della stampa del Friuli-Venezia Giulia, con gli organi dell'Amministrazione scolastica, con le Organizzazioni sindacali dei lavoratori del comparto delle comunicazioni e con altri eventuali soggetti collettivi interessati alle comunicazioni.

**Spesa prevista:**

— non si prevedono spese.

## **PROGRAMMAZIONE DELLE FUNZIONI DELEGATE**

### **1. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RETTIFICA**

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 darà 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. Quindi, una volta verificata la fondatezza delle stesse, al fine di assicurare ai soggetti interessati la diffusione delle loro dichiarazioni di replica, il Co.Re.Com. 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 Co.Re.Com. inoltra la relativa documentazione all'AgCom, la quale può procedere all'irrogazione delle previste sanzioni.

#### **Spesa prevista:**

— non si prevedono spese.

### **2. VIGILANZA SULLA PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI SUI MASS MEDIA LOCALI.**

Nei quindici giorni precedenti la data delle votazioni è vietato diffondere e comunicare i risultati dei sondaggi demoscopici sull'esito delle elezioni e sugli orientamenti politici e di voto degli elettori. Al di fuori di tale periodo, l'attività di cui trattasi consiste nel controllo dei quotidiani locali e delle note pubblicate che forniscono ai lettori elementi utili per l'interpretazione del sondaggio, ma si effettua un'attività di controllo anche sui sondaggi trasmessi dalle emittenti radio-televisive locali.

In occasione delle prossime elezioni amministrative l'ufficio sarà pertanto attivo nel settore e, qualora venga riscontrata una violazione, si darà avvio alla fase istruttoria. Per le violazioni delle predette prescrizioni sono previste sanzioni, quali l'ordine di pubblicazione o diffusione di una nota di rettifica con l'indicazione della violazione commessa.

Il Co.Re.Com. vigila sulla diffusione dei sondaggi sia d'ufficio, con il monitoraggio a campione dei quotidiani e dei periodici locali, sia a seguito di segnalazione proveniente da utenti, associazioni e organizzazioni. L'eventuale inottemperanza da parte dei soggetti coinvolti comporta la trasmissione all'AgCom, da parte del Co.Re.Com., dell'istruttoria e di una proposta di sanzione.

#### **Spesa prevista:**

— non si prevedono spese.

### 3. CONCILIAZIONE

Oltre allo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra utenti ed enti gestori dei servizi di comunicazione elettroniche, e all'assunzione dei provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio ai sensi del Capo II della delibera 173/07/CONS, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", nel corso del 2016 il Co.Re.Com. intende intensificare l'attività informativa già in parte avviata al fine di promuovere la conoscenza di tale strumento e divulgare quelle conoscenze che risultano necessarie per favorire la presentazione di istanze corrette e ammissibili.

Per quanto riguarda i Provvedimenti temporanei va segnalata l'efficacia degli stessi per la risoluzione di problemi di ordine tecnico degli utenti, derivanti da comportamenti abusivi degli operatori, come, ad esempio, la sospensione arbitraria del servizio.

Al fine di garantire il livello del servizio reso agli utenti il Comitato, in forza di quanto previsto dall'articolo 12, comma, 6, della l.r. 6 agosto 2015, n. 20 che integra l'articolo 12 della l.r. 10 aprile 2001, n. 11, intende acquisire dall'Amministrazione regionale **personale somministrato** utilizzando i fondi erogati dall'AgCom per le attività delegate.

#### Esternalizzazione delle attività di supporto al servizio di conciliazione

L'esternalizzazione del servizio ad una società di mediazione avviata negli anni precedenti ha subito un rallentamento in quanto il miglioramento della dotazione organica ha consentito di esercitare le funzioni di conciliazione direttamente tramite il personale in dotazione. Per il 2016 si intende comunque riproporre **l'acquisizione del servizio di supporto all'attività di conciliazione da una società specializzata**, ma con riferimento ad un numero di udienze più limitato e per un unico anno, affinché, concluso tale periodo, l'attività di conciliazione possa definitivamente rientrare nell'attività ordinaria del Servizio.

Si ritiene, infatti, che la gestione interna delle udienze di conciliazione non solo consenta di avere il governo complessivo dell'attività ed una migliore conoscenza di tutte le problematiche di gestione collegate, ma sia utile anche per consolidare, all'interno della struttura, delle professionalità che debbono essere il punto di riferimento di utenti ed operatori.

#### Manutenzione e miglioramento del software per la gestione delle conciliazioni

Attualmente la piattaforma informatica consente l'inoltro *on line* della modulistica (UG, GU5, GU14), la protocollazione, l'invio delle convocazioni, la redazione dei verbali e l'archiviazione. Il software Concilia Suite comprende il "Concilia Clic", che è la parte di *front office*, ed il "Concilia Flow", che è la parte di *back office*. Il Concilia Clic permette alle parti (l'utente ed il gestore) di comunicare on line tra loro e con l'ente, creando così una comunicazione triangolare dalla propria postazione, senza recarsi nell'ufficio di riferimento.

Si prevede, come ogni anno, l'attivazione del **servizio di gestione della piattaforma informatica Concilia Suite**.

Fermo restando il rinnovo della modulistica secondo la nuova immagine coordinata, è necessario perfezionare la gestione informatizzata dei documenti nonché l'inserimento dei dati nella piattaforma informatica. Si tratta, pertanto, di modificare il software intervenendo sull'attività gestionale e sulla attività applicativa per una maggiore velocizzazione delle procedure e per un utile monitoraggio delle istanze e della loro gestione. A un tanto si provvederà tramite **l'acquisizione di un servizio di**

## **aggiornamento e sviluppo del software.**

Va sempre tenuta alta l'attenzione nella fase di implementazione dei dati, sia sotto il profilo del loro corretto inserimento, sia sotto il profilo della completezza dei dati di cui è previsto l'inserimento, di modo che il monitoraggio consenta di elaborare aggregazioni di dati completi e corretti assicurando, tramite la produzione di appositi report, una migliore conoscenza statistica dell'attività svolta.

### Sportello informativo per il pubblico

Attualmente le giornate di apertura dello sportello sono state organizzate per tre giornate alla settimana sia a Trieste sia a Udine, con una significativa affluenza di cittadini che si rivolgono allo sportello per chiedere chiarimenti e dettagli rispetto alle procedure da seguire per l'esperimento della procedura conciliativa, nonché riguardo ai loro diritti nell'ambito del mercato dei servizi di comunicazione elettronica.

In considerazione dell'assegnazione di una unità di personale dal 1° settembre 2015, è intenzione del Comitato, attesa anche la minore diffusione della conoscenza dell'attività del Co.Re.Com. nella provincia di Pordenone, provvedere all'apertura di uno sportello informativo presso gli uffici del Consiglio regionale in Piazza Ospedale Vecchio 11.

### Numero verde

Al fine di migliorare il servizio informativo all'utenza si intende **mantenere attivo il numero verde 800 743 488** che, tra l'altro, permette di suddividere le telefonate tra Trieste e Udine.

### Punti operativi del Co.Re.Com. sul territorio

Il Comitato si propone di rafforzare e diffondere l'attività di conciliazione nella provincia di Udine: il punto operativo del Co.Re.Com. aperto dal 1° luglio 2014 a Udine, in via Ippolito Nievo n. 20 ha dato già, risposta alle esigenze della cittadinanza della provincia riducendo così i disagi connessi agli spostamenti finora necessari agli utenti per raggiungere la sede di Trieste. Oltre a ciò si è potuto verificare che l'apertura dell'ufficio (che svolge anche attività di sportello al pubblico), ha determinato un significativo aumento delle istanze provenienti dalla provincia di Udine.

### Videoconciliazione

Il sistema per la gestione in video conferenza delle sedute di conciliazione, istituito in applicazione di quanto previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche, ha dimostrato di essere uno strumento valido e particolarmente apprezzato. Viene utilizzato presso la sede del Co.Re.Com. di Udine e presso l'URP di Pordenone grazie alla collaborazione dell' Ufficio Stampa e Comunicazione.

Si ritiene di dover avvicinare il Co.Re.Com. alle esigenze concrete dei cittadini della regione ampliando l'utilizzo di tale strumento che risulta particolarmente agevole a utenti e operatori della comunicazione.

### Introduzione del tablet

Proseguendo nell'innovazione dei processi il Servizio, sin dai primi mesi del 2016, si doterà delle apposite tavolette per consentire agli utenti, nel corso dell'udienza di conciliazione, di firmare su tablet. Le tavolette verranno rese disponibili anche negli uffici periferici di Udine e Pordenone.

La firma grafometrica, apposta su tablet a fini identificativi, risulta essere un esempio classico di firma elettronica avanzata che ha assunto, ormai, piena validità legale nell'ambito dei documenti informatici.

### Attività di divulgazione

Con la definizione di una stabile dotazione organica dell'ufficio si ravvisa l'opportunità di comunicare all'esterno le attività del Co.Re.Com. nella materia del contenzioso tra utenti finali e operatori di

comunicazione evidenziandone non solo l'aspetto della gratuità dell'accesso e quello del rispetto e della certezza dei tempi, ma anche rendendo sempre più fruibile l'accesso al servizio.

La divulgazione dovrebbe avvenire attraverso:

1. la capillare diffusione del *vademecum* cartaceo già predisposto, da distribuire non solo agli utenti in occasione della loro presenza presso gli uffici (come attualmente accade), ma da distribuire anche presso gli enti locali ed altre amministrazioni pubbliche sulla base di un piano della comunicazione che verrà predisposto entro il 2015 e che tenga conto, però, dell'impatto sull'attività dell'ufficio;
2. eventuali iniziative di comunicazione esterna rivolta ai cittadini, anche attraverso **l'acquisto di spazi pubblicitari**.

#### **Spesa prevista:**

- acquisizione personale somministrato tramite trasferimento fondi all'Amm.azione reg.le: **euro 45.000,00**;
- servizio di conciliazione: **euro 54.800,00** (impegno e liquidazione saldo 2015: euro 6.000,00; impegno e liquidazione servizio anno 2016: euro 48.800);
- servizio di gestione della piattaforma informatica "Concilia suite" – **euro 11.891,00** (impegno e liquidazione saldo anno 2015: 1.891,00; impegno e liquidazione servizio anno 2016: euro 10.000,00);
- servizio di aggiornamento e implementazione software piattaforma "Concilia suite": **euro 10.000,00**;
- spese telefoniche per il Numero Verde: **euro 1.500,00**;
- acquisto di spazi pubblicitari sui quotidiani locali per divulgazione attività di conciliazione: **euro 20.000,00**.

## **5. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

L'attività riguarda i procedimenti di definizione delle controversie indicate all'art. 2 della delibera n. 173/07/CONS, ad esclusione di quelle concernenti operatori od utenti di altri Stati dell'Unione europea di cui all'art. 15, comma 5, dello stesso Regolamento. Ai fini del conferimento di tale delega, ai sensi dell'art. 22 del citato Regolamento, ciascun Co.Re.Com., nell'ambito della propria organizzazione interna, deve garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia, e, nell'ambito di questa, tra competenze istruttorie e decisorie. Al procedimento per la definizione delle controversie si applicano, in quanto compatibili, le norme del richiamato Regolamento.

Il 2015, conclusa l'attività di recupero delle pratiche risalenti agli anni precedenti, è stato caratterizzato da una ordinata presa in carico e da un'organizzata gestione delle istanze riferite all'anno in corso, con una conseguente migliore trasparenza dei flussi procedurali ed il perfezionamento dei tempi di gestione.

Anche nel 2016 il settore delle definizioni dovrà mantenere il livello di gestione delle istanze sino ad ora raggiunto con un assetto stabile nell'organizzazione dell'attività ordinaria. A tal fine il Comitato intende acquisire il personale somministrato che verrà messo a disposizione dall'Amministrazione regionale come già indicato nel paragrafo precedente dedicato alle conciliazioni.

## **6. VIGILANZA SULLA PROGRAMMAZIONE RADIOTELEVISIVA LOCALE MEDIANTE MONITORAGGIO**

Attraverso il monitoraggio della programmazione delle emittenti televisive del territorio regionale, svolto in base alle linee guida dettate dall'Autorità, il Co.Re.Com. 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.

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 della relazione di chiusura della fase istruttoria finalizzata alla irrogazione, da parte dell'Autorità, delle sanzioni in caso di riscontrata violazione della normativa vigente.

Il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza radiotelevisiva locale è caratterizzata da quattro ambiti di vigilanza:

- obblighi di programmazione;
- pubblicità ;
- pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale;
- garanzia dell'utenza e tutela dei minori

Per il 2016 il Comitato intende procedere alla registrazione delle trasmissioni con personale interno e all'analisi istruttoria tramite acquisizione di personale somministrato ai sensi di quanto previsto dall'articolo 12, comma, 6, della l.r. 6 agosto 2015, n. 20 che integra l'articolo 12 della l.r. 10 aprile 2001, n. 11.

### **Spesa prevista:**

- Acquisizione personale somministrato tramite trasferimento fondi all'Amministrazione regionale: **euro 40.000,00;**

## **7. 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 della rispettiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

### **Spesa prevista:**

- non si prevedono spese.

## SPESE PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI PROPRIE

Anno 2016

**Cap.15** "Comitato regionale per le comunicazioni" del bilancio del Consiglio regionale.

**Articolo 2** "Esercizio delle funzioni proprie (l.r. n. 11/2001, art. 12, comma 1)"

DESCRIZIONE SPESE	SPESE PREVISTE
- incarichi di consulenza per l'analisi e il controllo sui bilanci delle emittenti televisive per la concessione dei contributi previsti da norme statali e regionali	30.000,00
- incarichi di consulenza tecnica sulla copertura del segnale televisivo delle emittenti extra regionali che presentano domanda di contributi ex art. 45, comma 3, della legge n. 448/1998.	4.000,00
- incarico di traduzione nel linguaggio dei segni dello spot informativo sulle modalità di voto per la formazione sulla par condicio:	200,00
- manutenzione e assistenza tecnica applicazioni del Laboratorio di monitoraggio	10.000,00
- aggiornamento e sviluppo software del "Laboratorio di monitoraggio"	5.000,00
- informazione e comunicazione istituzionale tramite acquisto di spazi pubblicitari su quotidiani locali	10.000,00
- incarichi di studio/ricerca e in qualità di relatori	22.000,00
- organizzazione convegni, seminari e tavole rotonde sulle materie attribuite alla competenza del Comitato	10.000,00
<b>TOTALE</b>	<b>91.200,00</b>

## SPESE PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE

Anno 2016

**Cap.15** "Comitato regionale per le comunicazioni" del bilancio del Consiglio regionale.

**Articolo 3** "Esercizio delle funzioni delegate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (l.r. n. 11/2001, art. 12, comma 2)"

DESCRIZIONE ENTRATE	ENTRATE PREVISTE	
Stanziamiento residuo presunto 2015	126.168,21	
Fondi AGCOM II semestre 2015	37.962,87	
Fondi AGCOM I semestre 2016	37.962,87	
Bonus conciliazioni 2014	31.500,00	
<b>TOTALE</b>	<b>233.593,95</b>	
DESCRIZIONE SPESE		SPESE PREVISTE
- Acquisizione personale somministrato tramite l'Amm.zione reg.le		85.000,00
-Acquisizione servizio di supporto alla conciliazione		54.800,00
- Gestione della piattaforma informatica "Concilia suite"		11.891,00
- acquisizione servizio di aggiornamento e implementazione software piattaforma "Concilia suite"		10.000,00
- spese telefoniche del Numero verde		1.500,00
- acquisto di spazi pubblicitari sui quotidiani locali per la divulgazione dell'attività di conciliazione		20.000,00
<b>TOTALE</b>		<b>183.191,00</b>