

Comitato
regionale per le
comunicazioni del
friuli venezia
giulia

**Programma
Attività
2015**

approvato con
deliberazione n. 20
del 10 settembre 2014

CO
RE
COM
COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI
EVG



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

consiglio regionale

PROGRAMMA ATTIVITA' ANNO 2015

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia, in carica per tutto l'anno 2014, 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, per cui la sua scadenza è prevista nel corso dell'anno 2018. Il Comitato in carica è così composto:

Giovanni Marzini, Presidente

Alessandro Tesini, Vice Presidente

Paolo Santin, componente.

LINEE D'INDIRIZZO

L'obiettivo che il Comitato si pone, in linea con le riflessioni emerse negli incontri del Coordinamento nazionale dei Co.Re.Com, resta, anche per il 2015, quello di una rivisitazione ed un rilancio dell'attività del Co.Re.Com. FVG che consenta di affrontare le problematiche che nel corso degli ultimi anni si sono strutturate sia dal punto di vista finanziario che organizzativo.

In sede nazionale

Per diffondere e sviluppare l'attività del Co.Re.Com. si rende necessario, in sede di Coordinamento nazionale, attivare 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 trovino anche le modalità per rimuovere a monte le cause che li determinano.

Necessario è, altresì, **rivedere l'attuale quadro di funzioni delegate** in considerazione dell'esperienza maturata in questi anni. Alcuni ambiti di tali attività delegate si sono 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.

Sarebbe opportuna 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 sperimentali sulle nuove tematiche emergenti: Agenda digitale, banda larga e ultralarga, oppure quelle relative alla regolamentazione monitoraggio e controllo del web, il fenomeno della *web TV* e della convergenza tra piattaforme digitali, gli interventi sulla comunicazione pubblicitaria, sui suoi contenuti e sul suo affollamento multimediale, sull'*e-government*, *e-learning*, *e-health*.

In tale sede va affrontata parallelamente anche la problematica connessa **alle risorse che l'AgCom trasferisce ai Co.Re.Com.**; a questo proposito 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.

Infatti 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

— un 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.

E' prevista inoltre una maggiorazione del contributo pari ad € 31.500,00 a favore dei Co.Re.Com. che gestiscono, nell'anno solare, da 0 a 1.500 istanze di conciliazione. Va sottolineato che il Co.Re.Com. FVG, se, nell'anno considerato, aveva istruito 1215 istanze, negli anni successivi ha sempre superato le 1500 conciliazioni che, secondo quanto disposto dalla tabella sopracitata, comporterebbero l'assegnazione di un contributo pari a € 63.000,00.

Per quanto **concerne l'utilizzo dei fondi provenienti** dall'AgCom è ormai chiaro che 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.

Pertanto si ritiene di dover attivamente sollecitare la definizione complessiva della problematica nelle competenti sedi istituzionali sia con riferimento ad una rinnovata quantificazione delle risorse sia riguardo all'utilizzo delle medesime considerando anche la possibilità di introdurre meccanismi incentivanti per il personale delle strutture, stabiliti con criteri oggettivi tenendo conto della valutazione annuale delle singole performance regionali e assegnati in modo uniforme dall'Autorità su fondi propri.

Si ritiene altresì opportuno sollecitare l'Autorità a rafforzare un processo di omogeneità dello scambio di informazioni attraverso la realizzazione e la 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: in particolare per quanto riguarda la conciliazione in videoconferenza e la realizzazione presso le strutture di tutte le fasi del monitoraggio televisivo.

Con riguardo al sistema dei contributi pubblici, 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 evitare i contenziosi, appare la creazione di un tavolo tecnico permanente finalizzato alla predisposizione dei necessari aggiornamenti normativi e alla consultazione continua sulle modalità applicative delle normative vigenti con un incisivo ruolo di supporto da parte del Ministero dello Sviluppo economico, ora carente. 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.

Infine, in tema di **Messaggi autogestiti gratuiti** si ritiene opportuno trattare, a livello nazionale, l'approvazione, in tempi utili, del Decreto Ministeriale che assegna alle Regioni annualmente 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.

A livello locale

L'approccio metodologico da parte del Comitato nell'introdurre alcuni elementi di novità è quello di individuare le nuove iniziative intercettando problemi ed esigenze derivanti dalle continue evoluzioni dell'innovazione tecnologica.

A tale proposito sono stati avviati nel corso del 2014 una serie di **incontri** con i rappresentanti istituzionali dell'articolato sistema delle comunicazioni raccogliendo utili suggerimenti e indicazioni.

Di particolare attualità è il cambiamento avvenuto nell'ambito dell'emittenza televisiva locale con il passaggio al **digitale terrestre**. Il completamento della transizione al digitale terrestre impone un confronto aperto in ordine alle criticità del settore: conoscere il cambiamento consente di definire un quadro analitico delle potenzialità del settore e dell'impatto sul territorio nonché di intervenire nel modo migliore per collaborare alla creazione di un mercato delle emittenti televisive equamente competitivo, che possa premiare l'innalzamento della qualità dei contenuti dell'offerta televisiva. Tutt'altro che marginale è quindi il problema della sopravvivenza dell'emittenza locale, che merita di essere sostenuta, ma in presenza di un forte impegno per l'informazione locale e per programmi di qualità, che siano effettivamente in grado di portare un concreto contributo alla diffusione del pluralismo sociale ed informativo nel territorio. In tale direzione il Co.Re.Com. FVG, in sinergia con il Coordinamento dei Co.Re.Com. nazionali, intende sostenere, in sede di imminente revisione del Regolamento per l'attribuzione dei contributi ministeriali ex l. 448/98, la necessità di adottare criteri qualitativi nella fase di attribuzione dei punteggi, al fine di superare l'attuale sistema incentrato unicamente su valutazioni di tipo quantitativo.

Si ritiene prioritario affrontare con un assetto stabile quell'ambito di attività che riguarda il **monitoraggio delle trasmissioni radiotelevisive** nell'esercizio della funzione di vigilanza conferita con delega dall'AgCom: si tratta di svolgere con continuità l'attività di monitoraggio secondo le indicazioni operative, i criteri metodologici di rilevazione, di analisi dei contenuti dei programmi da monitorare secondo le linee guida dell'AgCom. In sintesi tale attività comprende la visione delle registrazioni dei programmi oggetto di monitoraggio relativamente alle macroaree degli obblighi di programmazione, pubblicità, garanzie dell'utenza compresa la tutela dei minori e del pluralismo socio-politico, l'analisi e la verifica del contenuto dei programmi oggetto di monitoraggio nonché la conseguente relazione contenente la segnalazione delle presunte violazioni riscontrate.

Il Co.Re.Com. si propone di richiamare l'attenzione sulla necessità di un rafforzamento della struttura operativa dell'ufficio per rendere un servizio migliore ai cittadini e alle imprese della Regione e soprattutto alle loro esigenze concrete. Ci si riferisce innanzitutto al settore delle conciliazioni telefoniche, dove, da tempo, il Co.Re.Com. FVG opera con un riconosciuto gradimento della professionalità e dei risultati conseguiti. Il rafforzamento e la diffusione di tale attività troverà concretezza con l'istituzione, nel territorio regionale, di una più ramificata realtà di punti operativi e di ascolto, 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.

Resta ferma l'intenzione di trattare alcune problematiche emerse, con sempre maggiore evidenza, nella nostra Regione in quanto territorio di confine: ci si riferisce, in particolare, alle casistiche del *"roaming involontario nelle zone di confine"* e alle indispensabili relazioni infrastrutturali con le Regioni e i Paesi limitrofi (Austria, Slovenia e Croazia) anche per quanto attiene le interferenze radiotelevisive.

RISORSE PROFESSIONALI

Rimane pressoché insoluto il problema di fondo delle **risorse professionali** a disposizione per l'assolvimento delle attività derivanti dalle funzioni poste in capo al Co.Re.Com.

Senza dubbio l'assetto della struttura resta la principale criticità da affrontare nel corso del 2015 atteso l'aumento progressivo del carico di lavoro derivante dalle funzioni delegate dall'Autorità. La stabilità della struttura è condizione indispensabile per assicurare l'espletamento delle funzioni di competenza e per poter rilanciare il ruolo del Comitato nei diversi ambiti sopradelineati oltreché per rimarcarne 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 a tutt'oggi del tutto carente e necessita di adeguata implementazione anche alla luce delle funzioni delegate a seguito della convenzione sottoscritta con l'AgCom nel 2009.

Il contingente di personale comprende il Direttore e sette dipendenti di ruolo. Alla carenza di personale sopperiscono, seppure in maniera discontinua, alcuni lavoratori con contratto di somministrazione di lavoro temporaneo che consentono di garantire lo svolgimento delle attività poste in capo al Co.Re.Com..

Le difficoltà organizzative sono inoltre determinate dall'obbligo di separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia e, nell'ambito di quest'ultima, tra funzioni istruttorie poste in capo al titolare del procedimento di definizione della controversia e funzioni decisorie. La separazione dei ruoli è condizione essenziale posta dall'AgCom nella Convenzione per l'attribuzione delle deleghe, ma va da sé che si scontri con le ricordate problematiche organizzative del Servizio.

Scorrendo le funzioni che verranno di seguito illustrate è di tutta evidenza che la dotazione organica sopraevidenziata non permette al Co.Re.Com. FVG di poter consolidare e sviluppare le proprie attività istituzionali e delegate, alcune delle quali fortemente specialistiche. Per fare fronte a tali attività e contemporaneamente rispondere alle esigenze dettate dall'assunzione delle deleghe dall'AgCom, rimane pertanto attuale la necessità di ridefinire l'organico della struttura di supporto al Comitato.

Resta comunque inteso che il Comitato opererà anche nel 2015 per continuare a garantire, nei limiti consentiti, le numerose attività delle quali è stato investito, ponendo particolare attenzione a quelle inderogabili e maggiormente qualificanti con l'obiettivo di non trascurare la gestione né delle funzioni proprie né delle funzioni delegate:

PROGRAMMAZIONE DELLE FUNZIONI PROPRIE

1. Graduatoria per i contributi alle emittenti televisive locali

In attesa dell'approvazione del nuovo Regolamento, l'elaborazione della graduatoria è condizione per l'assegnazione (ex art. 45, co. 3, L. 448/98) delle provvidenze alle emittenti televisive locali, stanziata dal

Ministero dello Sviluppo economico. 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.

L'attribuzione del punteggio a ciascuna emittente avviene 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 dal Ministero dello Sviluppo economico. Nella formazione delle graduatorie si tiene conto del numero dei dipendenti dell'anno precedente e della media del fatturato 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 finanziamenti alle emittenti televisive locali riferiti all'anno 2013, 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 verranno presentate dalle emittenti prestando la dovuta attenzione, in particolare, alla verifica della sussistenza dei requisiti richiesti e alla elaborazione della graduatoria per il riparto delle risorse stanziare.

Le problematiche relative all'interpretazione della normativa di riferimento che emergono nel corso dell'istruttoria sono molto complesse e richiedono, come più volte segnalato a livello nazionale, il coordinamento del Ministero competente oltre che la rivisitazione delle norme di cui trattasi.

2. Accesso radiotelevisivo

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, dunque, a soggetti collettivi organizzati quali associazioni di rilevante interesse sociale, culturale, professionale, ecc.; enti locali, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose, partiti, sindacati, ecc.) l'accesso ai programmi RAI a diffusione regionale per svolgere attività di comunicazione attraverso trasmissioni autogestite per 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 pre-ascolto dei programmi, ne valuta la correttezza e l'idoneità alla messa in onda, e, 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 effettivo 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.

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 certa rilevanza è assunta dalle funzioni consultive, di vigilanza e di controllo in merito all'applicazione delle disposizioni in materia di comunicazione politica e parità di accesso ai mezzi di informazione locale.

Durante la campagna elettorale relativa alle elezioni amministrative del 2015 il Co.Re.Com. assicurerà la verifica del rispetto della cosiddetta *par condicio* prevista dalla Legge n. 28/2000, come modificata dalla

Legge n. 313/2003, secondo il Codice di autoregolamentazione le 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. Il Co.Re.Com. interverrà con la consueta tempestività sulle segnalazioni delle violazioni della normativa vigente dando seguito ai conseguenti adempimenti.

4. Rimborsi per la trasmissione di messaggio autogestiti

Inoltre, 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, non in 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 statali destinate all'emittenza, pertanto, anche per il 2015, 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.

PROGRAMMAZIONE DELLE FUNZIONI DELEGATE

1. Tutela dei minori nel settore radiotelevisivo locale con riferimento alle funzioni di vigilanza e salvo il rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità.

La delega riguarda le trasmissioni e i palinsesti delle televisioni locali e rientra ormai nella più ampia delega sul monitoraggio dell'emittenza locale (V. punto 6.)

La tutela dei minori si esercita attraverso un controllo della programmazione trasmessa dalle tv locali durante le ore della fascia protetta, verificando che trasmissioni a contenuto scabroso o violento non vadano in onda dalle 07.00 alle 22.30. Particolare attenzione deve essere rivolta alla "fascia protetta 16.00 – 19.00" nella quale è più facile che i bambini possano essere lasciati soli davanti alla televisione.

Monitorare accuratamente le emittenti televisive private locali significa per il Co.Re.Com. FVG avere a disposizione personale con una professionalità specifica e adeguatamente formato da adibire a tale mansione.

2. Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie 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.

3. Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale.

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, in particolare è previsto 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 dei media, sia a seguito di segnalazione proveniente da utenti, associazioni e organizzazioni ed ha il compito di far rispettare la prevista disciplina nel territorio di propria competenza. 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.

4. Conciliazione: svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra utenti ed ente gestore del servizio di comunicazione elettroniche, e 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"*.

Il settore del contenzioso continua ad essere il principale punto di riferimento dell'utente della Regione Friuli Venezia Giulia relativamente alle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. 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.

L'indirizzo strategico che si vuole delineare è quello di rilanciare e diffondere questa attività che rappresenta la *mission* fondamentale del Co.Re.Com. attraverso le iniziative di seguito elencate e organizzando periodiche riunioni con gli operatori telefonici e le associazioni di tutela dei consumatori attivi in Regione.

Gestione delle funzioni

Nel prendere atto che il precedente Comitato aveva autorizzato "l'esternalizzazione del servizio" affidando le udienze di conciliazione, previo relativo bando, ad una Società di Mediazione, si intende continuare ad operare affinché, almeno in parte sino alla conclusione del contratto, le funzioni concernenti la conciliazione vengano esercitate direttamente tramite il personale in dotazione.

Un tanto sia al fine di avere il governo complessivo dell'attività ed una migliore conoscenza di tutte le problematiche di gestione collegate sia per consolidare, all'interno della struttura, delle professionalità che debbono essere il punto di riferimento di utenti ed operatori.

Si valuterà, a tempo debito e in relazione al personale assegnato, l'eventuale ricorso ad un ulteriore affidamento del servizio a società specializzate.

Sportello per il pubblico

Nel corso del 2014 le giornate di apertura dello sportello sono state organizzate per tre giornate alla settimana a Trieste e due giorni alla settimana a Udine. La significativa affluenza dei 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, fa ritenere prioritario ampliare ulteriormente l'apertura dello sportello sino a cinque giorni alla settimana.

Obiettivo, questo, che si ritiene di raggiungere gradualmente nel corso del 2015 in presenza del personale necessario.

Punti operativi del Co.Re.Com. sul territorio

L'attività di conciliazione è svolta presso la sede di Trieste, sede presso la quale l'udienza di conciliazione si svolge direttamente tra utente e operatore, con calendarizzazioni standardizzate in accordo con gli operatori della comunicazione.

Al fine di rafforzare e diffondere tale attività, dal 1° luglio 2014 è stato aperto un punto operativo del Co.Re.Com. a Udine, in via Ippolito Nievo, n. 20, dando così risposta alle esigenze della cittadinanza della provincia e riducendo così i disagi connessi agli spostamenti finora necessari agli utenti per raggiungere la sede di Trieste.

Analoga iniziativa si vuole assumere anche a Pordenone, presso gli uffici del Consiglio regionale in Piazza Ospedale Vecchio 11 attivando un punto operativo entro l'anno in corso.

Numero verde

Al fine di migliorare il servizio informativo all'utenza è stato reso attivo, in coincidenza con l'ampliamento dell'apertura dello sportello al pubblico, il numero verde 800 743 488 che era stato sospeso per le criticità connesse alla carenza di personale, che, comunque, permangono. Si intende organizzare la risposta al numero verde anche da parte del personale assegnato al punto operativo 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. A tal fine si conta di valorizzare ulteriormente la disponibilità dell'URP di Pordenone e rafforzare l'istituendo ufficio di Udine.

Introduzione del tablet

Per innovare il servizio di videoconciliazione orientandolo ancor di più ai cittadini verrà realizzato, tramite Insiel S.p.A., il progetto, avviato nel 2014, finalizzato a consentire agli utenti, nel corso dell'udienza di conciliazione, di firmare su tablet. 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 diffusione del *vademecum* cartaceo predisposto nel 2014, da distribuire agli utenti in occasione

della loro presenza presso gli uffici nonché da distribuire presso gli enti locali ed altre amministrazioni pubbliche sulla base di un piano della comunicazione che tenga conto, però, dell'impatto sull'attività dell'ufficio;

2. arricchire il sito web con analogo *vademecum on line* che, in maniera semplice, indichi all'utente come risolvere il suo problema e con l'evidenza dei casi ricorrenti;

3. iniziativa di illustrazione delle azioni sopradette in materia di conciliazioni e definizioni nei rapporti tra utenti e compagnie telefoniche. Nell'occasione si prevede la presentazione del *vademecum* e la diffusione di alcuni dati sull'attività.

4. eventuali iniziative di comunicazione esterna rivolta ai cittadini, anche attraverso l'acquisto di spazi pubblicitari.

Miglioramento del software Concilia Clic

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 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.

Va perfezionata la gestione informatizzata dei documenti nonché l'inserimento dei dati nella piattaforma informatica. E' in programma una sostanziale modifica del software per una maggiore velocizzazione delle procedure e per un utile monitoraggio delle istanze e della loro gestione. Dovrà inoltre essere rivista tutta la modulistica sia riguardo ai contenuti sia riguardo alla nuova immagine coordinata.

Va 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.

5. 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 Regolamento, di cui sopra, 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 citato Regolamento.

Il 2014 è stato caratterizzato da un'attività di recupero delle pratiche risalenti agli anni precedenti, dall'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.

Il 2015 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.

6. Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale secondo le linee guida dettate dall'Autorità e la successiva verifica di conformità alla vigente disciplina in materia di diffusione radiotelevisiva, ed eventuale avvio delle conseguenti istruttorie procedurali. La delega include, pertanto,

l'accertamento, anche su segnalazione di terzi, lo svolgimento dell'istruttoria e la trasmissione della relazione di chiusura della fase istruttoria, come previsto dagli articoli 4, 5, 7, 8 e 9 del Regolamento in materia di procedure sanzionatorie dell'Autorità, per le violazioni:

— degli obblighi di cui all'art. 51, comma 1, lettere a), b), d), f), i), l) e m) del Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 recante il "Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici";

— relative alle competenze istruttorie attualmente assegnate alla "Direzione servizi media" dell'AgCom (art. 15, comma 1, let. d), e) e j), del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità) e riguardanti la tutela dei minori, ivi compresa l'osservanza del Codice media e minori e del Codice media e sport, la pubblicità, ivi compresa la pubblicità istituzionale con riferimento alla regione e agli enti locali e il servizio pubblico radiotelevisivo, per l'ambito di diffusione regionale della concessionaria pubblica.

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 (V. punto 1.).

Il Co.Re.Com., per ciascuna delle predette aree tematiche dovrà verificare, a campione, il rispetto delle previsioni di legge da parte delle emittenti radiotelevisive operanti nella nostra regione come previsto dalle linee guida dell'Autorità. Per svolgere e sviluppare tutte le competenze previste in questo settore, il Co.Re.Com. FVG ha organizzato un'apposita formazione al personale a disposizione

Per il 2015 verrà poi valutato l'eventuale ricorso a contratti per la prestazione di servizi e, qualora fosse utile, la stipula di convenzioni con le Università del Friuli Venezia Giulia ed altri organismi pubblici e/o privati attivi sul territorio regionale esercenti attività in tutto o in parte riconducibili alle funzioni istituzionali ed a quelle delegate proprie del Co.Re.Com. FVG.

7. Registro degli Operatori di Comunicazione: gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione secondo le linee guida fissate dall'Autorità. 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.

Il Co.Re.Com. cura la tenuta e l'aggiornamento del ROC relativamente al territorio regionale di competenza. Nel corso del 2015 l'ufficio assicurerà la gestione dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni di iscrizione.

LE ALTRE ATTIVITÀ

1. Attività di studio, ricerca, monitoraggio, formazione e aggiornamento

Nel corso del 2015 il Comitato effettuerà, tramite gli opportuni contatti, tutte le verifiche necessarie ad acquisire gli elementi di conoscenza idonei a meglio delineare gli ambiti d'intervento su cui intervenire ritenendo, sin d'ora, che, in linea di massima, si tratterà di mantenere un costante osservatorio delle emittenti televisive locali, di progettare sia l'attività di informazione finalizzata alla tutela dei minori sia l'attività di formazione per i giovani riguardanti l'educazione alla comprensione e all'uso dei linguaggi mediali, nonché di predisporre adeguate iniziative tese ad affrontare il problema del *digital divide*, che ancora interessa vaste aree della regione Friuli Venezia Giulia.

Il digital divide in Friuli Venezia Giulia: stato dell'arte e prospettive.

Nel corso del 2015 il Co.Re.Com. FVG si propone di analizzare lo stato del *digital divide* nella nostra regione, partendo dalla *conditio sine qua non* alla base di qualsiasi ragionamento sul dividendo digitale, ovvero lo stato dell'infrastruttura della rete Internet.

A tal fine, in questa prima fase, l'attenzione sarà puntata su quello che viene comunemente definito il primo livello della filiera industriale di Internet, ovvero un'analisi per aree geografiche dei tre principali elementi che compongono un'infrastruttura di rete multipunto: le dorsali, le sottoreti e le reti d'accesso.

Per quanto concerne l'analisi delle dorsali e delle sottoreti in regione, sarà opportuno cercare il coinvolgimento dei principali operatori privati (Telecom, Fastweb) e dei soggetti pubblici presenti sul territorio, quali ad esempio la Regione FVG con il proprio progetto di cablatura denominato "Ermes".

In merito alle reti d'accesso, ci si potrà avvalere della già avviata collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (FUB), partendo dall'analisi dei dati raccolti presso la sede del Co.Re.Com. FVG dalle sonde del progetto nazionale "Misura Internet".

Contestualmente si potranno intraprendere delle attività collaterali di informazione/sensibilizzazione, rivolte agli utenti della rete Internet, per favorire la diffusione dell'apposito software progettato dalla succitata Fondazione, il quale consente di monitorare dal proprio terminale le prestazioni della rete d'accesso e la corrispondenza del collegamento effettivamente erogato dal gestore ai parametri contrattuali.

Spesa prevista per le iniziative: **euro 5.000,00**

Formazione

Si ravvisa l'opportunità che la formazione, nel corso del 2015, debba avere una particolare attenzione alla evoluzione delle norme che delimitano l'ambito di intervento del Co.Re.Com. ed alle problematiche giuridiche di carattere generale.

Tirocini

Ci si propone di porre in essere gli strumenti necessari per dare la possibilità agli studenti delle Università di Trieste e Udine di svolgere tirocini presso la struttura del Co.Re.Com. in attuazione del protocollo d'intesa che la Segreteria generale del Consiglio regionale sta predisponendo per pianificare i rapporti con le Università regionali.

2. Forme di consultazione

Il Co.Re.Com. continuerà il percorso avviato nel 2014 relativamente alle forme di consultazione con la sede regionale del servizio radiotelevisivo pubblico, 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.

3. Attività convegnistica e di comunicazione.

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.

Dopo i due appuntamenti programmati nel 2014 (a marzo ed ottobre, rispettivamente sulla crisi dell'emittenza privata locale e sul riassetto dell'offerta informativa del servizio pubblico della RAI) altri appuntamenti sono previsti per il 2015.

— In particolare è programmato per la prossima primavera l'appuntamento denominato "Democrazia del web", un convegno che intende esaminare con l'aiuto di operatori ed esperti del settore, i nuovi modi di "comunicare" la politica specialmente verso i più giovani. Un occhio di riguardo sarà appunto riservato alle platee di giovani e giovanissimi, anche grazie alla presentazione di uno studio, che verrà commissionato da questo Co.Re.Com. e che andrà ad esaminare, attraverso una ricerca mirata, affidata ad una società specializzata in sondaggi, con quali strumenti le nuove generazioni apprendono le notizie, si informano, interagiscono. E' dunque intenzione del Comitato approfondire questa tematica che tocca in particolare social-network come ad esempio Facebook e Twitter, che stanno trasformando il nostro modo di comunicare.

Spesa prevista:

— incarico di ricerca: euro 10.000,00

— organizzazione convegno con due relatori: euro 5.000,00

Totale: **euro 15.000,00**

— Un'altra iniziativa programmata per il 2015 riguarda poi la Comunicazione Istituzionale, sulla quale il Co.Re.Com. è chiamato a vigilare. A tale proposito si vuole prevedere un incontro – confronto tra i direttori delle più importanti testate giornalistiche regionali ed i responsabili di agenzie ed uffici stampa istituzionali, sulle problematiche di questo particolare tipo di "informazione" e sulle trasformazioni che questo segmento giornalistico ha avuto e sta avendo anche grazie ai new media.

Spesa prevista per l'organizzazione di un evento: **euro 5.000,00**

— Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità delle informazioni *on line* e dei servizi digitali si provvederà a focalizzare l'attenzione sull'adeguamento del sito web istituzionale al fine di renderlo facilmente accessibile agli utenti, così da ridurre le distanze con i cittadini; un tanto programmando un inserimento regolare di contenuti nuovi, sempre attuali ed idonei a richiamare l'attenzione tenendo conto anche della possibilità di implementarne le funzionalità attraverso servizi audiovisivi di informazione e promozione e di migliorare la modulistica necessaria per accedere ai servizi forniti dal Co.Re.Com.

SPESE PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI PROPRIE

Anno 2015

Cap.15 "Comitato regionale per le comunicazioni" del bilancio del Consiglio regionale.	Stanziamiento proposto
Articolo 2 "Esercizio delle funzioni proprie (l.r. n. 11/2001, art. 12, comma 1)"	
SPESE DI FUNZIONAMENTO CORECOM FVG	
Manutenzione e assistenza hardware, aggiornamento e implementazione software del Laboratorio di monitoraggio	15.000,00
Formazione sul software utilizzato nel Laboratorio di monitoraggio	4.000,00
Spese telefoniche del Numero verde	2.000,00
Spese bolli su quietanze di pagamento Tesoreria regionale	100,00
Totale parziale	21.100,00
SPESE PER ATTIVITÀ DI STUDIO E RICERCA	
Incarico di consulenza relativo all'analisi e al controllo sui bilanci delle emittenti televisive per la concessione dei contributi previsti da norme statali e regionali – Bando 2014	15.000,00
Incarico di consulenza relativo all'analisi e al controllo sui bilanci delle emittenti televisive per la concessione dei contributi previsti da norme statali e regionali – Bando 2015	15.000,00
Incarico studio/ricerca sulle criticità e problematiche attuali nel settore delle comunicazioni nel Friuli Venezia Giulia	10.000,00
Incarico 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
Totale parziale	44.000,00
SPESE PER CONVEGNI E RELAZIONI PUBBLICHE	
Organizzazione convegni, seminari e tavole rotonde sulle materie attribuite alla competenza del Comitato	15.000,00
Iniziative di formazione e aggiornamento	
- formazione sulla par condicio: traduzione nel linguaggio dei segni dello spot informativo sulle modalità di voto	200,00
- tirocini formativi	1.300,00
Informazione e comunicazione istituzionale	20.000,00
Totale parziale	36.500,00
TOTALE	101.600,00

SPESE PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE

Anno 2015

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)"	Stanziamiento	Spese previste
Stanziamiento residuo presunto 2014	99.936,58	
Fondi AGCOM II semestre 2014	37.962,87	
Fondi AGCOM I semestre 2015	37.962,87	
Bonus conciliazioni 2014	31.500,00	
SPESE INFORMATIZZAZIONE		
Gestione informatizzazione delle pratiche inserite nella "piattaforma concilia suite" – anno 2015		9.394,00
Aggiornamento modulistica e implementazione software "piattaforma concilia suite"		10.000,00
Implementazione su interattività pagine web relative alle conciliazioni		10.000,00
Totale parziale		29.394,00
SPESE PER MONITORAGGI E RICERCHE		
Analisi dell'emittenza locale pubblica e privata al fine dello svolgimento dell'attività di monitoraggio		10.000,00
Totale parziale		10.000,00
CONCILIAZIONI		
Servizio di conciliazione – saldo presunto anno 2014 (novembre/dicembre)		6.000,00
Servizio di conciliazione – anno 2015		47.043,20
Totale parziale		53.043,20
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE		
Diffusione depliant informativi del servizio di conciliazione		30.000,00
Totale parziale		30.000,00
TOTALE	207.362,32	122.437,20

**RIMBORSI ALLE EMITTENTI
PER TRASMISSIONE MESSAGGI AUTOGESTITI**

Anno 2015

Cap.15 "Comitato regionale per le comunicazioni" del bilancio del Consiglio regionale. Articolo 4 "Rimborsi alle emittenti radiofoniche e televisive locali per la trasmissione di messaggi autogestiti (Legge n. 28/00, art. 4, comma 5)"	Stanziamiento	Spesa prevista
SPESE PER RIMBORSI MAG		
Rimborsi alle emittenti radiofoniche e televisive locali per la trasmissione di messaggi autogestiti gratuiti 2013	per memoria	per memoria
TOTALE	-	-