

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 29/2020

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

Oggetto: Programma di attività per l'anno 2021 e relativo fabbisogno finanziario. L.r. 10 aprile 2001, n. 11, art. 11.

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vicepresidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

verbalizza

Roberta Sartor

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

IL COMITATO

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 recante “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

VISTO, in particolare, l'articolo 11, comma 1, della succitata legge, a norma del quale “entro il 15 settembre di ogni anno il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia sottopone all’approvazione dell’Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale il programma di attività per l’anno successivo, con l’indicazione del relativo fabbisogno finanziario”;

RITENUTO, pertanto, di adottare l'allegato Programma di attività per l'anno 2021 con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario;

ATTESO che, limitate variazioni di spesa, relative alle attività previste nel Programma di attività approvato, potranno essere autorizzate dal Segretario Generale;

VISTO il Regolamento per il funzionamento del Corecom FVG;
all’unanimità,

DELIBERA

1. di approvare il Programma di attività con l’indicazione del relativo fabbisogno finanziario per l’anno 2021, allegato alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante ed essenziale.

Il Servizio Organi di garanzia è incaricato dell’esecuzione degli atti conseguenti al presente provvedimento.

Il Direttore
del Servizio Organi di Garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus

PROGRAMMA ATTIVITA' PER L'ANNO

2021

IL COMITATO

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

Il Comitato in carica è così composto:

Mario Trampus, Presidente

Antonella Eloisa Gatta, Vice Presidente

Cristina Vescul, componente.

PREMESSA

Il presente Programma di attività è il secondo presentato dal nuovo Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia e intende porsi in continuità soprattutto con il Programma già deliberato per il 2020 che non ha potuto trovare completa realizzazione per il perdurare dell'emergenza sanitaria legata al Covid 19, in particolare per quelle iniziative di supporto all'utenza più debole e meno dedita all'utilizzo delle dotazioni e delle applicazioni informatiche.

In tale ottica, si propongono di seguito alcuni "punti focali" per l'articolazione del programma di attività per l'anno 2021.

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

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

Dopo un periodo di sperimentazione e valutazione delle criticità del nuovo sistema, nel corso del 2019 l'Autorità ha tra l'altro emanato la delibera 353/19/CONS con le modifiche del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie: dopo un confronto con i vari Corecom regionali sul testo e le funzionalità della piattaforma informatica Conciliaweb, AGCOM dovrebbe adottare entro il 2020 anche la modifica al regolamento applicativo connesso alla piattaforma che presumibilmente troverà applicazione a partire dal 1° gennaio 2021.

Dal 25 agosto 2020 l'AGCOM ha avviato la fase sperimentale del "Conciliaweb 2:0" con l'inserimento di nuovi campi di ricerca, autonomia di redazione dei verbali e dei provvedimenti, scadenziari dei tempi procedurali e campi riservati all'analisi del valore delle controversie.

Nel corso del 2020 si è assistito inoltre ad un incremento delle istanze di conciliazione ed un

importante trend di crescita delle istanze di definizione della controversia (47%) incremento generato dalla mancata lavorazione delle conciliazioni semplificate da parte degli operatori di comunicazione elettronica.

Si ritiene quindi che tali sviluppi e le ulteriori prospettive di ampliamento di accesso agevolato al sistema, di nuovi soggetti, (Associazioni a Tutela del Consumatore e Avvocati), anche alla luce dell'esperienza fin qui maturata, necessitino di una particolare attenzione all'interno del nuovo piano di attività proposto dal Comitato.

La dotazione organica

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

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

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

I Media locali e la tutela delle lingue minoritarie

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

Implementazione del software in dotazione al monitoraggio televisivo

Al fine di completare le attività di implementazione del Laboratorio di monitoraggio, iniziate due anni orsono con l'acquisto del nuovo hardware, nel corso del 2020 si è proceduto con l'affidamento di una prima fase di progettazione esecutiva alla Società ICT *in house* della Regione Friuli Venezia Giulia Insiel Spa, al fine di determinare una stima dei costi da sottoporre alla valutazione del Comitato.

Il progetto, consegnato ad agosto 2020, è attualmente in fase di valutazione da parte del Servizio e del Comitato stesso; in caso di esito positivo, nel corso del 2021 si procederà ad affidare alla predetta Società la realizzazione materiale del progetto. Tra le principali novità che si ritiene opportuno evidenziare, vi sarà l'implementazione di un servizio *in cloud* per la gestione e lo scambio dei *file video* che attualmente vengono richiesti alle emittenti sottoposte a vigilanza su supporti fisici, consentendo così un risparmio in termini di tempi e costi; inoltre, al contrario di quanto accade con l'attuale programma di monitoraggio, il nuovo software sarà svincolato dall'hardware, consentendo così di operare in remoto, con l'obiettivo ultimo di dematerializzare l'intera attività di monitoraggio e vigilanza.

In vista del prossimo "switch off"

A seguito di uno slittamento di un anno dell'iniziale calendario, tra il 2021 ed il 2022 le emittenti televisive nazionali e locali passeranno ad un nuovo sistema di trasmissione digitale del segnale televisivo, comunemente conosciuto come DVB-T2 o digitale terrestre di seconda generazione, contestualmente ad un complessivo riordino del piano nazionale di assegnazione delle frequenze. In ragione del mutato quadro normativo a seguito dell'entrata in vigore della Legge di Bilancio 2019 (Legge 30.12.2018 n. 145), e accogliendo le richieste degli operatori, il Ministero dello Sviluppo Economico, con l'adozione del DM 19 giugno 2019, ha deciso di prevedere l'introduzione di un "regime transitorio", all'interno del quale le emittenti potranno trasmettere ancora nello standard DVBT, ma con codifica MPEG-4 anziché con l'attuale MPEG-2.

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

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

Vista l'esperienza già maturata con il primo *switch-off*, non saranno da escludere possibili disagi per l'utenza, che potranno essere ridotti con un'efficace e preventiva attività di comunicazione istituzionale, anche con attività sinergiche con gli altri soggetti interessati, quali le associazioni dei consumatori o quelle degli antenisti

Anche nei confronti delle emittenti locali sarà necessario mantenere alta l'attenzione, al fine di evitare penalizzazioni in sede di riordino e assegnazione delle risorse frequenziali, anche in ragione delle problematiche interferenziali già riscontrate nelle aree di confine in sede di primo *switch-off*; parallelamente sarà importante assicurare una congrua disponibilità di canali per la diffusione del segnale da parte dei nostri fornitori locali, considerato che lo spettro frequenziale a disposizione delle televisioni sarà ulteriormente ridotto, a favore dei cosiddetti "servizi in mobilità" di quinta generazione (5G).

PROGRAMMAZIONE DELLE FUNZIONI PROPRIE

PROGRAMMI DELL'ACCESSO

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

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

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

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

Dal 2020, in ragione delle esigenze dettate dal periodo di *lockdown*, il Servizio ha predisposto una modalità aggiuntiva di gestione dei programmi, consentendo le registrazioni digitali in proprio e l'invio tramite un servizio di *file sharing*; visto il riscontro positivo da parte degli accedenti, si ritiene di poter mantenere a regime questa nuova modalità di invio, affiancandola a quella tradizionale (su supporti ottici).

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

VIGILANZA SULLA COMUNICAZIONE POLITICA E ISTITUZIONALE

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

Commissione parlamentare di vigilanza adottano in occasione di ogni singola consultazione elettorale.

Per quanto concerne l'ambito locale, nel 2021 nella nostra regione sono previste le elezioni per il rinnovo dei Consigli comunali di 37 comuni, tra i quali Trieste e Pordenone e Cordenons e San Vito al Tagliamento con più di 15.000 abitanti; a livello nazionale invece, al momento non risultano appuntamenti in calendario che coinvolgono gli elettori residenti in regione.

Come di consueto, il Corecom sarà chiamato ad esercitare le funzioni di vigilanza e controllo sul rispetto del pluralismo informativo e della parità di accesso; analoga, se non maggiore attenzione, dovrà essere riservata alle attività di comunicazione istituzionale svolte dalle Pubbliche Amministrazioni nei periodi elettorali, in quanto è su questa tipologia che si sono riscontrate, negli ultimi anni, il maggior numero di segnalazioni.

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

VIGILANZA SULLA PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI NEI PERIODI ELETTORALI

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

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

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

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

RIMBORSI PER LA TRASMISSIONE DI MESSAGGI AUTOGESTITI

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

Il Corecom gestisce le risorse finanziarie annualmente assegnate dal MISE di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) e pertanto, anche per il 2021, assicurerà l'attività istruttorio con riguardo agli spazi messi a disposizione dalle emittenti radiotelevisive e alle domande presentate dai soggetti politici, al fine di provvedere alla ripartizione dei messaggi

autogestiti gratuiti da trasmettere nonché alla determinazione dei rimborsi da erogare successivamente alle emittenti.

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

RELAZIONI ISTITUZIONALI E RAPPORTI CON IL SISTEMA DELL'INFORMAZIONE

Proseguirà anche nel 2021 il confronto con AGCOM sulle questioni inerenti il sistema dell'informazione.

Per quanto concerne il rinnovo della Convenzione bilaterale per la tutela delle lingue minoritarie slovena e friulana sul Servizio pubblico regionale, dopo la Convocazione da parte del Corecom di un tavolo di confronto nel mese di aprile 2020 e dopo alcuni solleciti, si rimane ancora in attesa della bozza della nuova Convenzione da parte della Rai, che dovrebbe essere concordata con la Regione FVG (in base al nuovo Contratto di servizio 2018-2022) prima della sua approvazione; ciò non esclude la possibilità di vigilare a posteriori sulla corretta applicazione della stessa, qualora dovesse comunque essere approvata, attraverso le forme di consulenza con il Servizio pubblico regionale che il Corecom può attivare in base alle competenze assegnategli dalla Legge regionale n. 11/2001.

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

Si ritiene di proseguire poi nella collaborazione, avviata nell'ambito del rinnovato Protocollo d'intesa "Coordinamento di attività per la tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza. Prevenzione e contrasto del fenomeno del bullismo, del cyberbullismo e dell'infanzia violata", con il Garante regionale dei diritti della persona, la Commissione regionale per le pari opportunità, il Difensore civico regionale, l'Osservatorio regionale antimafia, l'Ufficio scolastico regionale e il Compartimento polizia postale e delle comunicazioni del Friuli Venezia Giulia.

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

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

PROGRAMMAZIONE DELLE FUNZIONI DELEGATE

ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RETTIFICA SULLE EMITTENTI RADIOTELEVISIVE LOCALI

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

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

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

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

VIGILANZA SULLA PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI SUI MASS MEDIA LOCALI

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

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

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

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

Come negli anni scorsi e in osservanza delle linee guida dettate dall'Agcom, anche nel 2021 saranno monitorati i principali quotidiani e periodici del Friuli Venezia Giulia per un periodo di un mese, anche non continuativo.

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

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

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

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

L'assistenza agli utenti dovrà invece essere sempre assicurata per quella fascia cosiddetta di "utenza debole", per la quale l'utilizzo obbligatorio di strumenti informatici può rappresentare una barriera insormontabile, con il concreto rischio di compromettere la fattiva possibilità, per questi cittadini, di esercitare un loro diritto. Come già accennato in premessa, in questa fase transitoria si ritiene quindi opportuno incrementare il ricorso a personale somministrato e/o a tempo

determinato portandolo a 4 unità, al fine di continuare a garantire non solo l'operatività della struttura, ma anche la capacità di quest'ultima di "accompagnare" l'utenza nell'utilizzo della piattaforma telematica di conciliazione.

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

Sarà, inoltre, necessario dotare i funzionari assegnati al settore delle controversie di certificati di firma digitale, al fine di renderli autonomamente operativi sulla piattaforma ConciliaWeb.

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

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

Spesa prevista:

Acquisizione 2 unità di personale somministrato e/o a tempo determinato tramite il trasferimento di risorse all'Amministrazione regionale: **euro 123.302,46**

Spese noleggio postazioni utenti: **euro 2.000,00**

Pubblicità (Spese spazi pubblicitari divulgazione attività di conciliazione): **euro 8.000,00**

Spese telefoniche per il Numero Verde: **euro 1.500,00**

Spese per l'acquisizione di certificati di firma digitale: **euro 300,00**

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

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

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

proposta di sanzione o di archiviazione.

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

- obblighi di programmazione;
- pubblicità;
- garanzia dell'utenza e tutela dei minori.

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

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

Per quanto riguarda la dotazione organica, nel corso del 2020 si è completata la formazione di una nuova unità di ruolo, di categoria "D", che si affianca ad una seconda unità di ruolo, di categoria "B", la quale ha già avuto delle esperienze pregresse in materia. L'obiettivo di consolidare, nel corso del 2020, le attività del monitoraggio televisivo, attraverso l'utilizzo di personale di ruolo che possa dare quella continuità nel passato spesso mancata, si può dire sostanzialmente raggiunto; l'acquisizione di un nuovo *software* più performante, aggiornato ai mutamenti normativi e supportato da un servizio di assistenza, consentirà quindi di completare questo necessario percorso di "rinnovamento" di tali attività.

L'implementazione del Laboratorio di monitoraggio, iniziata due anni orsono con l'acquisto del nuovo *hardware* e nel corso del 2020 con l'affidamento alla Società ICT *in house* della Regione Friuli Venezia Giulia Insiel Spa di una prima fase di progettazione esecutiva, prevede per l'anno 2021 la realizzazione della prima fase del *software* dedicato, comprensivo di avviamento e formazione del personale, il cui completamento verrà conseguito nel 2022.

Spesa prevista:

Sviluppo software e manutenzione evolutiva: **euro 162.389,12**

REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE

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

Obiettivo del 2021 continuerà ad essere quello di mantenere aggiornato il registro, in particolar modo con una comunicazione mirata verso quegli operatori che non mantengono aggiornati i propri dati; il *trend* crescente nel numero di comunicazioni annuali, registrato in questi ultimi tre anni, dovrà quindi essere mantenuto, anche attraverso la formazione di personale aggiuntivo abilitato ad operare sul registro.

Spesa prevista:

Non si prevedono spese.

ATTIVITA' DI PROMOZIONE: INIZIATIVE E CONVEGNI

Il Corecom del Friuli Venezia Giulia ritiene di recuperare, compatibilmente con i protocolli di sicurezza in vigore ed eventualmente avvalendosi di modalità informatiche, alcune iniziative informative alla cittadinanza già programmate per il 2020 ma che non si sono poi potute organizzare per le restrizioni connesse all'emergenza sanitaria in atto. Al momento sono state individuate tre tematiche che potrebbero essere sviluppate e sono le seguenti:

1. **Le novità relative all'utilizzo della piattaforma telematica ConciliaWeb.** Vista anche la modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera Agcom n. 353/19/Cons.) e della prossima modifica del regolamento sulla piattaforma *ConciliaWeb* - la piattaforma digitale che consente ai cittadini di risolvere attraverso la rete le controversie con gli operatori per quanto concerne telefonia, internet e abbonamenti alle *pay tv* - il Corecom ritiene di programmare alcuni appuntamenti informativi, al fine di illustrare le novità nella procedura e per un confronto sulle nuove modalità di gestione del contenzioso. Benefici ed eventuali criticità, risposta da parte dell'utenza, segnalazioni e possibili migliorie saranno messe a fuoco con l'intervento dei rappresentanti dell'Agcom e del coordinamento dei Corecom italiani, che porteranno il loro contributo di esperienza e verifica, anche alla luce di quanto avvenuto nelle altre regioni italiane con l'introduzione della conciliazione via telematica.
2. **L'imminente transizione alla tecnologia digitale terrestre di seconda generazione DVBT-2: norme pratiche di utilizzo.** Gli operatori dovranno obbligatoriamente trasmettere con lo standard di ultima generazione DVBT- 2 entro il termine del 30 giugno 2022. È previsto un regime transitorio che, per quanto concerne la nostra regione, partirà dal 1 settembre 2021 e si concluderà entro il 31 dicembre 2021. Vista l'esperienza già accumulata con il primo *switch-off*, non saranno da escludere possibili disagi per l'utenza. Gli incontri informativi a tale riguardo potranno fornire norme pratiche di utilizzo e potranno essere affiancati da un'efficace e preventiva attività di comunicazione istituzionale, anche con attività sinergiche con gli altri soggetti interessati, quali le associazioni dei consumatori o quelle degli antennisti.

Considerato che nel corso del 2019 e del 2020 è stato rinnovato l'interesse ad una più stretta collaborazione tra i Corecom delle Regioni e Province autonome (oltre al Corecom FVG, quello della Sardegna, della Valle d'Aosta e delle Province autonome di Trento e Bolzano) con particolare riferimento ai temi delle minoranze linguistiche la cui tutela rientra tra le funzioni proprie dei Corecom, si ritiene di partecipare alle varie iniziative proposte in materia valutando eventualmente la possibilità di organizzare congiuntamente, anche nella nostra Regione, uno specifico convegno in materia.

Spesa prevista:

Spese per organizzazione convegni e seminari: **euro 10.000,00**

Spese per relatori: **euro 2.000,00 + euro 170,00 (IRAP) = euro 2.170,00**

SPESE PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE

Anno 2021

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

DESCRIZIONE ENTRATE	ENTRATE PREVISTE
Stanziamiento iniziale da residuo presunto 2020	202.236,05
Fondi AGCOM II semestre 2020	53.712,77
Fondi AGCOM I semestre 2021	53.712,76
TOTALE	309.661,58

articolo	DESCRIZIONE SPESE		SPESE PREVISTE
01	CORECOM – funzioni delegate – Trasferimenti all'Amministrazione regionale art. 12 c. 2bis L.R. 11/01 p.d.c. 1.4.01.04.001 Spese per personale somministrato e/o a tempo determinato per lo svolgimento delle funzioni delegate	123.302,46	123.302,46
02	CORECOM – funzioni delegate – Telefonia fissa p.d.c. 1.03.02.05.001 Spese telefoniche Numero verde IVA	1.229,51 270,49	1.500,00
04	CORECOM – funzioni delegate – Sviluppo software e manutenzione evolutiva p.d.c. 2.02.03.02.001 Spese la progettazione e lo sviluppo del nuovo software di Monitoraggio IVA	133.105,84 29.283,28	162.389,12
05	CORECOM – funzioni delegate – Pubblicità p.d.c. 1.03.02.02.004 Spese per l'acquisto spazi pubblicitari per la divulgazione dell'attività di conciliazione IVA	6.557,38 1.442,62	8.000,00
09	CORECOM – funzioni delegate - Organizzazione e partecipazione a manifestazioni e convegni p.d.c. 1.03.02.02.005 Spese per l'organizzazione delle iniziative previste per l'anno 2020 IVA	8.196,72 1.803,28	10.000,00
11	CORECOM – funzioni delegate – Noleggi di hardware p.d.c. 1.03.02.07.004 Spese per il noleggio di postazioni ConciliaWeb IVA	1.639,34 360,66	2.000,00
12	CORECOM – funzioni delegate - Altre prestazioni professionali e specialistiche n.a.c. p.d.c. 1.03.02.11.999 Compenso netto ai relatori e docenti (lavoro autonomo occasionale) IRPEF	1.600,00 400,00	2.000,00
13	CORECOM – funzioni delegate - Imposta regionale sulle attività produttive (IRAP) p.d.c. 1.02.01.01.001 IRAP su compensi di lavoro autonomo occasionale	170,00	170,00
14	CORECOM – funzioni delegate - Servizi per l'interoperabilità e la cooperazione p.d.c. 1.03.02.19.003 Acquisto certificati di firma digitale IVA	245,90 54,10	300,00
TOTALE			309.661,58