

**comitato
regionale
per le comunicazioni
del
friuli venezia giulia**

**Relazione
sull'attività svolta
2009**

CO
RE
COM

COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

EVG

 **agcom**
Autorità per le garanzie
nelle comunicazioni

 REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA
consiglio regionale

**comitato
regionale
per le comunicazioni
del
friuli venezia giulia**

Relazione sull'attività svolta 2009

approvata con deliberazione n. 14 del 17 marzo 2010

Presentazione

Il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia (CORECOM FVG) ha realizzato nel corso dell'anno 2009, in maniera continuativa e rilevante, le attività strettamente istituzionali che riguardano gli obblighi imposti dalla legge istitutiva (legge regionale 10 aprile 2001, n. 11). Particolare impegno, anche dal punto di vista economico, è stato rivolto all'attuazione di questi compiti, in conformità alle funzioni proprie di controllo e di vigilanza di ogni forma di comunicazione politico-istituzionale a livello regionale, sviluppando anche iniziative, studi e ricerche relative alla dimensione comunicativa ed informativa.

Fondamentale, in questa strategia operativa, il trasferimento nella nuova sede di via Coroneo, 8, inaugurata il 1° luglio dal presidente del Consiglio regionale Edouard Ballaman.

Una nuova sede funzionale per le nostre attività, accogliente per gli utenti che vi trovano oggi non solo puntuale assistenza ma anche il giusto livello di comfort.

Il 10 luglio ad Otranto la nostra Regione, insieme a quelle di Puglia e Emilia-Romagna ha sottoscritto, in via sperimentale, per prima la nuova convenzione con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni/Agcom che ha trasferito al Friuli Venezia Giulia competenza in materia di gestione del Registro degli operatori delle comunicazioni/ROC, gestione delle definizioni delle controversie tra utenti ed operatori dei servizi di comunicazioni elettroniche, monitoraggio televisivo delle emittenti locali.

Infine, terzo elemento di grande rilievo, a novembre il Comitato ha licenziato un ampio studio sui problemi che la transizione al digitale terrestre sconterà nella nostra regione, ponendosi così come attento punto di riferimento per gli utenti e gli operatori del settore in vista di quel passaggio - switch/off - che le recenti esperienze delle prime regioni transitate (Sardegna, Valle d'Aosta, Trento e Bolzano, Lazio e Campania) ci fanno percepire non solo come un problema tecnico facilmente risolvibile ma anche come un problema sociale di più ampia portata.

Anche quest'anno, nello svolgimento delle proprie attività istituzionali, il CORECOM FVG ha curato l'istruttoria per l'assegnazione alle emittenti locali dei contributi ministeriali relativi all'applicazione delle Legge 448/98 ed ha emesso i pareri previsti dalla normativa di riferimento per i contributi al servizio pubblico regionale e alle emittenti locali, anche in relazione alla tutela e promozione della lingua friulana. Alla luce di un mutato quadro di riferimento nazionale sono emersi alcuni problemi di interpretazione, sollecitati anche da interventi sulla stampa locale, ai quali il Comitato si è dimostrato attento, avviando i necessari approfondimenti tecnici ed amministrativi.

Si è inoltre continuato a favorire l'attuazione dei "programmi dell'accesso", permettendo a molteplici associazioni, per lo più impegnate nel volontariato, e alle stesse istituzioni di promuovere le proprie attività tramite una presenza continuativa sulla radio del servizio pubblico regionale. A questo riguardo va sottolineato che l'avvio dei programmi, accanto a quelli in italiano, anche in lingua slovena e friulana, non ha sin qui sortito gli effetti quantitativi e qualitativi sperati.

Un impegno particolare è stato rivolto al monitoraggio e al controllo della "par condicio" (legge 28/2000, come modificata dalla legge 313/2003) sul servizio pubblico regionale e le emittenti locali. Nel 2009, infatti, la regione è stata interessata, nei giorni 13 e 14 aprile, dalle elezioni europee, quelle amministrative per il rinnovo di alcuni organi provinciali e comunali, oltre che per i referendum nazionali. Considerata l'articolazione e la complessità delle norme e dei regolamenti in materia di comunicazione politica e di parità di accesso alle campagne per le elezioni nazionali e locali il CORECOM FVG ha posto particolare attenzione ai temi relativi agli obblighi del servizio pubblico regionale e delle emittenti locali per quanto riguarda l'informazione,

la comunicazione politica, i messaggi autogestiti e quelli relativi alla disciplina della comunicazione istituzionale ed agli obblighi di informazione.

Il CORECOM FVG ha continuato a promuovere il dialogo tra la Rai e la Regione FVG nell'ambito dell'esistente tavolo di concertazione, tra l'altro interessato al rinnovo delle vigenti convenzioni e del relativo contratto di servizio, tavolo sul quale è stato posto il problema della Terza rete bis, anche in prospettiva dell'avvento del DTT, e dell'ampliamento al friulano degli spazi di trasmissione già a disposizione dello sloveno.

Per quanto riguarda il previsto switch off(SO) dall'analogico al digitale terrestre, oggi programmato nel Friuli Venezia Giulia tra ottobre e novembre 2010, se anche le Autorità nazionali competenti hanno rinviato a tempi successivi il coinvolgimento della comunità territoriale nell'approntamento delle prime sperimentazioni, ciononostante il CORECOM FVG già nel 2009 ha deciso di anticipare tali tempi, anche alla luce degli evidenti disservizi patiti dagli utenti nelle prime regioni interessate allo SO nel corso dell'anno.

Un forte impegno ha continuato a riguardare l'attuazione delle deleghe che sono state trasferite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni a seguito dell'Accordo Quadro del 2003: la tutela dei minori nel settore radiotelevisivo, l'esercizio del diritto di rettifica e la vigilanza sulla diffusione di sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali. Massima attenzione è stata posta nell'espletamento delle funzioni connesse al "tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazione e utenti in ambito locale", consolidando i servizi all'utenza attraverso lo "sportello per il cittadino" ed il numero verde dedicato; così come quelle del successivo Accordo Quadro del 2008: a partire dal 1 ottobre la vigilanza attraverso il monitoraggio televisivo locale, la gestione del Registro degli operatori delle comunicazioni – ROC, la definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.

A giugno, in tale contesto, d'intesa con l'Agcom il CORECOM FVG ha assunto anche i provvedimenti temporanei in materia di comunicazioni elettroniche, per cui dal 1° ottobre l'intera gestione delle controversie fa capo al CORECOM FVG.

I numeri a consuntivo hanno dato pieno riscontro a questo sforzo organizzativo, confermando l'impegno svolto dalla struttura nell'affrontare le istruttorie delle pratiche, che nella maggioranza dei casi si sono concluse con esito positivo.

Alla luce di quanto esposto, l'intensa attività che il CORECOM FVG ha potuto svolgere nel corso dell'anno mette in risalto l'impegno e la competenza che tutta la struttura, ai vari livelli, ha manifestato nello svolgimento delle diverse funzioni.

Il Comitato ha rivolto la propria attenzione allo sforzo di confermare i risultati conseguiti e, per quanto possibile, si è impegnato per sviluppare e potenziare il ruolo del Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia, ambedue gli obiettivi resi problematici dalla persistente incapacità dell'Amministrazione regionale di garantire stabilità quantitativa e qualitativa alla dotazione organica di cui dispone il Servizio di supporto amministrativo al CORECOM FVG.

Paolo Francia

Presidente CORECOM FVG

RELAZIONE CONSUNTIVA ANNO 2009

(ex art. 11 L.R. 10 aprile 2001, n. 11)

Sommario

Introduzione

1. PARTE PRIMA – IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

- 1.1 LA MISSIONE ISTITUZIONALE
- 1.2 IL QUADRO NORMATIVO
- 1.3 IL CODICE ETICO DEL CORECOM FVG
- 1.4 LA VISIONE DI MANDATO
- 1.5 IL PROGRAMMA 2009
- 1.6 LE PRIORITA'
- 1.7 LE RELAZIONI ISTITUZIONALI
 - 1.7.1 Gli stakeholder
- 1.8 LA STRATEGIA PROGRAMMATICA 2009
- 1.9 LE RISORSE
 - 1.9.1 Le risorse finanziarie
 - 1.9.2 Le risorse umane
 - 1.9.2.1 Gli obiettivi del personale 2009
 - 1.9.2.2 Il piano di formazione 2009/2010
- 1.10 LE RISORSE TECNOLOGICHE
 - 1.10.1 Il progetto deco – dematerializzazione e cambiamento organizzativo

2. PARTE SECONDA – LE ATTIVITA'

- 2.1 I PARERI
- 2.2 LA TELEVISIONE TRANSFRONTALIERA
- 2.3 IL DIGITALE TELEVISIVO TERRESTRE
 - 2.3.1 IL PROGETTO DIGI.TV
- 2.4 L'ACCESSO
- 2.5 LA PAR CONDICIO
- 2.6 I CONTRIBUTI STATALI ALLE EMITTENTI LOCALI
- 2.7 GLI EVENTI NEL CAMPO DELLA COMUNICAZIONE
 - 2.7.1 La partecipazione a convegni e conferenze
 - 2.7.2 La partecipazione a seminari di studio
- 2.8 I MONITORAGGI
- 2.9 LE PUBBLICAZIONI
 - 2.9.1 Il nuovo sito istituzionale
- 2.10 LE FUNZIONI DELEGATE
 - 2.10.1 La vigilanza nella materia della *tutela dei minori*
 - 2.10.2 La vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla *pubblicazione e diffusione dei sondaggi* sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale
 - 2.10.3 L'esercizio del *diritto di rettifica*
 - 2.10.4 Il tentativo di *conciliazione nelle controversie* tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale
 - 2.10.4.1 I seminari di formazione
 - 2.10.4.2 Il contenzioso in numeri
 - 2.10.4.3 I rapporti con operatori ed utenti
 - 2.10.5 La gestione del ROC
 - 2.10.6 La vigilanza attraverso il monitoraggio
 - 2.10.7 L'opinione degli utenti

Nota metodologica

Glossario

RENDICONTAZIONE CONSUNTIVA ANNO 2009

(ex art. 11 L.R. 10 aprile 2001, n. 11)

1. PARTE PRIMA – IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

1.1 LA MISSIONE ISTITUZIONALE

La Legge Regionale del Friuli Venezia Giulia n. 11 del 10 aprile 2001 “*Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzioni del Comitato Regionale per le Comunicazioni (CORECOM FVG)*” ha istituito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, ai sensi dell’art. 1, comma 13, della Legge 31 luglio 1997, n. 249 “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”.

Il Comitato in carica, nominato con Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 321 del 25 novembre 2008 per la durata di cinque anni, è così composto:

Paolo Francia, presidente

Giancarlo Serafini, vice presidente

Franco Del Campo, commissario

Maria Lisa Garzitto, commissario

Paolo Panontin, commissario.



Dal 1° luglio il CORECOM FVG è ubicato nella nuova sede di via del Coroneo, 8 a Trieste.

1.2 IL QUADRO NORMATIVO

Sulla base del complesso delle attribuzioni derivanti ai CORECOM dall'ordinamento nazionale e dalle diverse legislazioni regionali, che sono attribuzioni proprie, attribuzioni di derivazione regionale e attribuzioni delegate dall'AGCOM, la **Legge 249/97** qualifica i CORECOM come "funzionalmente organi dell'Autorità", quindi veri e propri organi decentrati dell'Autorità nazionale, o meglio ancora, Autorità regionali di garanzia nelle comunicazioni".

La **legge 7 giugno 2000, n. 150 (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni)** individua la funzione della comunicazione nell'ambito della Pubblica Amministrazione come un vero e proprio fattore organizzativo, per cui alla comunicazione rivolta all'esterno viene associata organicamente quella verso l'interno in un mix che diventa elemento organizzativo essenziale.

Il Corecom FVG è disciplinato dalla **legge regionale del 10 aprile 2001 n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)"**.

Tale legge regionale ha recepito quanto previsto dalla legge nazionale 150/2000 e ha posto quali finalità la promozione della comunicazione istituzionale delle attività dell'Amministrazione al fine di garantire un qualificato rapporto di informazione e di partecipazione tra cittadini e istituzioni; ha inteso favorire la più completa espressione delle esigenze e delle istanze della comunità regionale, promuovendo il massimo pluralismo nell'accesso ai mezzi di informazione, la valorizzazione delle imprese di comunicazione radiotelevisiva locale aventi sede nel territorio regionale nonché la qualificazione degli operatori della comunicazione e ha inoltre istituito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Il primo comma dell'art. 6 istituisce il CORECOM FVG quale organo funzionale dell'Autorità nonché organo di consulenza della Regione in materia di comunicazioni.

Il successivo articolo 7 determina le sue funzioni, distinguibili in funzioni proprie e delegate.

Le funzioni proprie

- Esprime pareri su tutti gli atti e le convenzioni stipulati dalla Regione e dagli Enti regionali con gli organi di informazione e comunicazione.
- Provvede all'attività di monitoraggio di ogni forma di comunicazione politico-istituzionale di interesse regionale, avvalendosi della propria struttura di supporto.
- Vigila sull'applicazione della normativa in materia di par condicio nel periodo elettorale.
- Collabora con la Rai attraverso la predisposizione dei piani trimestrali per l'accesso radiofonico e la valutazione dei palinsesti trimestrali.
- Privilegia l'approfondimento di temi specifici: tutela dei minori, lingue minoritarie, etc.
- Promuove attività di studio e di ricerca.
- Collabora, attraverso la stipula di apposite convenzioni, con le Università di Trieste e Udine, con l'ANCI del Friuli Venezia Giulia e l'Unione delle Province del Friuli Venezia Giulia.
- Realizza seminari, convegni ed incontri sui temi dell'informazione e della comunicazione.
- Istruisce le pratiche relative alla concessione di contributi e provvidenze alle emittenti televisive locali.

Le funzioni delegate

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) nel 2004 aveva affidato al CORECOM FVG un primo trasferimento di funzioni che fino ad allora venivano esercitate solo a livello centrale.

Con la Convenzione stipulata il 10 luglio 2009 le competenze delegate al CORECOM FVG si sono ampliate e hanno rafforzato il ruolo del Comitato quale organo di garanzia a livello territoriale in materia di comunicazione.

Il CORECOM FVG esercita questo ruolo con:

- la vigilanza nell'attività radiotelevisiva locale attraverso il monitoraggio e la verifica di conformità dei suoi contenuti con le leggi in materia ed il possibile avvio di procedimenti sanzionatori
- la possibilità di attivare il tentativo di conciliazione, di adottare provvedimenti d'urgenza e di definire le controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazioni ed i cittadini
- la tenuta del ROC, ovvero il Registro telematico degli operatori di comunicazione, l'avvio dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro con il rilascio dei relativi certificati
- la vigilanza in materia della tutela dei Minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale
- l'esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale
- il controllo della pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.

La legge regionale 11/2001 elenca poi quali attività di comunicazione istituzionale quelle volte a conseguire:

- a) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso la stampa quotidiana e periodica, il sistema editoriale, le agenzie d'informazione, l'emittenza radiofonica e televisiva locale, nazionale e internazionale, gli strumenti telematici;
- b) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini e ad altri enti, attraverso ogni modalità tecnica e organizzativa;
- c) la promozione dell'immagine della Regione in Italia e all'estero;
- d) la massima comunicazione interna realizzata nell'ambito del Consiglio regionale, dell'Amministrazione regionale e degli Enti regionali;

che, ai sensi della legge le attività d'informazione e di comunicazione sono, in particolare, finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle leggi e dei regolamenti regionali, al fine di facilitarne l'applicazione, nonché degli atti amministrativi generali;
- illustrare l'organizzazione, l'attività e il funzionamento della Regione, favorendo l'accesso ai servizi forniti;
- promuovere conoscenze allargate e approfondite di temi di rilevante interesse pubblico e sociale.

La Legge 22 febbraio 2000, n. 28 “**Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica**”, come modificata dalla legge 6 novembre 2003, n. 313, ha disciplinato le modalità di accesso ai

mezzi di informazione per la comunicazione politica al fine di garantire la parità di trattamento e l'imparzialità rispetto a tutti i soggetti politici impegnati nelle campagne elettorali e referendarie.

Il **decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196** ha approvato il **Codice in materia di protezione dei dati personali**, che sancisce la necessità di garantire un livello elevato di tutela dei diritti e delle libertà fondamentali rispetto al trattamento dei dati personali, richiamando il principio di piena trasparenza dell'attività amministrativa;

Il Garante per la protezione dei dati personali, con la deliberazione n. 17 del 19/04/07, ha precisato che la tutela dei dati personali non preclude la valorizzazione delle attività di comunicazione istituzionale favorite anche dall'impiego di nuove tecnologie.

L'art.1 del **D.M. 5 novembre 2004, n. 292**, recante **“Regolamento recante nuove norme per la concessione dei benefici previsti dall'art. 45 della legge 23 dicembre 1998, n. 448, e successive modifiche ed integrazioni”**, disciplina la concessione di contributi statali alle emittenti televisive locali. Con **D.M. 30 aprile 2009 “Concorso per l'attribuzione dei contributi, per l'anno 2009, alle emittenti televisive locali, ai sensi dell'articolo 1 del decreto 5 novembre 2004, n. 292”** è stata disciplinata l'attività istruttoria svolta anche dal Corecom FVG nel corso dello scorso anno.

Il **decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82** ha approvato il **Codice di amministrazione digitale** al fine di garantire ai cittadini la massima partecipazione ed accessibilità alle informazioni e ai servizi sia con modalità tradizionali che telematiche, Codice la cui revisione è prevista per il 2010.

Il **decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 “Testo Unico della radiotelevisione”** ha previsto un ulteriore assestamento delle quote da destinare ai diversi mezzi di comunicazione e dispone una sorta di autonomia regionale nell'individuazione delle quote stesse, e attribuisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni anche attraverso i Comitati regionali per le comunicazioni, la vigilanza sulla diffusione della comunicazione pubblica a carattere pubblicitario sui diversi mezzi di comunicazione di massa. Anche tale decreto è destinato a subire sostanziali modifiche non appena terminerà l'iter di approvazione del decreto legislativo che recepisce la Direttiva 2007/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2007, che modifica la direttiva 89/552/CEE del Consiglio relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l'esercizio delle attività televisive.

1.3 IL CODICE ETICO

Il Codice Etico del CORECOM FVG è stato approvato dal Comitato nella seduta del 23 ottobre 2007, prevedendolo esplicitamente come allegato al Regolamento per il funzionamento del CORECOM FVG. Composto da 9 articoli, esso opera nei confronti dei membri del Comitato e dei loro collaboratori e consulenti, tutti tenuti ad un comportamento ispirato a trasparenza, imparzialità e correttezza personale, ad evitare sprechi ed impieghi inefficienti di beni e servizi, ad operare nella completa assenza di situazioni di conflitto di interessi. I rapporti con i media sono tenuti dal Presidente e dai Commissari delegati, l'orientamento del CORECOM FVG sulle materie di competenza è reso noto mediante comunicati ufficiali

1.4 LA VISIONE DI MANDATO

In occasione dell'approvazione del Programma 2009 (delibera n. 71 del 9 dicembre 2008), il neo-costituito Comitato regionale per le comunicazioni del FVG aveva definito la propria visione del ruolo istituzionale del CORECOM FVG, rinnovando, anche dal punto di vista economico, l'impegno per l'attuazione delle proprie attività istituzionali in ambito regionale. In applicazione della legge istitutiva era stata destinata la massima attenzione alle funzioni di controllo e di

vigilanza di ogni forma di comunicazione politico-istituzionale a livello regionale, anche attraverso iniziative, studi e ricerche relative alla dimensione comunicativa ed informativa. Le materie trattate negli anni precedenti costituivano temi di grande rilievo per la cittadinanza e nell'occasione il CORECOM FVG aveva ritenuto doveroso proseguire in quella direzione, vista l'importanza che tali tematiche rivestono all'interno del tessuto sociale.

1.5 IL PROGRAMMA 2009

Il CORECOM FVG si era così impegnato a garantire nel corso del 2009:

Funzioni proprie e funzioni demandate

- i monitoraggi e il controllo della “par condicio” (L. 28/2000 come modificata dalla L. 313/2003) sul servizio pubblico regionale (Rai) e sulle emittenti locali, oltre a procedere al “monitoraggio di ogni forma di comunicazione politica e istituzionale d'interesse regionale” (art. 7 comma 3, L.R. 11/2001).
- le istruttorie e i pareri relativi ai finanziamenti ministeriali alle emittenti televisive locali ai sensi dell'art. 45 della L. 448/98 (per importi pari a circa 2,5 milioni di euro) e quelli, destinati a radio e tv locali, relativi alla realizzazione di programmi in lingua friulana (per un importo di circa 400.000 euro);
- i “programmi dell'accesso”, attivati anche in sloveno ed in friulano, attraverso i quali viene garantita, a molteplici associazioni, una presenza continuativa sul canale radio del servizio pubblico regionale.

Funzioni delegate dall'AgCom

- Tutela dei minori nel settore radiotelevisivo locale;
- Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale (art. 32 e 33 D.Lgs. 177/2005);
- Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali;
- Svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra utenti ed enti gestori del servizio di telecomunicazioni.

In occasione dell'approvazione del Programma 2009 era stata ribadita la necessità, già espressa in passato dal CORECOM FVG attraverso specifica richiesta al Consiglio Regionale, di ridefinire l'organico della struttura di supporto al Comitato, con un aumento di personale in prospettiva di almeno 4 unità e, nell'immediato, di almeno due.

Altro obiettivo dichiarato per l'anno 2009 era la necessità di trasferire Comitato ed uffici in una sede confacente ai bisogni, anche di rappresentanza: gli spazi allora concessi al CORECOM FVG risultavano infatti del tutto insufficienti per l'espletamento delle funzioni proprie e delegate, prima tra tutte, aveva osservato il Comitato nell'occasione, quella di ricevere l'utenza in un ambiente adeguato

1.6 LE PRIORITÀ

A tal fine il neo insediato CORECOM FVG per espletare nel migliore dei modi le proprie funzioni si era riproposto di continuare ad esercitare le proprie funzioni e quelle delegate dall'AgCom in un solco di continuità con la precedente Amministrazione, accogliendo le priorità da questa individuate ma riservandosi di verificarne la perseguibilità in corso di attività:

1. esercitare le funzioni di *governo, garanzia e controllo* del sistema delle comunicazioni che abbiano rilevanza regionale e locale;
2. provvedere al *monitoraggio* di ogni forma di *comunicazione politico-istituzionale* di interesse regionale anche attraverso la propria struttura già opportunamente potenziata;
3. svolgere attività di studio, di ricerca e monitoraggio, su materie attinenti alle comunicazioni, per le *istituzioni pubbliche del F.V.G.* che ne avanzassero esplicita richiesta;
4. esprimere *pareri* sugli atti e sulle convenzioni della Regione e degli enti regionali *in materia di comunicazione e informazione*;
5. partecipare agli incontri con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale e con la Giunta regionale al fine di *promuovere i programmi radiotelevisivi*;
6. favorire lo sviluppo di un'indagine sugli *indici di ascolto* delle emittenti radiofoniche e televisive regionali;
7. proseguire, avendo come obiettivo generale la tutela dei diritti dei cittadini ad essere informati, la propria attività di sensibilizzazione al rispetto della normativa vigente in merito ai *sondaggi*, sia quelli di carattere politico elettorale, sia quelli demoscopici, anche con forme di comunicazione preventiva;
8. proteggere le lingue regionali e promuoverne l'utilizzo anche nel settore della *programmazione radiotelevisiva*;
9. coinvolgere il Consiglio regionale e la Giunta regionale affinché venga sostenuta la Sede Rai Regionale nell'impegno volto ad assicurare le condizioni per la *tutela delle minoranze linguistiche* riconosciute nelle zone di loro appartenenza, promuovendo iniziative per la valorizzazione delle lingue minoritarie presenti nel territorio e favorendo altresì iniziative di cooperazione transfrontaliera;
10. proporre misure di sostegno del sistema *regionale della radioteleddiffusione comunitaria* favorendo l'opera di razionalizzazione della localizzazione degli impianti delle emittenti e di tutela sanitaria da onde elettromagnetiche non ionizzanti;
11. promuovere il progetto della *TV transfrontaliera* in accordo con la Sede Rai Regionale e le emittenti degli Stati confinanti, valorizzando così la valenza internazionale di un'area che non coincide solamente con il perimetro della Regione Friuli Venezia Giulia;
12. proseguire l'intensa collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale al fine di *sviluppare progetti* che coinvolgano le scuole della Regione ed avvicinino i giovani alla conoscenza dei media e alla consapevolezza di una comune cittadinanza europea;
13. valutare la prosecuzione del progetto "*Telegiornale in classe*" avviato da Media Education del Gt Ragazzi di Rai Tre con la collaborazione dell'Ufficio Scolastico Regionale, dedicato alle classi IV e V di scuole elementari della regione, al fine di educare anche i più piccoli all'analisi e alla lettura critica dell'informazione televisiva e per comprendere ed interpretare i fenomeni della comunicazione in generale;
14. stimolare ed incentivare la produzione di *programmi radiofonici e televisivi in lingua friulana e slovena* sulla base delle potenzialità offerte dai "programmi per l'accesso";

15. formulare pareri e valutazioni dei *palinsesti trimestrali* della Sede Rai Regionale;
16. organizzare periodiche riunioni con i responsabili dei principali organi di comunicazione presenti in Regione con l'obiettivo di favorire nuove iniziative in grado di elevare la qualità dell'*informazione*;
17. collaborare con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale e la Giunta regionale per l'organizzazione di *convegni e seminari sui temi istituzionali* del Corecom;
18. offrire *stage e tirocini agli studenti* dell'Università di Trieste e Udine sulla base delle Convenzioni quadro firmate con le relative Facoltà nell'ambito di un organico piano di sviluppo dei rapporti con le Università regionali, inclusa la SISSA ed il suo Master in comunicazione scientifica, valutando in tale contesto la possibilità di allargare la collaborazione all'Ordine dei giornalisti per l'istituzione del Master di I livello in giornalismo;
19. valutare la prosecuzione dell'attività di studio, monitoraggio ed analisi dell'evoluzione del *rapporto tra i giovani ed i mass media* anche attraverso la collaborazione con società di sondaggi, al fine di approfondire la conoscenza del mondo mediatico giovanile;
20. gestire lo "*Sportello per i cittadini*" e il *Numero Verde* funzionali al tentativo di prima conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori di telefonia;
21. gestire le pratiche relative ai *finanziamenti alle emittenti televisive locali* in base alla L. 448/1998 e al successivo regolamento emanato con D.M. n.292/2004;
22. collaborare con il Ministero dello Sviluppo Economico - Comunicazioni e con la Rai al fine di assolvere alla forte richiesta della comunità slovena di poter vedere i programmi Rai in lingua slovena anche nelle zone dove la ricezione presenta maggiori difficoltà;
23. esplorare la possibilità di inserire il Friuli Venezia Giulia nelle aree *all digital* anticipando sul territorio la data dello *switch off* per permettere al più presto l'utilizzo di nuovi canali di servizio dedicati alle diverse comunità presenti nel territorio regionale assicurando, attraverso il più potente segnale digitale, la copertura anche in quelle aree attualmente non raggiunte dal segnale analogico;
24. svolgere i compiti e le funzioni assegnati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle campagne elettorali e referendarie, e dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi per quanto riguarda il Servizio pubblico;
25. collaborare con gli *organi decentrati* del Ministero dello Sviluppo Economico - Comunicazioni per le campagne elettorali e per gli aspetti tecnici di loro competenza;
26. verificare il rispetto delle disposizioni dettate dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la *vigilanza dei servizi radiotelevisivi*;
27. favorire i tavoli Rai-Regione per la risoluzione dei principali problemi della Sede regionale della Rai, mantenendo un raccordo tra Regione, C.d.A. e Sede regionale della Rai, Ministero dello Sviluppo Economico - Comunicazioni e Presidenza del Consiglio dei Ministri;
28. promuovere la sensibilizzazione degli addetti alla comunicazione e all'informazione dei vari Enti, sul tema dell'*accessibilità ai siti web di pubblica utilità* della nostra regione, al fine di superare le eventuali barriere digitali che limitano il diritto di accesso di tutti i cittadini, in particolare di quelli diversamente abili, degli anziani e in generale di quanti non abbiano particolari abilità informatiche, anche favorendo la creazione di linee guida;
29. promuovere l'informazione e la comunicazione sulle attività e le iniziative del Corecom anche attraverso un apposito Piano di comunicazione organizzativo.

1.7 LE RELAZIONI ISTITUZIONALI

Il CORECOM FVG, nell'espletamento delle proprie attività, mantiene rapporti istituzionali e contatti operativi con il Consiglio e la Giunta della Regione Friuli Venezia Giulia, con il Coordinamento dei Presidenti dei Corecom, con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con il Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni, con la Commissione Parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, con la RAI - Radiotelevisione Italiana, società concessionaria in esclusiva del Servizio Pubblico radiotelevisivo regionale e nazionale, e con la consociata RAI Way, con le altre emittenti private operanti sul territorio della regione, con le associazioni di categoria, con i gestori di telefonia.

Il CORECOM FVG partecipa ai lavori della Conferenza Nazionale dei Comitati per le Comunicazioni delle Regioni e delle Province autonome.

Nel corso dell'anno il Comitato ha ripreso i contatti con le Università della regione riavviando le procedure per la sottoscrizione delle Convenzioni con le Facoltà di Scienza della Formazione di Trieste e di Lingue e letterature straniere di Udine, alle quali afferiscono i corsi di laurea in comunicazione e relazioni pubbliche.

Ha stipulato apposite Convenzioni con l'ANCI FVG e l'UP FVG, finalizzate a sviluppare iniziative congiunte di informazione e formazione sulle materie di interesse comune, che hanno portato a novembre all'organizzazione di un primo seminario di formazione sulla comunicazione istituzionale.





Il Comitato ha tenuto contatti con l'Ufficio scolastico regionale e il Comando regionale della Polizia postale, con i quali insieme al Consiglio regionale si è organizzato a dicembre un primo seminario su giovani e web, al quale faranno seguito altre tre iniziative nel corso del 2010.

Anche sulla base di nuovi indirizzi ministeriali, il Comitato ha avviato una verifica sulla possibilità di un coinvolgimento, attraverso apposita convenzione, del Comando regionale della Guardia di finanza, in materia di controlli ispettivi nell'ambito delle procedure volte alla concessione di contributi ministeriali alle emittenti televisive locali.

Nel corso dell'anno diversi incontri sono stati tenuti dal CORECOM FVG con gli operatori delle comunicazioni elettroniche e le associazioni degli utenti.

1.7.1 Gli stakeholder

In questa ottica, più in generale i soggetti pubblici e privati che, di fatto, possono essere ricondotti alla categoria dei suoi stakeholder, possono così essere individuati:

- il Consiglio e la Giunta della Regione Friuli Venezia Giulia
- l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni / AgCom
- il Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni / MSE
- il Coordinamento Nazionale dei Comitati per le Comunicazioni delle Regioni e delle Province autonome ed i singoli Corecom regionali
- la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome
- la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome

- la RAI - Radiotelevisione Italiana, società concessionaria in esclusiva del Servizio Pubblico radiotelevisivo regionale e nazionale,
- la Commissione Parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi,
- le emittenti private operanti sul territorio della regione e le loro associazioni di categoria,
- i media locali
- i giornalisti e l'Ordine dei giornalisti,
- la Polizia postale
- l'Ufficio scolastico regionale
- gli operatori delle comunicazioni elettroniche
- le associazioni degli utenti
- l'ANCI FVG
- l'UP FVG.

1.8 LA STRATEGIA PROGRAMMATICA 2009

Per migliorare la propria attività di raccordo tra cittadini e mondo della comunicazione, il CORECOM FVG aveva definito 5 specifici obiettivi che intendeva perseguire nel 2009:

1. organizzazione di almeno 3 eventi.

Il CORECOM FVG in base alla propria legge istitutiva (L.R.11/2001) può promuovere e partecipare ad iniziative coerenti con le proprie attribuzioni. Il Comitato intendeva quindi sviluppare, attraverso l'organizzazione di convegni, seminari ed incontri, conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale in materia di comunicazione.

2. realizzazione di un progetto di monitoraggio in occasione delle elezioni europee ed amministrative del 2009.

Le elezioni europee, amministrative ed il referendum previsti nel 2009 costituivano un momento di intensa attività di monitoraggio: come già in passato il CORECOM FVG intendeva svolgere puntualmente tali attività, utile banco di prova per la nuova funzione delegata allora in discussione con l'AgCom.

L'attività di monitoraggio avrebbe costituito altresì un valido strumento attraverso cui ottemperare ai propri doveri di controllo e vigilanza in materia di par condicio in periodo di campagna elettorale e di tutela dei minori nel settore radiotelevisivo.

3. sviluppo di progetti che coinvolgano i giovani delle scuole su temi inerenti la comunicazione.

Sulla base di pregresse esperienze positive, il CORECOM FVG intendeva sviluppare, intensificandoli, i proficui rapporti con l'Ufficio Scolastico Regionale. Avvicinare i giovani ad una lettura critica delle informazioni trasmesse dai media, consolidare la loro consapevolezza di essere parte dell'Unione Europea pur mantenendo peculiarità culturali (territoriali) uniche o ancora fare vivere loro esperienze di convivenza e contatto con giovani di diverse nazionalità: questi alcuni degli obiettivi che, opportunamente rivisitati, avrebbero potuto essere riproposti e perseguiti nel corso del nuovo anno.

4. Consolidamento ed estensione del sistema di condivisione dei dati e della documentazione, snellimento delle procedure lavorative all'interno della struttura.

Il CORECOM FVG ha potenziato la sua struttura informatica creando anche un sistema di videoconferenza per l'espletamento delle procedure conciliative. Una volta individuata la futura

dislocazione fisica del CORECOM FVG, e la relativa tempistica, si sarebbe potuto cercare di consolidare ed estendere il sistema di condivisione dei dati e della documentazione, al fine di migliorare e semplificare le procedure lavorative all'interno della struttura, utile anche nell'ottica di garantire all'utenza un servizio ancora più efficiente, al caso definendo un progetto *ad hoc*.

5. Piano di comunicazione organizzativa del CORECOM FVG

Attraverso un Piano di Comunicazione organizzativa - PdCo, si intendeva programmare le attività di informazione e comunicazione istituzionale rivolte all'interno dell'Amministrazione regionale come pure alla più ampia opinione pubblica: ai soggetti pubblici e privati, ai cittadini, agli studenti, al fine di promuovere e garantire la trasparenza dell'azione amministrativa, attivare forme d'ascolto permanenti finalizzate all'individuazione dei bisogni e al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni, promuovere le attività di comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo, garantire il diritto all'informazione anche attraverso la semplificazione di atti, linguaggio e procedure anche attraverso specifiche iniziative.

Sintesi Obiettivi

Progetto	Finalità	Organizzazioni interne	Partnership esterna	Cronologia
1. Organizzazione eventi Realizzazione di almeno tre eventi (seminari, convegni e/o incontri) sui temi istituzionali del CORECOM FVG di interesse pubblico e sociale	Illustrare e favorire la conoscenza delle leggi, dell'attività e del funzionamento del CORECOM FVG nonché di temi di rilevante interesse pubblico.	Personale del CORECOM FVG.	Eventuali Enti o Associazioni interessate agli argomenti trattati	Durante l'anno 2009
2. Monitoraggio elezioni europee ed amministrative 2009 Monitorare le emittenti regionali in merito alle elezioni europee e amministrative	Fornire ai cittadini, alle istituzioni e ai media informazioni qualitativamente e quantitativamente valide sul tema della par condicio	Personale del CORECOM FVG	Non necessario	Durante il periodo di campagna elettorale delle elezioni europee ed amministrative del 2009
3. Progetti che coinvolgono i giovani sulla comunicazione Sviluppo di progetti che entrino nelle scuole e coinvolgano gli studenti della regione	Aiutare i giovani a comprendere ed interpretare i fenomeni della comunicazione, stimolando una lettura critica di ciò che i media propongono giorno dopo giorno	Personale del CORECOM FVG	Eventuali Enti interessati quali Ufficio Scolastico Regionale, Rai etc.	Nel corso dell'anno 2009
4. Sistema di condivisione dati e documentazione. Consolidamento ed estensione del sistema di	Fornire al cittadino un servizio più efficiente sviluppando a livello informatico un sistema di condivisione dati e documenti, necessario	Personale del CORECOM FVG	Non necessario	Durante l'anno 2009

condivisione dei dati e della documentazione al fine di migliorare e semplificare le procedure lavorative all'interno della struttura.	ad agevolare il reperimento di informazioni, a snellire le procedure interne e a diminuire i tempi di lavoro.			
5.Piano di comunicazione organizzativa Definizione di un PdCo	Programmare le attività di informazione e comunicazione istituzionale	Personale del CORECOM FVG	Uffici stampa Regione, media locali	Durante l'anno 2009

1.9 LE RISORSE

1.9.1 Le risorse finanziarie

Nel corso del 2009 il CORECOM FVG ha usufruito di un finanziamento di € 350.000,00 sul capitolo 14 articolo 1 del bilancio del Consiglio Regionale per le spese relative all'attività istituzionale; sul capitolo 14 articolo 2 del bilancio del Consiglio Regionale sono stati messi a disposizione, per le spese relative alle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni come previsto dalle Convenzioni sottoscritte dal Presidente dell'Autorità, dal Presidente della Regione e dal Presidente del CORECOM FVG in data 29/01/2004 e in data 10/07/2009, € 101.722,57 derivati dallo stanziamento dell'anno in corso e dagli avanzi degli anni precedenti.

Cap. 14 – Budget 2009 a disposizione per il funzionamento e l'attività del Corecom FVG

Capitolo 14		residuo 2008	2009	
art.1	spese per l'esercizio delle funzioni proprie		350.000,00	
art.2	spese per l'esercizio delle funzioni delegate	46.549,16	55.173,41	
art.3	spese per rimborsi alle emittenti radiofoniche e televisive locali per messaggi autogestiti (L.22/2/00 n.28 art.4 c.5)		72.243,53	
	totale capitolo	46.549,16	477.416,94	523.966,10

Dello stanziamento previsto al capitolo 14 articolo 1, € 28.477,20 sono stati finalizzati all'acquisizione del materiale hardware e software necessario all'attivazione del sistema di videoconciliazione all'ammodernamento dell'impianto di monitoraggio.

Come sinteticamente specificato nello schema Consuntivo Spese anno 2009 "spese per il funzionamento e l'attività del CORECOM FVG – funzioni proprie" (allegato 1), si ritiene opportuno specificare la natura di alcune delle spese sostenute.

Per le indennità dei componenti del Comitato sono stati liquidati € 134.652,96 a cui si aggiungono € 12.367,99 per i rimborsi spese delle loro missioni.

Le spese relative ai compensi dei collaboratori che hanno svolto i monitoraggi e che hanno dato anche un contributo importante nel raggiungimento degli obiettivi dell'ufficio, sostanzialmente sotto organico rispetto ai compiti assunti con le nuove deleghe, ammontano ad € 35.225,17.

Particolarmente qualificanti per l'attività del CORECOM FVG, oltre allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, alcune iniziative che verranno poi illustrate nei capitoli successivi, i cui costi possono essere così riassunti:

- il Convegno “La Comunicazione 2.0 a sostegno dell'economia locale”, costo complessivo € 2.500,00;
- i diversi incontri all'interno della manifestazione Antepremio Luchetta organizzati nei quattro capoluoghi provinciali dalla Fondazione Luchetta insieme alla sede regionale RAI FVG, costo complessivo € 12.000,00;
- la partecipazione del Corecom FVG alla definizione di un progetto di cooperazione transfrontaliera a valere sul Programma IPA / Instrument for Pre Adesion “Transfrontaliero Adriatico”, costo complessivo € 6.609,60;
- il Convegno “La conciliazione nel settore delle telecomunicazioni”, costo complessivo € 3.769,53;
- il Convegno “Gli Amministratori locali e la comunicazione istituzionale” costo complessivo € 6.618,00;
- il Convegno “Studiare e giocare sul web: le opportunità e i rischi delle nuove tecnologie” costo complessivo € 3.141,56;
- la ricerca “La qualità della TV locale”, costo complessivo € 5.616,00;
- la ricerca sul progetto “Di.gi. TV”, costo complessivo € 3.337,20.

Sono state elaborate e stampate le pubblicazioni sugli atti del Convegno “Gli Amministratori locali e la comunicazione istituzionale”, e un *vademecum* in materia di conciliazioni telefoniche “Consigli per il cittadino al telefono”, costo complessivo € 11.076,00.

Sono stati destinati complessivi € 3.326,40 per l'effettuazione dei controlli nell'ambito dell'istruttoria per l'assegnazione dei contributi alle emittenti televisive locali, ex L. 448/98.

Il finanziamento regionale è stato così utilizzato nella misura di € 310.540,72, pari allo 88,72%, mentre la disponibilità statale è stata utilizzata per € 81.025,16, pari allo 79,65%.

Come specificato nello schema Consuntivo Spese anno 2009 “spese per il funzionamento e l'attività del CORECOM FVG – funzioni delegate”, si ritiene opportuno specificare che nell'anno 2009, del finanziamento erogato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sono stati utilizzati € 75.150,62 per le spese relative ai compensi dei collaboratori che hanno gestito lo sportello per il cittadino, il numero verde per le controversie in materia di telefonia e le conseguenti pratiche di conciliazione ed arbitrato. Le spese relative all'iscrizione a corsi di formazione e aggiornamento specifici nelle materie di conciliazione ammontano a € 5.339,04. Le spese postali e telefoniche (numero verde e raccomandate agli utenti e gestori) sono state messe a carico del finanziamento statale per € 535,50.

La spesa totale risulta essere di € 81.025,16 e del finanziamento iniziale rimangono quindi a disposizione, per l'anno 2010, € 20.697,41. (- 25.851,75 € rispetto al residuo 2008).

In questo contesto non si può non ricordare che lo sforzo dell'Amministrazione regionale per dare corpo al CORECOM FVG comporta anche, al di fuori ma in aggiunta al ricordato cap. 14, articoli 1 e 2, la messa a disposizione di personale (1 dirigente e 7 impiegati direttivi cat. D), attività di formazione e trattamento di missione inclusi, il supporto logistico (sede, consumi energetici, guardiani, assicurazioni varie) e tecnologico (telefoni, televisioni, website), per un importo a tutt'oggi non definito che può orientativamente essere quantificato in circa € 400.000,00.

SCHEMA CONSUNTIVO SPESE ANNO 2009

“spese per il funzionamento e l'attività del CORECOM FVG – funzioni proprie”

1) SPESE DI FUNZIONAMENTO ED INDENNITÀ	Euro
Indennità componenti CORECOM FVG e imposte	134.652,96
Missioni (rimborso spese)	12.367,99
Collaborazioni coordinate e continuative e stage	35.225,17
<i>Totale parziale 1</i>	<i>182.246,12</i>
2) SPESE HARD WARE E SOFT WARE	
Attrezzature e programmi specifici	28.477,20
<i>Totale parziale 2</i>	<i>28.477,20</i>
3) SPESE DI GESTIONE GENERALE	
Spese postali	20.210,50
Cancelleria e tipografia	6.568,91
Abbonamenti a quotidiani e riviste, acquisto libri	4.367,57
Comunicazione istituzionale	1.380,00
<i>Totale parziale 3</i>	<i>32.526,98</i>
4) MONITORAGGI E RICERCHE	
Monitoraggi tv, radio, stampa e ricerche e collaborazioni	12.279,60
<i>Totale parziale 4</i>	<i>12.279,60</i>
5) FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	
Attività di formazione, aggiornamento, partecipazione a iniziative	4.717,82
<i>Totale parziale 5</i>	<i>4.717,82</i>
6) RICERCHE E CONVEGNI	
Organizzazione ricerche, convegni e tavole rotonde	34.638,69
Progettazione e stampa pubblicazioni sugli atti dei convegni	11.076,00
<i>Totale parziale 5</i>	<i>45.714,69</i>
6) VARIE	
Spese varie e/o impreviste	4.578,31
<i>Totale parziale 6</i>	<i>4.578,31</i>
TOTALE	310.540,72

SCHEMA CONSUNTIVO SPESE ANNO 2009

“spese per il funzionamento e l’attività del CORECOM FVG – funzioni delegate”

	Euro
1) SPESE DI FUNZIONAMENTO	
Collaborazioni coordinate e continuative e stage	75.150,62
Formazione	5.339,04
Totale parziale 1	80.489,66
2) SPESE DI GESTIONE GENERALE	
Spese postali e telefoniche	535,50
Totale parziale 2	535,50
TOTALE	81.025,16

1.9.2 Le risorse umane

Come noto, è la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 con il relativo Regolamento per il funzionamento del CORECOM FVG, approvato in ultimo con deliberazione n. 23 ottobre 2007 che individuano e definiscono l’attività del Comitato e del relativo Servizio di supporto amministrativo.

Alla luce del vigente Regolamento di organizzazione degli uffici del Consiglio regionale, approvato da ultimo con Delibera dell’Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale n. 142 del 16 giugno 2007, la determinazione del contingente di personale spettante al Servizio di supporto all’attività del CORECOM FVG è di competenza dell’Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, che vi ha provveduto con propria delibera n. 209 del 17 maggio 2006.

Più volte il CORECOM FVG ed il direttore del Servizio hanno, per quanto di rispettiva competenza, segnalato ai competenti organi del Consiglio e della Giunta regionale apposita richiesta di modifica, in aumento, della dotazione organica, da ultimo in occasione dell’avvio operativo il 1 ottobre 2009 delle nuove funzioni delegate dall’AgCom al CORECOM FVG con la Convenzione siglata il 10 luglio dello scorso anno.

In previsione del rinnovo della Convenzione con l’AgCom, l’Autorità ha avviato una verifica sull’organizzazione del Servizio di supporto al CORECOM FVG, sull’adeguatezza dell’organico e della organizzazione da un punto di vista quali-quantitativo. La sottoscrizione della nuova Convenzione a luglio e l’avvio operativo delle nuove deleghe ad ottobre (con l’anticipazione dell’assunzione anche dei provvedimenti temporanei, sin qui rifiutati, dal 1 giugno) hanno dato puntuale conferma della capacità del Servizio di supporto di fare fronte alle nuove funzioni delegate al Comitato.

Di tale capacità ha fatto riscontro la riorganizzazione delle competenze e delle attività all’interno del Servizio, definite con apposito ordine di servizio il 18 maggio, qui di seguito sintetizzate.

L’organizzazione del Servizio è stata allora ridefinita secondo il seguente schema organizzativo:

1. Direttore
2. Area di attività di Segreteria, programmazione e reporting
3. Area di attività del Contenzioso con gli operatori telefonici

4. Area di attività della Tenuta del ROC e della Comunicazione istituzionale
5. Area di attività afferenti ad altre funzioni delegate, a funzioni ministeriali ed a funzioni proprie

ed il seguente funzionigramma:

Il Direttore esercita funzioni di coordinamento del Servizio di supporto al Comitato ed è responsabile delle singole Aree organizzative.

Area di attività di segreteria, programmazione e reporting, alla quale sono attribuiti i seguenti compiti:

- a. segreteria del Comitato e del Presidente
- b. protocollo, posta e posta elettronica certificata
- c. economato e gestione amministrativa-contabile della struttura;
- d. rapporti con gli Uffici personale del Consiglio e della Giunta regionale per quanto di competenza in materia di organizzazione e gestione del personale della struttura;
- e. rapporti con gli Uffici del Consiglio Regionale, della Giunta e con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

Area di attività del Contenzioso con gli operatori telefonici, alla quale sono attribuiti i seguenti compiti.

- a. gestire la fase conciliativa del contenzioso con i gestori telefonici (gestione delle istanze, procedibilità, tavoli di conciliazione e videoconciliazione, invio delle lettere, verbali di conciliazione, lettere di adesione dei gestori etc., sportello informativo, numero verde telefonico);
- b. provvedimenti di urgenza;
- c. gestione del secondo grado, ovvero della gestione della controversia con compiti istruttori e di proposta.

Area di attività della Tenuta del ROC e della Comunicazione istituzionale, alla quale sono attribuiti i seguenti compiti:

- a. garantire una corretta gestione amministrativa del ROC (Registro degli operatori della comunicazione) con l'attività di inserimento e di raccolta dei dati..
- b. formulazione di proposte alla Sede regionale RAI FVG in merito a programmazioni regionali che possano essere trasmesse sia in ambito regionale che nazionale;
- c. regolazione dell'accesso alle trasmissioni regionali programmate dalla concessionaria pubblica;
- d. definizione dei contenuti delle collaborazioni con le realtà culturali e informative delle regioni e dei contenuti delle convenzioni tra le sedi periferiche della concessionaria pubblica, le Regioni e i concessionari privati in ambito locale e coordinamento dell'attuazione per conto della Regione con particolare riferimento alla definizione di pareri in merito alle convenzioni per la realizzazione di programmi e servizi di interesse regionale previsti nei piani delle linee programmatiche di comunicazione integrata;
- e. esprimere pareri in tutti i casi previsti da leggi o regolamenti in materia di comunicazioni ovvero qualora richiesto dagli organi regionali, con particolare riferimento agli atti di seguito elencati:
 - per gli aspetti di sua competenza, in merito alle linee programmatiche di comunicazione integrata approvate dalla Giunta e dal Consiglio regionale;
 - in merito al parere sul piano di assegnazione delle radiofrequenze per la radiodiffusione reso ai sensi dell'articolo 3, commi 14 e 15 della legge 6 agosto 1990, n. 223 (abrogato, ora art. 42 del D.lgs 177/05 – T.U. della radiotelevisione)

Area di attività afferenti ad altre funzioni delegate, a funzioni ministeriali ed a funzioni proprie alla quale sono attribuiti i seguenti compiti:

- a. vigilare sulla tutela dei minori, con riferimento al settore radiotelevisivo locale, in linea con gli indirizzi stabiliti dall'Autorità ed in ossequio alle leggi vigenti;
- b. istruire e applicare le disposizioni della legge sul diritto di rettifica;
- c. vigilare sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione in ambito locale;
- d. gestire le attività di monitoraggio, in relazione alle linee guida, gli indirizzi e le priorità impartite dal Corecom e definite dall'Autorità;
- e. verificare il processo di convergenza a livello regionale tra la radiotelevisione ed altri settori delle comunicazioni interpersonali e di massa, quali le comunicazioni elettroniche, l'editoria, anche elettronica, ed internet in tutte le sue applicazioni;
- f. gestione della Par Condicio e regolamentazione dell'accesso ai mezzi di comunicazione di massa nelle campagne elettorali e referendarie ai sensi della legge 28/2000 e successive variazioni e modificazioni;
- g. istruttorie delle graduatorie in applicazione della legge 448/98 e relativo Regolamento DM 292/2004 (provvidenze alle emittenti locali).

Essendo tutti i funzionari in servizio, di ruolo ovvero somministrati, di categoria D, nell'ambito delle rispettive Aree i singoli funzionari sono stati individuati come tra loro interdipendenti e fungibili nell'espletamento delle funzioni assegnate all'Area di appartenenza.

Nel corso dell'anno, purtroppo, l'Amministrazione regionale, nonostante impegni e promesse, non è riuscita a garantire l'ordinario rimpiazzo dei posti vacanti (due) né a varare l'atteso ampliamento della disponibilità organica (almeno due).

Non solo: la necessità di rivedere alcune modalità operative sin qui seguite dal CORECOM FVG in materia di gestione delle risorse finanziarie e professionali, insieme alla volontà nell'Amministrazione di rivedere al ribasso, anche ma non solo in chiave di contenimento, il ricorso al lavoro somministrato così come all'esternalizzazione di attività, hanno fatto sì che a fine anno il Servizio di supporto si vedesse chiudere cinque contratti di lavoro somministrato (a fronte di 6 degli 8 posti in organico ricoperti da personale di ruolo) senza certezza sulla possibilità di poterli riprendere tutti dal 1 gennaio né, tantomeno, in caso positivo sulla loro successiva durata.

Al 31 dicembre, quindi, insieme al direttore, il cui contratto è stato prorogato per due anni, risultavano assegnati al Servizio 7 dipendenti di ruolo qualifica D, di cui 2 assenti dal servizio (di cui una in posizione di distacco per un anno e rispettivamente l'altro licenziatosi per trasferimento ad altra Amministrazione); in quella data risultavano, inoltre, dimissionari 6 lavoratori somministrati il cui rinnovo contrattuale dal 1 gennaio avrebbe scontato non poche difficoltà.

Attraverso la manovra di bilancio 2010, a dicembre si è ridotto di € 100.000,00 il *budget* regionale a disposizione del CORECOM FVG, trasferendo tali risorse alla DCFP per l'acquisizione di personale somministrato ad esclusivo beneficio del Servizio di supporto Corecom. Da parte sua il Servizio ha sottoscritto un contratto di assistenza tecnica con l'azienda speciale Tinnova spa della CCIAA di Firenze, dalla quale ha acquisito il software per la gestione informatica delle controversie utenti/operatori telefonici, acquisendo così per alcuni mesi le professionalità indispensabili al consolidamento dell'attività informatica al servizio delle conciliazioni; la DCFP con propri fondi ha garantito, quantomeno a breve, la sostituzione dei due funzionari assenti dal servizio in attesa della loro definitiva sostituzione. Nel caso di un funzionario interinale, invece, addetto al monitoraggio televisivo non è stato possibile provvedere alla sua ripresa in servizio.

Una norma inserita nel bilancio 2010 ha vanificato il lavoro svolto con le Facoltà di Giurisprudenza e di Scienze della Formazione dell'Ateneo triestino per giungere alla stipula di due convenzioni che avrebbero permesso di utilizzare studenti e docenti per svolgere attività afferenti alle funzioni delegate in materia di conciliazione e monitoraggio televisivo.

Anche la previsione di istituire albi di specialisti, analogamente alla Direzione affari comunitari, cui poter attingere con il Regolamento dei lavori in economia, caldeggiata dal CORECOM FVG a seguito di quanto disposto dalla DCFP ad inizio dicembre, si scontra in questo periodo con la necessità di approfondimenti rivendicata dalla Segreteria generale del Consiglio regionale, cui come già visto il Servizio di supporto al CORECOM afferisce dal punto di vista amministrativo.

RISORSE UMANE (al 31.12.2009)

	Risorse	Categoria	Attività su funzioni proprie e delegate	Quota percentuale su totale attività individuale
1	Eugenio Ambrosi	dirigente		
2	Viviana Canova	D	Segreteria - ROC	95 % - 5 %
3	Nicoletta Fornasaro	D	RP – RAI FVG - Accesso – Par condicio -Conciliazioni	50% - 5 %- 10 %- 20% - 15%
4	Enrico Torcello	D	Par condicio – emittenza tv locale – digitale televisivo terrestre	30%- 40%- 30%
5	Maria Cristina Rosati	D	Personale- contabilità	25% - 75%
6	Maria Luisa Arrica	D	Conciliazioni	100 %
7	Laura Russo	Somministrato D (12 mesi)	Monitoraggio tv locali, Tutela minori	90% - 10%
8	Antonio Scognamiglio	Somministrato D (6 mesi)	Monitoraggio tv locali	100 %
9	Giovanni Perissutti	Somministrato D (3 mesi)	Monitoraggio tv locali	100 %
10	Tanja Kosmina	Somministrato D (12 mesi)	Conciliazioni	100 %
11	Giulia Gasparini	Somministrato D (8 mesi)	Conciliazioni	100 %
12	Elena Cominetti	Somministrato D (6 mesi)	Conciliazioni – Dematerializzazione	70% -30 %
Totale	12	1 dirigente - 5D – 6 D interinali		

Non si può, infine, non ricordare il fatto che, ai sensi dell'art. 22 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" di cui alla delibera 173/07/CONS anche il CORECOM FVG, 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 (queste ultime riservate rispettivamente al sottoscritto direttore sino all'importo di 500,00 € ed al di sopra di questo direttamente al Comitato regionale per le comunicazioni FVG): ciò significa che il Servizio deve essere riorganizzato con la previsione di una Posizione Organizzativa tra il direttore ed i funzionari responsabili delle istruttorie delle singole controversie.

1.9.2.1 Gli obiettivi del personale 2009

In ottemperanza a quanto previsto dal Contratto di lavoro e su stimolo della Direzione centrale personale, Organizzazione e Sistemi informativi si è provveduto a condividere con i singoli funzionari a disposizione del Servizio un pacchetto di 3 obiettivi che ciascuno, in aggiunta ai normali compiti, doveva perseguire nel corso dell'anno. La procedura ha comportato una serie di incontri collettivi e separati che hanno permesso di definire il quadro d'insieme qui di seguito riportato, comunicato formalmente alla DCOPSI ed oggetto, in corso d'opera di verifiche sul grado di perseguimento dei singoli obiettivi.

La procedura di verifica del conseguimento degli obiettivi individuali viene completata entro l'inverno, così come quella del conseguimento degli obiettivi collettivi e comportamentali.

Va infine ricordato che l'assegnazione di obiettivi ad alcuni lavoratori somministrati è stata concordata a prescindere da specifiche previsioni contrattuali ma comunque finalizzata a valorizzare, per quanto possibile, l'attività degli stessi all'interno della struttura.

	Qualifica / Contratto	Attività svolte	Deadline	Indicatore di fine periodo
Maria Luisa Arrica	Ruolo	1. Avvio definitivo del sistema di video-conciliazione 2. Organizzazione di un tavolo di lavoro con gli operatori tlc, le organizzazioni dei consumatori ed eventualmente altri Corecom al fine di migliorare e uniformare la gestione delle conciliazioni e rendere possibile la formulazione di eventuali proposte migliorative sul piano gestionale in sede Agcom 3. collaborazione all'organizzazione e realizzazione di un corso per conciliatori FVG in conformità con quanto indicato nelle linee guida dell'AGCOM	1. 30 settembre 2. 30 giugno 3. 30 novembre	1. avvio 2. avvio tavolo di lavoro 3. realizzazione del corso
Viviana Canova	Ruolo	1. inserimento nel sito delle deliberazioni 2. attivazione della Posta Elettronica Certificata - PEC 3. coordinamento del trasferimento nella nuova sede di via Coroneo, 8	1. 30 settembre 2. 31 luglio 3. 30 giugno	1. delibere on line 2. PEC avviata 3. nella nuova sede
Nicoletta Fornasaro	Ruolo	1. predisposizione kit informativo 2. realizzazione Newsletter 3. Rilevazione customer satirsfaction	1. 31 ottobre 2. 31 ottobre 3. 30 novembre	1. kit realizzato 2. newsletter realizzata 3. C.R. realizzata
Cristina Rosati	Ruolo	1. elaborazione di una bozza di rettifica del Regolamento di contabilità del Consiglio regionale, per la parte relativa al Corecom, sulla base delle modifiche normative intervenute 2. predisposizione e tenuta di un registro inventario dei libri, delle pubblicazioni e riviste acquistate dal Corecom nel corso degli anni. 3. gestione Piano di formazione 2008/9 e aggiornamento PdF 2010/11	1. 30 settembre 2. 30 giugno 3. 30 settembre	1. stesura bozza 2. registro pronto 3. predisposizione Piano di formazione
Enrico Torcello	Ruolo	1. Analisi della normativa nazionale in materia di comunicazione 2. Coordinamento alla predisposizione di una relazione conoscitiva sulle emittenti tv locali 3. Re-styling del sito e gestione delle attività di implementazione dati	1. 30 giugno 2. 30 novembre 3. 30 settembre	1. relazione pronta 2. relazione pronta 3. re-styling effettuato

Giulia Gasparini	Lavoratore somministrato / L.S. (8 mesi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Snellimento pratiche dei contenziosi con un progetto di dematerializzazione 2. Progetto AnCoRa sull'IPA Adriatic 3. Organizzazione di un convegno internazionale 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 31 dicembre 2. 30 settembre 3. 31 dicembre 	<ol style="list-style-type: none"> 1. software installato 2. progetto presentato 3. convegno realizzato
Tanja Kosmina	L.S.	<ol style="list-style-type: none"> 1. coordinamento dell'organizzazione e realizzazione di un corso per conciliatori FVG in conformità con quanto indicato nelle linee guida dell'AGCOM 2. avvio operativo della delega per il 2° livello di soluzione delle controversie 3. avvio operativo delle funzioni volte a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento del medesimo da parte dell'operatore telefonico. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 30 novembre 2. 30 novembre 3. 31 luglio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. corso effettuato 2. delega avviata 3. servizio avviato
Laura Russo	L.S.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinamento del gruppo di lavoro per la rilevazione, elaborazione e presentazione dati relativi al monitoraggio emittenti televisive in periodo di par condicio (elezioni europee e amministrative) 2009 2. Avvio operativo della delega in materia di monitoraggio permanente in conformità con quanto indicato nelle linee guida dell'AGCOM 3. Creazione di una comunità on line di monitoraggio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 30 giugno 2. 30 novembre 3. 31 dicembre 	<ol style="list-style-type: none"> 1. dati presentati 2. delega avviata 3. comunità avviata
Antonio Scognamiglio	L.S. (6 mesi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. avvio operativo delega ROC 2. presentazione dati monitoraggio tv in campagna elettorale 3. realizzazione di un kit informativo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 31 dicembre 2. 31 luglio 3. 31 ottobre 	<ol style="list-style-type: none"> 1. delega avviata 2. dati dati 3. kit realizzato
Elena Cominetti	L.S. (3 mesi)	Senza obiettivi		
Giovanni Perissutti	L.S. (6 mesi)	Senza obiettivi		

1.9.2.2 Il Piano di formazione 2009/2010

Il 3 agosto è stata presentato il Piano di formazione individuale del personale in forza al Servizio di supporto al CORECOM FVG.

Come richiesto, obiettivi e finalità della formazione individuale sono stati oggetto di più riunioni del personale del Servizio, personale che ne ha discusso anche individualmente e che ha poi provveduto a condividere con il direttore la relativa scheda.

Anche in questo caso, al di fuori quindi delle previsioni contrattuali di settore, si è ritenuto di inserire nel Piano formativo i funzionari somministrati attivi nel Servizio.

Tenuto conto dei nuovi programmi di attività impostati dal ri-costituito Comitato e dalla contemporanea nomina di un nuovo direttore del Servizio, con alcuni dei collaboratori sono state impostate alcune modifiche al pre-esistente Piano individuale 2008/09.

Il Piano, infatti, secondo quanto previsto dal Contratto di lavoro, ha un'articolazione biennale e, in quanto tale, deve garantire al personale la possibilità di usufruire nel biennio di un minimo di attività formativa parametrata sul livello di inquadramento, necessaria tra l'altro per garantire opportunità di accesso ad incentivi contrattuali.

I singoli Piani sono stati costruiti tenuto conto del Piano di formazione del Consiglio regionale e della c.d. piattaforma messa a disposizione dalla A.R., ferma restando l'esigenza di inserirvi appositi momenti formativi organizzati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per il personale dedicato allo svolgimento delle funzioni delegate in regime di Convenzione.

Anche sulla base di quanto segnalato dai collaboratori interessati, la ritardata ammissione dei richiedenti alle singole iniziative prescelte nell'ambito della piattaforma ha causato talora l'indeterminatezza dei singoli Piani formativi nonché oggettivi ritardi nel loro svolgimento.

FUNZIONARIO	ARGOMENTO CORSO	NUMERO ORE	DATE	ENTE ORGANIZZATORE	SUPERAMENTO PROVA
Maria Luisa Arrica	Parlare in pubblico	16	Settembre – ottobre	IAL	SI
	La gestione del rapporto con i consulenti delle parti	12	Ottobre	Curia Mercatorum	SI
	La conciliazione nel settore delle Telecomunicazioni	17	Novembre	Regione Fvg (Corecom)	SI
		45			
Viviana Canova	L'informatizzazione del protocollo e la conservazione della documentazione digitale	8	26 ottobre	Consiglio regionale	SI
		8			
Nicoletta Fornasaro	Master di primo Livello in Analisi e gestione della comunicazione	420	Anno accademico 2008-2009	Università degli Studi di Trieste	SI
	La conciliazione nel settore delle telecomunicazioni	17	Novembre	Corecom FVG Ordine degli Avvocati di Pordenone	SI
		437			
Maria Cristina Rosati	Comunicare efficacemente nelle relazioni interne ed esterne	20	Aprile	ENFAP	SI
	Utilizzare i nuovi sistemi di rete: share point	12	Maggio	ENAIP FVG	SI
	La motivazione dell'atto amministrativo	12	Ottobre	ENAIP FVG	SI
	La criticità del regolamento di contabilità consiliare	4	Ottobre	CONSIGLIO REGIONALE	SI
		48			
Enrico Torcello	Predisporre atti amministrativi	28	Giugno	ENAIP FVG	SI
		28			
Elena Cominetti	La conciliazione nel settore delle telecomunicazioni	18	Novembre	Corecom FVG in collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di PN	SI
		18			

Giulia Gasparini	Conoscere la disciplina di accesso agli atti	12	Novembre	Regione FVG	SI
	La programmazione comunitaria	12	Maggio	Regione FVG	SI
	Primo soccorso	12	Maggio	Regione FVG	SI
		36			
Tanja Kosmina	La conciliazione nel settore delle telecomunicazioni	18	Novembre	Corecom FVG in collaborazione con l'Ordine Avvocati PN	SI
		18			
Antonio Scognamiglio	Tecniche di project management	25	19 novembre	IAL (Udine)	SI
	Utilizzare photoshop	12	17 novembre	IRES (Udine)	SI
	Tecniche di problem solving – livello avanzato: utilizzo della creatività	16	11 novembre	ENAIIP (Trieste)	SI
	Primo soccorso	12	11 maggio	Consiglio Regionale	SI
	Totale	65			

1.10 LE RISORSE TECNOLOGICHE

Un simile intervento progettuale presuppone che anche la dotazione tecnologica di cui dispone il Servizio sia all'altezza di tale sfida.

Nel corso dell'anno l'impegno in tale direzione si è sviluppato organicamente e, approfittando anche del trasferimento a primavera nella nuova sede -d'intesa con SIR ed Insiel spa-, si è proceduto a svecchiare le tecnologie a disposizione del Servizio ed a mettere a disposizione dei funzionari pc, schermi e dvd recorder congrui rispetto alle esigenze funzionali dell'ufficio.

Stanza	Piano	Nome e cognome	Stato	Numero telefono	Indirizzo email	Sistema Operativo e SP	Versione Microsoft Office e SP
201	pt	Viviana Canova	Dip. Regionale	040 377 3889	corecom@regione.fvg.it viviana.canova@regione.fvg.it	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
202		Eugenio Ambrosi	Direttore	040 377 3901	ambrosi.eugenio@regione.fvg.it	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
203		Paolo Francia	Presidente	040 377 3900	paolo.francia@regione.fvg.it	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
204		sala riunioni	==	040 377 3979	==	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
205		Antonio Scognamiglio	==	040 377 3975		Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
206		Nicoletta Fornasaro	Dip. Regionale	040 377 3976	nicoletta.fornasaro@regione.fvg.it	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
207		Administrator	Server HP ProLiant ML350			Microsoft Windows2003 SP2	
208		emeroteca					
209		sala conciliazioni	==	040 377 3977	==	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
210		archivio					
211		MariaLuisa Arrica	Dip. Regionale	040 377 3969	marialuisa.arrica@regione.fvg.it	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
212		Giulia Gasparini	Collaboratore	040 377 3971			
213		Tanja Kosmina	Collaboratore	040 377 3974	tanja.kosmina@regione.fvg.it	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2

221	I p	monitoraggio	Terminale monitoraggio - 2 dvd - 1 tv	==	==	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
221		monitoraggio	Terminale monitoraggio - 2 dvd - 1 tv	==	==	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
221		monitoraggio	Terminale monitoraggio - 2 dvd - 1 tv	==	==	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
221		monitoraggio	Terminale monitoraggio - 2 dvd - 1 tv	==	==	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
222		monitoraggio	Terminale monitoraggio - 2 dvd - 1 tv	==	==	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
222		monitoraggio	Terminale monitoraggio - 2 dvd - 1 tv	==	==	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
223		ripostiglio					
224		archivio					
225		MariaCristina Rosati	Dip. Regionale	040 377 3972	mariacristina.rosati@regione.fvg.it	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
226		Enrico Torcello	Dip. Regionale	040 377 3970	enrico.torcello@regione.fvg.it	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2
227	Constantini/Gasparini	Dip. Regionale	040 377 3971		Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2	
227	Laura Russo	Collaboratore	040 377 3968	laura.russo@regione.fvg.it	Microsoft Windows XP Prof. Vs. 2002 SP2	Microsoft Office Prof. Ed. 2003 SP 2	
		Portatile Vajo					
RISERVE							
		Portatile IBM					

Il CORECOM FVG si è dotato, da una parte, di tecnologie fornite dal Consiglio Regionale quali:
 n. 5 PC completi di stampanti ad uso amministrativo, di cui 2 PC il ROC
 n. 1 Fotocopiatrice/Scanner/Stampante in sostituzione di un modello obsoleto
 n. 1 Fax/Stampante in sostituzione di un modello obsoleto;
 dall'altra ha provveduto in proprio con fondi regionali.

n.1	attivazione servizio Concilia flow e Concilia Clic	€ 14.520,00
n. 12	LG – HR400 DVD/VCR PLAYER-RECORDER	€ 5.083,20
n. 2	TeleSystem - TS-7900HD DECODER DIGITALE HD DUAL SMART CARD	€ 319,20
n. 6	Philips – TV LCD LED 19” 19PFL5404D	€ 1.670,40
n. 5	Epson – Scanner GT 1500	€ 1.776,00
n. 1	Software Adobe CS4 Design Standard 4 Win Full ITA	€ 1.923,60
n. 1	hardware per la comunicazione audio video con sedi URP periferiche (altoparlanti, webcam, microfoni)	€ 1.084,80
n. 1	TV LCD Samsung 52 pollici con supporto telescopico e piano appoggio	€ 2.100,00
	totale complessivo acquistato	€ 28.477,20

1.10.1 Il progetto Deco – Dematerializzazione e cambiamento organizzativo

Il passaggio dalla gestione degli iter documentali su supporto cartaceo alla gestione automatizzata dei processi elettronici rappresenta la vera sfida per l'innovazione dei servizi erogati dal settore pubblico, che il CORECOM FVG ha pienamente accettato nel corso dell'anno. Infatti, nel 2009 la riforma della gestione elettronica dei flussi documentali ha assunto un'importanza centrale anche nel processo di cambiamento avviato dal CORECOM FVG.

Gli obiettivi organizzativi che il CORECOM FVG si è posto nel cammino verso il cambiamento e l'innovazione possono essere così riassunti:

- Semplificare le procedure amministrative.
- Snellire il lavoro dell'amministrazione.
- Favorire la partecipazione dei cittadini.
- Ridurre gli sprechi (di tempo, di denaro e di personale).

Il CORECOM FVG ha riunito tali obiettivi in un unico progetto chiamato DECO - Dematerializzazione e cambiamento organizzativo, puntando quindi sull'avviamento e sull'introduzione delle nuove tecnologie in alcune sue funzioni proprie e delegate, realizzando anche dei cambiamenti logistici, organizzativi e di comportamento, cambiamenti che l'inserimento di tecnologie digitali nell'operatività quotidiana necessariamente comportano.

Alcune parti del progetto così avviato dall'ente sono risultati operativi a dicembre 2009, la conclusione di altre parti è stata rimandata al 2010.

Entrando nello specifico dei progetti di intervento riferiti a determinate funzioni proprie dell'ente, vanno qui richiamati:

- **collaborazione con la Rai FVG attraverso la predisposizione dei piani trimestrali per l'accesso radiofonico e la valutazione dei palinsesti:** sarà trasferito in via telematica il procedimento relativo al diritto di accesso dei soggetti regionali aventi titolo ad utilizzare gli spazi messi a disposizione dalla concessionaria televisiva pubblica sulla Terza Rete regionale con propri programmi che, se autoprodotti, potrebbero venire inoltrati in formato MP3 alla sede regionale RAI per nostro tramite.
- **vigilanza nell'attività radiotelevisiva locale attraverso il monitoraggio e la verifica di conformità dei suoi contenuti alle leggi in materia:** per quanto riguarda le centinaia di ore di videoregistrazione dei programmi radiotelevisivi si è già avviata la conservazione sostitutiva;
- **la tenuta del ROC, ovvero il Registro telematico degli operatori di comunicazione, l'avvio dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro con il rilascio dei relativi certificati:** il procedimento avviene quasi integralmente in via telematica, dall'inoltro alla protocollazione alla sottoscrizione delle singole richieste di iscrizione al Registro, e alle successive modifiche e cancellazioni;
- **la ripresa della sperimentazione della video-conciliazione:** dopo un'unica seduta nell'estate 2008 il sistema era stato oggetto di ripensamenti e revisioni tecniche; superata questa fase, nel corso dell'estate si sono ripresi i contatti con l'Ufficio Stampa della Regione, dal quale dipendono gli URP territoriali già individuati per la video-conciliazione decentrata, e si sono acquistate alcune apparecchiature indispensabili per riprendere sedute tecniche sperimentali con la sede di Pordenone, in attesa di poter sperimentare il servizio presso gli altri URP;
- **la possibilità di attivare il tentativo di conciliazione, di adottare provvedimenti temporanei e di definire le controversie tra gestori dei servizi tlc ed i cittadini:** è attivo da dicembre il nuovo software -il Concilia Clic- per la gestione informatizzata dei documenti.

The screenshot shows the website interface for Corecom Friuli Venezia Giulia. At the top, there are logos for 'COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DEL FRIULI VENEZIA GIULIA', 'REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA', and 'CONSIGLIO REGIONALE DEL FRIULI VENEZIA GIULIA'. A navigation bar includes links for 'HOME', 'PARTE ATTIVANTE', 'PARTE CONVENUTA', and 'CONCILIATORE'. The main content area is titled 'PRESENTAZIONE DEI SERVIZI' and contains the following text:

Benvenuti nella sezione dedicata ai servizi on line per la conciliazione del Corecom Friuli Venezia Giulia.

In questa sezione è possibile, in via sperimentale:
 Presentare on line l'istanza UG e la documentazione allegata
 Presentare on line l'istanza GU5 e la documentazione allegata
 Inviare documentazione aggiuntiva anche nelle fasi successive

Per fruire dei servizi è **necessario essere registrati ed entrare con la propria username e password**. Per chi non fosse registrato è possibile registrarsi adesso qui a lato inserendo i propri dati e scegliendo username e password.

Per presentare on line le istanze è sufficiente avere a disposizione sul proprio PC:
 a) dati della controversia e dati anagrafici dell'attivante.
 b) copia digitalizzata del documento di identità fronte retro (es. JPG o altro formato digitale).
 c) eventuali allegati digitalizzati (es PDF, o altro formato digitale)

Per assistenza tecnica sui servizi on line: help@conciliaonline.net

On the right side, there is a 'CONCILIA Suite' login form with fields for 'User Name:' and 'Password:', an 'Entra' button, and links for '«Nuova Registrazione»' and '«Hai dimenticato la tua password?»'. Below the form is a 'Smart Login' icon.

On the left side, there are navigation links: '- Informazioni sui servizi on line [Istruzioni per gli utenti]' and '- SUITE servizi di conciliazione di Corecom [CONCILIA clic] [CONCILIA view] [CONCILIA flow] [CONCILIA on line]'.

Il Concilia Click permette di trattare in modo più efficiente e trasparente la gestione delle istanze di conciliazione tra gli utenti ed i gestori dei servizi di telecomunicazioni. Il software si compone di due parti: il CONCILIA CLIC che è la parte di front office e 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 con il vantaggio di rimanere nella propria postazione, senza recarsi nell'ufficio di riferimento.

Parallelamente a tali iniziative si è provveduto in estate al trasferimento al Centro di documentazione di Gradisca d'Isonzo del materiale cartaceo relativo alle annate precedenti al 2006, accentrando in quella sede anche la pregressa documentazione Corerat/Corecom e liberando preziosi spazi d'archivio nella sede di Trieste.

2. PARTE SECONDA - LE ATTIVITA'

2.1 I PARERI

Nell'esercizio delle sue attività istituzionali il Comitato ha espresso nel 2009 diversi pareri:

- parere sulle emittenti televisive e radiofoniche locali convenzionabili con il Consiglio e l'Amministrazione regionale, ai fini della realizzazione di programmi e servizi radiotelevisivi;
- parere sui programmi radiotelevisivi in lingua friulana proposti dalle emittenti radiotelevisive locali per l'anno 2010.

Per quanto riguarda il parere sulla bozza della Convenzione sui programmi in lingua friulana tra la Regione F.V.G. e la RAI – Radiotelevisione Italiana, la convenzione per l'anno in corso è stata approvata anche sulla base del previsto parere *ex ante* fornito dal CORECOM FVG (v. foto).



In relazione alla tutela delle minoranze etniche e linguistiche, il CORECOM FVG si è impegnato per favorire la piena attuazione della legge di tutela degli sloveni (legge 23.2. 2001, n. 38) e della legge 15.12.1999, n. 482 (per il friulano) per quanto riguarda il servizio pubblico.

Per quanto infatti concerne le trasmissioni in lingua slovena, va sottolineato che, come negli anni precedenti, rimane aperta la questione della comunità slovena delle Valli del Natisone, in provincia di Udine, non ancora in grado di poter vedere i programmi RAI in sloveno. Se il segnale risulta presente nelle province di Trieste e Gorizia (come attualmente disposto dalla Convenzione tra la Presidenza del Consiglio dei Ministri e la RAI), esiste un progetto per installare un ripetitore sul Monte Purgessimo (Valli del Natisone) che ha già ricevuto un primo finanziamento regionale, ma che è ancora bloccato per motivi legati alla disponibilità di canali e a costi aggiuntivi ma anche per l'ormai prossimo passaggio al digitale terrestre.

A tal proposito si segnala che la sola transizione tecnologica non risolverà il problema dell'estensione del segnale, risolvibile solo con una modifica della citata Convenzione conseguente ad un intervento sulla fonte normativa della stessa.

Per quanto, infine, concerne la lingua friulana, il CORECOM FVG si è adoperato affinché la comunità friulana, pur differenziata a livello linguistico e territoriale, benefici del rafforzamento di programmi radiotelevisivi, soprattutto per l'informazione della RAI.

Il Comitato ha ritenuto che l'informazione in friulano debba essere coerente alla dimensione regionale del servizio pubblico e non frammentata su comuni e province, anche attraverso una maggiore autonomia delle sedi regionali.

Nell'ambito della tutela delle minoranze etniche e linguistiche, si rimanda, inoltre, alle attività riportate al punto 2 della relazione per ciò che concerne l'emissione di pareri sui programmi radiotelevisivi in lingua friulana, ai sensi della L.R. 11/2001, art. 5, e sulla bozza della Convenzione sui programmi in lingua friulana tra la Regione F.V.G. e la RAI – Radiotelevisione Italiana. L'art. 29 della L.R. 15/96, e successive modifiche, prevede, infatti, che l'Amministrazione regionale possa stipulare, per la realizzazione di programmi radiotelevisivi in lingua friulana, convenzioni con il servizio radiotelevisivo pubblico e con le emittenti radiotelevisive private locali. La normativa regionale vigente dispone sui contributi sia a sostegno delle iniziative per la tutela della lingua e della cultura friulane in relazione alla convenzione con la RAI, sia relativamente alle convenzioni per la realizzazione di programmi radiofonici o televisivi in lingua friulana delle emittenti private.

Ai fini dell'espressione del parere in merito ai progetti di trasmissione in lingua friulana, si sottolinea che i principi di valutazione si sono conformati a criteri che privilegiassero, prevedendo il finanziamento di almeno 1 progetto proposto dalle emittenti radiotelevisive con l'attenzione specifica all'impatto sociale sul territorio:

- le trasmissioni di ricerca e approfondimento delle tematiche legate alla lingua friulana (approfondimenti sulle realtà del territorio in termini storici, geografici, sociologici e culturali) con un'attenzione particolare a quelle proposte che presentino aspetti innovativi – piuttosto che semplici traduzioni dalla lingua italiana
- i programmi di informazione, a carattere giornalistico, sui temi di attualità (radio telegiornali/rubriche giornalistiche/ informazione su eventi culturali e sportivi) che favoriscano l'uso della lingua quotidiana e utilizzino un linguaggio televisivo dinamico, che sappia evidenziare le trasformazioni della realtà socio culturale friulana
- i programmi di intrattenimento destinati ad un pubblico di bambini
- le trasmissioni “didattiche” che si occupano di insegnare e diffondere il friulano con l'approfondimento di tematiche specifiche quali la grafia, la grammatica e sintassi.

Rientra inoltre, nell'ambito della tutela delle minoranze linguistiche anche l'organizzazione dei programmi dell'accesso, di cui al punto 5, che, grazie alla collaborazione tra CORECOM FVG e la Rai regionale, garantisce ad enti ed associazioni di realizzare programmi all'interno della programmazione del servizio pubblico non solo in lingua italiana, ma anche in lingua friulana e slovena.

2.2 LA TELEVISIONE TRANSFRONTALIERA

Il Comitato ha continuato, per quanto possibile, in ogni sede (regionale, nazionale ed europea) a proseguire il proprio impegno per lo sviluppo del progetto della televisione transfrontaliera, manifestando la necessità di rafforzare lo spazio ed il ruolo della regione “di confine” Friuli Venezia Giulia come ponte, non solo retorico, nei confronti dell'Europa dell'Est, in una logica realmente “transfrontaliera”, sia in ambito culturale che socio-economico ed istituzionale.

La tematica, peraltro, nel corso del 2009 non ha trovato molti campi d'azione e di sviluppo.

In qualche modo afferente al tema, però, può essere considerato lo sviluppo e la presentazione, alla deadline programmatica 2009, del progetto ANCORA a valere sul Programma IPA - Adriatico, del quale si è proposto come partner capofila, avvalendosi della propria struttura organizzativa. Il partenariato comprende uffici delle autorità di controllo nelle comunicazioni, dislocate a livello regionale o nazionale, ed enti pubblici e privati interessati alla tematica della regolamentazione delle comunicazioni

In questo quadro, il CORECOM FVG, insieme a cinque partner italiani (Corecom di Puglia, Emilia Romagna, Veneto ed AgCom e il Centro di Formazione Formez) nonché con la regione Istria (HR), e due partner associati (Radiotelevizija Slovenija Koper – Slovenia e Regulatorna Agencija Za Komunikacije – Bosnia And Herzegovina) ha presentato il progetto ANCORA che ha come obiettivo quello di diffondere, condividere e ottimizzare la capacità operativa delle istituzioni responsabili per la garanzia nelle comunicazioni a livello nazionale e regionale/locale nell'area adriatica. L'obiettivo sarebbe quello di creare un sistema di governance multilivello condivisa, quale garanzia per il consolidamento delle dinamiche democratiche e partecipative nell'area adriatica, in considerazione del fatto che il contesto dell'Adriatico costituisce di fatto la nuova frontiera dell'allargamento dell'Unione Europea.

Tra i risultati che ci si prefigge di raggiungere con questo progetto, si sottolinea in particolare la produzione di alcuni documenti strategici in materia di garanzia nelle comunicazioni, sia di analisi coordinata sugli assetti giuridici, normativi e organizzativi nelle realtà partner dell'area adriatica, sia di studio, informazione e divulgazione (nelle diverse lingue locali) sui principi, sul ruolo e sulle funzioni degli istituti di garanzia nelle comunicazioni. Inoltre, tra i risultati, ci si attende la stipula di un accordo quadro comune tra i partner, e la creazione di una piattaforma – segretariato tecnico “virtuale” della rete, comunità di pratiche on-line – per lo sviluppo di attività comuni della rete adriatica dei garanti nelle comunicazioni.

In particolare, in caso di approvazione e finanziamento del progetto, si procederà all'approfondimento delle esperienze maturate ad ogni livello nei settori di:

- Monitoraggio televisivo in particolare nell'ambito TV e Minori
- Diritto di accesso agli spazi radiotelevisivi da parte dei gruppi di rilevante interesse sociale
- Conciliazione e definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni e utenti finali
- Tenuta del registro degli operatori di Comunicazioni
- Comunicazione ai cittadini
- Nuovi media e problematiche relative

2.3 IL DIGITALE TELEVISIVO TERRESTRE

Come noto, nell'autunno del 2010 è previsto il cosiddetto *Switch off* per il passaggio della programmazione televisiva dal sistema analogico a quello digitale terrestre.

In vista di tale passaggio e nell'ambito delle funzioni assegnate dalla legge istitutiva il CORECOM FVG ha avviato un progetto, denominato “DI.TE. Corecom”, che ha lo scopo di agevolare la transizione al digitale terrestre nella Regione Friuli Venezia Giulia. Gli interventi previsti, alcuni completati altri avviati o in fase di progettazione, si rivolgono principalmente a due macrosettori:

- il primo si rivolge ad un'area che potremmo definire “tecnica”, comprendente le emittenti televisive locali, gli impianti di diffusione e ripetizione del segnale, i tecnici antennisti/installatori ed i rivenditori di apparecchiature televisive;
- il secondo è rivolto ai cittadini della Regione che dovranno adeguare le proprie apparecchiature alla ricezione del segnale digitale, con una particolare attenzione a quelle categorie che potrebbero incontrare maggiori difficoltà, quali gli anziani.

In tale ambito il Comitato ha portato a termine uno studio sulle emittenti locali denominato “La qualità della TV locale: le aspettative dei telespettatori e degli operatori televisivi locali sui cambiamenti derivati dall’introduzione del digitale terrestre in Friuli Venezia Giulia “, che ha permesso di fotografare il livello di preparazione delle emittenti alla fase di *switch off*, i loro progetti di televisione digitale, nonché di raccogliere eventuali criticità dal lato degli operatori (5 novembre).

In particolare, si è provveduto a intervistare individualmente i responsabili delle sette emittenti televisive con sede legale in Friuli Venezia Giulia (Telequattro Srl, Canale 6 TVM Srl, Telefriuli Spa, Radio Tele Pordenone Srl, Video Pordenone Srl, GSG Telemare Srl, Associazione Tele Alto But) ed a somministrare un articolato questionario, dopodichè si è tenuta una riunione presso il Corecom per discutere dei risultati provvisori con i referenti delle emittenti (v. foto).



Si è quindi provveduto ad intervistare i responsabili delle principali associazioni di categoria degli operatori televisivi (FRT, Aeranti-Corallo, REA e CNT) e giungendo infine a elaborare e a sintetizzare i dati ricavati dalle precedenti attività ed a proporre una serie di interventi e provvedimenti da sottoporre agli Organi istituzionali della Regione Friuli Venezia Giulia a sostegno degli operatori televisivi locali in vista del passaggio al digitale terrestre.

In fase di avvio è invece la parte di progetto riguardante il problema degli impianti di ripetizione del segnale appartenenti ai Comuni ed alle Comunità montane: è stata infatti completata una prima fase ricognitiva tesa a conoscere quantità e qualità di tali impianti, e su tale base si è impostato il lavoro per successivi incontri con le Comunità, l’Ispettorato territoriale del Dipartimento per le comunicazioni e la società Rai Way (quale operatore di rete del Servizio Pubblico), al fine di trovare le soluzioni per garantire quanto più possibile la continuità di servizio a seguito dello *switch off*, sia da un punto di vista strutturale (adeguamento e gestione degli impianti) che amministrativo (al fine di ridurre il più possibile l’obbligatorio spegnimento degli impianti in attesa del rilascio dell’autorizzazione alla trasmissione in digitale).

2.3.1 IL PROGETTO DIGI.TV

In tale contesto è stata positivamente accolta dal Comitato la proposta di partecipazione ad un progetto a valere sul bando 2009 del Programma South East Europe – SEE avanzata da Telesis, società slovena che si occupa di telecomunicazioni, in particolare di telecomunicazioni digitali, e lavora nel campo della ricerca di nuove soluzioni e sviluppo di prodotti, nonché per la predisposizione e preparazione di progetti.

Le attività di Telesis, che collabora tra gli altri con l'APEK – l'Agenzia delle Poste e Telecomunicazioni della Repubblica Slovena omologa della nostra Agcom, si basano sulla collaborazione con altre compagnie e istituzioni che operano nello stesso campo, al fine di:

- Sviluppare, preparare e gestire progetti nel campo delle telecomunicazioni, IT e comunicazioni elettroniche
- Attività di marketing
- Attività di consulenza
- Attività di formazione

Collaborano, inoltre, con diverse altre agenzie appartenenti ad altri paesi balcanici, con le quali hanno sviluppato un'idea progettuale relativa al processo di digitalizzazione terrestre che coinvolge alcuni paesi membri dell'UE e alcuni dell'area IPA.

In questo contesto e per l'esperienza maturata in materia, i partner progettuali, tra cui CORECOM FVG ed AgCom, hanno deciso di strutturare tale progetto, capofila APEK, al fine di svolgere un confronto con le esperienze maturate nei paesi e nelle regioni adriatiche e approfondire studi ed iniziative in relazione al nuovo contesto del digitale terrestre che, secondo le direttive europee, dovrà diffondersi in tutti i paesi membri.

Il progetto si basa sul forte interesse di tutti i soggetti coinvolti a rimuovere qualsiasi ostacolo alla diffusione del digitale terrestre ed eventuali e successive evoluzioni: in particolare al fine di minimizzare i rischi di una distorsione del mercato, supportare la trasparenza, preparare un quadro normativo comune, utilizzare tecnologie e strumenti efficienti e facilitare la cooperazione tra i partner e fra questi ed i loro stakeholder.

2.4 L'ACCESSO

Il CORECOM FVG organizza i programmi dell'accesso secondo le norme della Commissione parlamentare di vigilanza dei servizi radiotelevisivi in relazione alla programmazione definita con la concessionaria pubblica, ai sensi del combinato disposto dell'art. 7, comma 1, della legge 6 agosto 1990, n. 223 *“Disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato”* e dell'art. 4 della legge 14 aprile 1975, n. 103 *“Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva”*. In particolare gestisce il calendario delle trasmissioni dell'accesso nei vari trimestri, oltre naturalmente a verificare la correttezza delle domande prodotte da tutti coloro che ne hanno diritto. L'art. 6 della legge sopra citata stabilisce che vengano riservati spazi di programmazione televisiva e radiofonica, distintamente per la diffusione nazionale e per quella regionale, “ai partiti e ai gruppi rappresentati in Parlamento, alle organizzazioni associative delle autonomie locali, ai sindacati nazionali, alle confessioni religiose, ai movimenti politici, agli enti e alle associazioni politiche e culturali, alle associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, ai gruppi etnici e linguistici e ad altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta”. Le richieste di accesso pervenute al Comitato, una volta riscontrata la loro regolarità e completezza, sono inserite con numerazione progressiva nell'apposito protocollo pubblico e vengono esaminate e approvate dal Comitato, che procede all'esame delle domande e delibera il piano trimestrale delle trasmissioni per l'accesso. Il piano così approvato viene inviato alla Rai e alla Sottocommissione permanente per l'accesso della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale di vigilanza dei servizi

radiotelevisivi. Il Comitato rende noto ai richiedenti interessati le date di messa in onda e, nel caso si avvalgano della collaborazione tecnica gratuita della Rai, delle date di registrazione. I piani trimestrali sono resi disponibili sul sito del CORECOM FVG allo scopo di rendere note le date di messa in onda delle relative trasmissioni non solo agli accedenti stessi, ma a chiunque sia interessato all'ascolto.

Nel corso dell'anno 2009 sono stati predisposti quattro calendari trimestrali in lingua italiana per un totale di 152 trasmissioni, due calendari in lingua slovena per un totale di 10 trasmissioni e due calendari in lingua friulana per un totale di 4 trasmissioni.

In dettaglio, per il primo trimestre sono state trasmesse 38 trasmissioni in lingua italiana rappresentative di 19 soggetti accedenti, e 6 in sloveno rappresentative di 2 soggetti.

Nel secondo trimestre 2009 sono state trasmesse 7 trasmissioni in lingua italiana. In questa fase, i programmi, sospesi dal 10.04.2009 al 22.06.2009 per il rispetto del periodo elettorale (comizi del 3.04.2009), sono stati recuperati nel corso del terzo e quarto trimestre 2009.

Nel corso del terzo trimestre sono andate in onda 40 trasmissioni in lingua italiana rappresentative di 12 soggetti accedenti e 3 trasmissioni in lingua friulana rappresentative di 1 soggetto accedente.

Per quanto riguarda infine il quarto trimestre 2009, sono state predisposte 38 trasmissioni in italiano, rappresentative di 13 soggetti, 4 in sloveno, relative a due soggetti e 1 trasmissione in lingua friulana.

A differenza del passato, nel 2009 il CORECOM FVG non ha usufruito delle trasmissioni dell'accesso, sia in lingua italiana, che in sloveno e friulano, per presentare il programma d'attività annuale e informare gli utenti in merito alle proprie attività ed iniziative.

2.5 LA PAR CONDICIO

Nel corso dell'anno 2009 la Regione Friuli Venezia Giulia è stata interessata, nei giorni 6 e 7 giugno, dalle elezioni per il rinnovo del Parlamento europeo e di alcune realtà amministrative locali con un'ulteriore appendice per il referendum nazionale.

Questi importanti appuntamenti elettorali hanno impegnato il Comitato negli adempimenti connessi al rispetto della "par condicio" attivando le necessarie procedure di verifica al fine di garantire la parità di presenza in video tra i soggetti politici, così come previsto dalla legge 22 febbraio 2000, n. 28, come modificata dalla legge 6 novembre 2003, n. 313, ed in particolare attraverso la vigilanza sul rispetto delle delibere di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) n. 57/09/CSP, 59/09/CSP e 80/09/CSP, e le corrispondenti deliberazioni della Commissione parlamentare di vigilanza per quanto riguarda la sede regionale della Rai.

Il CORECOM FVG ha anche realizzato appositi messaggi esplicativi sulle modalità di voto, comprensivi della "traduzione" nella lingua dei segni per i cittadini sordomuti.

Particolare impegno è stato rivolto al rispetto della normativa relativa alla diffusione dei "messaggi autogestiti gratuiti" (MAG), obbligatori per il servizio pubblico RAI e facoltativi per le emittenti locali (le quali hanno diritto ad un rimborso fissato dal Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni); si è provveduto al sorteggio necessario a determinare l'ordine di rotazione per permettere a tutte le forze politiche di usufruire delle medesime opportunità di divulgazione e di ascolto. Per quanto riguarda il rimborso dei MAG, al Friuli Venezia Giulia sono stati destinati € 55.779,68, ripartiti in € 15.443,11 per le televisioni ed € 40.332,20 per le radio.

Per le elezioni europee, amministrative e referendarie hanno dato la propria disponibilità a trasmettere MAG 10 radio e 2 televisioni, mentre sono stati 40 i soggetti politici che ne hanno fatto richiesta, per un totale di 6.972 messaggi trasmessi. Purtroppo, come d'abitudine in questi ultimi anni, si rimane ancora in attesa dello stanziamento ministeriale per procedere ai rimborsi.

Un'attenzione particolare è stata data al servizio pubblico regionale (Rai – Sede regionale per il Friuli Venezia Giulia), che ha organizzato le tribune elettorali, secondo il calendario imposto dal regolamento della Commissione parlamentare di vigilanza sia per le forze politiche, sia per le coalizioni che per i diversi candidati al rinnovo del Consiglio provinciale di Pordenone. Il CORECOM FVG ha coadiuvato il servizio pubblico regionale sia per quanto riguarda i sorteggi per stabilire l'ordine delle tribune politiche, sia per divulgare ed informare le varie forze politiche sulla loro partecipazione.

Il Comitato, in collaborazione con l'Ispettorato Regionale del Ministero delle Comunicazioni – sede di Pordenone, ha effettuato la consueta attività di vigilanza delle emittenti televisive private regionali che hanno realizzato programmi di comunicazione politica su temi legati alle elezioni. In materia di violazioni della disciplina della comunicazione istituzionale in periodo elettorale, il CORECOM ha aperto, su segnalazione di terzi, 3 procedimenti di presunta violazione; in un caso l'Autorità ha ritenuto opportuno un intervento correttivo, mentre negli altri casi è lo stesso Comitato ad aver riscontrato l'insussistenza delle violazioni contestate. In materia di sondaggi, non sono stati aperti procedimenti, mentre in materia di par condicio non è stata riscontrata alcuna violazione ma in due casi si è ritenuto di richiamare ufficialmente ed in via preventiva un'emittente televisiva ad un'osservanza più scrupolosa della disciplina in materia di informazione in periodo elettorale.

In occasione delle elezioni europee e amministrative il CORECOM FVG ha inoltre effettuato il monitoraggio delle emittenti locali nel periodo dal 23 aprile al 5 giugno 2009. Facendo riferimento alla Legge Regionale 11/2001, Capo III, art. 7, al comma 1, lettera a), si riscontra che il CORECOM FVG esercita funzioni *“di governo, di garanzia e di controllo del sistema delle comunicazioni che abbiano rilevanza locale (...)”*; il comma 3 dispone che *“Il Co.Re.Com. provvede al monitoraggio di ogni forma di comunicazione politico-istituzionale d'interesse regionale”*, mentre il comma 4 afferma che *“...può svolgere attività di studio, di ricerca e monitoraggio, su materie attinenti alle comunicazioni, per istituzioni pubbliche del Friuli Venezia Giulia...”*. Il monitoraggio si è rivolto alle principali edizioni dei Telegiornali della Rai regionale, come pure a quelle delle principali emittenti locali, che svolgono una preziosa attività d'informazione

Lo scopo di tale monitoraggio è stato quello di offrire un'analisi dell'informazione regionale durante il periodo elettorale, utilizzando la metodologia concordata con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e svolgendo un'attività di controllo e vigilanza sul rispetto della *“par condicio”*, in base a quanto stabilito dalla legge 28/2000 e dalla legge 313/2003 per quanto riguarda l'emittenza locale. L'acquisizione delle registrazioni delle emittenti monitorate sono state effettuate in parte dal Laboratorio regionale di monitoraggio, per quelle emittenti il cui segnale è ricevibile dalla sede di Trieste, e in parte dall'Ispettorato del Ministero dello Sviluppo Economico/Dipartimento per le Comunicazioni della cui collaborazione il Corecom FVG si è avvalso per le emittenti non ricevibili.

La scelta delle emittenti locali da monitorare è stata effettuata secondo il criterio del territorio, indirizzando la scelta verso quelle emittenti che vengono recepite nella porzione di regione più vasta possibile, in modo da poter avere una valenza regionale in senso stretto dell'informazione. Le emittenti e i telegiornali monitorati sono stati i seguenti:

- TGR Rai 3, edizione meridiana delle ore 14.00;
- TGR Rai 3, edizione serale delle ore 19.35;

- TGR Rai 3, edizione serale delle ore 24.00 circa;
- TGR Rai 3, edizione in lingua slovena delle ore 20.30
- Telefriuli, edizione serale delle ore 19.05;
- Telepordenone, edizione serale delle ore 19.15;
- Canale 55, edizione delle ore 19.10¹
- Telequattro, edizione triestina delle ore 19.30;
- Telequattro, edizione regionale delle ore 20.30;
- Antenna 3, edizione Trieste delle ore 19.00;
- Antenna 3, edizione Udine delle ore 19.00;
- TVM, edizione TVM NEWS delle ore 10.20;
- TVM, edizione TRIESTE OGGI delle ore 19.45;
- Videoregione/Videopordenone, edizione delle ore 18.30;

I “tempi” che sono stati rilevati per ogni soggetto politico e/o istituzionale sono conformi alla metodologia utilizzata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. In termini tecnici sono:

- *tempo di Notizia*: misura il tempo dedicato dal conduttore del telegiornale e dal giornalista del servizio all’illustrazione di un argomento/evento in relazione ad un soggetto politico/istituzionale;
- *tempo di Parola*: computa il tempo che viene dato al soggetto politico-istituzionale per parlare direttamente “in voce” durante il notiziario o durante il servizio montato;
- *tempo di Antenna*: rappresenta la visibilità totale del soggetto politico-istituzionale e si ottiene dalla somma dei due tempi appena descritti (il tempo di Parola e il tempo di Notizia).

Tutti i dati riportati nel monitoraggio fanno riferimento al “tempo d’antenna”, che rappresenta la sintesi più completa dei tempi dedicati, dalle varie emittenti nei propri telegiornali, a forze, personaggi e a soggetti politici durante il periodo elettorale. L’analisi proposta è analoga a quella realizzata a livello nazionale dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sia nella forma espositiva sia nella metodologia.

Tutte le emittenti regionali che hanno trasmesso programmi di comunicazione politica hanno fatto pervenire, preventivamente, i calendari al CORECOM FVG.

Come noto la “par condicio” si rivolge prevalentemente all’universo mediatico radiotelevisivo, a livello nazionale e locale, ma coinvolge anche altri aspetti della comunicazione: la comunicazione istituzionale, la regolamentazione relativa alla pubblicità politica sui giornali e la normativa relativa alla pubblicazione dei sondaggi.

2.6 I CONTRIBUTI STATALI ALLE EMITTENTI LOCALI

Come per gli altri anni, anche per il 2009 il CORECOM FVG ha svolto l’istruttoria e predisposto la relativa graduatoria, connessa all’erogazione dei contributi statali alle emittenti televisive locali, secondo quanto stabilito dal D.M. 30 aprile 2009 “*Concorso per l’attribuzione dei contributi, per l’anno 2009, alle emittenti televisive locali, ai sensi dell’articolo 1 del decreto 5 novembre 2004, n. 292.*”.

Nell’anno 2009 il contributo complessivamente stanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni a livello nazionale è stato pari ad € 127.797.046, di cui € 2.646.728,06 per il Friuli Venezia Giulia.

¹ Canale 55, con sede in provincia di Pordenone, fa in effetti parte di un’emittente veneta. La scelta di comprenderla nel monitoraggio è dovuta alla trasmissione del telegiornale dedicato al Friuli Venezia Giulia. Si ricorda che tale emittente è ricevuta nella maggior parte del territorio regionale

Si ricorda a tal proposito che la domanda per ottenere i benefici previsti dall'art. 1 del D.M. 5 novembre 2004, n. 292, recante "*Regolamento recante nuove norme per la concessione dei benefici previsti dall'art. 45 della legge 23 dicembre 1998, n. 448, e successive modifiche ed integrazioni*", può essere presentata da ciascuna emittente nella regione nella quale è ubicata la sede operativa principale di messa in onda del segnale televisivo, ma anche in quelle regioni nelle quali la medesima emittente raggiunga almeno il 70% della popolazione residente. In questa seconda ipotesi, presentando la stessa emittente domanda per più regioni, viene presa in esame, ai fini dell'attribuzione del punteggio, la quota parte del fatturato e del personale dipendente applicato allo svolgimento dell'attività televisiva in ciascuna regione.

Anche il bando 2009 ha sostanzialmente mantenuto i requisiti già richiesti nei bandi precedenti; il Corecom FVG, svolti i compiti istruttori, ha approvato la graduatoria 2009 che ha visto la partecipazione di 6 emittenti regionali (*Canale 6, Telemare, Telefriuli, Teleordenone TPN, Telequattro, Videoregione VPN*) e 7 emittenti venete (*Antenna Tre Veneto, Rete Azzurra, Canale Italia, 7 Gold, TV 7 Triveneta, Teleregione-Videitalia, Telechiara*). Le prime 5 emittenti che hanno ricevuto i 4/5 della somma stanziata sono *Telequattro, Telefriuli, TV 7 Triveneta, Rete Azzurra, Telechiara*. Anche quest'anno si è riscontrato che, applicando con rigore i criteri ministeriali, nella graduatoria 2009 nei primi 5 posti vi sono 3 emittenti venete: ci si trova, così, al paradosso che i finanziamenti pubblici continuano a non premiare il consolidamento dell'occupazione a livello regionale. Proprio per questo già negli scorsi anni il CORECOM FVG aveva inviato una serie di proposte migliorative al Ministero delle Comunicazioni: secondo il CORECOM FVG, infatti, i criteri per i finanziamenti pubblici alle emittenti locali dovrebbero fondarsi maggiormente sulla qualità e premiare chi crea e stabilizza l'occupazione ed opera sul territorio producendo programmi d'istruzione, formazione culturale, informazione e servizi di pubblica utilità ai cittadini. E' opinione condivisa anche dagli altri Corecom italiani che in occasione della prossima revisione del Regolamento, resa necessaria dalle modifiche legislative introdotte dalla fase di transizione dalla tecnica analogica a quella digitale, tali modifiche possano trovare accoglienza.

Quest'anno in particolare, a seguito di due circolari ministeriali interpretative del bando e constatata l'assenza di una figura professionale interna alla struttura in grado di portare a termine i controlli approfonditi sui bilanci richiesti dalle predette, si è incaricato un professionista esterno all'Amministrazione che ha provveduto ad un'analisi accurata dei bilanci delle emittenti. La seconda fase dei controlli, che prevede un controllo a campione delle fatture prodotte nell'anno 2008 dalle emittenti, è ancora in fase di svolgimento; qualora dovessero emergere delle irregolarità si provvederà ad informare tempestivamente il Ministero per il seguito di competenza.

2.7 GLI EVENTI NEL CAMPO DELLA COMUNICAZIONE

Anche nel corso del 2009 il CORECOM FVG, tenuto conto della specialità delle materie trattate, ha organizzato alcuni eventi nel campo della comunicazione, dei quali si riportano di seguito le informazioni essenziali.

In queste occasioni, come più in generale in tutte le occasioni nelle quali il CORECOM FVG è stato protagonista, il Servizio di supporto si è attivato per garantire direttamente ovvero tramite i colleghi dell'Ufficio Stampa del Consiglio regionale la necessaria copertura informativa.

Ciò ha comportato la predisposizione e l'inoltro di inviti e comunicati stampa; la predisposizione di cartelle informative; la predisposizione e l'aggiornamento di mailing list specializzate come pure generalizzate; l'attività di raccordo tra gli operatori dei media ed il Comitato; quando necessario, la predisposizione di rassegne stampa su specifiche iniziative o problematiche. Nel corso dell'anno sono stati messi a disposizione del Comitato e del Servizio di supporto abbonamenti on line ai quotidiani locali ed ai principali nazionali, semplificando così la messa a disposizione puntuale dei

quotidiani ed eliminando l'oneroso lavoro di esame dei quotidiani da parte dei funzionari e demandando, quando necessario, alla attività di analisi dell'Ufficio stampa della Giunta regionale la ricerca di eventuali specificità.

Anche il re-styling del sito istituzionale è stato utilizzato per una diversa proposizione alla comunità regionale dei comunicati e delle iniziative del CORECOM FVG.

A fine anno, restando nel settore, è stata registrata la testata CORECOMFVG News, concepita come newsletter elettronica mensile, strumento agile ed a costo zero per diffondere notizie, commenti, elementi conoscitivi sulla complessa attività del CORECOM FVG, alla quale saranno chiamati a collaborare insieme ai membri del Comitato tutti i funzionari del Servizio di supporto, ciascuno per dare puntuale notizia sulle attività di propria competenza.

- *“La Comunicazione 2.0 a sostegno dell'economia locale”* (Claut 5 luglio)

Nell'ambito della 15ª Fiera Arte e sapori della Valcellina, organizzato la da La Clape – Friul dal Mont, con il patrocinio della Regione Friuli Venezia Giulia, della Provincia di Pordenone e del Comune di Claut, il CORECOM FVG, ha ritenuto importante prestare la propria collaborazione sostenendo e coorganizzando il Convegno “La Comunicazione 2.0 a sostegno dell'economia locale”

Manifestazione realizzata con il Patrocinio
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

Provincia di Pordenone
Comune di Claut

Hanno aderito al Convegno

Edouard Ballaman
Presidente del Consiglio Regionale FVG

Luca Ciriani
Vicepresidente Giunta e Assessore alle Attività Produttive

Elio De Anna
Assessore Regionale alle Attività Ricreative e Sportive

Roberto Molinaro
Assessore Regionale all'Istruzione, Formazione e Cultura

Claudio Violino
Assessore Regionale alle Risorse Agricole e Forestali

Si ringraziano

PRO LOCO CLAUT
Valcellina

PRO LOCO
DOLOMITI
VACANZE

CO.RE.COM. del
Friuli Venezia Giulia
34170 TRIESTE
Via Coronio, 8
tel. 040 3773889 - fax 040 3773980
corecom@regione.fvg.it

CLAPE
Friul dal Mont
33100 UDINE
Via del Sale, 9
www.clape.it - mail: info@clape.it

Segreteria Convegno: 3474483819

Nella magica atmosfera della
15ª Edizione della Fiera
“Arte e Sapori
della Valcellina”
la S.V. è invitata al Convegno

**La Comunicazione 2.0
a sostegno dell'economia locale**

domenica 5 luglio 2009
Claut, Sala Convegni “Dolomiti Vacanze”

Il convegno ha riscosso un ampio successo in termini di presenze e suscitato un notevole interesse. Le tematiche affrontate nel corso di un articolato programma di interventi che hanno dato vita ad un vivo dibattito, hanno voluto evidenziare, in una logica di progetto integrato, le potenzialità del territorio in sinergia con gli strumenti offerti dalla nuova comunicazione e sottolineato come attraverso il semplice strumento della comunicazione 2.0, che di fatto rappresenta una struttura socio orizzontale, consenta ad una realtà imprenditoriale il raggiungimento di importanti obiettivi di crescita, permettendo la realizzazione del passaggio dall'economia locale a vetrina aperta sul mondo.

- “Antepremio – I linguaggi dell’informazione”

Rassegna di incontri, dibattiti ed interviste sull’universo dell’informazione e della comunicazione che tradizionalmente anticipa e accompagna il Premio Giornalistico Marco Luchetta; in collaborazione con la “Fondazione Luchetta, Ota, D’Angelo, Hrovatin” e la Sede regionale RAI FVG.



GIOVEDÌ 21 MAGGIO ORE 18.00 - AUDITORIUM DEL MUSEO REVOLTELLA, VIA DIAZ 27, TRIESTE

Informazione da Paura

Talk show con Paolo Possamai (direttore Il Piccolo), Giuliano Giubilei (conduttore TG3), Alfonso Di Leva (responsabile Ansa FVG), Andrea Segrè (preside Facoltà di Agraria Università di Bologna), Mauro Giacca (direttore ICGEB).
Conduce Franco Del Campo (giornalista e docente di “Comunicazione politica” Università di Trieste).

Ingresso libero fino ad esaurimento posti.



MARTEDÌ 23 GIUGNO ORE 18.00 - SALA AJACE, LOGGIA DEL LIONELLO, PIAZZA DELLA LIBERTÀ, UDINE

Daniele Mastrogiacomo

Storia di un inviato di guerra.

Conversazione con Andrea Filippi (direttore de Il Messaggero Veneto)

Introduce Franco Del Campo

Ingresso libero fino ad esaurimento posti





GIOVEDÌ 11 GIUGNO ORE 18.00 - EX CONVENTO DI SAN FRANCESCO, PIAZZA DELLA MOTTA, PORDENONE

Ti odio, Ti amo Ti vù

Vizi e virtù del piccolo schermo

Talk show con Mauro Mazza (direttore Raiuno), Roberto Papetti (direttore Il Gazzettino), Riccardo Bocca (L'Espresso), Franco Del Campo (giornalista e docente di comunicazione politica Università di Trieste)

Ingresso libero fino ad esaurimento posti

Si ringrazia: cinemazero - pordenonelegge.it



MERCOLEDÌ 17 GIUGNO ORE 18.00 - AUDITORIUM DELLA CULTURA FRIULANA, VIA ROMA 5, GORIZIA

Professione inviato

Toni Capuozzo, Pino Scaccia, Barbara Schiavulli: quando il mondo è in diretta

Conduce Franco Del Campo

Ingresso libero fino ad esaurimento posti
Si ringrazia: ass. culturale èSioria, Teknik Srl



Ideato inizialmente come evento complementare al Premio Luchetta per approfondire ulteriormente i temi legati all'informazione, anche nel corso dell'anno 2009 si è proposto come un osservatorio/laboratorio nel quale il mondo dell'informazione si mette in discussione e si confronta con il pubblico su tematiche strettamente legate all'attualità. Tutti e quattro gli appuntamenti, condotti dal commissario del CORECOM FVG – Franco Del Campo - hanno visto una notevole affluenza e partecipazione di pubblico.

- *“La conciliazione nel settore delle telecomunicazioni”* (Pordenone, 6-7-13 e 14 novembre)

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia, assieme al Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Pordenone, ha promosso e organizzato il Corso di Formazione anche con l'intento di promuovere e allargare la conoscenza delle delicate tematiche in materia di conciliazione nel settore delle telecomunicazioni anche ad un pubblico più vasto e non solo a quello riservato alle categorie che normalmente operano in tale ambito.

Le tematiche trattate hanno visto avvicinarsi, gli interventi di docenti universitari che hanno chiarito in un percorso dinamico e con chiari riferimenti, come sia fondamentale e sempre più attuale l'intervento della procedura conciliativa all'interno delle controversie, proponendo all'interessato pubblico, una panoramica delle fattispecie in cui è obbligatoria la procedura conciliativa con particolare approfondimento nei confronti di quella relativa al settore delle telecomunicazioni.

La partecipazione al corso è libera e gratuita e comprende le lezioni frontali e l'eventuale partecipazione come uditori alle sedute di conciliazione che si tengono presso il Corecom FVG. Per coloro che avranno frequentato l'intero corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione. Per informazioni sulle modalità per ottenere il certificato di frequenza e l'attestato di valutazione al fine dell'acquisizione dei crediti formativi per l'aggiornamento professionale dell'Unione Triveneta dei Consigli dell'Ordine si prega di consultare preventivamente il Regolamento del Corso pubblicato sul sito www.corecomfvg.it oppure di contattare la segreteria dell'Ordine degli Avvocati di Pordenone presso:
Palazzo di Giustizia
P.le Giustiniano, 7
33170 Pordenone
Tel. +39 0434 26380
Fax +39 0434 240715
e-mail: ordineavvocati@ordineavvocati.pn.191.it

PER INFORMAZIONI:
Co.Re.Com FVG
Via Coroneo 8
34133 Trieste
tel. +39 040 3773889
fax +39 040 3773980
e-mail: corecom@regione.fvg.it
www.corecomfvg.it

1) Sede: Piazza Libertà 8
2) Sede: Piazza Libertà 8
3) Sede: Piazza Libertà 8
4) Sede: Piazza Libertà 8

La prenotazione al corso è obbligatoria e si può effettuare entro il 3 novembre 2009:
• preferibilmente compilando l'apposito modulo sul sito www.corecomfvg.it
• inviando una e-mail all'indirizzo corecom@regione.fvg.it o un fax al numero 040 3773980 con i propri riferimenti (nome cognome indirizzo e recapiti) e citando in oggetto "corso conciliazione". Si prega inoltre di autorizzare il CorecomFVG al trattamento dei dati personali, ai sensi e per gli effetti del d.lgs 196/2003 per le finalità previste dal corso.

CORECOM FVG
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CORSO DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO
LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE DELLE TELECOMUNICAZIONI

a cura del
CORECOM FVG
in collaborazione con il
CONSIGLIO DELL'ORDINE DEGLI AVVOCATI DI PORDENONE

PORDENONE
6-7-13-14 NOVEMBRE 2009
AUDITORIUM DELLA REGIONE
VIA ROMA 2

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Ampio spazio è stato dedicato alle funzioni del conciliatore e all'utilità della formazione di professionisti in materia, i dirigenti responsabili dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni hanno illustrato l'importante iter legislativo che ha consentito ai Corecom di assumere il ruolo di autorità regionali in materia, e il CORECOM FVG ha approfondito quale sia il suo ruolo e l'articolazione del servizio dedicato alla conciliazione

- **“Gli Amministratori locali e la comunicazione istituzionale”** (Udine, 20-21 novembre)

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni assieme all’Associazione Nazionale Comuni Italiani e all’Unione delle Province del Friuli Venezia Giulia presso l’ Auditorium della Regione di Udine hanno promosso il seminario di formazione in materia di comunicazione istituzionale ed aperto in quella sede a tutti gli Amministratori degli Enti Pubblici l’opportunità di sviluppare un percorso formativo coerente attraverso la conoscenza e l’approfondimento delle tematiche legate alla comunicazione istituzionale.

L’obiettivo finale era quello di facilitare l’azione di governo dell’amministratore locale fornendo le principali conoscenze, sia normative che tecniche, in tema di comunicazione istituzionale. Si sono avvicendati, nel corso delle due giornate, gli interventi di docenti universitari che hanno approfondito le connessioni tra la comunicazione istituzionale e le nuove tecnologie, hanno fornito un’ampia disamina sulle nuove frontiere della comunicazione e il marketing a servizio del territorio, si è affrontato il fenomeno del digital divide e la funzione della TV digitale terrestre nell’ambito della P.A.

La partecipazione al seminario è gratuita per gli amministratori di tutti gli enti pubblici del Friuli Venezia Giulia e comprende il materiale congressuale, il pranzo del venerdì e i coffee break. Al termine, a coloro che avranno frequentato l’intero seminario, verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

E’ richiesta l’iscrizione, che si può effettuare entro il 13.11.2009, con le seguenti modalità:
 1. seguendo le istruzioni pubblicate sul sito www.corecomfvg.it ;
 2. inviando una e-mail all’indirizzo corecom@regione.fvg.it o un fax al numero 040 3773980 indicando i seguenti dati:

Cognome

Nome

Ente di riferimento:

- Comune di
- Provincia di
- altro

Carica ricoperta:

- Sindaco/Presidente o vice
- Assessore
- Consigliere
- altro.....

Recapiti:

e-mail

Telefono

Autorizzo il Corecom FVG al trattamento e alla conservazione dei miei dati personali, ai sensi e per gli effetti del DLGS 196/2003, per le finalità di cui alla presente domanda di partecipazione.

Firma.....

PER INFORMAZIONI:

Co.Re.Com FVG
 Via Coroneo 8
 34133 Trieste
 tel. +39 040 3773889
 fax +39 040 3773980
 e-mail: corecom@regione.fvg.it
www.corecomfvg.it



SEMINARIO DI FORMAZIONE
GLI AMMINISTRATORI LOCALI E LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Informazione e partecipazione dei cittadini nell’era Internet

a cura del
 CORECOM FVG
 in collaborazione con ANCI FVG e UP FVG



UDINE, 20-21 NOVEMBRE 2009
 AUDITORIUM DELLA REGIONE
 via Sabbadini 31

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

L’ ampio dibattito generato tra il pubblico in sala ed i relatori ha confermato l’importanza dell’investimento nella formazione e confermato come dallo scambio di esperienze si generi conoscenza e partecipazione.

- “Studiare e giocare sul web: le opportunità e i rischi delle nuove tecnologie” (Udine, 4 dicembre 2009).

Il CORECOM FVG, in collaborazione con il Tutore dei Minori ha organizzato l'incontro per fare il punto della situazione sull'utilizzo delle nuove tecnologie che, se da un lato possono facilitare le attività di studio e di ricerca legate ai compiti scolastici, dall'altro possono favorire l'isolamento dei ragazzi portandoli ad avere solo sporadici contatti con i propri pari, venendo così a mancare una fase molto importante per lo sviluppo dell'adolescente che è proprio quello di sentirsi parte di un gruppo e con esso condividere esperienze concrete. Il convegno, rivolto a genitori, insegnanti, educatori ed in primo luogo gli stessi studenti ha avuto lo scopo di tutelare e tutelarsi dai pericoli della rete.



L'Ufficio del Tutore Pubblico dei Minori è un Istituto di Garanzia del Consiglio Regionale della Regione Autonoma FVG (L.R. 24 giugno 1993, n. 49 e successive modifiche ed integrazioni). L'art. 21 recita:

«Spetta al tutore dei minori:

- a) individuare e preparare persone disponibili a svolgere attività di tutela e curatela, assicurando la consulenza e il sostegno ai tutori o ai curatori nominati;
- b) promuovere, in collaborazione con gli Enti locali e con le associazioni di volontariato, iniziative per la tutela dei diritti dei minori;
- c) promuovere, in collaborazione con gli Enti interessati e tramite collegamenti con la pubblica opinione e con mezzi di informazione, iniziative per la diffusione di una cultura dell'infanzia e dell'adolescenza che rispetti i diritti dei minori;
- d) esprimere pareri sui progetti di legge e sui provvedimenti amministrativi della Regione concernenti i minori;
- e) segnalare al Servizio sociale di base ed al Tribunale dei minori situazioni che richiedono interventi immediati di ordine assistenziale o giudiziale;
- f) segnalare alle competenti Amministrazioni pubbliche fattori di rischio o di danno derivanti ai minori da situazioni ambientali carenti o inadeguate dal punto di vista igienico-sanitario, abitativo ed urbanistico»

Sedi dell'Ufficio:

TRIESTE, Via del Coroneo, 8 - Tel. 040 3773129-3131
UDINE, Via F. di Toppo, 40 - Tel. 0432 555633
GORIZIA, Via Roma, 14 - Tel. 0481 386201
PORDENONE, P. Ospedale Vecchio 11 - Tel. 0434 529051

www.regione.fvg.it/tutoreminori www.consiglio.regione.fvg.it



Il Corecom del Friuli Venezia Giulia (Corecom FVG) è un organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che assicura a livello regionale le funzioni di vigilanza e controllo in tema di comunicazione. Tra le varie attività (proprie e delegate), il Corecom FVG monitora le emittenti locali nel periodo elettorale e vigila sul rispetto della normativa in materia di par condicio, cura le controversie tra utenti e compagnie telefoniche, raccoglie le richieste di accesso ai programmi radiofonici, gestisce i contributi alle emittenti locali, promuove attività di studio e ricerca e organizza convegni sui temi della comunicazione.

CORECOM FVG
Via del Coroneo, 8
34133 - Trieste
tel. 040 3773889
fax 040 3773980

www.corecomfvg.it corecom@regione.fvg.it



UFFICIO DEL TUTORE PUBBLICO
dei minori



II TUTORE PUBBLICO DEI MINORI e il CORECOM FVG

organizzano il convegno

**Studiare e giocare sul WEB:
le opportunità e i rischi
delle nuove tecnologie**



VENERDÌ 4 DICEMBRE 2009
ore 9.15 - 12.30



UDINE • Auditorium della Regione FVG
Via Sabbadini 31

La nutrita presenza di studenti, ben 500 provenienti da 8 istituti della provincia di Udine, nonché la vivace e interessata partecipazione degli stessi, dimostra come non solo i docenti ma anche i ragazzi siano sensibili a tali tematiche, e di come sia quindi fondamentale offrire loro gli strumenti più adatti per “navigare senza rischi” nel *mare magnum* del Web. In tal senso sono risultati particolarmente preziosi i consigli e le riflessioni proposti da Romeo Tuliozzi, funzionario della Polizia postale di Udine e da Francesco Pira, docente dell'ateneo friulano ed esperto di Web 2.0.

- “Gioventù in transizione”

(Trieste, 9 dicembre 2009)

Il Convegno organizzato dal CORECOM FVG – in collaborazione con lo SLORI, attraverso la sua ultima pubblicazione - ha offerto un momento di riflessione, di dibattito e di confronto sul variegato mondo giovanile tra ricercatori, esperti, operatori nel settore, rappresentanti delle istituzioni e, soprattutto, i giovani.

GIOVENTÙ IN TRANSIZIONE-MLADINA NA PREHODU	
 <p>Mercoledì 9 dicembre alle ore 15.00 Sala Tessitori Piazza Oberdan 5, Trieste</p>	 <p>Sreda 9. decembra 2009 ob 15.00 Dvorana Tessitori Trg Oberdan 5, Trst</p>
<p>Programma del convegno</p> <p>15.00 Indirizzi di saluto</p> <p>15.20 <i>I giovani e il futuro: tra ansia e apprensione</i> Enzo Rizzo, Istituto IARD RPS</p> <p>15.50 <i>Studio, lavoro e famiglia. Aspetti della transizione all'età adulta dei giovani della provincia di Trieste</i> Corrado Candian, Istituto Regionale per gli Studi di Servizio Sociale (I.R.S.Se.S)</p> <p>16.05 <i>La partecipazione sociale dei giovani nelle aree di confine a contatto tra l'Italia e la Slovenia. Analisi degli orientamenti valoriali dei «giovani di confine» e delle loro motivazioni a partecipare nelle associazioni e organizzazioni di volontariato</i> Devan Jagodic, Istituto Sloveno di Ricerche (SLORI)</p> <p>16.20 Coffee break</p> <p>16.40 <i>I giovani nella gabbia dei media. Indagine sulla realtà giovanile tra valori, famiglia, scuola, informazione</i> Franco Del Campo, Comitato regionale per le comunicazioni del FVG (CORECOM FVG)</p> <p>16.55 <i>La coesistenza intergenerazionale nelle associazioni della comunità nazionale slovena in Italia: valore aggiunto o problema?</i> Maja Mezgec, Istituto Sloveno di Ricerche (SLORI)</p> <p>17.10 <i>La conoscenza delle minoranze nazionali tra i giovani appartenenti alle maggioranze nazionali e i loro atteggiamenti verso lo status socio-politico multietnico della regione Friuli Venezia Giulia e dell'Istria slovena</i> Zaira Vidali, Istituto Sloveno di Ricerche (SLORI)</p> <p>17.25 <i>Il forum provinciale dei giovani: prospettive, aspettative e volontà dei giovani nella provincia di Trieste</i> Alessio Colautti, Forum dei Giovani della Provincia di Trieste</p> <p>17.40 Dibattito Le lingue di lavoro saranno l'italiano e lo sloveno. Sarà disponibile il servizio di traduzione in entrambe le lingue.</p> <p>Con il contributo finanziario della Provincia di Trieste</p> 	<p>Program posveta</p> <p>15.00 Uvodni pozdravi</p> <p>15.20 <i>Mladi in prihodnost: med napetostjo in zaskrbljenostjo</i> Enzo Rizzo, Institut IARD RPS</p> <p>15.50 <i>Izobraževanje, delo in družina. Kako odrasčajo mladi v tržiški pokrajini</i> Corrado Candian, I.R.S.Se.S (Deželni inštitut za študije o socialni službi)</p> <p>16.05 <i>Družbena participacija mladih v obsejnih območjih na stičišču med Italijo in Slovenijo. Analiza vrednotnih usmeritev »obmejne mladine« in njene motiviranosti za sodelovanje v društvenih ter organizacijskih prostovoljnega značaja</i> Devan Jagodic, Slovenski raziskovalni inštitut (SLORI)</p> <p>16.20 Odmor za kavo</p> <p>16.40 <i>Mladi v primežu medijev. Raziskava o položaju mladih: vrednote, družina, šola in informiranje</i> Franco Del Campo, Deželni odbor za komunikacije Furlanije Julijske krajine (CORECOM FVG)</p> <p>16.55 <i>Meugeneracijsko sobivanje v društvenih slovenske narodne skupnosti v Italiji: dodana vrednost ali problem?</i> Maja Mezgec, Slovenski raziskovalni inštitut (SLORI)</p> <p>17.10 <i>Poznavanje narodnih manjšin med mladimi pripadniki narodnih večin in njihova stališča do večnarodnostnega družbeno-političnega položaja v deželi Furlaniji Julijski krajini in Slovenski Istri</i> Zaira Vidali, Slovenski raziskovalni inštitut (SLORI)</p> <p>17.25 <i>Pokrajinski forum mladih: perspektive, pričakovanja in hotenja mladih v tržiški pokrajini</i> Alessio Colautti, Forum mladih pokrajine Trst</p> <p>17.40 Razprava Delovna jezika bosta slovenščina in italijanščina. Poskrbimo bo za simultano prevajanje v oba jezika.</p> <p>Ob finančni pomoči Pokrajine Trst</p> 

L'evento si è rivelato essere un prezioso momento di confronto e di discussione sulla delicata tematica relativa alla dimensione sociale in cui i giovani della provincia di Trieste vivono la loro quotidianità in una realtà culturale transfrontaliera. Il prof. Franco Del Campo, commissario del CORECOM e autore di uno dei contributi scientifici contenuti nella pubblicazione, ha relazionato sull'argomento suscitando il generale interesse dei presenti. L'affluenza di pubblico ha sicuramente comprovato il successo di questo incontro.

2.7.1 La partecipazione a Convegni e conferenze

Il Comitato ha sempre dedicato grande attenzione alla formazione ed all'aggiornamento professionale sia dei suoi componenti, sia dei dipendenti della struttura organizzativa. Il CORECOM FVG ha partecipato ai seguenti incontri:

- *IV Conferenza Nazionale sul Digitale Terrestre “Niente è come prima”* - Roma, 20 e 21 gennaio 2009 (Francia, Serafini, Garzitto, Panontin)
- *Convegno di presentazione dei risultati del Progetto “Le microstorie affollano il confine”*- Lubiana, 12 marzo 2009 (Ambrosi)
- *Convegno “Le garanzie nel sistema locale delle comunicazioni: funzioni delegate ai Corecom”* – Roma 19 marzo 2009 (Francia, Serafini, Garzitto, Panontin, Ambrosi)
- *Convegno “RadioTV Forum 2009”* – Roma, 19 e 20 maggio 2009 (Francia, Serafini, Garzitto, Panontin)
- *Convegno “Comunicazione e territorio: il nuovo sistema di garanzie per i cittadini”* – Otranto, 10 e 11 luglio 2009 (Francia, Garzitto, Panontin, Ambrosi)
- *Convegno “Le TV locali e la svolta digitale”* – Bibione, 26 settembre 2009 (Serafini, Garzitto, Panontin)
- *Convegno “Il ruolo delle Province per la governance del territorio di area vasta”* – Udine, 5 ottobre 2009 (Garzitto)
- *Convegno “Medi@tando”* – Bellaria, 20 ottobre 2009 (Perissutti)
- *Convegno “Workshop Day del Radio TV Forum di Aeranti Corallo sulla transizione alla TV digitale terrestre”* – Milano, 3 novembre 2009 (Francia, Del Campo)

2.7.2 La partecipazione a Seminari di studio:

- *Seminario “Le garanzie nel sistema locale delle comunicazioni: funzioni delegate ai Corecom – Evoluzione del quadro giuridico, economico e tecnologico”* – Roma, 26 e 27 marzo 2009 (Serafini, Ambrosi)
- *Seminario “Attuazione Accordo Quadro Autorità – Formazione Corecom: la definizione delle controversie”* – Roma, 2 e 3 aprile 2009 (Ambrosi, Kosmina, Arrica)
- *Seminario “Attuazione Accordo Quadro Autorità – Formazione Corecom: Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale”* – Roma, 16 e 17 aprile 2009 (Ambrosi, Russo, Scognamiglio)
- *Seminario “Le garanzie nel sistema locale delle comunicazioni: funzioni delegate ai Corecom – la tenuta del ROC a livello regionale”* – Roma, 23 e 24 aprile 2009 (Ambrosi, Serafini, Fornasaro)
- *Incontro formativo “Comunicazione e consenso”* - Pesian di Prato, 28 aprile 2009 (Del Campo)
- *Seminario di aggiornamento “La gestione del rapporto con i consulenti delle parti”* – Treviso, 8 e 9 ottobre 2009 (Arrica)
- *Seminario di formazione Agcom/monitoraggio* – Milano, 28 ottobre 2009 (Russo)

- *Seminario di formazione Agcon/monitoraggio* – Roma, 29 ottobre 2009 (Scognamiglio, Torcello)
- *Seminario di formazione Agcon/monitoraggio* – Perugia, 30 ottobre 2009 (Scognamiglio)
- *Seminario “La conciliazione: da fattore di costo ad opportunità di business”* – Roma, 3 e 4 novembre 2009 (Panontin, Ambrosi)

2.8 I MONITORAGGI

Nell’ambito delle attività legate alle diverse forme di comunicazione si inseriscono i monitoraggi curati dal CORECOM FVG avvalendosi della propria struttura organizzativa.

1. ***“Monitoraggio Corecom FVG “par condicio”2009. Elezioni europee ed amministrative in Friuli Venezia Giulia. Tempi di Notizia, Parola e Antenna dei principali telegiornali regionali. Periodo dal 23 aprile al 5 giugno 2009”***, descritto al punto 6 della relazione.

Il CORECOM FVG realizza i monitoraggi in base alla propria legge istitutiva, secondo la quale esercita funzioni “di governo, di garanzia e di controllo del sistema delle comunicazioni che abbiano rilevanza locale” (Legge Regionale 11/2001, Capo III, art. 7, al comma 1, lettera a), e “provvede al monitoraggio di ogni forma di comunicazione politico-istituzionale d’interesse regionale” (comma 3). La metodologia utilizzata fa riferimento a quella dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in base alla legge 28/2000 e sue successive modifiche per quanto riguarda l’emittenza locale (legge 313/2003 e successivo Testo unico della radiotelevisione, D.L. 31 luglio 2005, n. 177).

2. ***“Monitoraggio campagna elettorale elezioni europee e amministrative 2009 – Parte speciale – Donne e politica. Analisi delle differenze di genere tra candidature, risultati elettorali e visibilità nei telegiornali regionali FVG”. Monitoraggio Corecom FVG”***, realizzato nello stesso periodo del monitoraggio per la verifica della par condicio, dal 23 aprile al 5 giugno 2009, nel quale il CORECOM FVG ha svolto un’opera di analisi delle notizie da una prospettiva di genere prendendo come campione i notiziari trasmessi durante il periodo elettorale sulle seguenti edizioni dei notiziari:

- TGR Rai 3, edizione meridiana delle ore 14.00;
- TGR Rai 3, edizione serale delle ore 19.35;
- TGR Rai 3, edizione serale delle ore 24.00 circa;
- TGR Rai 3, edizione in lingua slovena delle ore 20.30
- Telefriuli, edizione serale delle ore 19.05;
- Telepordenone, edizione serale delle ore 19.15;
- Canale 55, edizione delle ore 19.10²
- Telequattro, edizione triestina delle ore 19.30;
- Telequattro, edizione regionale delle ore 20.30;
- Antenna 3, edizione Trieste delle ore 19.00;
- Antenna 3, edizione Udine delle ore 19.00;
- TVM, edizione TVM NEWS delle ore 10.20;
- TVM, edizione TRIESTE OGGI delle ore 19.45;
- Videoregione/Videopordenone, edizione delle ore 18.30;

² Canale 55, con sede in provincia di Pordenone, fa parte di un’emittente veneta. La scelta di comprenderla nel monitoraggio è dovuta alla trasmissione del telegiornale dedicato al Friuli Venezia Giulia. Si ricorda che tale emittente è ricevuta nella maggior parte del territorio regionale

Questo monitoraggio, sviluppato in accordo con la Commissione Regionale Pari Opportunità FVG e su richiesta della stessa, misura i tempi dedicati ai soggetti politici, disaggregati per genere, sia in qualità di candidati, sia in qualità di cariche istituzionali e analizza la visibilità del genere femminile disaggregando i dati per tipo di elezione cercando di offrire una panoramica di genere all'interno delle elezioni europee nella II circoscrizione, delle elezioni per il rinnovo della Provincia di Pordenone e delle più numerose, anche se meno importanti da un punto di vista mediatico e meno prestigiose da un punto di vista politico, elezioni comunali che hanno riguardato 142 Comuni del territorio regionale, tutti al di sotto dei 15.000 abitanti, tranne Sacile.

I dati emersi dalla ricerca illustrano il delicato rapporto tra politica, informazione e questione di genere e il lavoro svolto, nel suo complesso, ha ottenuto un discreto seguito nell'ambito di attività della Commissione Pari Opportunità FVG e offre, da un punto di vista sociologico, interessanti spunti di riflessione in merito alla presenza e alla visibilità delle donne in politica.

3. ***“Minori e valori. Monitoraggio sulla programmazione delle emittenti del Friuli Venezia Giulia durante la fascia protetta dalle 16.00 alle 19.00.***

Il monitoraggio è stato effettuato nella settimana dal 14 settembre al 20 settembre 2009 e ha riguardato l'analisi della programmazione delle seguenti emittenti regionali: Telequattro, Telepordenone, Telefriuli e TVM. La scelta delle emittenti è stata compiuta, non solo tenendo conto della copertura territoriale a livello provinciale in modo da avere un'emittente per ogni provincia del Friuli Venezia Giulia.

L'analisi svolta si inserisce all'interno dell'attività delegata in materia di Tutela dei minori e comprende, oltre alla verifica del rispetto della normativa da parte dell'emittente in merito al tema TV e Minori, anche una parte sperimentale di carattere sociologico in cui si è cercato di individuare la presenza e la veicolazione di messaggi valoriali.

Il lavoro, nella sua fase progettuale, ha portato ad effettuare una riflessione sui valori e a costruire una griglia di riferimento cercando di capire quali potessero essere rilevanti, quali fossero le appropriate definizioni e quale potesse essere il contesto dell'esperienza quotidiana di riferimento. Quest'attività di preparazione ha portato a selezionare dieci valori (fedeltà; solidarietà; sincerità; amore; sacrificio/impegno; lealtà/onestà; altruismo; rispetto; spirito di gruppo; coraggio) alcuni più rilevanti nella vita sociale, altri maggiormente significativi all'interno delle relazioni personali. Inoltre sono state teorizzate quattro ambiti di vita (vita spirituale; vita attiva; vita pubblica; vita privata) entro i quali i media, attraverso i programmi, avrebbero potuto veicolare i valori considerati, tenendo conto della natura relazionale dell'individuo, che vive al contempo una vita pubblica e una privata, che coltiva sia l'aspetto spirituale che quello fisico della propria persona.

Per quanto riguarda la fase più istituzionale, si sono analizzati i seguenti aspetti:

- Programmazione: analisi di tutti i programmi sulla base della tipologia così come costruita dall'Agcom, al fine di constatare se l'emittente nella fascia oraria considerata, dedica parte della programmazione ai più piccoli, o si limita a non commettere violazioni;
- Pubblicità: analisi della pubblicità trasmessa durante la fascia protetta, sia a livello quantitativo, sia a livello qualitativo, attraverso l'individuazione della categoria merceologica dei prodotti reclamizzati.

Dai dati è emerso che la programmazione nella fascia oraria 16.00 - 19.00 varia a seconda dell'emittente monitorata. Esiste l'emittente che dedica la programmazione ai minori, attraverso la trasmissione di cartoni animati, programmi per bambini e pubblicità rivolte ai più piccoli ed esiste l'emittente che in quella fascia oraria si limita a non trasmettere programmi che violano la normativa di riferimento. Per quanto riguarda l'indagine sulla comunicazione dei valori si è giunti alla conclusione che essi non sono molto presenti e per lo più sono rappresentati in un'accezione

positiva. I passaggi più frequenti e significativi riguardano le trasmissioni di telefilm/cartoni un po' datati in cui le vicende narrate e le azioni dei protagonisti sono supportate e condizionate dall'esistenza dei valori che determinano le scelte da compiere e i comportamenti assunti.

4. ***“Spazio ai valori! Monitoraggio sugli articoli dei principali quotidiani del Friuli Venezia Giulia in relazione alla comunicazione dei valori.”***

Parallelamente all'analisi condotta sulle trasmissioni in fascia protetta delle emittenti locali in merito ai valori veicolati, si è condotto uno studio rivolto all'individuazione dei valori presenti sulla carta stampata. Il periodo di rilevazione va dal 14 settembre al 20 settembre 2009 ed è la stessa settimana utilizzata nel monitoraggio televisivo, come la stessa è anche la griglia dei valori considerata. I quotidiani analizzati sono i tre più diffusi su tutto il territorio regionale: Il Piccolo, il Gazzettino e il Messaggero Veneto. Gli articoli in esame contengono tutti un riferimento valoriale. Gli articoli selezionati sono stati misurati in base alla quantità numerica, in base alla superficie di estensione (cm²) e in base alla posizione occupata nella pagina (in alto, al centro o in basso)

I risultati della ricerca sono stati superiori alle aspettative e raccontano che il modo di veicolare i valori che emergono dall'esposizione dei fatti di cronaca (rosa, nera, politica, giudiziaria etc) contribuisce a far comprendere quali sono gli atteggiamenti e i comportamenti della società che si racconta e a creare un'identità comune in cui i lettori si riconoscono. È ragionevole pensare che sia necessario replicare la ricerca in futuro in modo da confrontare i dati ed eventualmente confermare i risultati ottenuti in questa indagine.

5. ***“I tempi della crisi. Monitoraggio sull'attenzione del TGR FVG in relazione alla crisi economica 2009”***

Questo progetto nasce con la funzione di essere un esercizio di rilevazione per gli studenti universitari che hanno svolto un tirocinio formativo presso il Corecom FVG ed è diventato, a dicembre 2009 una ricerca condotta sui TGR della redazione in lingua italiana del Friuli Venezia Giulia in merito alla trattazione delle notizie di crisi che copre, a campione, tutto l'anno 2009.

Nello specifico i periodi monitorati sono tre:

1. dal 23/03/09 al 29/03/09
2. dal 06/07/09 al 12/07/09
3. dal 12/10/09 al 18/10/09

La ricerca è stata effettuata sulle tre edizioni del TGR: meridiana (ore 14.00), serale (ore 19.35) e notturna (ore 24.00 ca). L'estensione del monitoraggio lungo i tre periodi considerati permette di effettuare dei confronti in modo da poter cogliere eventuali cambiamenti relativi agli avvenimenti o alla percezione sociale del fenomeno.

La prima parte del monitoraggio è di carattere generale e analizza le notizie in base all'argomento trattato, alla dimensione territoriale e alla presenza del tema “crisi” all'interno delle notizie. La seconda parte del monitoraggio analizza le notizie che trattano specificatamente di crisi distinguendo quattro tipi di crisi in base agli effetti sulla società. Nello specifico si sono considerate le seguenti variabili:

- crisi del lavoro: vi rientrano le notizie di crisi riferite al lavoro dipendente (licenziamenti, precariato, delocalizzazioni, scioperi e manifestazioni di protesta);
- crisi dei consumi: vi rientrano le notizie relative al mondo dell'imprenditoria, dei negozianti e dei liberi professionisti (calo delle vendite, aumento dei costi di produzione, tassazione, concorrenza);

- iniziative politico/economiche: notizie che parlano di iniziative promosse da istituzioni politiche o associazioni di vario tipo per fronteggiare la crisi (finanziamenti alle imprese, agevolazioni fiscali, accordi economici, interventi pubblici, etc);
- risvolti sociali: a questa classe appartengono tutte le notizie di crisi economica con valenza sociale ad essa riconducibile (fatti di cronaca nera dovuti a problemi economici, atti illegali compiuti per sopravvivere, ripercussioni sulla vita privata e sullo sviluppo sociale etc)

La ricerca, di notevole interesse sociale, diventa un'utile strumento per realizzare una rappresentazione dell'andamento della crisi economica che ha colpito la regione Friuli Venezia Giulia durante il 2009, dal punto di vista del notiziario più importante del territorio regionale.

2.9 LE PUBBLICAZIONI

Nel corso dell'anno sono state curate alcune pubblicazioni, che vengono illustrate nel dettaglio nei capitoli di competenza tematica e qui si ricordano solo per memoria:

- **redazione del depliant informativo in materia di roaming**

Il Comitato ha ritenuto opportuno produrre un depliant informativo in materia di *roaming*, ovvero la possibilità di utilizzare il proprio *cellulare* all'estero.

Un tanto si è reso necessario ai fini di una corretta diffusione delle notizie ma e soprattutto a fronte di molteplici segnalazioni pervenute al CORECOM FVG sia dalle popolazioni residenti sia dai turisti, che spesso si sono tradotte in istanze di svolgimento del tentativo di conciliazione.

Il depliant è stato distribuito agli URP di Gorizia, Trieste, Udine, Pordenone e Tolmezzo e tramite la Turismo FVG su tutto il territorio regionale.

I contenuti del depliant, tradotto in inglese, tedesco e sloveno, hanno offerto una sorta di guida su quelle che sono le tariffe applicate all'interno della Comunità europea e inoltre segnalano la possibilità, soprattutto nelle zone della fascia costiera, di entrare in roaming con la vicina Croazia e quindi non in condizioni di tariffa "protetta".

Co.Re.Com FVG
Via Coroneo 8
34133 Trieste
Tel. 040/3773889
Fax. 040/3773980
E-mail corecom@regione.fvg.it
www.corecomfvg.it



1 Trieste - Piazza Cibندان 6
Presidenza - Aula consiliare
Segretario generale
Gruppi consiliari

2 Trieste - Ingresso via Giustiniano
Biblioteca del Consiglio Livio Palazzi
Gruppi consiliari

3 Trieste - Piazza Cibندان 5
Servizi della Segreteria generale
Commissioni consiliari
Sala Titiano Testolini (piano terra)
Sala Teodoro de Residori (IV piano)

4 Corecom FVG
Trieste - Via Coroneo 8
Commissione pari opportunità
Tutore pubblico dei minori

CORECOM
COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI
FVG

 agcom
Autorità per le telecomunicazioni

 REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA
consiglio regionale

- **redazione del manuale: “corecom fvg, conciliare conviene”, guida per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche**

La delega in materia di controversie tra operatori di servizi di comunicazioni elettroniche ed utenti fa sentire in modo preponderante l'utilità della presenza del CORECOM FVG e laddove sino a ieri attraverso la struttura era possibile approdare al tentativo di conciliazione tra il cittadino, che si sentiva leso nei propri interessi, e l'operatore di telefonia, da ottobre è garantita anche la possibilità di rivolgersi al CORECOM FVG affinché per arrivare alla definizione della controversia.

In questa ottica il Comitato ha deciso la pubblicazione di un piccolo Manuale, che integrato dalle indicazioni presenti nel nuovo sito e dal supporto tecnico dei funzionari del Servizio di supporto, rappresenta un veicolo di conoscenza alle procedure, a volte complicate, in materia di contenzioso tra utenti ed operatori di telefonia, ma favorisce il più ampio progetto di trasparenza ed accessibilità alle informazioni avviato dal Comitato in materia di comunicazione e di rapporto con il cittadino ed il suo territorio.

The image shows a screenshot of the website for the Comitato Regionale per le Comunicazioni (CORECOM FVG). The main heading is "corecom fvg, conciliare conviene" in red and black text, with the subtitle "La guida per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche". Below the heading, there is a navigation menu with links: "home", "contenzioso", "tentativo di conciliazione", "tentativo di conciliazione", "provvedimenti temporanei", and "definizione delle controversie". The "tentativo di conciliazione" link is highlighted. The page content includes the logo of the Comitato Regionale per le Comunicazioni, the logo of the Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia Consiglio Regionale, and the logo of agcom. The text on the page describes the conciliation process, stating that it is a mandatory procedure to resolve disputes between users and operators. It lists the conditions for conciliation, such as the user being the aggrieved party, the dispute being related to the service, and the user having exhausted other remedies. The page also provides contact information for the committee, including the phone number 800-743488 and the website address.

- **Atti del seminario di formazione “Gli Amministratori locali e la comunicazione istituzionale” (Udine, 20-21 novembre)**

Gli Atti del seminario di Udine, iniziativa dettagliata nel contesto delle iniziative di comunicazione promosse dal CORECOM FVG, sono state prontamente realizzati e messi a disposizione della comunità regionale.

CORECOM FVG
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
Via del Coronico, 9 34133 - Trieste - tel. 040/3773609 - Fax 040/3773960

REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA
Consiglio Regionale
agcom
Agenzia per le Garanzie
dei Consumatori

nome

comitato e struttura
attività
contatti
documentazione

programmi dell'accesso
diritto di rettifica
par condicio
registro degli Operatori di
Comunicazione
vigilanza e monitoraggio

contenziosi
SPORTELLO CONTENZIOSI TELEFONICI
Numero verde
800-743488
da lunedì a giovedì
09.00/12.00 - 14.30/16.00
venerdì 09.00/12.00

PRESS AREA

comunicati stampa >
notizie dal Consiglio >
iniziative e convegni >

digitale
terrestre >
rete
adriatica >
[progetto ANCORA]

In primo Piano

enerdì 20 novembre 2009
Gli amministratori locali e la comunicazione istituzionale

Il 20 e 21 novembre si svolgerà a Udine, presso l'Auditorium della Regione Friuli Venezia Giulia, il seminario "Gli amministratori Locali e la Comunicazione Istituzionale - informazione e partecipazione dei cittadini nell'era di Internet".

> [leggi il comunicato in formato pdf](#)

mercoledì 07 ottobre 2009
Approvata dal Corecom FVG la graduatoria 2009

Il Corecom FVG ha concluso la complessa istruttoria stabilita dal Dipartimento per le comunicazioni per assegnare i contributi statali alle emittenti televisive locali (legge 448/98).

> [leggi il comunicato in formato pdf](#)

Gli amministratori locali e la comunicazione istituzionale

Informazione e partecipazione dei cittadini nell'era internet

2.9.1 Il nuovo sito istituzionale

In questo contesto non si può non ricordare che da subito è stato posto il problema di un re-styling del sito istituzionale, atteso che per motivi economici la gestione del medesimo, affidata a suo tempo dalla Direzione della Comunicazione e quindi confermata dal subentrante Ufficio Stampa della Regione ad un soggetto esterno, doveva essere ricondotta *in house* ad Insiel spa.

Ci si è posti quindi il problema di una previa analisi dei siti degli altri Corecom italiani e, approfittando della presenza e disponibilità di uno *stagiaire* della Facoltà di Scienze della Formazione, si è fatta un'analisi comparata tra tutti i siti Corecom italiani prendendo in considerazione 28 elementi significativi per questa tipologia di sito, raccolti in tre sezioni:

- sezione A: informazioni e contenuti (12 item);
- sezione B: navigazione nel sito (10 item);
- sezione C: attrattività e grafica (6 item).

Dalle valutazioni effettuate e dai dati raccolti, è stata creata una matrice riepilogativa sulla base della quale si è proceduto alla creazione di quattro grafici:

- un grafico per la sezione A;
- un grafico per la sezione B;
- un grafico per la sezione C;
- un grafico raffigurante i punteggi totali.

I grafici sono del tipo a barre verticali con in ascissa le varie regioni ed in ordinata i valori dallo 0 al 10; nel grafico riportante i punteggi totali i valori sull'asse delle ordinate vanno dallo 0 al 30. Per quanto riguarda la sezione A (vedi grafico 1), si può notare come, dal punto di vista delle informazioni e dei contenuti, il sito corecom FVG si ponga ad un livello intermedio.

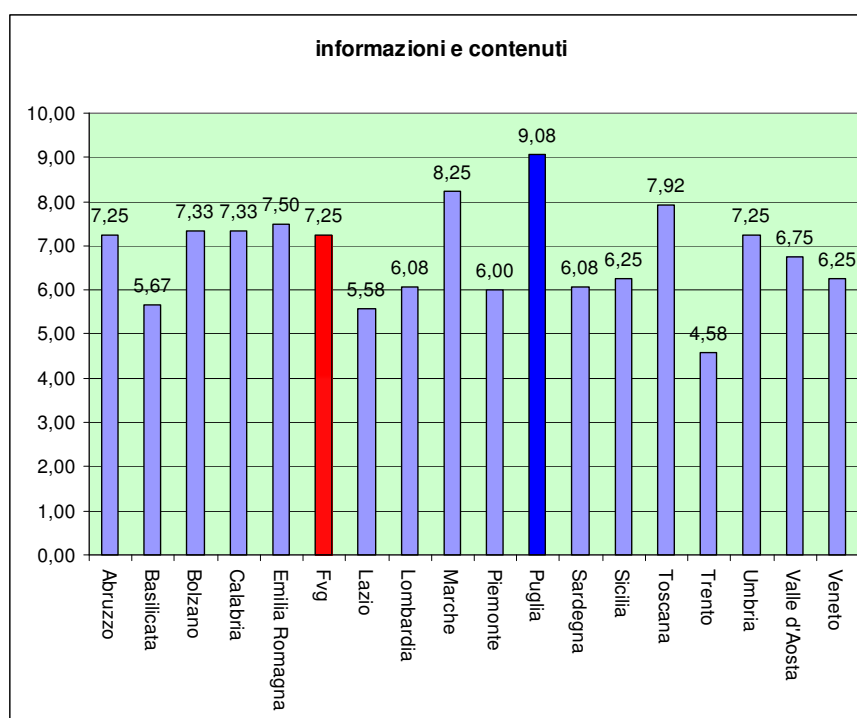


Grafico 1: rappresentazione grafica della sezione A "informazioni e contenuti".

Prendendo in considerazione la navigabilità dei siti, il CORECOM FVG ha ottenuto il proprio valore più alto tra le tre sezioni oggetto di ricerca (8,00).

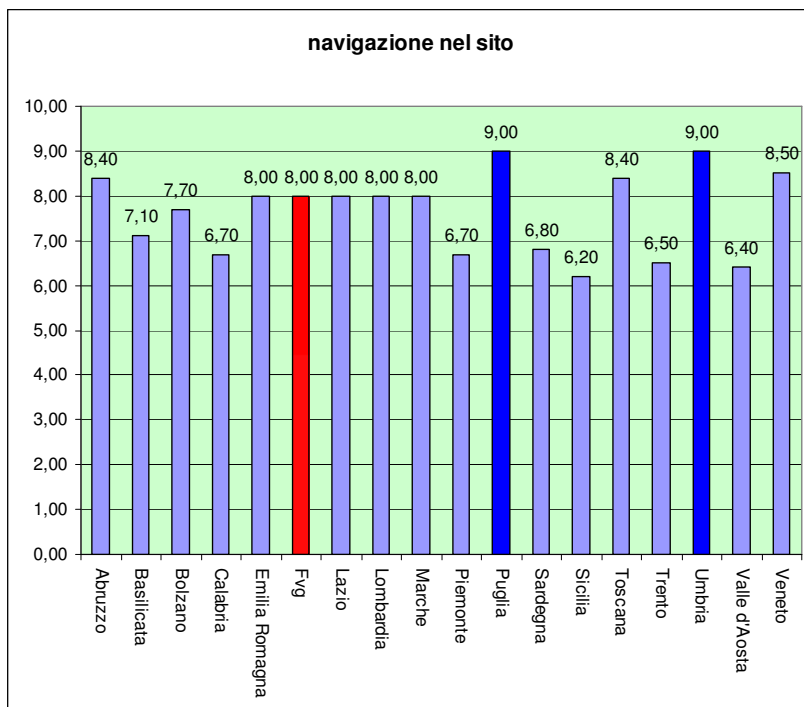


Grafico 2: rappresentazione grafica della sezione B “navigazione nel sito”.

Per quanto riguarda l’attrattività e la grafica, il CORECOM FVG raggiunge il punteggio più basso considerando le tre sezioni (6,83).

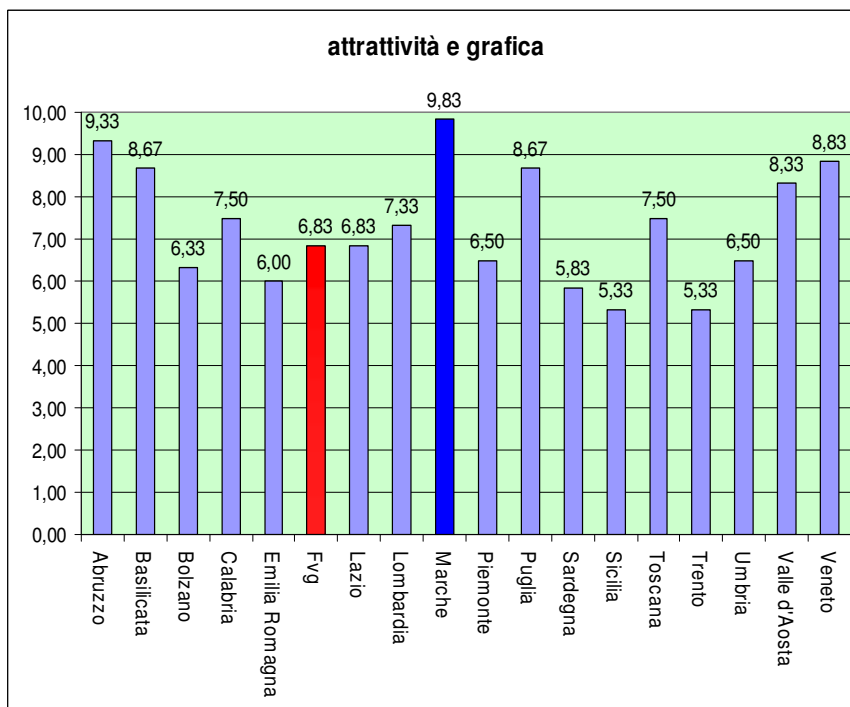


Grafico 3: rappresentazione grafica della sezione C “attrattività e grafica”.

Il livello medio della sezione “attrattività e grafica” si pone a metà tra le sezioni A e B (7,32).

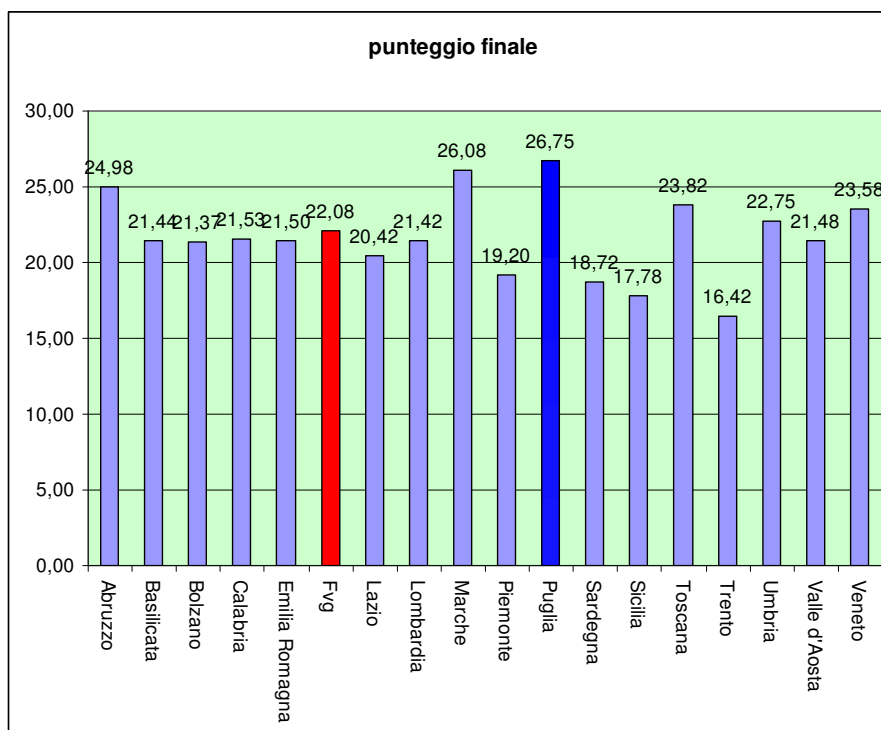


Grafico 4: rappresentazione grafica dei punteggi finali.

Anche sulla base di queste prime indicazioni si è proseguito effettuando una valutazione specifica del sito del CORECOM FVG, attraverso la somministrazione di un questionario per la valutazione ad un campione di 36 persone.

Il questionario consiste in una sequenza di 29 affermazioni, riportate all'interno di un foglio excel, a cui ogni soggetto doveva attribuire un punteggio da 1 a 5 in base alla scala di Likert.

Venivano, inoltre, richiesti alcuni dati anagrafici (sesso, età, titolo di studi), per inquadrare il campione di riferimento. Il campione è composto da 36 persone, tra cui 16 maschi e 20 femmine.

Si è scelto di indirizzare il questionario ad una tipologia di target compresa tra i 20 ed i 35 anni, con un livello di istruzione medio-alto, che presumibilmente presentano buone conoscenze informatiche e di navigazione nel Web e hanno familiarità con i siti internet.

Il questionario è stato inviato tramite mail ed i dati raccolti sono stati inseriti in un foglio excel.

Di seguito vengono riportate le 29 affermazioni oggetto del questionario.

Domanda		Media
1	ho trovato la struttura del sito facilmente navigabile	4,31
2	dalla prima pagina si capisce com'è organizzato il sito e quali sono le opzioni disponibili	4,36
3	ho trovato tutte le funzionalità necessarie per questo sito	3,69
4	l'impostazione grafica ed il layout del sito facilitano la navigazione	3,86
5	nell'interazione con il sito mi sono sentito a mio agio	3,64
6	i link sono facilmente identificabili	4,28
7	l'home page del sito cattura l'attenzione	2,64
8	il logo o nome dell'Ente balza subito all'occhio	3,31
9	lo stile e lo sfondo rendono le pagine leggibili	4,31
10	la combinazione dei colori risulta gradevole	3,67
11	l'impostazione grafica generale risulta adeguata al tipo di sito	3,83
12	il sito mi ha trasmesso una sensazione piacevole	3,11
13	l'interfaccia mi ha trasmesso fiducia sin dal primo impatto	3,31
14	la presentazione delle pagine è coerente con l'impostazione generale del sito	4,06
15	le informazioni sono presentate in maniera ordinata e seguendo un filo logico definito	4,00
16	i link sono esplicativi del loro contenuto;	3,97
17	gli espedienti grafici aumentano il valore del messaggio	2,94
18	le informazioni sono accurate;	3,97
19	ho trovato dati aggiornati;	3,78
20	ho trovato utili i link ad altri siti;	3,28
21	ho trovato subito i contatti (numeri di telefono, indirizzi e-mail ecc.);	3,86
22	i contenuti sono trattati in modo soddisfacente;	4,44
23	le informazioni sono presentate con un linguaggio chiaro e semplice;	3,94
24	le informazioni sono facilmente fruibili;	4,39
25	ho avuto facilità nella lettura del testo del sito;	4,14
26	ho trovato le informazioni che mi aspettavo di trovare;	4,36
27	ritengo che questo sito sia un valido strumento di presentazione dell'Ente;	3,78
28	ritengo che il sito soddisfi gli obiettivi per cui è stato creato.	3,86
29	il sito permette di capire facilmente le attività dell'Ente ed i servizi forniti;	3,83

Le 29 affermazioni sono raggruppate in sei categorie, secondo lo schema sottostante:

- NAVIGABILITÀ: dalla 1 alla 6;
- ATTRATTIVITÀ GRAFICA: dalla 7 alla 12;
- EFFICACIA COMUNICATIVA: dalla 13 alla 17;
- COMPLETEZZA DEI CONTENUTI: dalla 18 alla 23;
- COMPRENSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI: dalla 24 alla 26;
- UTILITÀ ATTESA: dalla 27 alla 29.

La categoria “attrattività grafica” è quella che ha ottenuto il punteggio più basso. Calcolando il valore medio tra i punteggi di tutte le risposte di ogni partecipante, relative a questa sezione, si ottiene che questo è pari a 3,48 (in base al modello di Likert qui utilizzato il punteggio può oscillare tra 1 e 5, dove 1=completamente in disaccordo e 5=completamente d'accordo).

Il medesimo procedimento è stato seguito anche per le altre cinque categorie, ottenendo i risultati riportati nella tabella sottostante (vedi tabella 2):

Categoria	Media
Navigabilità	4,02
Attrattività grafica	3,48
Efficacia comunicativa	3,66
Completezza dei contenuti	3,88
Comprensibilità delle informazioni	4,30
Utilità attesa	3,82

La voce che aveva ottenuto il punteggio medio più basso era la numero 7, con un valore di 2,64 (*L'home page del sito cattura l'attenzione: 2,64*), mentre quella con il punteggio più alto era la numero 22 (*Ho trovato subito i contatti: 4,44*). Oltre alla numero 7, si attestava su un punteggio inferiore al 3 anche l'affermazione numero 17 (*Gli espedienti grafici aumentano il valore del messaggio: 2,94*), mentre ottenevano un punteggio di poco superiore al 3 la numero 8 (*Il logo o nome dell'Ente balza subito all'occhio: 3,31*), la numero 12 (*Il sito mi ha trasmesso una sensazione piacevole: 3,11*), la numero 13 (*L'interfaccia mi ha trasmesso fiducia sin dal primo impatto: 3,31*) e la numero 20 (*Ho trovato dati aggiornati: 3,28*). Si nota, inoltre, come l'affermazione 7 (*L'home page del sito cattura l'attenzione*) sia quella con il numero più elevato di risposte negative (13) e con il numero più basso di risposte positive (1). La numero 2 (*dalla prima pagina si capisce facilmente com'è organizzato il sito e quali sono le opzioni disponibili*) è l'unica a non aver ottenuto risposte negative, mentre le affermazioni 1 (*Ho trovato la struttura del sito facilmente navigabile*), 6 (*I link sono facilmente identificabili*), 9 (*Lo stile e lo sfondo rendono le pagine leggibili*), 14 (*La presentazione delle pagine è coerente con l'impostazione generale del sito*), 21 (*Ho trovato utili i link ad altri siti*), 22 (*Ho trovato subito i contatti*), 23 (*I contenuti sono trattati in modo soddisfacente*) e 26 (*ho avuto facilità nella lettura del testo del sito*) avevano ottenuto una sola risposta negativa.

Il nuovo sito del CORECOM FVG è stato presentato alla comunità regionale ed agli stakeholder istituzionali in occasione del seminario di formazione “La comunicazione istituzionale” tenutosi ad Udine il 20 novembre ed è andato on line il successivo lunedì.

2.10 LE FUNZIONI DELEGATE

Il CORECOM FVG, in qualità di organo funzionale dell’Autorità e di consulenza della Regione, del Ministero delle Comunicazioni e della Commissione parlamentare per l’indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, ha esercitato, rispondendo alle esigenze di decentramento sul territorio, le funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazione proprie dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Come noto, a seguito della firma dell’accordo quadro del 25 giugno 2003, il 29 gennaio 2004 è stata sottoscritta tra il CORECOM FVG e l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una prima convenzione bilaterale per l’esercizio delle funzioni delegate, la quale aveva individuato nel 1° gennaio 2007 l’inizio di una nuova fase, che segna la stabilizzazione dei Comitati e il loro rilancio, attraverso la delega di ulteriori funzioni. Il 10 luglio 2009 ad Otranto è stata sottoscritta una nuova Convenzione, che ha comportato la delega di tre funzioni al CORECOM FVG.

L’anno 2009 si è così concretizzato in un costante impegno a fronte di una notevole mole di lavoro nell’espletamento delle attribuzioni ricevute:

- a. vigilanza nella materia della *tutela dei minori*, con riferimento al settore radiotelevisivo locale, fermo il rispetto degli eventuali indirizzi stabiliti dall’Autorità;
- b. vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla *pubblicazione e diffusione dei sondaggi* sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
- c. esercizio del *diritto di rettifica*, con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- d. tentativo di *conciliazione nelle controversie* tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale.
- e. tentativo di *definizione nelle controversie* tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale
- f. gestione del Registro degli operatori della comunicazione / ROC
- g. vigilanza attraverso il monitoraggio televisivo dell’emittenza locale

2.10.1 In merito alla delega relativa alla tutela dei minori, il CORECOM FVG ha realizzato il monitoraggio “*Minori e valori. Monitoraggio sulla programmazione delle emittenti del Friuli Venezia Giulia durante la fascia protetta dalle 16.00 alle 19.00*”, già descritto al punto 2.8 sub 3.

L’elemento di novità di questo monitoraggio è rappresentato dalla rilevazione dei valori trattati nel corso della programmazione in fascia protetta. L’obiettivo della ricerca è stato, aldilà del controllo istituzionale sul rispetto della normativa vigente in tema di Tutela dei minori, approfondire il contenuto del messaggio passato dalla televisione ad un pubblico minore, con il presupposto che la televisione, oltre a divertire, svolge una funzione persuasiva (soprattutto per quanto riguarda la pubblicità) e contribuisce alla formazione dell’identità dei giovani (soprattutto dei bambini, nel caso in cui si considera che l’eventualità che non ci siano i genitori a “mediare” il messaggio).

Nessuna segnalazione relativa alla violazione del Codice TV e Minori è pervenuta al Corecom FVG da parte degli spettatori durante l’anno 2009.

In merito al rapporto tra Media e Minori, tema di portata più generale, il Corecom FVG ha promosso e co-organizzato alcune iniziative trasversali, di cui si tratta più specificatamente in altri paragrafi della relazione e che si citano brevemente:

- “Profilo Giovani: esplorare e promuovere la realtà giovanile nella provincia di Trieste”: progetto realizzato in collaborazione con lo SLORI (Slovenski Raziskovalni Inštitut - Istituto Sloveno di Ricerche)

- “Studiare e giocare sul web: le opportunità e i rischi delle nuove tecnologie”: convegno realizzato in collaborazione con il Tutore pubblico dei Minori del Friuli Venezia Giulia

2.10.2 In merito alla vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi, si rimanda alla lettura del capitolo dedicato alla *Par condicio*.

2.10.3 Il diritto di rettifica, in osservanza dell'art. 32 del Decreto Legislativo 31 luglio 2005 n. 177 *Testo unico della radiotelevisione*, consiste nella facoltà da parte dei soggetti ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni contrari a verità, di richiedere al concessionario privato o alla concessionaria pubblica la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione che vi ha dato causa. Tale diritto, pertanto, si configura come strumento di comunicazione aggiuntiva che, controbilanciando le notizie diffuse da un'emittente, da un lato tutela un interesse strettamente privatistico (il diritto a non vedere alterata la propria identità personale, morale ed ideale), dall'altro contribuisce ad arricchire e differenziare le voci indirizzate al pubblico ai fini di una completa e corretta informazione.

Le competenze dei Corecom in materia di rettifica, attive dal febbraio 2004 su delega dell'Autorità, attengono esclusivamente al settore radiotelevisivo regionale. Nel corso del 2009 non è stata formalizzata al CORECOM FVG alcuna richiesta concernente l'esercizio del diritto di rettifica, anche se non sono mancate alcune richieste di chiarimenti in materia.

2.10.4 La delega relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione tra utenti e gestori telefonici risulta essere una delle più importanti tra le attività svolte dal CORECOM FVG in considerazione dell'aumento esponenziale delle problematiche relative alla telefonia, legate prevalentemente all'addebito di dati wap per navigazione in internet attraverso la telefonia mobile e all'attivazione arbitraria di contratti e servizi telefonici non richiesti dall'utenza.

– *Sportello e numero verde*

L'attività conciliativa è stata svolta anzitutto fornendo all'utente le indicazioni necessarie all'esperimento della procedura. A tale scopo è stato aperto dal martedì al venerdì, con orario 9.00 - 12.30, uno sportello appositamente dedicato al cittadino ed inoltre è stato attivato, anche grazie alla disponibilità e sensibilità della Presidenza del Consiglio regionale, il numero verde 800 743 488, operativo dal lunedì al giovedì dalle 14.30 alle 16.30.

– *Sito web e videoconciliazione*

In un'ottica di rapporto diretto con il cittadino il CORECOM FVG ha deciso di rinnovare il sito web non solo dal punto di vista grafico ma soprattutto nei contenuti. Dal 3 dicembre 2009 infatti il sito, anche attraverso la redazione di una newsletter, ma ancor prima attraverso la possibilità di intervenire in tempo reale sui contenuti, mette in condizione, chiunque si collegasse, di conoscere, contemporaneamente a questo ente, tutte le novità, le variazioni, le iniziative importanti nello svolgimento delle funzioni nonché scaricare la relativa modulistica.

Per agevolare ulteriormente il cittadino è stato istituito il sistema per la gestione in video conferenza delle sedute di conciliazione, istituito in osservanza al principio del dettato costituzionale, art. 97 Cost. (che recita: i pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e omissis.), al Principio di Buona Amministrazione (ex art. 1 l. 241/90) in base al quale l'azione amministrativa deve essere svolta secondo economicità, rapidità, efficacia, efficienza, miglior temperamento degli interessi e minor danno per i destinatari di tale azione ed in applicazione di quanto previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche.

Primo in Italia, il Servizio di conciliazione in videoconferenza ha lo scopo di agevolare l'utenza e rendere il procedimento più celere e meno oneroso in termini di impiego di risorse umane, di tempi e di costi che sia gli utenti dislocati sul territorio regionale, sia i gestori di telefonia hanno, ad oggi, dovuto sostenere.

Tale strumento dà la possibilità al gestore di telefonia e al conciliatore di operare reciprocamente senza doversi spostare dalle sedi di residenza agevolando soprattutto gli utenti non residenti che, in tal modo, possono richiedere informazioni (sportello al cittadino, favorevolmente accolto e già in funzione nelle sedi URP di Udine, Gorizia, Pordenone e Tolmezzo) o svolgere l'udienza di conciliazione recandosi presso la sede URP regionale più vicina evitando, oltre al dispendio di energie, le spese necessarie per gli spostamenti e talvolta la perdita dell'intera giornata lavorativa.

Nei primi mesi dell'anno si è tenuto un corso di formazione per gli operatori degli URP della Regione.

La sperimentazione, avviata in estate, ha permesso di cogliere gli aspetti positivi del nuovo sistema e di individuare gli aspetti tecnici che abbisognavano di una messa a punto, completata a dicembre.

Dal punto di vista gestionale, l'attività è stata esperita attraverso una valutazione giuridico - amministrativa delle domande di conciliazione, con conseguente istruttoria, calendarizzazione delle udienze e attività di conciliazione in senso stretto, attraverso l'incontro con le parti coinvolte e stesura del relativo verbale, seguendo le prescrizioni della delibera n. 173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utente" e successive modifiche ed integrazioni dell'Agcom.

A questo proposito preme precisare che sovente la conciliazione non viene neppure esperita, in quanto gli operatori del CORECOM contattano direttamente gli uffici legali delle compagnie telefoniche risolvendo le singole problematiche preventivamente.

– *Archivio informatico*

Da un punto di vista organizzativo, invece, data l'intensa e sempre crescente attività, è stato predisposto un archivio informatico il più possibile articolato, riportando per ogni procedimento conciliativo tutti i dati rilevanti (ricorrente, provenienza del ricorrente, resistente, oggetto della controversia, stato di avanzamento della procedura, data della seduta di conciliazione e conseguente esito della conciliazione, distinguendo inoltre tra i casi di risoluzione preventiva, esito negativo o positivo). Il monitoraggio ha così permesso di elaborare statisticamente le aggregazioni dei dati.

- *Software Concilia Klik*

Il servizio del Contenzioso tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione, che grazie alle nuove deleghe conferite dall'AGCOM in luglio del 2009, ha ampliato il suo ruolo di garanzia nel settore è stato potenziato implementando il personale preposto, incrementando le competenze in materia attraverso un'adeguata formazione, tramite lo sviluppo del senso di appartenenza attraverso la condivisione delle strategie del Comitato, dotandolo di un nuovo software -il Concilia Klik- volto ad agevolare e a semplificare la gestione del procedimento amministrativo, garantendo la possibilità ai destinatari e agli interessati, di accesso e partecipazione al procedimento.

Concilia Klik ha permesso di gestire in modo più efficiente e trasparente la gestione delle istanze di conciliazione tra gli utenti ed i gestori dei servizi di telecomunicazioni. Il software si compone di due parti: il Concilia Klik che è la parte di front office e il Concilia Flow che è la parte di back office. Il Concilia Klik permette alle parti (l'utente ed il gestore) di comunicare on line tra loro e con l'ente, creando così una comunicazione triangolare con il vantaggio di rimanere nella propria postazione, senza recarsi nell'ufficio di riferimento. Il Concilia Flow invece rimane al servizio dell'operatore pubblico che gestisce internamente tutto l'iter di conciliazione tra le parti.

2.10.4.1 I seminari di formazione: “La conciliazione nel settore delle telecomunicazioni”

Il CORECOM FVG in collaborazione con l’Ordine degli Avvocati di Pordenone ha promosso un corso finalizzato a una maggiore conoscenza, anche dal punto di vista pratico, del funzionamento della procedura conciliativa e degli aspetti tecnici che contraddistinguono il settore delle telecomunicazioni.

Tale iniziativa ha permesso agli interessati di conseguire, previa esercitazione pratica di 4 ore presso il Corecom FVG, un attestato di valutazione e dei crediti formativi

Il corso, destinato non solo ai professionisti del settore ma anche ai rappresentanti delle associazioni a tutela del consumatore e ad un pubblico più ampio desideroso di apprendere come tutelarsi rispetto alla violazione dei diritti protetti dalle norme sulle comunicazioni, si è svolto presso l’Auditorium regionale di Pordenone nelle giornate del 6-7 e 13-14 novembre 2009.

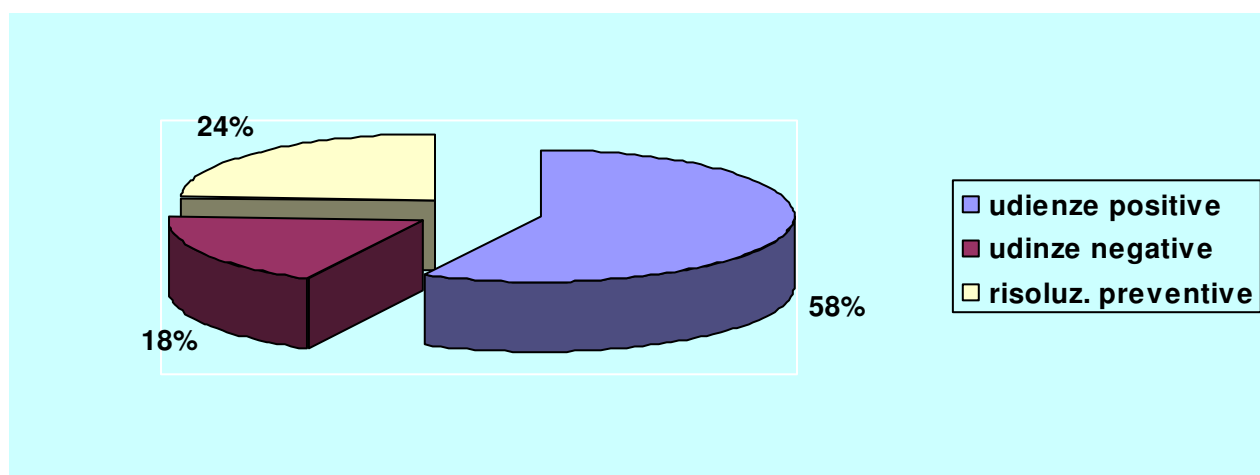
2.10.4.2 Il contenzioso in numeri

Nella parte sottostante si riportano e si analizzano i dati relativi alle procedure di conciliazione per il periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2009.

E’ da rilevare che nel corso dell’anno si è potuto constatare, a conferma di un trend crescente, un ulteriore notevole aumento dei contatti informativi e delle richieste di conciliazione, queste ultime passate dai 31 casi del 2004, ai 450 casi del 2005 agli 821 casi dell’anno 2006, ai 1215 casi del 2007, fino ai 1610 casi del 2008 e ai 1547 del 2009.

A tal proposito si vedano, a scopo esemplificativo la scheda riepilogativa ed il grafico sottostante:

	Transazione preventiva	Mancata comparizione delle parti	Totale udienze esiti positivi
BT ITALIA	0	43	0
EUTELIA	0	2	0
FASTWEB	53	16	0
H3G	1	0	103
TELE2	0	0	134
WIND	71	55	0
SKY	2	4	0
TIM/TELECOM	1	1	343
TISCALI	14	5	0
VODAFONE	0	0	190
ALTRI OPERATORI	1	12	0
totale	143	138	770



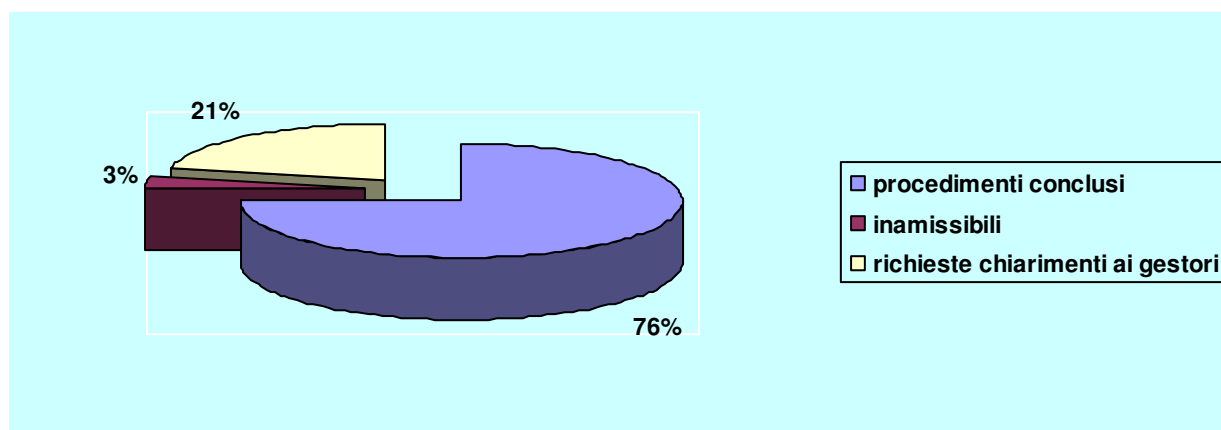
Per il 24 % delle istanze il procedimento si è concluso mediante risoluzione preventiva, ovvero non ha dato luogo ad un incontro tra le Parti in quanto l'accordo è stato raggiunto precedentemente; per il restante, invece, il CORECOM FVG ha convocato le Parti in apposite udienze presso la propria sede, il 76% circa delle quali si sono concluse con esito positivo.

Conciliazioni tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche	
Ricorsi presentati UG	1372
Conciliazioni concluse	1167
Ricorsi sospesi e/o rinviati	203
Totale udienze	901
Udienze con esito positivo	682
Udienze con esito negativo	217
Totale risoluzioni preventive	286
Risoluzioni preventive con esito positivo	185
Risoluzioni preventive con esito negativo	101

Dal 1 Giugno 2009 il CORECOM FVG si è attivato ad esperire i Procedimenti temporanei atti al ripristino del servizio telefonico e adsl o a far cessare forme di abuso o scorretto funzionamento da parte del gestore, durante la fase conciliativa.

Vengono riportati, di seguito, i dati relativi al periodo 1 giugno- 31 dicembre:

Provvedimenti Temporanei	
Ricorsi presentati GU 5 (dal 1 giugno)	120
Procedimenti conclusi	92
Inammissibili	4
Richieste chiarimenti ai gestori	26



Come emerge dal grafico il 76% dei procedimenti si è concluso nella maggior parte dei casi con il ripristino del servizio o la cessazione di diverse forme di abuso o scorretto funzionamento, mentre nei restanti casi abbiamo provveduto a segnalare l'infrazione all'AgCom, al fine dell'eventuale applicazione delle previste sanzioni. Per il 21% dei procedimenti, invece, è emersa la necessità di attuare ulteriori indagini, allargando spesso il contenzioso ad altri gestori per cercare di avere una visione più dettagliata del contenzioso in atto.

Dal 1 ottobre 2009, laddove il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo o parzialmente negativo le parti congiuntamente o anche solo l'utente, possono rivolgersi al CORECOM FVG per promuovere la definizione della controversia.

Definizione	
Ricorsi presentati GU 14 (dal 1 ottobre)	55

2.10.4.3 I rapporti con operatori ed utenti

I contatti con i gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche si sono sviluppati in maniera organica nel corso dell'anno, in occasione di incontri seminariali a Roma ed Otranto come pure in incontri one to one a Trieste (v. foto incontro con Telecom spa)



In particolare il 20 novembre il CORECOM FVG, d'intesa con l'Autorità, ha convocato i rappresentanti dei gestori delle comunicazioni e delle associazioni a tutela del consumatore ad Udine, presso l'Ufficio di rappresentanza della Regione Friuli Venezia Giulia di Via Sabbadini 11, presente la referente dell'AgCom per i rapporti con i Corecom.

L'occasione è stata utilizzata, oltre che per fare il punto sull'attuazione delle deleghe, anche per presentare il nuovo software Concilia Clic per la gestione on line dell'iter di conciliazione, che sarebbe stato operativo dal successivo gennaio in collaborazione con l'Azienda speciale della CCIAA di Firenze Tinnova, e le procedure di video conciliazione, il cui definitivo avvio era in quel momento programmato per l'avvio del nuovo anno in collaborazione con il SIR ed Insiel spa.

Nell'occasione era stato evidenziato come, visto il delicato e complesso momento di passaggio dalla gestione delle pratiche in formato cartaceo alla loro gestione informatizzata, nel primo semestre dell'anno sarebbe partita una fase di sperimentazione del suddetto software che si confidava potesse permettere in tempi certi una sua piena operatività.

A tal fine era stata chiesta la collaborazione degli operatori nell'utilizzo del Concilia Clic al fine di migliorare la gestione dell'iter di conciliazione ed attivare, di conseguenza, procedure più efficienti e coordinate, gestione per la quale erano allora in fase di predisposizione un apposito Manuale per l'utilizzo del Concilia Clic ed il modello di richiesta dell'abilitazione, da compilare obbligatoriamente per poter consultare i dati di tutte le pratiche relative ai singoli gestori.

Era stata comunicata nell'occasione l'entrata in funzione dell'indirizzo PEC corecom@certregione.fvg.it considerato strettamente connesso all'operatività del sistema per la possibilità di utilizzare, per le comunicazioni con e tra le Parti, la Posta Elettronica Certificata.

2.10.5 La gestione del ROC

In merito alla gestione del Registro degli operatori della comunicazione / ROC, la stessa è divenuta operativa dal 1° ottobre; la delega consiste nella tenuta informatica di un protocollo al quale devono obbligatoriamente iscriversi alcune particolari tipologie di operatori della comunicazione. Attraverso tale protocollo sarà possibile avere una mappatura costante ed aggiornata dei soggetti che hanno l'obbligo dell'iscrizione.

In sintesi, il CORECOM ha ora il compito di controllare, esclusivamente per gli operatori di comunicazione della Regione FVG, i dati che gli operatori inviano mantenendoli costantemente aggiornati (attività di iscrizione, protocollazione, inserimento dati, verifica e controllo delle comunicazioni inviate dagli operatori, attività istruttoria dei procedimenti di iscrizione e quella di rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione).

Nel corso dell'ultimo trimestre sono pervenute al CORECOM FVG n. 3 domande di iscrizione, puntualmente evase, grazie anche alla costante collaborazione con i funzionari dell'AgCom

E' stata segnalata all'Agcom la necessità di effettuare delle interrogazioni tramite filtri e query allo scopo di estrarre i dati secondo criteri qualitativi e quantitativi, allo stato attuale non possibili.

2.10.6 La vigilanza attraverso il monitoraggio

Dal 1° ottobre è divenuta operativa, presso il CORECOM FVG, la delega da parte dell'AgCom relativa all'attività di monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale. Il controllo del rispetto della normativa in vigore in materia di programmazione da parte delle emittenti locali si attua attraverso il monitoraggio delle trasmissioni, la verifica del loro contenuto e l'eventuale avvio e istruzione dei procedimenti finalizzati alla sanzione delle violazioni.

Il CORECOM FVG ha il potere di procedere all'avvio delle istruttorie al fine di consentire all'Autorità di disporre le sanzioni in caso di violazione delle vigenti disposizioni.

Le aree di monitoraggio sono le seguenti:

- **OBBLIGHI DI PROGRAMMAZIONE**, relativa al controllo del rispetto da parte delle emittenti di tutti gli obblighi cui esse sono soggette dalla normativa attuale in tema di programmazione, anche in merito alla concessione governativa di cui sono titolari;
- **PUBBLICITA'**, relativa al controllo del rispetto da parte delle emittenti della normativa in riferimento alla trasmissione dei messaggi pubblicitari con particolare attenzione all'affollamento, al posizionamento ed ai divieti;
- **TUTELA DEI MINORI** e, più in generale, **GARANZIE DELL'UTENZA**, relativa al rispetto da parte delle emittenti delle disposizioni legislative in materia e, nello specifico, dei codici dedicati (TV e Minori, Media e Sport e Rappresentazioni vicende giudiziarie);
- **RISPETTO DEL PLURALISMO SOCIO-POLITICO**, relativo all'osservanza da parte delle emittenti dei principi generali posti a base dell'esercizio della comunicazione radiotelevisiva. Quest'area si suddivide in ulteriori due ambiti:
 - ✓ il rispetto del pluralismo socio-culturale, che prevede la presenza nella programmazione dei soggetti appartenenti a diverse correnti sociali, culturali, religiose e politiche;
 - ✓ il rispetto del pluralismo politico-istituzionale, che è specificatamente riferito ai soggetti politici e istituzionali, regolato dalle disposizioni sulla par condicio.

Nella seconda metà del 2009 il CORECOM FVG, dopo aver ricevuto il Manuale operativo da parte dell'AgCom, si è dedicato alla progettazione e alla realizzazione di un nuovo sistema di monitoraggio conforme ai criteri richiesti dall'AgCom di cui i risultati saranno pubblicati alla fine del primo periodo di attivazione della delega. È importante sottolineare che tale attività delegata sta

passando la fase di sperimentazione e che questo lavoro presenta ancora molte difficoltà di ordine metodologico e operativo che, per essere superate, necessitano di una stretta attività di collaborazione tra i vari Corecom delegati e tra Corecom e AgCom..

2.10.7 L'opinione degli utenti

Il CORECOM FVG, individuati i principali obiettivi su cui focalizzare i propri interventi, ha impostato l'azione partendo dal presupposto che una coerente strategia di comunicazione colloca al centro del processo comunicativo il destinatario del messaggio (e non l'emittente) e di conseguenza assegna un ruolo preponderante alla fase di ascolto rispetto alla fase di emissione dei messaggi.

L'attenzione si è rivolta in prima istanza al settore più delicato e più articolato tra le competenze del CORECOM FVG, quello delle Controversie tra operatori di telecomunicazioni ed utenti.

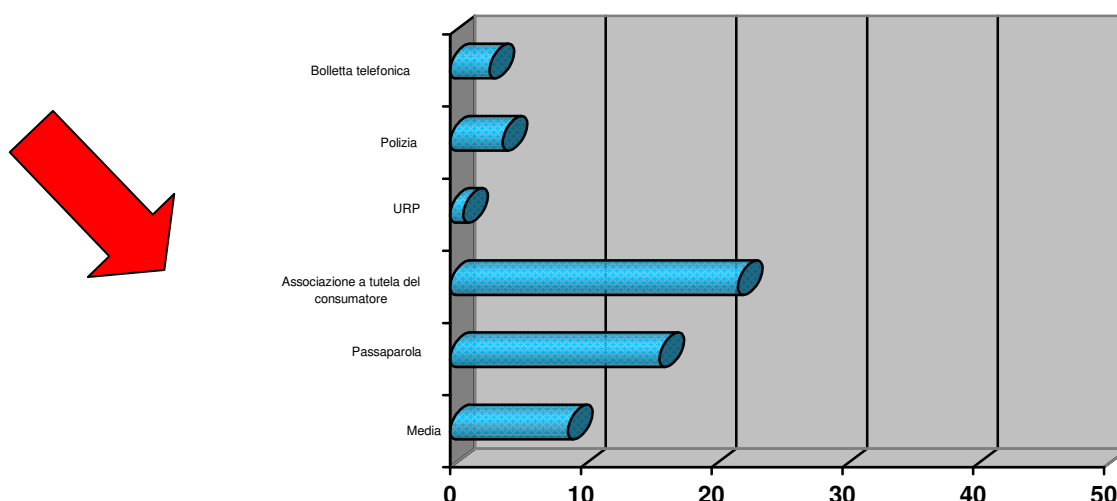
Tale settore è quello che sviluppa il più alto rapporto tra cliente ed ente e dal quale emergono i fattori di problematicità connessi alla trasparenza all'efficacia ed alla semplicità del linguaggio.

Il primo intervento si è realizzato con la predisposizione e la somministrazione di un questionario SWOT utile per individuare le opportune azioni di miglioramento.

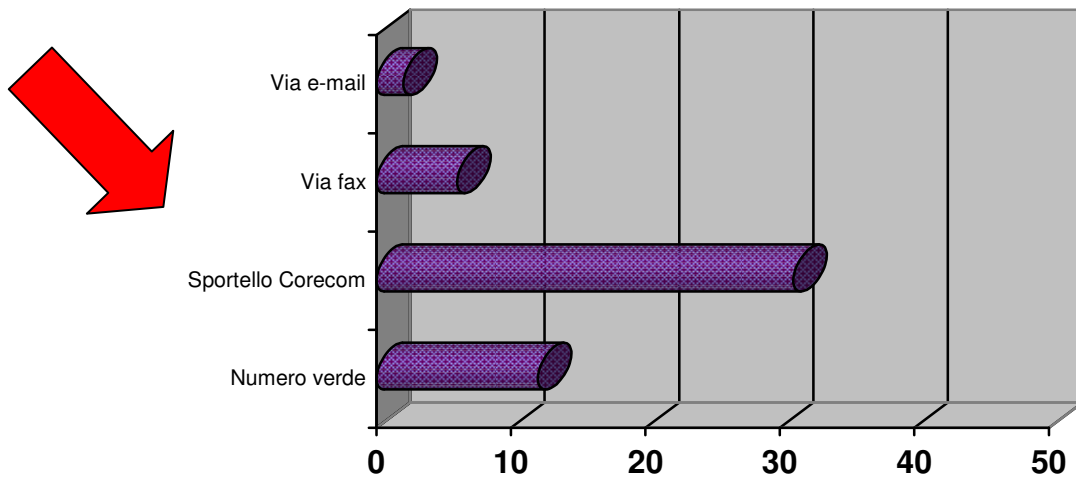
Questi i dati personali a fini statistici degli utenti intervistati:

- Numero utenti: 100
- Sesso: 57% uomini, 43% donna.
- Età: 79% di età compresa tra i 31 e i 49 anni.
- Provincia di residenza: 97% residenti a Trieste.

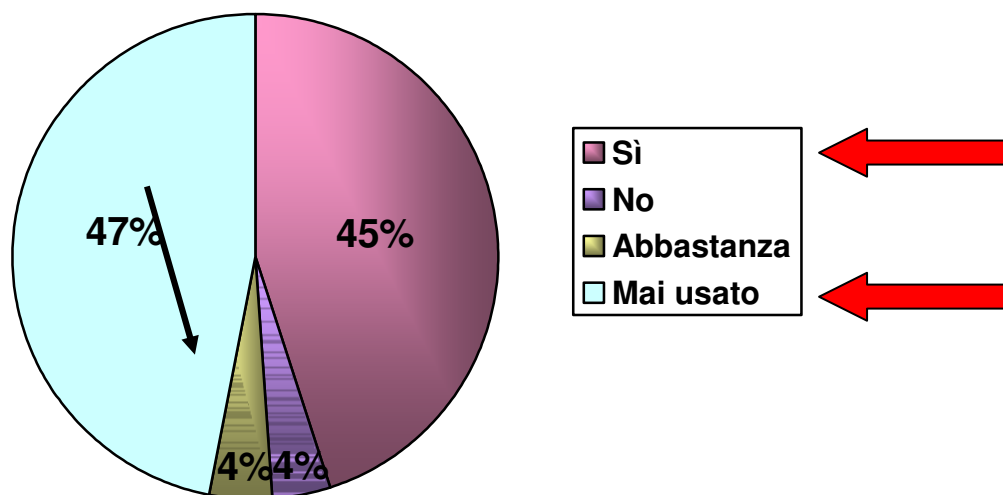
Come ha conosciuto il CORECOM FVG?



Attraverso quale mezzo si è rivolto al CORECOM FVG?



Navigando nel sito internet del CORECOM FVG è riuscito ad accedere con facilità alle informazioni?

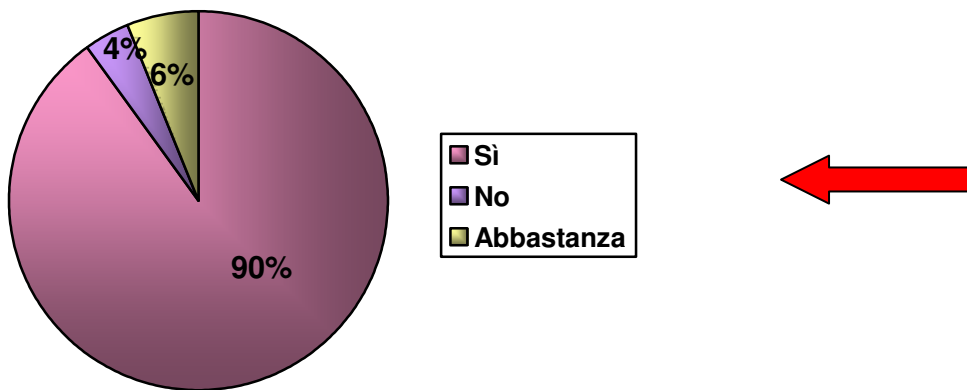


Erano di facile comprensione?

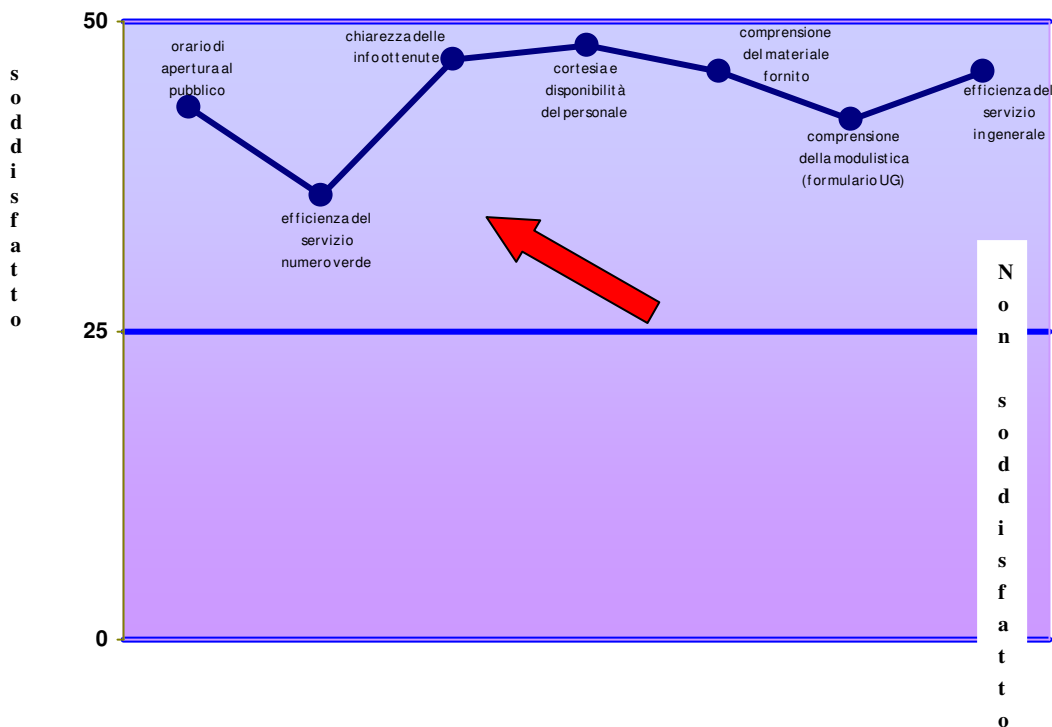
SI: 91% NO: 4% ABBASTANZA: 5%



E' stato semplice raggiungere gli uffici del CORECOM FVG?



Livello di soddisfazione



In conclusione, emerge che la maggior parte degli utenti si rivolge principalmente alle associazioni a tutela del consumatore che a loro volta li informa del servizio di conciliazione offerto dal CORECOM FVG.

Risulta così chiaro anche il secondo dato, cioè il fatto che una percentuale maggiore di utenti si reca direttamente di persona allo sportello del CORECOM FVG piuttosto che utilizzare le mail, il fax o il numero verde. Questo dato viene ulteriormente chiarito dal fatto che il 97% degli utenti a cui è stato sottoposto il questionario risiede a Trieste e pertanto risulta loro facile e rapido raggiungere gli uffici del CORECOM FVG.

Non è però da sottovalutare il fatto che il 45% degli utenti che sono entrati nel sito del CORECOM FVG sono riusciti a trovare con facilità tutte le informazioni, risultate aggiornate e comprensibili.

Per quanto riguarda poi il livello di soddisfazione rispetto ai diversi aspetti del servizio (orario di apertura, comprensione della modulistica, ecc...), esso risulta nel suo complesso più che soddisfacente e l' unica nota che abbassa tale livello risulta essere la poca efficienza del numero verde, presumibilmente per il fatto di trovare la linea sempre occupata e ciò per via delle numerose e lunghe telefonate con gli utenti che necessitano di informazioni.

NOTA METODOLOGICA

La rendicontazione delle amministrazioni pubbliche dovrebbe rispondere alle esigenze conoscitive dei diversi stakeholders, consentendo loro di comprendere e valutare gli effetti dell'azione amministrativa. Essa può oggi essere interpretata in modo da dare una risposta alla difficile comprensibilità dei sistemi di rendicontazione pubblici in termini di trasparenza dell'azione e dei risultati delle amministrazioni pubbliche, di esplicitazione delle finalità, delle politiche e delle strategie, di misurazione dei risultati e di comunicazione. Le nuove forme di "rendicontazione sociale" possono divenire il principale strumento atto a dar conto del complesso delle attività dell'ente pubblico e a rappresentare in un quadro unitario il rapporto tra obiettivi, risorse e risultati.

La rendicontazione sociale è così definibile come il documento, da realizzare con cadenza periodica, nel quale il CORECOM FVG riferisce, a beneficio di tutti i suoi interlocutori privati e pubblici, le attività svolte e i servizi resi, dando conto delle risorse a tal fine utilizzate, descrivendo i suoi processi decisionali ed operativi, mettendo in evidenza le scelte future.

Tale strumento può incidere positivamente sul sistema di relazioni in cui il CORECOM FVG è inserito. In particolare ne viene migliorata la dimensione comunicativa con i portatori di interesse, attraverso una maggiore trasparenza e visibilità delle scelte istituzionali e una possibilità di valutazione della sua governance.

Questa forma di rendicontazione ha poi una forte valenza interna, in quanto è uno strumento efficace per ri-orientare i processi di pianificazione, programmazione e controllo e per ripensare l'assetto organizzativo dell'Ente, in particolare l'organizzazione del lavoro tesa al miglioramento dei risultati prodotti per i destinatari e alla valorizzazione delle competenze e delle professionalità al fine di fornire nuove occasioni di motivazione e di responsabilizzazione degli operatori.

La qualità del processo di rendicontazione incide direttamente sulla capacità del documento di rispondere alle esigenze conoscitive dei diversi interlocutori e di costruire con essi un dialogo permanente, dando piena attuazione al principio della responsabilità sociale.

La rendicontazione sociale diviene così l'esito di un processo con il quale il CORECOM FVG rende conto delle proprie scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come esso interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato.

L'assenza di normative che statuiscono principi di redazione per la rendicontazione sociale, eccezion fatta per la Direttiva della Presidenza del Dipartimento per la Funzione Pubblica del Consiglio dei Ministri 17 febbraio 2006 "Rendicontazione sociale nelle Amministrazioni pubbliche", suggeriscono di adottare ed esplicitare, in sede di redazione volontaria, i principi che si ritengono rispondenti alle esigenze dell'Ente, che si in via preliminare così si individuano:

1. responsabilità
2. identificazione
3. trasparenza
4. inclusione
5. coerenza
6. neutralità
7. competenza di periodo
8. prudenza
9. comparabilità
10. comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità
11. periodicità e ricorrenza
12. omogeneità
13. utilità

14. significatività e rilevanza
15. verificabilità dell'informazione
16. attendibilità e fedele rappresentazione
17. autonomia delle Parti terze.

Scegliere di rendere conto della propria azione attraverso la rendicontazione sociale significa dunque per un'amministrazione pubblica voler incidere e modificare alcune componenti strutturali del suo modo di essere e di operare:

- il modo di pensare e di interpretare la propria responsabilità da parte dei vertici politici e amministrativi dell'ente, nonché le relazioni che intercorrono tra politica e amministrazione;
- rileggere in modo nuovo la struttura, i processi e la cultura organizzativa dell'ente;
- impostare su nuove basi le relazioni dell'amministrazione con l'esterno.

È anche una scelta di trasparenza nel modo di interpretare il ruolo e la responsabilità sociale dell'organizzazione, che chiama in causa tutti coloro che vi operano, ai diversi livelli. Per questo è opportuno considerare la rendicontazione sociale come un impegno del Comitato. Non comporta solo la raccolta e la diffusione di informazioni, ma richiede una più generale disponibilità all'ascolto, al confronto e al cambiamento.

Il documento che su queste linee è stato così innovato per il 2009 vuole esprimere il senso dell'azione del Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia, descrivendone i processi decisionali e operativi che lo caratterizzano e le loro ricadute sulla comunità.

Glossario

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom)

E' un'autorità indipendente di garanzia: ha il duplice compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare i consumi di libertà fondamentali dei cittadini.

Corecom

Sono organismi delle Regioni con compiti di vigilanza e controllo in materia di comunicazioni elettroniche e di radio e televisione a livello locale. Svolgono inoltre a livello territoriale alcune funzioni attribuite loro dalla legge o dall'Agcom attraverso apposite deleghe (in quest'ultima veste quali organismi funzionali dell'Autorità).

Customer satisfaction

Metodo di rilevazione delle aspettative del cliente/cittadino (nel secondo caso si parla di *citizen satisfaction*).

Digitale televisivo terrestre - DTT

Sistema digitale per la diffusione di programmi televisivi e servizi digitali attraverso trasmettitori e ripetitori televisivi terrestri.

Front/Back Office

Il *Front office* è un termine generico che racchiude tutte quelle attività o applicazioni che si relazionano direttamente con il cliente/cittadino, al contrario del *Back office* che racchiude quelle attività che non prevedono l'interazione diretta.

Governance

Con tale termine si indicano le attività e modalità di governo delle istituzioni.

Par condicio

Termine latino comunemente usato per indicare le regole che garantiscono ai soggetti politici parità di accesso ai mezzi radiotelevisivi durante i periodi elettorali.

Roaming

Sistema attraverso cui è possibile mettere in comunicazione due o più reti telefoniche distinte.

R.O.C.

Acronimo che indica il Registro unico degli operatori di Comunicazione.

Scala di Likert

Si tratta di un sistema per misurare gli atteggiamenti quantificandoli attraverso l'attribuzione di un valore numerico.

Switch-off – S.O.

Termine inglese che indica la cessazione delle trasmissioni tv analogiche.

Stakeholder

Termine inglese che indica i soggetti portatori di uno specifico interesse.

Videoconciliazione

Tentativo di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti in ambito locale svolto a distanza attraverso rete Internet/Intranet.

Wap

Acronimo inglese (Wireless Access Point) che indica un protocollo di connessione alla rete Internet per dispositivi mobili.