

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

**Relazione
sull'attività svolta
2010**

CO
RE
COM

COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

EVG



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 2010

approvata con deliberazione n. 24 del 23 marzo 2011

Presentazione

E' stato, il 2010, l'anno del passaggio - anche nel Friuli Venezia Giulia - del sistema televisivo terrestre dall'analogico al digitale. Una svolta epocale per il Paese, è stato scritto e riscritto. Ora, tutto il Nord (ad eccezione della Liguria), più Sardegna, Lazio e Campania, ha il digitale terrestre. Il Corecom si è prodigato per assicurare una transizione relativamente tranquilla. Lo 'switch-off' avvenuto in dicembre ha creato qualche problema in regione, ma possiamo affermare che la situazione è sempre stata sotto controllo e dopo un periodo di inevitabile travaglio (specie per gli utenti meno giovani, sovente a disagio con le sintonizzazioni e la nuova numerazione dei canali) il quadro si presenta confortante. Il Corecom ha lavorato bene con gli uffici della Regione preposti e con le autorità nazionali (Agcom e Ministero), oltre che con i tecnici delle televisioni nazionali e locali, le comunità montane e quant'altri hanno dato un contributo fattivo per facilitare il passaggio al nuovo sistema.

Come per il passato un particolare rapporto di supporto e di collaborazione è stato tenuto con le emittenti della regione o che operano nella regione. Alle prese con problemi economici aggravati dagli investimenti necessari per il passaggio al digitale e dal sensibile calo delle risorse pubblicitarie, queste emittenti stanno soffrendo e c'è da augurarsi che vengano prese a livello centrale iniziative forti per garantire la loro sopravvivenza. Queste emittenti danno lavoro; ma soprattutto tengono aperti spazi irrinunciabili di dialettica democratica.

Per il secondo anno pieno un forte impegno ha riguardato l'attuazione delle nuove deleghe attribuite dall'AgCom. In particolare di rilievo è stato il lavoro delle conciliazioni fra utenti e operatori della telefonia, apprezzato da settori sempre più vasti della popolazione del Friuli Venezia Giulia. Rimandiamo alle pagine interne per i numeri che trasmettono un'immagine puntuale della nostra attività.

Il Corecom Fvg, come gli altri in Italia, sta dimostrando di avere un ruolo sempre più marcato nel processo di decentramento funzionale del Paese. Vorremmo che di ciò se ne rendessero conto più concretamente i vertici e i rappresentanti politici della Regione che solo in parte talvolta danno l'impressione di avere a cuore il nostro ruolo e il nostro lavoro, al contrario molto importanti per la popolazione. Ce ne avvantaggeremmo tutti.

Siamo a metà del cammino del Comitato, nominato nel novembre 2008. Il nostro auspicio è di riuscire a rendere un servizio ancora migliore.

Grazie dell'attenzione

Paolo Francia
Presidente CORECOM FVG



RELAZIONE CONSUNTIVA ANNO 2010

(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 2010
- 1.6 LE PRIORITA'
- 1.7 LE RELAZIONI ISTITUZIONALI
 - 1.7.1 Gli stakeholder
- 1.8 LA STRATEGIA PROGRAMMATICA 2010
- 1.9 LE RISORSE
 - 1.9.1 Le risorse finanziarie
 - 1.9.2 Le risorse umane
 - 1.9.2.1 Gli obiettivi del personale 2010
 - 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 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 2010

(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.



Il CORECOM FVG è ubicato nella 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. 26 maggio 2010 "Bando di concorso per l'attribuzione dei contributi, alle emittenti televisive locali, per l'anno 2010"** è stata disciplinata l'attività istruttoria svolta dal Corecom FVG e che si è protratta della fine dello scorso anno all'inizio di questo.

Con il decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 è stato riformato il **Codice della amministrazione digitale** (d. lgs. 7 marzo 2005, n. 82), per garantire ai cittadini la massima partecipazione ed accessibilità alle informazioni e ai servizi con modalità tradizionali e telematiche.

Il **decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 "Testo Unico dei media audiovisivi e radiofonici"** 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 stato recentemente modificato con il decreto legislativo 15 marzo 2010, che dà attuazione alla Direttiva 2007/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2007, al fine di coordinare determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l'esercizio delle attività televisive. In particolare, le modifiche introdotte tengono conto del processo di digitalizzazione che non riguarda solo la televisione ma abbraccia tutto l'universo dei media, sempre più convergente nei contenuti e nelle piattaforme che si occupano di diffonderli.

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 2010 (delibera n. 47 del 15 settembre 2009), il 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 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 di proseguire in quella direzione, cercando per quanto possibile di ampliare, attraverso l'accompagnamento alla transizione al digitale televisivo terrestre, il proprio rapporto con il territorio regionale, i suoi cittadini e le istituzioni.

1.5 IL PROGRAMMA 2010

Il CORECOM FVG si era così impegnato a garantire nel corso del 2010:

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 orientativamente a circa 2,5 milioni di euro) e quelli, destinati a radio e tv locali, relativi alla realizzazione di programmi in lingua friulana;
- i “programmi dell’accesso”, attivati anche in sloveno ed in friulano, attraverso i quali viene garantita, a numerose associazioni, una puntuale presenza sul canale radio della RAI FVG.

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 e, laddove necessario, del procedimento di definizione di quelle conclusesi senza accordo tra le parti, nonché gestione delle richieste di provvedimenti temporanei volti al ripristino dell’utenza telefonica in corso di procedimenti di conciliazione ovvero definizione.

In occasione dell’approvazione del Programma 2010 era stato rimarcato come, per fare fronte a tali impegnative attività era sempre più avvertita la necessità di ridefinire l’organico della struttura di supporto al Comitato, con un aumento di organico in prospettiva di almeno 4 unità, a tal fine utilizzando anche il contributo messo a disposizione dall’AgCom. Nell’occasione era stato anche sottolineato come emergeva concretamente, stante la previsione di una separazione di ruoli tra funzionario titolare del procedimento di secondo livello e soggetto responsabile della decisione (sino a 500 euro) ovvero proponente al Comitato della decisione, la necessità dell’attribuzione di una posizione organizzativa al Servizio di supporto, e ciò in quanto la separazione dei ruoli è condizione essenziale posta dall’AgCom all’atto dell’attribuzione delle nuove deleghe ed esplicitata nella ricordata Convenzione.

1.6 LE PRIORITÀ

A tal fine il CORECOM FVG per espletare nel migliore dei modi le proprie funzioni si era riproposto di continuare a prestare piena 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. Temi, tutti, di grande rilievo per la popolazione, di cui il CORECOM ha consapevolezza e che in questa sede si possono così richiamare:

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. 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";
13. formulare pareri e valutazioni dei *palinsesti trimestrali* della Sede Rai Regionale;
14. organizzare periodiche riunioni con i responsabili dei principali organi di comunicazione presenti in Regione con l'obbiettivo di favorire nuove iniziative in grado di elevare la qualità dell'*informazione*;

15. 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;
16. 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;
17. 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;
18. gestire lo "*Sportello per i cittadini*" e il *Numero Verde* funzionali al tentativo di prima conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori di telefonia;
19. 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;
20. 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;
21. accompagnare lo *switch off* del digitale televisivo terrestre per permettere un più facile approccio dei cittadini al DTT assicurando, attraverso il segnale digitale, la copertura anche in quelle aree attualmente non raggiunte dal segnale analogico;
22. 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;
23. collaborare con gli *organi decentrati* del Ministero dello Sviluppo Economico - Comunicazioni per le campagne elettorali e per gli aspetti tecnici di loro competenza;
24. verificare il rispetto delle disposizioni dettate dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la *vigilanza dei servizi radiotelevisivi*;
25. 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;
26. 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;
27. 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 (v. foto sotto), 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 ha partecipato attivamente nel corso dell'anno ai lavori della Conferenza Nazionale dei Comitati per le Comunicazioni delle Regioni e delle Province autonome, che ha visto l'avvicinarsi, al proprio vertice, del Presidente del Corecom Veneto con quello del Corecom Lazio, Francesco Soro.

Nel corso dell'anno il Comitato ha mantenuto buoni rapporti con le Università della regione confermando in particolare la sottoscrizione della Convenzione con la Facoltà di Scienza della Formazione di Trieste, giunta a scadenza.

Ha inoltre dato contenuti alle Convenzioni in essere 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 ad una stretta collaborazione nel corso del secondo semestre nel garantire ai cittadini una corretta informazione nella transizione al digitale televisivo terrestre.

Il Comitato ha tenuto contatti con il Comando regionale della Polizia postale e l'Ufficio scolastico regionale, con i quali insieme al Consiglio regionale si sono organizzate ben tre iniziative su giovani e web, per dare seguito alle quali, a seguito del passaggio delle funzioni alla Direzione centrale istruzione, università, ricerca, famiglia, associazionismo e cooperazione (31 dicembre 2010), si dovranno eventualmente definire nuovi rapporti con quella struttura.

Anche a seguito di precisi indirizzi ministeriali in tal senso, a fine anno è stato possibile riavviare 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 nella propria sede con alcuni tra i principali operatori delle comunicazioni elettroniche: Telecom/Tim, Vodafone/Tele 2, Wind, H3G; e si sono rinsaldati legami operativi con alcune associazioni degli utenti, a cominciare da Adiconsum, attive in Friuli Venezia Giulia.



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
- l'Ispettorato regionale per le comunicazioni FVG
- la Guardia di Finanza
- 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 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, e la controllata RaiWay
- 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
- le Università del Friuli Venezia Giulia
- l'Ufficio scolastico regionale
- gli operatori delle comunicazioni elettroniche
- le associazioni degli utenti
- l'ANCI FVG
- l'UP FVG.

1.8 LA STRATEGIA PROGRAMMATICA 2010

Per migliorare la propria attività di raccordo tra cittadini e mondo della comunicazione, il CORECOM FVG aveva definito 3 specifici obiettivi che intendeva perseguire nel 2010:

1. Organizzazione di eventi.

Il CORECOM FVG in base alle funzioni previste dalla propria legge istitutiva (L.R.11/2001) può promuovere e partecipare ad iniziative coerenti con le proprie attribuzioni. Pertanto intende sviluppare, attraverso l'organizzazione di convegni e incontri, conoscenze approfondite su temi di rilevante interesse pubblico in materia di comunicazione.

2. Attività connesse alle nuove funzioni delegate.

Nel 2010 è stato dato impulso al perfezionamento delle nuove attività delegate dall'AgCom, al fine di validare la scelta dell'Autorità, fornire alla comunità regionale nuovi, importanti servizi e fornire utili elementi all'AgCom in vista della conferma delle deleghe al termine del mandato sperimentale.

3. Progetto “DiTe Corecom”.

Come anticipato in apertura di Relazione, il passaggio al digitale terrestre ha comportato un complesso cambiamento (che abbiamo definito ‘epocale’) sia nel modo di fare televisione da parte degli operatori di comunicazione che di vedere la televisione da parte degli utenti finali. La piattaforma digitale consente infatti una maggiore offerta e una conseguente diversificazione della stessa su più canali (multicanalità) non solo gratuiti ma anche a pagamento, e aggiunge i benefici connessi con una maggiore interattività dello strumento televisivo. Alla maggiore offerta, inoltre, si affianca, e in alcuni casi si sovrappone, l’offerta derivata da altre piattaforme tecnologiche digitali, già significativamente diffuse (satellite) o a diffusione in crescita (Iptv).

Per consentire di aggirare talune difficoltà affiorate nelle prime regioni interessate dallo So/So, era parso opportuno che la Regione si attivasse per tempo con un programma indirizzato alle categorie più penalizzate dal cambiamento: in particolare anziani e residenti in zone periferiche e montane.



Il CORECOM FVG ha una forte valenza territoriale, riconosciuta dalla stessa legge istitutiva, oltre che dalle funzioni delegate dall’AgCom e pareva quindi essere l’ente più indicato a facilitare sul territorio la transizione al digitale, a vantaggio, in particolare, di due categorie di soggetti, le emittenti locali e l’utenza finale (v. foto sopra, l’incontro al Comune di Maniago).

Sintesi Obiettivi

Progetto	Finalità	Organizzazione interna	Partnership esterno	Cronologia
1. Organizzazione eventi Realizzazione di almeno tre eventi (seminari, convegni e/o incontri) per sviluppare conoscenze approfondite su temi di rilevante interesse pubblico in materia di	Illustrare e favorire la conoscenza delle leggi, dell’attività e del funzionamento del CORECOM FVG nonché di temi di rilevante	Personale del CORECOM FVG	Eventuali Enti o Associazioni interessate agli argomenti trattati	Durante l’intero anno 2010

comunicazione	interesse pubblico.			
2. Attività connesse alle nuove funzioni delegate Dare particolare impulso al perfezionamento delle attività delegate in via sperimentale per un anno	Validare la scelta dell'Autorità, fornendo alla comunità regionale nuovi, importanti servizi e fornendo utili elementi all'Agcom in vista della conferma delle deleghe al termine del mandato sperimentale	Personale del CORECOM FVG	AGCOM	Da gennaio ad ottobre 2010
3. Progetto "DiTe Corecom" Accompagnare il passaggio al digitale terrestre in FVG, origine di un complesso cambiamento sia nel modo di fare televisione da parte degli operatori di comunicazione che di vedere la televisione da parte degli utenti finali	Consentire all'utenza di aggirare talune difficoltà affiorate già in altre Regioni attivando per tempo un programma di supporto indirizzato alle categorie più penalizzate dal cambiamento	Comitato e personale del CORECOM FVG	Ufficio Stampa e Protezione civile della Regione, ANCI FVG, UPFVG, Comunità montane, RAIWAY, associazioni di antennisti	Da gennaio alla chiusura delle attività legate allo switch off (metà dicembre 2010)

1.9 LE RISORSE

1.9.1 Le risorse finanziarie

Nel corso del 2010 il CORECOM FVG ha usufruito di un finanziamento di € 250.000,00 sul capitolo 15 articolo 1 del bilancio del Consiglio Regionale per le spese relative all'attività istituzionale: la riduzione rispetto all'anno precedente è determinata dal trasferimento alla Direzione centrale del Personale di € 100.000,00 per coprire le spese relative al personale interinale messo a disposizione del Servizio di supporto nel corso dell'anno; sul capitolo 15 articolo 2 del bilancio del Consiglio Regionale sono stati messi a disposizione, per le spese relative alle attività delegate dall'AgCom 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, € 58.660,28 derivati dallo stanziamento 2010 e dagli avanzi degli anni precedenti.

Cap. 15 – Budget 2010 a disposizione per il funzionamento e l'attività del Corecom FVG

Cap. 15		residuo 2009	2010	
art.1	spese per l'esercizio delle funzioni proprie		250.000,00	
art.2	spese per l'esercizio delle funzioni delegate	20.697,41	37.962,87	
art.3	spese per rimborsi alle emittenti radiofoniche e televisive locali per messaggi autogestiti (L.22/2/00 n.28 art.4 c.5)		55.775,31	
	totale capitolo	20.697,41	343.738,18	364.435,59

Dello stanziamento previsto al capitolo 15 articolo 1, grazie anche ai risparmi derivati da minori spese per le indennità dovute ai membri del Comitato come pure da minori spese per convegni ed iniziative di monitoraggio prima dell'avvenuta formalizzazione della nuova delega in materia, € 23.988,00 sono stati investiti nell'acquisizione del software necessario per l'ammodernamento del sistema di monitoraggio.

Come sinteticamente specificato nello schema Consuntivo Spese anno 2010 "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 € 15.092,74 per i rimborsi spese delle loro missioni.

Le spese ordinarie sostenute per il funzionamento degli uffici ammontano complessivamente a € 24.459,69, e specificatamente risultano pari a € 11.373,40 per spese postali e telefoniche, € 4.720,20 per spese di cancelleria, tipografia e materiale di consumo, € 1.501,95 per l'acquisizione di libri, giornali e riviste, ed infine € 6.864,14 per spese varie.

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:

- la collaborazione all'organizzazione della VI edizione dell'Antepremio del Premio giornalistico Marco Luchetta "I linguaggi dell'Informazione" organizzata a Trieste dalla Fondazione Luchetta insieme alla sede regionale RAI FVG, costo complessivo € 5.000,00;
- organizzazione del Convegno "Digitale terrestre: istruzioni per l'uso", tenutosi martedì 30 novembre a Trieste", costo complessivo € 9.307,52;
- i tre seminari organizzati con il Tutore dei minori ed il Consiglio regionale "Netiquette: regole e galateo del web" compresa la ristampa degli opuscoli sul tema, e l'iniziativa strettamente collegata "Non ci giriamo intorno: giù le mani dai bambini" costo complessivo € 11.729,95;
- la collaborazione alla manifestazione "Festival Absolute Young Poetry", tenutosi dal 29 settembre al 2 ottobre a Monfalcone in collaborazione con l'Associazione Culturale "Trieste Distretto Culturale", costo complessivo € 2.000,00;
- sono stati destinati complessivi € 4.492,80 per l'effettuazione di ricerche e controlli nell'ambito dell'istruttoria per l'assegnazione dei contributi alle emittenti televisive locali, ex L. 448/98;
- la partecipazione del CORECOM FVG alla definizione di un progetto di cooperazione transfrontaliera a valere sul Programma SEE / South East Europe, costo complessivo € 4.712,40;
- sono stati spesi € 2.760,00 per l'adeguamento delle versioni dei software installati sui PC dedicati al monitoraggio televisivo, ai requisiti minimi richiesti per il funzionamento del software specifico di monitoraggio "AMTv";
- è stato rivisto, ampliato e stampato in 5.000 copie il *vademecum* in materia di conciliazioni telefoniche "Consigli per il cittadino al telefono", la cui prima edizione era andata esaurita, costo complessivo € 6.702,00

Il finanziamento regionale è stato così utilizzato nella misura di € 244.898,06, pari allo 97,96%, mentre la disponibilità statale è stata utilizzata per € 42.246,54, pari allo 72,02%.

Come specificato nello schema Consuntivo Spese anno 2010 "spese per il funzionamento e l'attività del CORECOM FVG – funzioni delegate", si ritiene opportuno specificare che in tale anno del

finanziamento erogato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sono stati utilizzati € 4.968,54 per il saldo delle spese relative a dicembre 2009 dei compensi dei collaboratori che hanno gestito alcune attività delegate. Sono stati investiti € 26.340,00 nell'acquisizione del software e di assistenza tecnica "Concilia Clic" completo di tutte le applicazioni UG, GU5 e GU14 necessarie all'attivazione del nuovo sistema di conciliazione on line.

Sono stati spesi € 10.416,00 per l'affidamento di incarichi a collaboratori esterni, in osservanza delle disposizioni fornite dall'Amministrazione regionale, per il monitoraggio delle emittenti televisive a seguito della delega dell'AgCom Otranto luglio 2009.

Il Seminario "Corso di formazione e aggiornamento per conciliatori nel settore delle telecomunicazioni", realizzato lo scorso anno (novembre 2009) in collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Pordenone, si è concluso il 28 maggio 2010 con la cerimonia di chiusura e consegna dei relativi attestati di partecipazione per un costo complessivo di € 522,00.

La spesa totale risulta essere di € 42.246,54 e del finanziamento iniziale rimangono quindi a disposizione, per l'anno 2011, € 16.413,74.

In questo contesto va ricordato che il contributo statale, a seguito della nuova Convenzione, viene erogato per il 50% all'inizio dell'anno (ma concretamente mai prima del mese di aprile) e per il restante 50% solo dopo la presentazione della relazione annuale consuntiva, pertanto mai prima del mese di luglio dell'anno successivo, la qual cosa può comportare qualche problema di liquidità come pure di decretazione di impegni di spesa.

Ancora, va ricordato che l'Accordo quadro del 2008, poi ripreso dalla Convenzione con l'AgCom del 2009, prevede l'erogazione di un bonus aggiuntivo (€ 31.500,00) in caso di superamento della soglia di 1.500 procedimenti/anno: tale soglia è stata superata a metà dicembre e subito, come già l'anno precedente, ne è stata data comunicazione all'Autorità la quale, peraltro, sulla base di una sua interpretazione, non ritiene di dover erogare l'importo sino alla fine del secondo anno di vigenza della nuova Convenzione. Il Comitato è prontamente intervenuto ed il problema è stato portato all'attenzione del Coordinamento nazionale dei Corecom e della Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali e provinciali.

Infine, 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. 15, articoli 1 e 2, la messa a disposizione di personale (1 dirigente e 6 impiegati direttivi cat. D +3 interinali ed 1 impiegato cat. C distaccato, per un totale di circa 420.000,00 €), 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 accessorio a tutt'oggi non definito che può orientativamente essere quantificato in circa € 400.000,00.

Dai dati 2010 forniti dal Presidente della Conferenza dei Corecom al Presidente dell'AgCom Calabrò, il **valore medio delle conciliazioni svolte dai Corecom è stimato** intorno ai **300 €**: ne deriverebbe, alla luce delle oltre 1.300 controversie proposte dinanzi al Corecom FVG, che i cittadini della regione hanno "conciliato" con gli operatori telefonici, attraverso il nostro Corecom, circa 400.000,00 €, pari quindi alle spese accessorie sostenute per il servizio reso, che quindi possiamo assumere costa praticamente nulla ai cittadini. E ciò anche senza tener conto del contributo AgCom.

SCHEMA CONSUNTIVO SPESE ANNO 2010
 “spese per il funzionamento e l’attività del CORECOM FVG – funzioni proprie”

1) SPESE DI FUNZIONAMENTO E INDENNITA'	stanziamento	spese
Indennità componenti CORECOM FVG e imposte	€ 135.000,00	€ 134.652,96
Missioni (rimborso spese missione)	€ 16.000,00	€ 15.092,74
Totale parziale 1	€ 151.000,00	€ 149.745,70
2) SPESE HARDWARE E SOFTWARE		
Attrezzature e programmi specifici	€ 24.000,00	€ 23.988,00
Totale parziale 2	€ 24.000,00	€ 23.988,00
3) SPESE DI GESTIONE GENERALE		
Spese postali e telefoniche	€ 12.000,00	€ 11.373,40
Cancelleria e tipografia	€ 5.000,00	€ 4.720,20
Abbonamenti a quotidiani e riviste, acquisto libri	€ 2.000,00	€ 1.501,95
Comunicazione istituzionale	€ 7.000,00	€ 6.702,00
Totale parziale 3	€ 26.000,00	€ 24.297,55
4) RICERCHE E MONITORAGGI		
Monitoraggi tv, radio, stampa, ricerche relative all'attività istituzionale e delegata e collaborazioni	€ 12.000,00	€ 11.965,20
Totale parziale 4	€ 12.000,00	€ 11.965,20
5) FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO		
Attività di formazione e aggiornamento e partecipazione a iniziative	//	//
Totale parziale 5	//	//
6) CONVEGNI E RICERCHE		
Organizzazione ricerche, convegni e tavole rotonde	€ 30.000,00	€ 28.037,47
Totale parziale 6	€ 30.000,00	€ 28.037,47
7) VARIE		
Spese varie ed impreviste	€ 7.000,00	€ 6.864,14
Totale parziale 7	€ 7.000,00	€ 6.864,14
TOTALE	€ 250.000,00	€ 244.898,06

SCHEMA CONSUNTIVO SPESE ANNO 2010
 “spese per il funzionamento e l’attività del CORECOM FVG – funzioni delegate”

SPESE ATTIVITA' DELEGATE	SPESE
Collaborazioni (saldo anno 2009)	4.968,54
Tecnologia e software	26.340,00
Convegni e manifestazioni	522,00
TOTALE	42.246,54

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 la necessità di adeguare, in aumento, la dotazione organica e, quindi, di fornire il personale mancante.

Con le risorse professionali a disposizione si è definita una organizzazione interna delle competenze e delle attività del Servizio, qui di seguito sintetizzate, che a fine anno è peraltro oggetto di ulteriore ripensamento, anche alla luce dell'andamento del contenzioso telefonico e della riforma delle Linee-guida delle Convenzioni da alcuni mesi oggetto di riflessione al tavolo congiunto Corecom – Consigli regionali – AgCom.

L'organizzazione del Servizio può dunque al momento venire definita secondo il seguente schema organizzativo:

1. Direttore
2. Area di attività di Segreteria e reporting, accesso RAI FVG e tenuta del ROC
3. Area di attività del Contenzioso con gli operatori telefonici
4. Area di attività afferenti al settore mediale e 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, Tenuta del ROC e della Comunicazione istituzionale 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;
- f. garantire una corretta gestione amministrativa del ROC (Registro degli operatori della comunicazione) con l'attività di inserimento e di raccolta dei dati..
- g. formulazione di proposte alla Sede regionale RAI FVG in merito a programmazioni regionali che possano essere trasmesse sia in ambito regionale che nazionale;
- h. regolazione dell'accesso alle trasmissioni regionali programmate dalla concessionaria pubblica.

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 temporanei;
- c. gestione del secondo grado, ovvero della gestione della controversia con compiti istruttori e di proposta.

Area di attività afferenti al settore mediale e 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);
- i. 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;
- j. 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)

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 non ha ritenuto di approvare il richiesto ampliamento della disponibilità organica.

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 veda ridotto a tre unità il numero di interinali disponibili senza certezze sulla disponibilità di analogo contingente pro 2011, nonostante sia stato riconfermato nel bilancio 2011 il trasferimento a tal fine alla Direzione centrale del personale il budget di € 100.000,00.

Al 31 dicembre, quindi, insieme al direttore risultavano assegnati al Servizio 6 dipendenti di ruolo qualifica D, 3 interinali di analoga categoria ed 1 impiegato cat. C in distacco temporaneo da altra struttura del Consiglio regionale; era presente inoltre, a termine, un tecnico della Azienda speciale Tinnova della CCIAA di Firenze, cui è stato assegnato il servizio di gestione informatica del contenzioso telefonico c.d Concilia Clic.

Attraverso la manovra di bilancio 2011, a dicembre si è confermata la riduzione temporanea di € 100.000,00 del *budget* regionale a disposizione del CORECOM FVG, trasferendo tali risorse alla Direzione centrale Funzione pubblica, autonomie locali e coordinamento delle riforme per l'acquisizione di personale somministrato ad esclusivo beneficio del Servizio di supporto Corecom.

RISORSE UMANE (al 31.12.2010)

	Risorse	Categoria	Attività su funzioni proprie e delegate	Quota percentuale su totale attività individuale
1	Eugenio Ambrosi	dirigente		
2	Viviana Canova	D	Segreteria - Accesso	90% - 10%
3	Nicoletta Fornasaro	D	Provvedimenti temporanei GU5 – Comunicazione istituzionale	90% - 10%
4	Enrico Torcello	D	Par condicio – emittenza tv locale – digitale televisivo terrestre	10% - 40% - 50%
5	Maria Cristina Rosati	D	Personale - contabilità - ROC	15% - 50% - 35%
6	Maria Luisa Arrica	D	Conciliazioni UG	100 %
7	Antonio Pulvirenti	D	Definizioni GU14 – bandi & contratti	80% - 20%
8	Ferruccio Hrast	C distaccato	Dematerializzazione controversie	100%
9	Laura Russo	D somministrato (12 mesi)	Monitoraggio tv locali, Tutela minori	90% - 10%
10	Tanja Kosmina	D somministrato (12 mesi)	Conciliazioni UG	100%
11	Giulia Gasparini	D somministrato (12 mesi)	Conciliazioni UG	100%
12	Elena Cominetti	D Assistenza Tecnica Tinnova (6 mesi)	Dematerializzazione controversie	100%
Totale	12	1 dirigente - 6D – 4 D (di cui 3 interinali e 1 A.T.) – 1 C distaccato		

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 al direttore sino all'importo di 500,00 € ed al Comitato al di sopra): il Servizio dovrebbe quindi essere riorganizzato con la previsione di una Posizione Organizzativa tra il direttore ed i funzionari responsabili delle istruttorie. Per ovviare a tale problema, tutte le definizioni, a prescindere dall'importo oggetto del contenzioso, vengono ad oggi portate alla decisione del Comitato.

Vi sono ancora due notazioni da aggiungere in tema di personale.

La prima riguarda il fatto che ai primi di novembre il sistema di riscaldamento della sede è stato messo fuori uso da un guasto imprevisto che ha fatto emergere fattori di crisi imprevedibili dell'impianto. Ci sono voluti esattamente due mesi per il ripristino di una situazione ambientale congrua con le norme in materia di agibilità dei posti di lavoro, durante i quali, nonostante la disponibilità di alcuni spazi fornita dalla Segreteria generale del Consiglio, è risultato necessario tenere attivi e funzionali alcuni uffici in via Coroneo 8, con una temperatura che oscillava nell'arco della giornata tra gli 8°C ed i 14°C: va rimarcato che ciò è stato possibile solo ed esclusivamente grazie alla disponibilità del personale del Servizio di supporto.

La seconda riguarda la considerazione che il grado di sofferenza del Servizio è testimoniato dalla constatazione, segnalata dal direttore, che sempre più spesso alcuni colleghi, per riuscire a garantire le necessità di funzionamento dell'ufficio nel rispetto dei tempi imposti dalle norme e/o dei programmi, finiscono per prestare la loro attività con modalità di telelavoro e di homeworking, assolutamente non previste né tantomeno, allo stato delle cose, riconoscibili economicamente ma altrettanto assolutamente "indispensabili" per il buon funzionamento del Corecom nel suo insieme. A fronte del costante rifiuto di adeguamento della dotazione organica del Servizio, è necessario fare emergere, quantomeno in questa sede, la contraddizione di un "lavoro senza confini" che rischia di fare saltare la necessaria distinzione tra vita professionale e vita personale del singolo funzionario. Anche perché alcuni studi tenderebbero a dimostrare che così facendo potrebbe spezzarsi l'equilibrio psico-fisico imperniato su l'alternanza di lavoro – tempo libero - riposo

1.9.2.1 Gli obiettivi del personale 2010

Come previsto dal Contratto di lavoro si è provveduto a condividere con i singoli funzionari a disposizione del Servizio un pacchetto di 3 obiettivi che ciascuno, inclusi i lavoratori somministrati, 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.

	Qualifica / Contratto	Attività svolte	Deadline	Indicatore di fine periodo
Maria Luisa Arrica	Ruolo	1. dematerializzazione contenzioso telefonico 2. videoconciliazione con almeno 3 URP 3. progettazione di uno o più corsi di formazione su conciliazione e definizione	1. 30/09/2010 2. 30/09/2010 3. 30/10/2010	1. avviato 2. avviato 3. progettato
Viviana Canova	Ruolo	1. vademecum per utenti dei programmi dell'Accesso RAI 2. progettazione di un convegno su programmi Accesso RAI 3. sviluppo PEC	1. 31/08/2010 2. 30/11/2010 3. 31/05/2010	1. progettato 2. progettato 3. sviluppato
Nicoletta Fornasaro	Ruolo	1. vademecum monitoraggio televisivo per utenti 2. pubblicazione Newsletter 3. software per attività GU5 e GU14	1. 30/09/2010 2. 31/10/2010 3. 01/12/2010	1. progettato 2. pubblicata 3. applicato

Maria Cristina Rosati	Ruolo	1. vademecum ROC per gli operatori 2. vademecum contabile amministrativo 3. gestione informatica rendicontazione deleghe AgCom	1. 30/09/2010 2. 15/06/2010 3. 30/06/2010	1. progettato 2. progettato 3. attuata
Enrico Torcello	Ruolo	1. controllo bilanci emittenti televisive locali 2. valutazione costi/benefici attività di vigilanza attraverso monitoraggio televisivo 3. vademecum ROC per gli operatori	1. 30/07/2010 2. 31/08/2010 3. 30/09/2010	1. effettuato 2. analizzato 3. progettato
Giulia Gasparini	Lavorat. somministrato / L.S.	1. dematerializzazione contenzioso telefonico 2. videoconciliazione con almeno 3 URP 3. progettazione di uno o più corsi di formazione su conciliazione e definizione	1. 30/09/2010 2. 30/09/2010 3. 30/10/2010	1. avvio 2. avvio 3. progettato
Tanja Kosmina	L.S.	1. dematerializzazione contenzioso telefonico 2. videoconciliazione con almeno 3 URP 3. progettazione di uno o più corsi di formazione su conciliazione e definizione	1. 30/09/2010 2. 30/09/2010 3. 30/10/2010	1. avvio 2. avvio 3. progettato
Laura Russo	L.S.	1. valutazione costi/benefici attività di vigilanza attraverso monitoraggio televisivo 2. vademecum monitoraggio televisivo per utenti 3. progettazione di Convegni su Minori e Internet	1. 31/08/2010 2. 30/09/2010 3. 10/12/2010	1. analizzato 2. progettato 3. organizzato
Antonio Pulvirenti	Ruolo	1. vademecum contabile amministrativo 2. software per attività GU5 e GU14 3. videoconciliazione con almeno 3 URP	1. 15/06/2010 2. 01/12/2010 3. 30/09/2010	1. progettato 2. applicato 3. avvio
Ferruccio Hrast	Ruolo distacco	1. dematerializzazione contenzioso telefonico 2. sistemazione archivio cartaceo 3. progettazione di uno o più corsi di formazione su conciliazione e definizione	1. 30/09/2010 2. 31/07/2010 3. 30/10/2010	1. avvio 2. avvio 3. progettato

1.9.2.2 Il Piano di formazione 2010

Nell'ambito del 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.

Il Piano, 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	Power Point	16	aprile - maggio	Regione FVG	SI
	Excel Base	16	ottobre	Regione FVG	SI
	Concilia Flow: Gestione pratiche GU 5 e GU 14	14	ottobre	Az. sp. Tinnova	SI
		46			
Viviana Canova	Fare Spendere... Rendicontare	6	febbraio	Consiglio regionale	SI
	Excel Base	16	marzo/aprile	Regione FVG	SI
	PEC online	2	ottobre	Regione FVG	SI
		24			
Nicoletta Fornasaro	Excel Base	16	marzo-aprile	Regione FVG	SI
	Concilia flow:gestione pratiche Gu5 e GU14	14	ottobre	Az. sp. Tinnova	SI
	Power Point – Livello 1 On line	8	dicembre	Regione FVG	SI
		38			
Maria Cristina Rosati	L'affidamento di incarichi di consulenza	8	ottobre	Regione FVG	SI
	Acquisizione di beni e servizi in economia	12	ottobre	Regione FVG	SI
	Predisporre atti amministrativi	12	novembre	Regione FVG	SI
		32			
Enrico Torcello	Progettazione, semplificazione e qualità della produzione normativa ed amministrativa	20	giugno	Regione FVG	SI
	Predisporre atti amministrativi – livello avanzato	20	novembre	ENAIP FVG	SI
		40			
Elena Cominetti	Concilia flow:gestione pratiche Gu5 e GU14	14	ottobre	Az. sp. Tinnova	SI
		14			
Giulia Gasparini	Concilia flow:gestione pratiche Gu5 e GU14	14	ottobre	Az. sp. Tinnova	SI
		14			
Tanja Kosmina	Concilia flow:gestione pratiche Gu5 e GU14	14	ottobre	Az. sp. Tinnova	SI
		14			
Antonio Pulvirenti	Concilia Flow: Gestione pratiche GU 5 e GU 14	14	Ottobre	Az. sp. Tinnova	SI
		14			

A fianco di questi corsi di matrice regionale, vanno ricordate Anche le attività formative promosse direttamente dall'Autorità.

Antonio Pulvirenti	Seminario su ROC	8	Aprile	Agcom - Roma	Non prevista
	Seminario su GU5	8	Settembre	Agcom - Roma	Non prevista
	Seminario su GU5	8	Ottobre	Agcom - Roma	Non prevista
	Totale	24			
Nicoletta Fornasaro	Seminario su GU5	8	Settembre	Agcom - Roma	Non prevista
	Seminario su GU5	8	Ottobre	Agcom - Roma	Non prevista
	Totale	16			

1.10 LE RISORSE TECNOLOGICHE

L'attività del CORECOM FVG presuppone che anche la dotazione tecnologica di cui dispone il Servizio sia all'altezza di tale sfida.

In seguito all'ammodernamento tecnologico dell'hardware nel 2009, si è provveduto quest'anno, per quanto possibile, a svecchiare il software del laboratorio di monitoraggio e quello del settore delle conciliazioni al fine di garantire più funzionalità all'ufficio.

Il CORECOM FVG, dotato di tecnologie fornite in parte dal Consiglio Regionale, ha provveduto in proprio con fondi regionali e statali all'acquisto di:

n. 1	acquisto software Concilia flow e Concilia Clic per conciliazioni on line	€ 26.340,00
n. 1	acquisto software monitoraggio emittenti televisive	€ 23.988,00
	totale complessivo acquistato	€ 50.328,00

1.10.1 Il progetto Deco – Dematerializzazione e cambiamento organizzativo

Il passaggio dalla gestione documentale su supporto cartaceo a quella automatizzata dei processi elettronici rappresenta la vera sfida per l'innovazione dei servizi erogati dal settore pubblico.

Il CORECOM FVG ha fronteggiato anche nel corso del 2010 tale sfida nella convinzione che 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 da tempo 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.

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

- **la gestione delle controversie tra gestori dei servizi tlc ed i cittadini:** è pienamente funzionante il software Concilia Clic, prodotto dalla Azienda speciale Tinnova della CCIAA di Firenze, per la gestione informatizzata dei documenti, dall'inoltro della modulistica (UG, GU5, GU14) alla protocollazione, dall'invio delle convocazioni alle redazioni dei verbali alla loro archiviazione. Il software si compone di due parti: il Concilia Clic, che è la parte di front office, ed il Concilia Flow, che è la parte di back office. Il Concilia Clic permette alle parti (l'utente ed il gestore) di comunicare on line tra loro e con l'ente, creando così una comunicazione triangolare dalla propria postazione, senza recarsi nell'ufficio di riferimento;

CO RE COM FVG
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DEL FRIULI VENEZIA GIULIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DEL FRIULI VENEZIA GIULIA

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

CONSIGLIO REGIONALE DEL FRIULI VENEZIA GIULIA

HOME PARTE ATTIVANTE PARTE CONVENUTA CONCILIATORE

Corecom Friuli Venezia Giulia

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

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

Concilia Suite
AZZERARE LE DISTANZE:
CON LA CONCILIAZIONE ON LINE SI PUO'

User Name:
Password:
Entra

«Nuova Registrazione»
«Hai dimenticato la tua password?»
Smart Login

Corecom mette a disposizione degli utenti i propri servizi di Conciliazione.

Informazioni sui servizi on line
[Istruzioni per gli utenti]

SUITE servizi di conciliazione di Corecom
[CONCILIA clic]
[CONCILIA view]
[CONCILIA flow]
[CONCILIA on line]

- **la video-conciliazione:** si tratta di un'attività ormai consolidata con la sede di Pordenone, mentre solo saltuariamente si ricorre a tale modalità con l'URP di Tolmezzo. Non sono stati invece risolti i problemi logistici con le sedi di Gorizia e Udine;
- **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 ed alle successive modifiche e cancellazioni;
- 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
- **la 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 e si è acquisito da un'azienda specializzata uno specifico nuovo software per la gestione informatica delle attività di analisi del materiale registrato;
- **la collaborazione con la Rai FVG attraverso la predisposizione dei piani trimestrali per l'accesso radiofonico e la valutazione dei palinsesti:** non si sono ancora definite con la Sede RAI FVG le modalità per il trasferimento in via telematica del procedimento relativo al diritto

di accesso. L'idea perseguita è che i soggetti regionali aventi titolo ad utilizzare gli spazi messi a disposizione dalla concessionaria televisiva pubblica sulla Terza Rete regionale con propri programmi autoprodotti potrebbero inoltrarli in formato MP3 alla sede regionale RAI per nostro tramite;

- **il trasferimento al Centro di documentazione di Gradisca d'Isonzo del materiale cartaceo** relativo ad annate precedenti avviene quando necessario, così accentrando in quella sede la pregressa documentazione Corerat/Corecom e liberando spazi nella sede di Trieste.

2. PARTE SECONDA - LE ATTIVITA'

2.1 I PARERI

Nell'esercizio delle sue attività istituzionali il Comitato ha espresso nel 2010 due 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 locali.

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.

Per quanto 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 in digitale terrestre, soprattutto per l'informazione della RAI, anche grazie all'allargamento del c.d. MUX1 a contenere anche RAI 3 bis, il che ha permesso, tra l'altro, di estendere il segnale dei programmi in lingua slovena nelle Valli del Natisone.

Rientra nell'ambito della tutela delle minoranze linguistiche anche l'organizzazione dei programmi dell'accesso 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

La tematica nel corso del 2010 non ha trovato campi d'azione e di sviluppo.

Afferente al tema era il progetto ANCORA a valere sul Programma IPA – Adriatico Transfrontaliero, del quale il Corecom FVG si era proposto come capofila.

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) aveva infatti presentato un progetto avente 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 era quello di creare un sistema di governance multilivello condivisa, quale garanzia per il consolidamento delle dinamiche democratiche e partecipative nell'area adriatica, atetso che il contesto dell'Adriatico costituisce la nuova frontiera dell'allargamento UE.

Il progetto ANCORA, peraltro, nel corso del 2010 è stato scartato in sede di valutazione di ammissibilità dal Joint Technical Secretariat causa un errore formale da parte di un partner italiano.

2.3 IL DIGITALE TELEVISIVO TERRESTRE

Come noto, all'inizio di dicembre 2010 era stato previsto lo *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 aveva lo scopo di agevolare la transizione al digitale terrestre nella Regione Friuli Venezia Giulia. Gli interventi previsti si sono rivolti principalmente a due macrosettori:

- il primo si rivolgeva 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 era rivolto ai cittadini della Regione che hanno dovuto adeguare le proprie apparecchiature alla ricezione del segnale digitale, con una particolare attenzione a quelle categorie che in tale adeguamento hanno trovato maggiori difficoltà, quali gli anziani.

Memore di quanto successo in Sardegna e nel Piemonte Occidentale, prime esperienze di passaggio alla televisione digitale in Italia, il CORECOM FVG si è attivato per tempo, nell'autunno 2009, prima ancora dello switch over-switch off della Sardegna, realizzando uno studio ricognitivo della situazione dell'emittenza televisiva locale nel FVG: "La qualità della TV locale: le aspettative dei telespettatori e degli operatori televisivi locali sui cambiamenti derivati dall'introduzione del digitale terrestre in FVG", realizzato in collaborazione con le emittenti della regione.

In quella occasione il CORECOM per primo aveva segnalato alle Comunità montane le problematiche che avrebbero potuto incontrare - monito peraltro rimasto disatteso sino alla successiva primavera - problematiche che, nonostante l'impegno della Regione e del CORECOM, si sono trascinate sino ai giorni dello S.O.; aveva poi collaborato da subito con il gruppo di lavoro interdirezionale per il passaggio al digitale terrestre costituito a gennaio dalla Regione FVG e guidato dal direttore dell'Ufficio stampa della Regione.

In questo contesto il CORECOM ha collaborato alla realizzazione del sito internet sul digitale terrestre e dell'opuscolo informativo da veicolare alla cittadinanza puntualmente arrivato agli utenti alla fine di novembre. E sempre in questo contesto il CORECOM aveva avviato collaborazione con la Protezione civile, che come sempre si è messa a disposizione dei cittadini per aiutarli ad affrontare "un imprevisto", almeno questa volta non drammatico ma comunque foriero di preoccupazioni e di qualche piccola apprensione, specie tra la popolazione più anziana.

Il CORECOM ha realizzato una serie di 5 trasmissioni nell'ambito dei programmi dell'accesso con la sede regionale RAI FVG.

Ha partecipato, quando richiesto, a programmi televisivi proposti dalle emittenti pubblica e private del FVG ma anche in due occasioni da Telecapodistria, ed ovviamente ha collaborato con i quotidiani e periodici regionali per parlare ai cittadini del digitale terrestre.

Ha avuto ripetuti incontri con le emittenti televisive, con la RAI e con RAIWay; ha attivato collaborazione con ANCI ed UP FVG, realizzando numerosi incontri nei comuni della regione. Si può dire che complessivamente un migliaio di cittadini si è incontrato con il CORECOM ed ha così avuto la possibilità di sentire concretamente cos'è il digitale terrestre e cosa fare in occasione dello Switch Off.

Nessun Corecom in Italia è stato finora impegnato come noi nella transizione al digitale terrestre. Si è trattato di un'ulteriore occasione di conoscere i nostri concittadini e di farci conoscere da loro.

Tale intensa attività, che non ha avuto riscontro in altri Corecom italiani, può essere così sintetizzata:

- Partecipazione al Gruppo di lavoro interdirezionale RAFVG per il DTT (da febbraio)
- Collaborazione con l'Ufficio Stampa RAFVG per la realizzazione di una website sul DTT (estate)
- Collaborazione con l'Ufficio Stampa della Regione per la realizzazione di un opuscolo informativo da veicolare alla cittadinanza (spedito novembre)
- incontri con la Protezione Civile (v. foto nella pagina seguente)
- Partecipazione al progetto comunitario DigiTv (in fase di valutazione dal JTS SEE)
- n. 5 trasmissioni dell'accesso radiofonico (autunno)

- n. 1 intervento a Telefriuli
- n. 1 intervento alla RAI FVG
- n. 1 intervista alla RAI FVG
- n. 2 interventi a Tele Capodistria
- incontri con le emittenti televisive locali (singoli e collettivi)
- riunioni tecniche con AgCom
- incontri con Rai Way
- incontri con le Associazioni degli antennisti
- incontri con le Comunità Montane
- incontro con ANCI ed UPFVG



- Incontri con i Comuni:

- | | |
|--------------------|-------------------------------------|
| • 18 marzo 2010 | Tricesimo |
| • 24 giugno 2010 | Pradamano |
| • 7 ottobre 2010 | Fogliano Redipuglia |
| • 19 ottobre 2010 | Savogna d'Isonzo |
| • 3 novembre 2010 | Maniago |
| • 8 novembre 2010 | Claut-Cimolais-Erto e Casso |
| • 10 novembre 2010 | Romans d'Isonzo |
| • 12 novembre 2010 | Montereale Valcellina |
| • 16 novembre 2010 | Frisanco |
| • 17 novembre 2010 | Doberdò |
| • 18 novembre 2010 | Capriva del Friuli |
| • 19 novembre 2010 | Pavia di Udine |
| • 22 novembre 2010 | Mossa-S.Lorenzo Isontino-Moraro |
| • 24 novembre 2010 | Dolegna del Collio |
| • 25 novembre 2010 | Andreis-Barcis |
| • 26 novembre 2010 | Cordenons |
| • 1 dicembre 2010 | San Pietro al Natisone e Staranzano |
| • 9 dicembre | Resia |

- conferenze stampa 6 agosto (v. foto sotto) e 23 novembre



Il Convegno “Digitale terrestre: istruzioni per l’uso”, tenutosi martedì 30 novembre a Trieste ed organizzato in collaborazione con la Regione, la Sede RAI FVG e RAI WAY, ha suggellato l’impegno profuso dal CORECOM FVG in oltre un anno di attività, alla presenza di un pubblico che ha dimostrato di apprezzare lo sforzo profuso dalle strutture regionali per essere vicino ai cittadini in un non facile momento di cambiamento di usi e costumi televisivi più che consolidati.



2.3.1 IL PROGETTO DIGI.TV

Come possibile spin off dell'intervento in materia di digitale televisivo terrestre il CORECOM FVG aveva valutato positivamente la richiesta di partecipazione ad un progetto a valere sul bando lanciato a fine 2009 dal 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.

Telesis, che collabora tra gli altri con l'APEK – l'Agenzia delle Poste e Telecomunicazioni della Repubblica Slovena omologa della nostra AgCom, intendeva proporre un progetto basato sul forte interesse di una pluralità di soggetti adriatico-balcanici, pubblici e privati, 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, il progetto avrebbe dovuto 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.

Il progetto, alla fine di un complesso iter procedimentale, basato su successivi step valutativi, a fine autunno è stato infine approvato, anche se al 31 dicembre ancora non era pervenuta comunicazione formale.

Ovviamente, il fatto che l'approvazione sia giunta dopo un anno e mezzo di lavoro procedurale e dopo che il passaggio al digitale televisivo terrestre in Friuli Venezia Giulia era ormai stato completato, non ha alla fine favorito le aspettative create dalla partecipazione del CORECOM FVG alla predisposizione del progetto.

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 2010 sono stati predisposti quattro calendari trimestrali in lingua italiana per un totale di 151 trasmissioni e due calendari in lingua friulana per un totale di 5 trasmissioni.

In dettaglio, per il primo trimestre sono state trasmesse 37 trasmissioni in lingua italiana rappresentative di 14 soggetti accedenti.

Nel secondo trimestre 2010, a fronte di 15 domande pervenute, sono andate in onda 18 trasmissioni in lingua italiana ed una in lingua friulana. In questa fase, i programmi, sospesi dal 6 aprile al 16 maggio per il rispetto del periodo elettorale, sono stati recuperati nel corso del terzo trimestre 2010.

Nel corso del terzo trimestre sono andate in onda 39 trasmissioni in lingua italiana rappresentative di 13 soggetti accedenti e 2 trasmissioni in lingua friulana rappresentative di 1 soggetto accedente.

Per quanto riguarda infine il quarto trimestre 2010, sono state predisposte 38 trasmissioni in italiano, rappresentative di 17 soggetti accedenti.

Nel corso dell'anno 2010 il CORECOM FVG ha usufruito delle trasmissioni dell'accesso in lingua italiana per informare i cittadini sullo stato di avanzamento del processo di transizione alla tecnologia digitale terrestre nella nostra regione.

2.5 LA PAR CONDICIO

Domenica 16 e lunedì 17 maggio i Comuni di Barcis, Caneva, Claut, Montebelluna, Valcellina e Travesio, in Provincia di Pordenone e Cividale del Friuli, Premariacco, Varmo e Visco, in Provincia di Udine, tutti con una popolazione inferiore a 15.000 abitanti, sono stati interessati al rinnovo degli organi amministrativi.

Dal 1° aprile, con la convocazione dei comizi elettorali, era iniziata formalmente la par condicio in Regione con l'applicazione delle disposizioni del Codice di autoregolamentazione delle emittenti locali nella parte dedicata ai periodi elettorali.

Sempre da questa data aveva trovato applicazione, con particolare riguardo alle Amministrazioni interessate al rinnovo, il divieto per le P.A. di svolgere attività di comunicazione istituzionale che non siano indispensabili e svolte in forma impersonale (ai sensi dell'art. 9, co. 1 della l. 28/00).

Il 17 aprile, termine ultimo per la presentazione della candidature, era poi teoricamente possibile trasmettere i Messaggi autogestiti gratuiti (Mag) mentre dal successivo 1° maggio, 15° giorno antecedente la votazione, scattava il divieto assoluto di diffusione di sondaggi politico-elettorali riguardanti tali elezioni comunali.

Poiché le elezioni comunali riguardavano comuni con popolazione inferiore ai 15.000 abitanti la Rai regionale non era tenuta a svolgere Tribune elettorali, né a concedere spazi per i Messaggi gratuiti (Mag), che avrebbero invece potuto andare in onda sulle emittenti locali se le stesse ne avessero fatto richiesta, cosa che però non è avvenuta probabilmente a causa dell'esiguo numero di elettori coinvolti nelle consultazioni

Il 1° aprile si è diffuso un apposito comunicato stampa per ricordare l'inizio del periodo elettorale; è stata inoltre aggiornata la pagina del sito istituzionale dedicata alla Par condicio con la creazione di uno spazio apposito dove, oltre a tale comunicato, è stata pubblicata copia del Codice di autoregolamentazione e, quindi, la delibera AgCom di disciplina della tornata elettorale.

Negli anni precedenti il CORECOM aveva realizzato uno spot sul "come si vota" tradotto nel linguaggio dei segni, ma si trattava di tornate elettorali più importanti; non trattandosi di un obbligo di legge ed essendo la scelta a discrezione del Comitato, in questa occasione lo stesso ha ritenuto non necessario analogo intervento.

2.6 I CONTRIBUTI STATALI ALLE EMITTENTI LOCALI

Anche nel 2010 il CORECOM FVG ha svolto l'istruttoria, e predisposto la relativa graduatoria, per l'erogazione dei contributi statali secondo quanto stabilito dal D.M. 26 maggio 2010 "Bando di concorso per l'attribuzione dei contributi, alle emittenti televisive locali, per l'anno 2010".

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 2010 ha sostanzialmente mantenuto i requisiti già richiesti nei bandi precedenti; il Corecom FVG, svolti i compiti istruttori, ha approvato la graduatoria 2010 che ha visto la partecipazione di 7 emittenti regionali (la neonata Free (ex Telenordest) *Canale 6*, *Telemare*, *Telefriuli*, *Telepordenone TPN*, *Telequattro*, *Videoregione VPN*) e 6 emittenti venete (*Rete Azzurra*, *Canale Italia*, *7 Gold*, *TV 7 Triveneta*, *Teleregione-Videoitalia*, *Telechiara*).

Alle prime 5 emittenti vengono destinati i 4/5 della somma stanziata e verosimilmente anche la graduatoria 2010 vedrà nei primi 5 posti delle emittenti venete: con il 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 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.



La materia è stata oggetto di un incontro collegiale con le emittenti locali della regione (v. foto pagina precedente) al quale hanno poi fatto seguito, come sempre, numerosi contatti finalizzati alla predisposizione delle domande: il Corecom FVG, da parte sua, si è riaccolto con i funzionari del competente Ministero e degli altri Corecom.

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 2010 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 sito istituzionale è stato utilizzato per una puntuale proposizione alla comunità regionale dei comunicati e delle iniziative del CORECOM FVG.

Nel corso dell'anno, restando nel settore, è stata predisposta una prima bozza e poi una seconda della newsletter aziendale 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. Questa seconda bozza del "numero zero" è stata distribuita in via riservata ad un target mirato di operatori del settore, docenti e studenti di comunicazione, una cinquantina di soggetti che con le loro osservazioni critiche hanno permesso di affinare ulteriormente il progetto, che si confida possa decollare definitivamente nel corso del 2011.

- *“Truffe telefoniche e non solo...”* (Pradamano, 31 marzo 2010)

Incontro pubblico presso il Comune di Pradamano per informare i cittadini sulle modalità e le tipologie del servizio che viene fornito dal CORECOM FVG sul tema della conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori del servizio di telecomunicazioni.



“Essere Comunità” a Pradamano
in collaborazione con il
Corecom FVG
organizza un incontro pubblico sul tema:

Truffe

Telefoniche
e non solo...

Mercoledì 31 Marzo 2010 - ore 20.30
Sala Polifunzionale - **PRADAMANO**

Introduzione: Barbara MARSON
Presentazione e saluti del Corecom FVG: **Maria Lisa Garzitto** - Commissario Corecom FVG
Intervento Avv. **Paolo Panontin** - Commissario Corecom FVG con delega per le conciliazioni
“Conciliare Convienire” - Esperienze del Corecom: Dr. **Eugenio Ambrosi** - Direttore Corecom
Seguirà dibattito

- *“Antepremio – I linguaggi dell’informazione”* (Trieste, 21 luglio 2010)

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



antepremio
giornalistico internazionale marco luchetta

ABBIAMO IL PIACERE DI INVITARLA MERCOLEDÌ 21 LUGLIO ALLE ORE 18:00, PRESSO LA SALA RIDOTTO DEL TEATRO VERDI, VIA SAN CARLO 4, TRIESTE

antepremio
i linguaggi dell'informazione

con “Professione Reporter” interverranno i vincitori del Premio Giornalistico Internazionale Marco Luchetta 2010 e l’inviato de “La Repubblica” Daniele Mastrogiacomo, conduce Giovanni Marzini.

Ingresso libero fino ad esaurimento posti.

in collaborazione con

FRIULADRIA
CRÉDIT AGRICOLE

COMUNE DI PRADAMANO

CORECOM FVG

UNIVERSITÀ
EGUARDIA DI TRIESTE

Ideato inizialmente come evento complementare al Premio Luchetta per approfondire ulteriormente i temi legati all'informazione, nel corso dell'anno 2010 si è proposto come un incontro pubblico con i vincitori delle sei categorie del Premio (miglior servizio tv, miglior servizio su quotidiani e periodici, miglior reportage internazionale sulla tragedia di Haiti, migliori riprese televisive, migliore fotografia, miglior servizio su giornali europei non italiani).

L'evento ha visto una notevole affluenza e partecipazione di pubblico.

- *“Non ci giriamo intorno: giù le mani dai bambini”* (Trieste/Udine 10 e 11 giugno 2010)

Una serie di iniziative che il CORECOM FVG e il Tutore dei minori – in rappresentanza della **Conferenza dei Tutori e dei Garanti regionali per l'Infanzia e l'Adolescenza** – ha organizzato allo scopo di sollecitare il Parlamento Europeo non solo ad incrementare il numero delle figure istituzionali a tutela dei fanciulli nelle varie regioni europee, ma soprattutto ad intervenire per un inasprimento delle pene relative a tutti i reati che implicano violenza verso i minori.

L'obiettivo principale è stato quello di accendere i riflettori su una delle politiche ritenute più efficaci: la prevenzione. I momenti di incontro accompagnati dalla distribuzione di materiale informativo hanno permesso di trasmettere conoscenze e competenze di base per favorire la capacità di ascoltare, prevenire e individuare situazioni di disagio e di abuso verso i minori. A conclusione degli incontri si è tenuta a Udine una Tavola rotonda dal titolo “Stop alla violenza verso i minori”.



- *“Netiquette: regole e galateo del web”*

Il CORECOM FVG, in collaborazione con il Tutore dei Minori ha organizzato una serie di incontri, tenutisi a Trieste il 5 maggio 2010, a Udine il 12 novembre 2010 e a Gemona il 30 novembre 2010, per presentare una pubblicazione sulle regole etiche e morali, o più semplicemente “istruzioni per

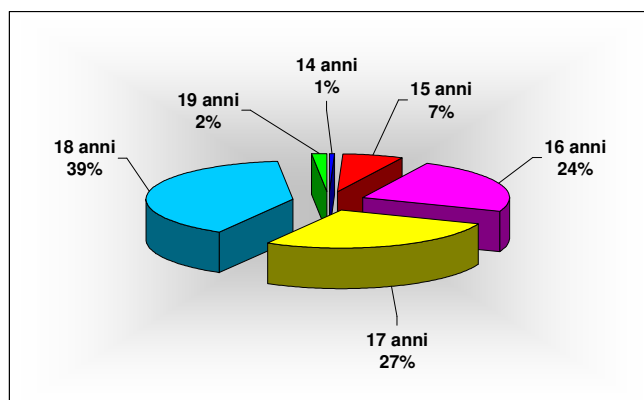
l'uso" che, se rispettate possono evitare di danneggiare, anche inconsapevolmente, altre persone o se stessi.



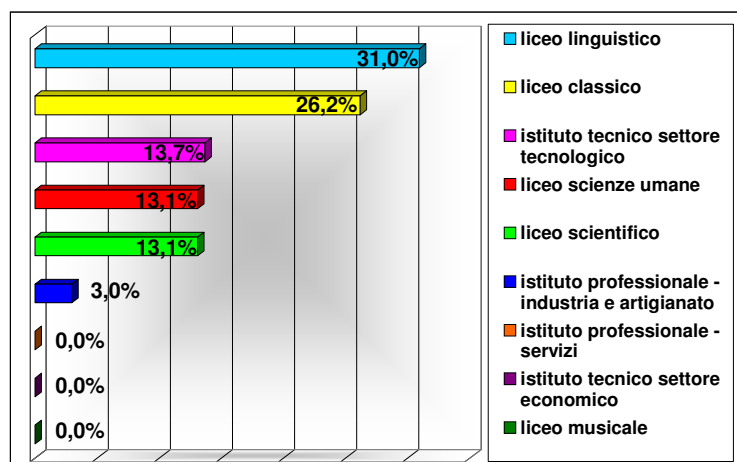
In occasione degli incontri, che hanno visto una nutrita presenza di studenti, è stato distribuito un questionario sull'uso di internet, con particolare riferimento ai social network.

A completamento della ricerca alcuni questionari sono anche stati somministrati in alcune scuole della provincia di Trieste, per un totale di 168 schede compilate e valutate. Il questionario prevedeva una parte iniziale riservata ai *dati anagrafici*; poi si passava alle domande, costruite in modo tale da partire da quelle più generali (ad esempio, quanto tempo stai su Internet, come hai imparato ad utilizzarlo, con chi sei quando ti colleghi in rete, hai degli indirizzi mail, conosci i filtri o i programmi antivirus) per poi passare a domande più specifiche (ad esempio, parli delle tue esperienze fatte sul web, hai un blog o sei iscritto a qualche social network, sei mai entrato in un sito erotico o pensi che i tuoi coetanei lo fanno, hai mai giocato a poker on line, a quali gruppi sei iscritto). Nella parte finale, poi, è stato lasciato dello spazio libero. Qui di seguito sono riportati i dati statistici

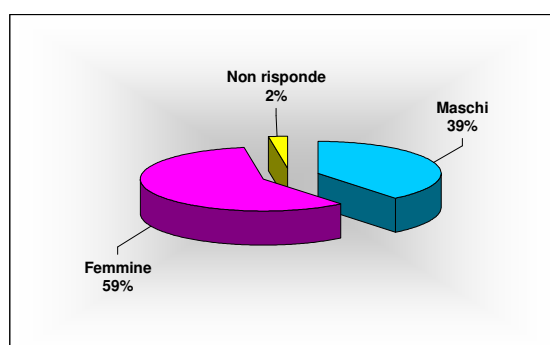
ETA'



SCUOLA:



DIFFERENZA DI GENERE:



Dall'analisi delle risposte al questionario è emerso che:

Per i ragazzi Internet è visto come uno strumento che mette in comunicazione tutto il mondo (43,5%), prevale quindi l'aspetto innovativo del mezzo.

Una buona maggioranza, il 76,8% dichiara di aver imparato ad usare Internet da solo, senza l'aiuto di nessuno.

In merito al tempo dedicato, secondo loro non spendono tanto tempo in Internet, infatti il 37% rimane collegato per circa due ore, che però sono giornaliere, quindi 14 ore alla settimana, quasi 2 giorni lavorativi e forse non è poco.

Essi affermano che principalmente vanno su Internet per ascoltare musica o guardare video (82,7%), per cercare delle informazioni (82,1%), o per messaggiare o chattare (72,6%).

Inoltre quando vanno in Internet, più del 90% dei ragazzi (94%) dichiara di essere da solo, mentre solo un 6% afferma di essere insieme ad altri. Anche in questo caso è confermato che l'uso del pc tende ad isolare, a far stare i ragazzi lontano dai luoghi e dalle persone.

Rispetto al computer utilizzato principalmente per connettersi alla rete, sebbene l'età dei ragazzi che hanno partecipato alla compilazione del questionario era quella relativa ai 15-17 anni, risulta comunque che il 73% possiede un computer personale.

In merito alle esperienze fatte sul web, la metà dei partecipanti (50%) dichiara che soltanto qualche volta riferiscono ai genitori delle esperienze che fanno su Internet, il 28% invece non lo fa mai, il 14% lo fa spesso e infine solo un 7% lo fa sempre.

Quasi la totalità dei ragazzi ha risposto di avere almeno un indirizzo mail: infatti il 55% ne possiede uno solo, il 31% ne possiede due, mentre l'11% più di due.

Per quanto riguarda l'esistenza di filtri che possono venir installati nel computer, più della metà (52%) dichiara di sapere cosa sono, però navigano senza.

In merito alla conoscenza dell'esistenza di modi per navigare senza filtri, è emerso che il 67% non conosce dei modi per navigare senza filtri.

I programmi antivirus sono i più conosciuti. Il 97% dichiara di conoscerli e di averli installati nel computer, mentre solo il 3% li conosce, ma preferisce non utilizzarli.

Una buona maggioranza di loro (l'80,4%) ritiene che un virus nel computer può comportare molti danni, tra cui il rallentamento del sistema fino a un blocco totale, collegamenti a siti indesiderati, e cancellazione dei dati.

Rispetto alla possibilità di entrare in un sito a carattere erotico, il 39% risponde che non gli è mai capitato di entrare, il 32% dichiara di esserci entrato qualche volta, mentre sia che i ragazzi siano entrati una volta sola, sia che lo hanno fatto spesso, la percentuale è in entrambi i casi il 14%.

Ed alla domanda se secondo te i ragazzi più o meno della tua età frequentano siti erotici, più della metà dei partecipanti (65%) risponde che i ragazzi più o meno della loro età frequentano abbastanza spesso siti a carattere erotico.

Per quanto riguarda i giochi d'azzardo o di poker on line, è emerso che la maggior parte dei ragazzi non ha mai giocato a poker on line o a qualsiasi altro gioco d'azzardo (71%), l'11% dichiara di averci giocato qualche volta, il 10% lo fa spesso.

Alla richiesta se sono al corrente di qualche conoscente che ha perso una somma importante di denaro su qualche gioco on line, il 76% risponde di non aver mai sentito parlare di conoscenti che hanno perso del denaro. È successo invece al 23%.

Affermano che è frequente che su Internet, per vari motivi, si dichiara di avere più anni o di essere maggiorenni. Più dell'80% infatti ritiene che spesso viene dichiarato di avere più anni di e in particolare di essere maggiorenni.

Dichiarano di possedere e di utilizzare oltre il 96% un personal computer, il 92% il telefonino, seguono televisione per l'87% e tutto il resto dal 53% in giù.

Molti ragazzi dichiarano di non connettersi ad Internet dal cellulare o perché non sono interessati (40%) o perché il telefonino non glielo consente (30%).

I ragazzi non sono più di tanto interessati a scaricare da Internet suonerie o sfondi per il cellulare: infatti il 73% non lo fa mai, mentre al 14% qualche volta capita.

In merito alla connessione dal telefonino quasi la metà (49,7%) dei ragazzi non lo fa per questione di costo, ed il 18,6% non risponde, il 30% lo fa per uso personale e svago.

Per quel che riguarda le notizie relative ad alcune minorenni che si scattano MMS hard in cambio di ricariche per il cellulare, sull'argomento proposto, più della metà (56%) degli

intravistati dichiara di non averne mai sentito parlare all'interno della cerchia delle proprie amicizie; e il 39% nemmeno crede che questo fenomeno avvenga.

Alla richiesta di definire un blog, ovvero crearsi uno spazio personale in internet per condividere i propri pensieri e le proprie passioni, è ritenuto dai ragazzi come “una piazza virtuale dove si possono condividere esperienze ed opinioni” (50,6%) e “un diario aperto a tutti sulla propria vita” (30%).

Quasi la metà dei ragazzi (49%) afferma di aver visitato qualche blog per curiosità, il 25% invece li visita pur non avendo un proprio blog personale, mentre il 15% non solo li visita, ma gestisce anche un proprio blog.

Alla domanda a quale/i social network sei iscritto, come si poteva immaginare il 90% dei giovani è iscritto a Facebook, al secondo posto Youtube (53%).

Facebook è individuato come un ottimo modo per relazionare con i coetanei (46,4%), per passare il tempo divertendosi (28%) ed anche utile strumento per avviare nuove amicizie. E' quindi ritenuto un valido strumento di socializzazione (oltre il 90%).

Viene inoltre ancora confermata la risposta la modalità di utilizzo del socialnetwork per relazionarsi con gli amici (77,4%) e condividere con loro esperienze ed interessi personali (41%).

Il criterio di scelta delle amicizie o contatti, in base alle risposte avere un'amicizia in comune per il 39,3% aiuta ad allargare il proprio cerchio di conoscenze ed è sinonimo di garanzia; il 35,1% si relaziona solo con le persone di propria e vecchia conoscenza.

L'adesione ai gruppi di discussione appare piuttosto alta, attorno alla metà dei partecipanti al sondaggio (47%) dice di condividere i pensieri e le proposte del gruppo di discussione.

Su Facebook viene messo in risalto la poca fiducia tra i vari componenti del social network, infatti il 67% ritiene che tali contatti sono superficiali e non veritieri.

Rispetto alla dichiarazione di falsa identità su Facebook (o su altro social network), c'è molta sfiducia che emerge con le risposte a questa domanda dove il 43,5% risponde che non gli è accaduto ma è al corrente che il fatto succede.

Sulla conoscenza di qualcuno che dopo essere stato iscritto su Facebook ha disattivato il proprio profilo, le risposte sono ben definite: il 54% dice di non conoscere persone che si sono disattivate da facebook, il 45% conferma di conoscerne.

Il grande successo di youtube è dato per l'81% dei ragazzi dalla facilità di accesso e dalla possibilità di creare o di scaricare canzoni e video musicali. Al secondo posto (63,7%) la scelta dei video divertenti ed il rivedere programmi televisivi archiviati.

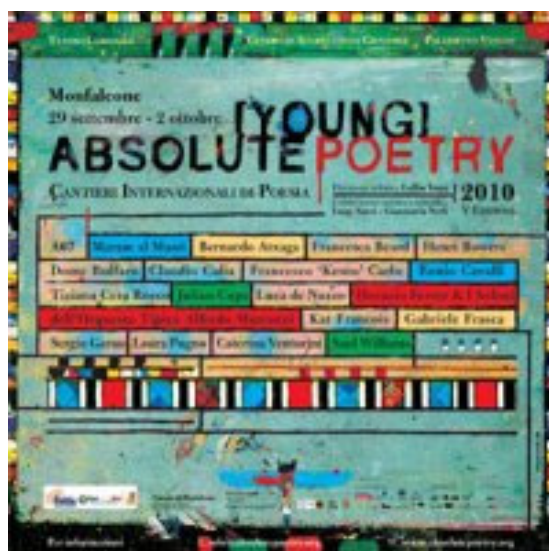
In merito alle diverse tipologie da visitare su Youtube, la maggioranza (84,5%) risponde segnalando i video amatoriali con scene pericolose, seguono le scene di violenza relative a guerra, calamità naturali, uccisioni (36,3%). Affermano che poi non è raro trovare scene di bullismo all'interno degli istituti scolastici (11,9%). Seguono le scene a sfondo sessuale (11,9%).

I dati sui video più interessanti confermano una certa attrattiva verso le scene emotivamente più forti, interessanti o divertenti per il 58,3%; segue un 11% di ragazzi che prediligono scene cruenti, o di carattere sessuale (5,4%) o scene di bullismo (1,8).

Sulla proposta di regolamentare per legge alcuni siti, in modo da controllare quello che viene inserito non solo su Youtube, ma anche su vari social network, oltre il 70% degli intervistati è d'accordo che bisogna eliminare le immagini più violente (38,1).

- “*Festival ABSOLUTE [YOUNG] POETRY*”, giornata inaugurale dedicata alle lingue, ai dialetti e al loro accesso nei media del Friuli Venezia Giulia (Monfalcone, 29 settembre 2010)

L’iniziativa si caratterizza da diversi anni come un festival internazionale di poesia e musica che in questa occasione ha proposto, oltre agli spettacoli di musica e di poesia a teatro, momenti di riflessione con una giornata di studi dedicata alla comunicazione regionale realizzata nelle lingue, dialetti e vernacoli che si parlano in Italia.



- “*Digitale terrestre: istruzioni per l’uso*” (Trieste, 30 novembre 2010)

Il 30 novembre, in collaborazione con la Regione e la Sede RAI FVG il Corecom FVG ha organizzato un convegno di chiusura della propria campagna di informazione della comunità regionale in materia di avvento del digitale televisivo terrestre.

convegno

Digitale terrestre: istruzioni per l'uso

I N V I T O

**martedì 30 novembre 2010
ore 16,00**
Sala meeting Starhotels
Savoia Excelsior
Riva del Mandracchio, 4
Trieste

programma:
CorecomFVG, Paolo Francia
La nuova tv: svolta epocale
Rai Way, Alberto Fazio
3 dicembre 2010. Il gran giorno
Regione FVG, Guido Baggi
L'impegno della Regione FVG
Rai FVG, Roberto Collini
Il progetto Rai Regione
CorecomFVG, Maria Lisa Garzitto
Digitale Terrestre: istruzioni per l'uso

al termine brindisi inaugurale
allo Switch Off

DAL 3 DICEMBRE LA NUOVA TELEVISIONE DIGITALE IN TUTTO IL FRIULI VENEZIA GIULIA

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:

- *Premio Emilio Vesce* – Venezia, 13 gennaio 2010 (Francia)
- *Convegno “L’informazione televisiva locale. L’esperienza veneta e le prospettive future”*- Venezia, 19 gennaio 2010 (Francia, Serafini, Garzitto)
- *Convegno “Aspettando il digitale – Esperienze, problemi, scenari”* – Firenze, 19 febbraio 2010 (Serafini)
- *Incontro pubblico “Truffe telefoniche e rapporto fra i giovani e il web”* – Pradamano, 31 marzo 2010 (Serafini, Garzitto)
- *V Conferenza Nazionale sulla TV digitale terrestre* – Milano, 3 e 4 maggio 2010 (Francia, Serafini, Garzitto, Del Campo, Panontin)
- *Radio TV Forum 2010* – Roma, 25 e 26 maggio 2010 (Serafini)
- *Convegno “Il sisma in TV e gli occhi dei bambini”* – L’Aquila, 27 e 28 maggio 2010 (Francia, Serafini, Garzitto, Del Campo, Panontin)
- *Convegno “La media education nella scuola dell’obbligo”* – Bologna, 11 giugno 2010 (Francia, Serafini, Garzitto, Del Campo, Panontin)
- *Forum della comunicazione 2010* – Roma, dal 15 al 17 giugno 2010 (Francia, Del Campo)
- *Convegno “Switch off 2010: lo switch off del Nord Est* – Vicenza, 18 giugno 2010 (Francia, Garzitto, Ambrosi)
- *Convegno Nazionale “Il digitale e le TV locali”* – Bari, 28 giugno 2010 (Serafini)
- *Convegno “Par condicio – Digitale terrestre – La buona TV in Piemonte”* - Torino, 2 e 3 luglio 2010 (Francia, Ambrosi)
- *Convegno “Luci della città – Ruolo e identità del cinema”* – Venezia, 5 settembre 2010 (Del Campo)
- *“1989 – 2009 Vent’anni di diritti dell’infanzia”* – Udine, 3 settembre 2010 (Serafini)
- *Festival ABSOLUTE [YOUNG] POETRY, giornata inaugurale dedicata alle lingue, ai dialetti e al loro accesso nei media del Friuli Venezia Giulia* - Monfalcone, 29 settembre 2010 (Serafini)
- *Conferenza “ La TV digitale: novità, regole e tutela per il consumatore”* – Trieste, 23 novembre 2010 (Garzitto)
- *Tavola rotonda “TV Rivoluzione digitale – parte il conto alla rovescia dello switch-off”* – Udine, 23 novembre 2010 (Serafini)
- *Convegno “L’immagine delle Forze Armate nei servizi d’informazione delle televisioni nazionali e locali della Toscana”*- Firenze, 6 dicembre 2010 (Serafini)

2.7.2 La partecipazione a Seminari di studio:

- *Giornata di studio “Fare, spendere e ... rendicontare”* – Udine, 26 febbraio 2010 (Francia, Serafini, Garzitto, Ambrosi, Canova)

- *Giornata di formazione e approfondimento “Registro degli operatori di comunicazione regionale”* – Roma, 8 aprile 2010 (Pulvirenti)
- *Seminario Agcom sulla nuova delega del monitoraggio* – Roma, 20 luglio 2010 (Ambrosi, Russo, Torcello)
- *Seminario “La mediazione nazionale e transazionale: confronto di esperienze in Italia, Francia e Spagna: I professionisti della mediazione”* – Bologna, 1° ottobre 2010 (Panontin)
- *Seminario “Controversie operatore – utente”* – Roma, 11 ottobre 2010 (Francia, Serafini, Ambrosi)

2.8 I MONITORAGGI

Dal 1° ottobre 2009 è attiva presso il CORECOM FVG la delega in tema di monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale, firmata ad Otranto il 9 luglio 2009 e che impegna il Corecom ad effettuare in modo sistematico e standardizzato il controllo sull'attività delle emittenti televisive del Friuli Venezia Giulia secondo le linee guida distribuite dall'AgCom ai Corecom delegati.

Il monitoraggio diventa quindi lo strumento fondamentale al fine di vigilare sul rispetto da parte delle emittenti locali della normativa in tema di Obblighi di programmazione, Pubblicità, Tutela dei Minori, Garanzia dell'utenza e Pluralismo socio-politico.

Tale attività di vigilanza ha portato all'avvio di 13 procedimenti per riscontrate violazioni della normativa di riferimento che sono stati inviati all'AgCom per l'eventuale comminazione della relativa sanzione.

Nell'arco del primo anno di sperimentazione della delega sono state effettuate 3 tornate di monitoraggio, una per ogni quadrimestre che hanno riguardato nel complesso 6 emittenti locali, individuate mediante sorteggio e nello specifico i controlli sono stati i seguenti:

- la prima tornata di monitoraggio ha riguardato le emittenti TVM e Videoregione VPN che sono state monitorate nel periodo dal 5 al 14 ottobre 2009. Le fasi della visione dell'emesso e dell'analisi dei dati, necessarie al fine della rilevazione delle violazioni commesse, si sono concluse nella primavera del 2010 con l'avvio di 7 procedimenti amministrativi e l'invio delle relazioni istruttorie all'Agcom per la decisione sulle eventuali sanzioni;
- la seconda tornata di monitoraggio ha riguardato le emittenti Telequattro e Telefriuli che sono state monitorate nel periodo dal 30 giugno al 9 luglio 2010. Le fasi della visione dell'emesso e dell'analisi dei dati, necessarie al fine della rilevazione delle violazioni commesse si sono concluse nel mese di novembre 2010 con l'avvio di 3 procedimenti amministrativi e l'invio delle relazioni istruttorie all'Agcom per la decisione sulle eventuali sanzioni;
- la terza tornata di monitoraggio ha riguardato le emittenti Telealtobut e Rai FVG che sono state monitorate nel periodo dal 5 al 14 settembre 2010. L'attività di vigilanza sulla Rai FVG, concessionaria del servizio pubblico, ha riguardato solamente l'area del pluralismo socio-politico. Le fasi della visione dell'emesso e dell'analisi dei dati, necessarie al fine della rilevazione delle violazioni commesse si sono concluse nel mese di dicembre 2010 con l'avvio di 3 procedimenti amministrativi e l'invio delle relazioni istruttorie all'Agcom per la decisione sulle eventuali sanzioni.

Accanto ai monitoraggi relativi all'attività delegata, a febbraio 2010 si sono conclusi e pubblicati altri 3 monitoraggi ad hoc effettuati sia sulle emittenti locali che sui alcuni dei principali quotidiani della regione Friuli Venezia Giulia:

- “I Tempi della crisi”, monitoraggio sull'attenzione del TGR FVG in relazione alla crisi economica 2009. Periodi di rilevazione: dal 23/03/09 al 29/03/09; dal 06/07/09 al 12/07/09; dal 12/10/09 al 18/10/09;
- “Spazio ai valori!”, monitoraggio sugli articoli dei principali quotidiani del Friuli Venezia Giulia in relazione alla comunicazione dei valori. Periodo di rilevazione: dal 14/09/09 al 20/09/09. Quotidiani analizzati: “Il Piccolo”, “Il Gazzettino”, “Messaggero Veneto”;
- “Minori e Valori”, monitoraggio sulla programmazione delle principali emittenti del Friuli Venezia Giulia durante la fascia protetta dalle 16.00 alle 19.00 relativamente alla trasmissione dei valori in televisione. Periodo di rilevazione dal 14/09/09 al 20/09/09. Emittenti analizzate: Telequattro, Telepordenone, Telefriuli e TVM.

Approfitando della presenza di una stagiaire della facoltà di Scienze della Formazione si è sviluppata anche un'analisi della leggibilità del testo, applicandola al settimanale diocesano di Trieste “Vita Nuova”.

Per leggibilità si intende la condizione per cui un testo è comprensibile e facile da leggere e si calcola tramite degli indici che consistono in una formula che, fondandosi su determinati criteri, fornisce risultati rapportabili ad una scala di valori di riferimento.

Per l'analisi è stato utilizzato l'Indice Gulpease, una delle cinque formule realizzate nel 1988 nell'ambito delle ricerche del Gruppo Universitario Linguistico Pedagogico (GULP), presso il Seminario di Scienze dell'Educazione dell'Università di Roma.

Così, è emerso che il 71% degli articoli presi in considerazione sono risultati “quasi incomprensibili” per persone in possesso della sola licenza elementare, mentre per coloro che hanno acquisito la licenza media e il diploma superiore nessun articolo è risultato “quasi incomprensibile”.

Di converso, per chi possedeva la licenza media nessun articolo è risultato “molto facile” e per chi aveva il diploma superiore solo un articolo sui 64 analizzati è risultato “molto facile”.

Complessivamente, dai risultati è dunque emerso che per chi ha la sola licenza elementare la maggior parte degli articoli risultava “quasi incomprensibile”, mentre per chi possiede la licenza media gli articoli oscillavano fra la categoria “molto difficile” e “difficile”. Solo per chi ha acquisito il diploma superiore la quasi totalità degli articoli è risultata di “facile lettura”.

L'esercitazione è stata un'occasione, non solo per la stagiaire, per riflettere sul modo in cui le notizie e le informazioni vengono comunicate ai cittadini, sfiorando la problematica di un linguaggio usato spesso in modo troppo complesso, quando dovrebbe invece fornire informazioni chiare e trasparenti. Da qui l'ovvia considerazione sulla necessità che giornalisti e comunicatori utilizzino un linguaggio semplice, senza ricorrere ad un lessico troppo elaborato e complesso.

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:

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

Il Comitato ha ritenuto opportuno ristampare un certo numero di copie del depliant informativo in materia di *roaming*, pubblicato l'anno precedente ed andato esaurito.

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.

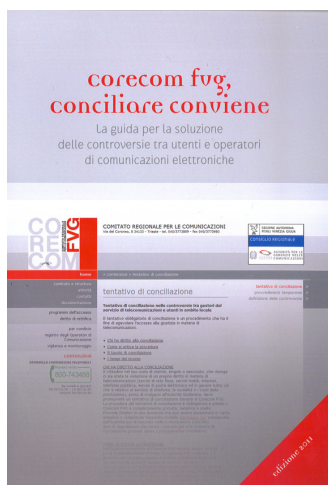
Il depliant, tradotto in inglese, tedesco e sloveno, ha offerto una sorta di guida su quelle che sono le tariffe applicate all'interno della UE e inoltre segnala la possibilità, specie nelle zone della fascia costiera, di entrare in roaming con la vicina Croazia e quindi non in condizioni di tariffa "protetta".



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

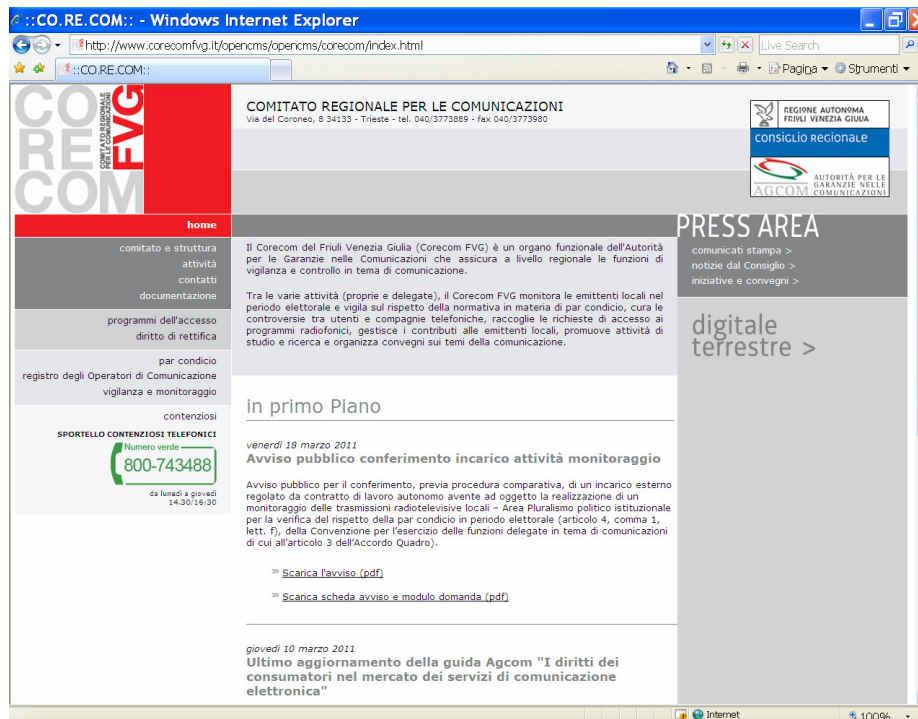
Ha avuto successo la pubblicazione nel 2009 di un piccolo Manuale, che integrando le indicazioni presenti nel sito ed il supporto tecnico dei funzionari del Corecom, rappresentava un veicolo di conoscenza alle procedure, a volte complicate, in materia di contenzioso tra utenti ed operatori di telefonia, e favorisse 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. Al punto che, in autunno, esaurite le scorte della pubblicazione grazie alla partecipazione allo stand regionale in occasione della Barcolana il Comitato ha deciso di aggiornare ed ampliare il manuale.

A fine anno la seconda edizione del manuale era così pronta, arricchita tra l'altro di numerose FAQ, le domande/risposte più frequenti nella quotidiana attività di conciliazione del CORECOM.



2.9.1 Il sito istituzionale

Anche grazie al re-styling del 2009, il sito istituzionale, la cui gestione è ora affidata *in house* alla società Insiel spa, è stato valutato da una associazione di consumatori tra quelli più trasparenti dei Corecom italiani.



Anche i numeri degli accessi confortano sufficientemente la validità dell'intervento voluto dal CORECOM FVG: complessivamente ne sono stati registrati lo scorso anno 12.375, effettuati da 8.412 visitatori con una media giornaliera di 33 visite.

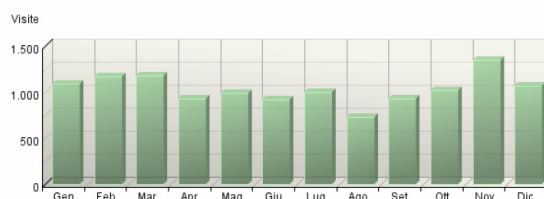
Riepilogo dei visitatori

Visitatori	8.412
Visitatori che hanno visitato una volta	7.128
Visitatori che hanno visitato più di una volta	1.284
Media delle visite per visitatore	1,47

Riepilogo delle visite

Visite	12.375
Media per giorno	33
Durata media delle visite	00:04:20
Durata mediana delle visite	00:01:20

Tendenza delle visite



Tendenza delle visite

Mese	Visite	% Visite
Gen	1.089	9%
Feb	1.173	9%
Mar	1.184	10%
Apr	928	7%
Mag	985	8%
Giu	921	7%
Lug	1.000	8%
Ago	728	6%
Set	926	7%
Ott	1.024	8%
Nov	1.350	11%
Dic	1.067	9%
Totale	12.375	100,00%

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 2010 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, 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 qui succintamente si ricordano:

- *“Netiquette: regole e galateo del web”*

Il CORECOM FVG in collaborazione con il Tutore dei Minori ha organizzato tre incontri (Trieste, 5 maggio; Udine 12 novembre; Gemona, 30 novembre) per presentare una pubblicazione sulle “istruzioni per l'uso” del web predisposta ad hoc da un docente universitario;

- *“Non ci giriamo intorno: giù le mani dai bambini”* (Trieste/Udine 10 e 11 giugno 2010)

il CORECOM FVG e il Tutore dei minori hanno collaborato ad una serie di iniziative itineranti promosse dalla **Conferenza dei Tutori e dei Garanti regionali per l'Infanzia e l'Adolescenza** per sollecitare il Parlamento Europeo ad incrementare il numero delle figure istituzionali a tutela dei fanciulli in Europa e ad intervenire per un inasprimento delle pene relative a violenze sui minori.

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 2010 non è stata formalizzata al CORECOM FVG alcuna richiesta concernente l'esercizio del diritto di rettifica.

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, attraverso la possibilità di intervenire in tempo reale sui contenuti (in futuro anche attraverso la redazione di una newsletter), mette in condizione, chiunque si collegasse, di conoscere 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.

Da tempo 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.

Dal punto di vista gestionale, l'attività è stata esperita attraverso una valutazione giuridico - amministrativa delle domande proposte con i formulari UG - GU5 - GU14, 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 Clic*

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 Clic- 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 Clic 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 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. 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"

Non è stato ritenuto necessario organizzare nell'anno un nuovo corso di formazione, nell'attesa di avere chiarezza sulle novità introdotte dal legislatore nazionale in materia di mediazione e tenuto conto del fiorire di iniziative formative ad hoc da parte degli organismi accreditati.

I funzionari del CORECOM FVG hanno invece partecipato ad alcune iniziative formative promosse dall'Autorità al fine sia di aggiornare il personale dedicato dei Corecom sia di definire alcuni interventi modificatori dell'esistente quadro di riferimento AgCom per le controversie tlc.

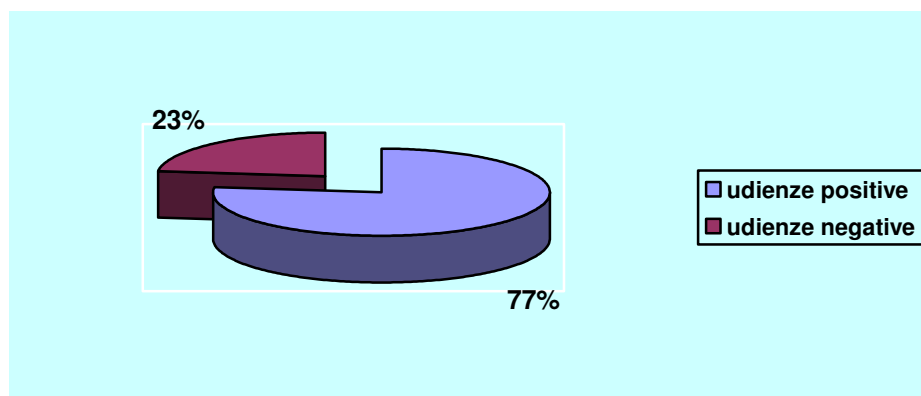
2.10.4.2 Il contenzioso in numeri

Nella parte sottostante si riportano e si analizzano i dati relativi alle procedure di conciliazione per il periodo 1° gennaio – 31 dicembre 201.

E' da rilevare che nel corso dell'anno si è potuto constatare, a conferma di un trend sostanzialmente crescente, un ulteriore notevole aumento dei contatti informativi e delle richieste di procedimenti in materia di contenzioso telefonico, 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, ai 1547 del 2009 ed ai 1578 del 2010.

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

Conciliazioni	
Ricorsi presentati	1223
Pratiche inammissibili	16
Pratiche gestite	1238
Udienze con esito positive	814
Udienze con esito negativo	245
Tot. risoluzioni preventive/rinunce	132

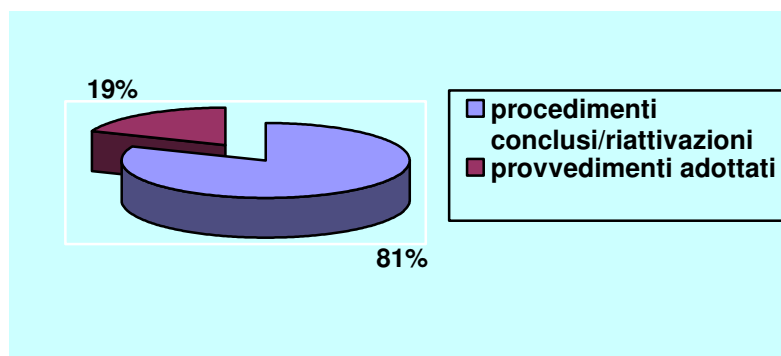


Per 132 istanze presentate presso il CORECOM il procedimento si è concluso mediante risoluzione preventiva, ovvero non ha dato luogo ad un incontro tra le Parti in quanto l'accordo è stato raggiunto precedentemente; per le restanti, invece, il CORECOM FVG ha convocato le Parti in apposite udienze presso la propria sede, 77 % circa delle quali si sono concluse con esito positivo.

Il CORECOM FVG è attivo anche nell'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 gennaio- 31 dicembre 2010:

Provvedimenti Temporanei	
Ricorsi presentati	198
Procedimenti conclusi/riattivazioni	158
Provvedimenti adottati	37

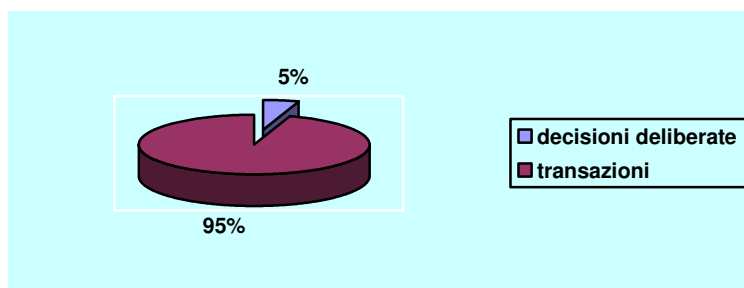


Come emerge dal grafico l' 81% dei procedimenti si è concluso nella maggior parte dei casi con il ripristino del servizio o la cessazione di diverse forme di abuso o scorretto funzionamento, mentre nei restanti casi abbiamo provveduto a segnalare l'infrazione all'AgCom, al fine dell'eventuale applicazione delle previste sanzioni. In alcuni di questi casi, inoltre, 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.

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.

Si riportano di seguito i dati relativi alle definizioni 1 gennaio – 31 dicembre 2010:

Definizione	
Ricorsi presentati	157
Ricorsi transati	132
Decisioni deliberate	7



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 come pure in incontri one to one a Trieste (v. foto incontro con Vodafone-TeleTu)



In queste occasioni, oltre ad affrontare tematiche strettamente afferenti al contenzioso telefonico, il CORECOM FVG ha sottolineato l'esigenza di un fattivo intervento dei singoli operatori a fianco del CORECOM FVG stesso per affrontare e risolvere l'annosa questione del roaming telefonico (v. foto sotto incontro con Telecom), particolarmente sentita nelle zone costiere, oltretutto a forte caratterizzazione turistica, che creano non pochi disservizi agli utenti e spesso innescano contenziosi di elevato valore economico.



Tutti gli operatori incontrati hanno convenuto sulla opportunità di un intervento tecnico in tal senso ed hanno garantito al Comitato la propria disponibilità in tal senso.

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'anno 2010 le pratiche evase dal CORECOM FVG, grazie anche alla costante collaborazione con i funzionari dell'AgCom, si possono riassumere nella seguente tabella:

MODELLO DI RENDICONTAZIONE ROC

	Totali
Richieste iscrizioni concluse	25
Richieste iscrizioni in fase istruttoria	1
Richieste di integrazione/variazioni	16
Richiesta di cancellazione	7
Comunicazioni annuali	95
Comunicazioni trasferimento azioni/quote	5
Comunicazioni acquisizione controllo	4
Comunicazioni soggetto controllato	4
Rilascio di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	13
Articolazione delle iscrizioni effettuate per attività	
	N. iscrizioni
Editoria	7
Editoria elettronica	6
Radiodiffusione sonora e televisiva	1
Produttori/Distributori di programmi	3
Concessionarie di pubblicità	2
Agenzie di stampa	
Servizi di comunicazione elettronica	3
Operatori di rete	1
Fornitori di contenuti	2
Fornitori di servizi interattivi	
TOTALE	25

2.10.6 La vigilanza attraverso il monitoraggio

Il CORECOM FVG ha svolto puntualmente nel 2010 la delega 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.

Il CORECOM FVG ha dovuto intervenire sul Manuale operativo dell'AgCom a seguito di alcune modifiche normative introdotte dalla c.d. legge Romani. È importante sottolineare che tale attività delegata ha scontato nel 2010 la fase di sperimentazione e che questo lavoro presenta ancora molte difficoltà di ordine metodologico e operativo.

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 viene proposto anche per il 2010 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.