



IL CORECOM TRA REALTÀ E PROSPETTIVE

Le attività svolte nel 2010 e
quelle in programma per il 2011



Composizione del Corecom

Roberto Rosso
Vice Presidente

Fausto Costa
Commissario

Gian Piero Godio
Commissario

Donata Inglese
Commissario

Adriana Marchia
Commissario

Luca Procacci
Commissario

Direzione Comunicazione Istituzionale dell'Assemblea Regionale

Rita Marchiori – Direttore

Settore Corecom

Nicola Princi – Dirigente Responsabile

Funzionari

Mariangela Zanotti, Flavia Borsano, Marco Cotto, Barbara D'Ambrosio, Maria Grazia Ferro, Marisa Ferro, Stefano Gionco, Claudio Giannone, Marita Gugliermetti, Margherita Occhetti, Giuseppe Puppo, Lucia Tamaro





Chi siamo e cosa facciamo.

Il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (Corecom Piemonte) è stato istituito nel 2001 con la l.r. n. 1 *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni*.

Il Corecom, fermo restando il suo inserimento nell'organizzazione regionale, è organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ed è altresì organo di consulenza, di gestione e di controllo della Regione in materia di comunicazioni.

In quanto tale, esso è titolare di funzioni proprie, conferite dalla legislazione statale e regionale, e di funzioni delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della l. 249/1997 dell'Autorità.

Per l'esercizio delle sue funzioni il Corecom si avvale di un'apposita struttura amministrativa istituita presso il Consiglio regionale ai sensi della l.r. 1/2001, art. 17, *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*, della l.r. 23/2008, *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e della DCR 127 – 20087 del 29/05/2007 con la quale si è provveduto ad individuare la nuova struttura organizzativa del ruolo del Consiglio regionale.

Nel 2010 il Comitato nell'espletamento delle sue funzioni ha perseguito una precisa politica di razionalizzazione della spesa utilizzando, ad esempio, il Centro stampa del Consiglio regionale per lavori di copisteria e stampa precedentemente esternalizzati, nonché dematerializzando alcune pubblicazioni quali l'Anagrafe dell'emittenza locale da settembre 2010 consultabile anche sul sito del Corecom. Questi ed altri accorgimenti adottati dal Corecom hanno permesso di risparmiare e di restituire al Consiglio regionale all'incirca 50.000,00 euro sul totale delle risorse da questo assegnate per l'esercizio delle funzioni proprie.

In data 10 novembre 2010 il Corecom ha incontrato Massimo Giordano, assessore con delega allo Sviluppo economico, ricerca, innovazione, energia, tecnologia delle comunicazioni. Obiettivo dell'incontro era la formalizzazione di un **Tavolo Interistituzionale** per discutere a "360 gradi" i problemi dell'emittenza radio-televisiva piemontese formulando proposte risolutive su argomenti quali: la copertura del segnale digitale su tutto il territorio regionale (con particolare attenzione all'intera programmazione nazionale e regionale della Rai); la presentazione da parte del Corecom di un piano annuale (con il coinvolgimento dei Comuni) di verifiche in banda larga e in banda stretta sull'efficacia degli impianti di trasmissione e inquinamento elettromagnetico; l'aggiornamento dei dati relativi agli impianti radioelettrici per le comunicazioni a livello regionale; la diffusione dell'ADSL nei centri urbani minori e dell'ADSL ultra veloce. La Finalità del Tavolo è quella di valutare, anche sulla base di segnalazioni che possono arrivare da comitati di cittadini o da Enti pubblici locali, disservizi e criticità in ordine allo sviluppo dei sistemi di comunicazione.

Diverse criticità presenta l'ordinamento LCN (numerazione automatica dei canali) che l'AGCOM ha deliberato nel luglio dello scorso anno con l'approvazione del Piano nazionale di numerazione automatica dei canali in relazione al passaggio alla televisione digitale terrestre. Il Piano ha riservato all'emittenza locale gli spazi compresi tra il canale 10 e 19. Per quanto riguarda l'emittenza locale piemontese l'assegnazione della numerazione è stata fatta tenuto conto dell'ultima graduatoria Corecom finalizzata all'erogazione dei contributi ai sensi della legge 448/98. Gli spazi riservati alle altre emittenti locali sono stati assegnati dal numero 70.

Affinché l'utenza piemontese possa ritrovare con maggiore semplicità le programmazioni seguite abitualmente, si ritiene necessario lo studio di apposite iniziative volte a pubblicizzare il nuovo posizionamento dei canali.

L'impegno da parte del Corecom, nell'anno 2011, sarà quello di presenziare ed avanzare proposte nell'ambito del suddetto Tavolo da insediare.

Si procederà, inoltre, a rivedere il sito Internet del Corecom. Specificamente, sarà adeguato il Portale Corecom alla nuova linea grafica. Si provvederà, poi, ad aumentare la visibilità delle *news* (saranno 5 in primo piano, rinnovate secondo l'importanza, settimanalmente). Inoltre, giungendo il Corecom alla sua naturale scadenza è prevista la pubblicazione delle attività svolte nel quinquennio 2006-2011, che saranno raccolte in un progetto editoriale consistente in un cofanetto cartaceo di sette volumi e in un DVD. Il tutto sarà presentato in una serata-evento.

Attività 2010

Le funzioni svolte

I contributi alle televisioni locali ex lege 448/98 (scheda 1);

Garantire l'equilibrio tra le forze politiche: la par condicio (scheda 2);

Favorire la qualità dei programmi televisivi: progetto "La buona TV in Piemonte" (scheda 3);

Il segnale radiotelevisivo: per un servizio migliore e per la tutela della salute (scheda 4);

Un miglior rapporto tra TV e minori (scheda 5);

A garanzia dei cittadini: le conciliazioni (scheda 6).

Le conferenze stampa, i convegni, i seminari

- **14 gennaio 2010** – Conferenza stampa: *Attività svolta dal Corecom nel 2009 e prospettive per il 2010*;

- **1 e 2 febbraio 2010** – Seminario *La par condicio: oltre la legge nel rispetto della legge". Come garantire l'equilibrio tra le forze politiche*;

- **5 febbraio 2010** – Conferenza stampa per la sottoscrizione del protocollo d'intesa tra il Consiglio regionale del Piemonte e le Province di Asti e Verbania: *Le conciliazioni e il sistema informativo al servizio degli utenti*;

- **3 luglio 2010** – Convegno *Quale TV locale per il futuro: Par condicio, Digitale terrestre, La buona TV in Piemonte* e contestuale assegnazione del Bollino di qualità *La buona TV in Piemonte* per l'anno 2010 a 17 emittenti locali piemontesi.

Le ricerche e le pubblicazioni.

- Ricerca dell'Osservatorio di Pavia sulla qualità dei palinsesti delle televisioni locali – terza edizione, nell'ambito del progetto *La buona TV in Piemonte*;
- Pubblicazione dell'Anagrafe dell'emittenza radiotelevisiva piemontese *Emittenti radiofoniche e televisive del Piemonte*;
- Pubblicazione della ricerca sul consumo mediatico *Le trappole del verosimile*;
- Ricerca dell'Università degli Studi di Torino – Facoltà di Scienze della Formazione *Osservare la TV per produrre format di qualità in Piemonte*;
- Ricerca dell'Osservatorio di Pavia su *L'informazione sportiva nelle televisioni piemontesi*.

Certificazione di qualità delle attività del Corecom.

Il Settore Corecom, in seguito all'audit di mantenimento (verifica ispettiva) annuale effettuato nel settembre 2010 dall'Ente di certificazione R.I.Na. (Registro Italiano Navale), ha ottenuto per il quinto anno la riconferma dell'attestato di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma **UNI EN ISO 9001: 2008**.

Un sistema di gestione della qualità è un insieme di regole e di procedure, definito in una norma riconosciuta a livello internazionale, che un'organizzazione può applicare allo scopo di raggiungere obiettivi definiti quali, ad esempio, la soddisfazione del cliente ed il miglioramento continuo delle prestazioni

Il sistema di gestione per la qualità, di cui si è dotato il Corecom Piemonte, consente di attivare in maniera coordinata le proprie risorse e garantire la qualità dei servizi erogati e il miglioramento della soddisfazione degli utenti, soprattutto per quanto concerne il servizio fornito a favore dei cittadini in materia di contenzioso con i gestori telefonici (c.d. conciliazione).

Nel periodo antecedente la verifica è stata posta in essere una serie di interventi, in attuazione del piano di miglioramento predisposto dalla Struttura amministrativa, che ha consentito di ottenere risultati soddisfacenti. Tali azioni di miglioramento delle attività sono riconducibili alle seguenti tipologie di intervento:

- interventi organizzativi – controllo di gestione;
- interventi volti ad un confronto costante con gli attori esterni che operano nelle materie di competenza del Corecom per conoscere e risolvere, per quanto di spettanza, le distorsioni presenti nella gestione amm.va;
- interventi finalizzati ad accrescere il livello di soddisfazione dei servizi rivolti all'utenza.

La mission per il 2011, attraverso lo strumento della certificazione, è quella di migliorare i risultati raggiunti nel 2010.



Scheda 1

I contributi alle televisioni locali ex lege 448/98

L'art. 45, comma 3 della legge 448/98 (finanziaria 1999), prevede che vengano stanziati risorse finanziarie finalizzate al sostegno dell'emittenza locale. Sulla base di tale disposizione e dei criteri previsti nel D.M. 292/2004 *Regolamento recante nuove norme per la concessione alle emittenti televisive locali dei benefici previsti dalla L. 448/1998 e s.m.i.*, ogni anno il Ministero dello Sviluppo economico e delle comunicazioni adotta uno specifico Bando concernente le modalità per la concessione dei contributi.

Il provvedimento richiamato stabilisce che le televisioni locali che intendono beneficiare dei contributi erogati dal Ministero dello Sviluppo economico-Dipartimento comunicazioni presentino, entro i termini stabiliti dal Bando, domanda al Corecom cui spetta il compito di accertare la effettiva sussistenza dei requisiti per beneficiare del contributo e di predisporre la relativa graduatoria per la ripartizione delle somme stanziati.

Nel 2010 hanno partecipato al Bando di concorso di cui al DM 26/05/2010 n. 25 televisioni locali, di cui 2 (STUDIO NORD e CANALE ITALIA 2) fuori regione ma con una copertura della popolazione piemontese in misura superiore al 70%, requisito indispensabile per essere inserite nella graduatoria del bacino secondario.

Di queste, il 37% entrerà in graduatoria utile e a questo 37% saranno attribuiti i quattro quinti della somma assegnata al Piemonte, proporzionalmente al punteggio riportato in base ad una graduatoria predisposta tenendo conto di due parametri: personale occupato e fatturato. L'altro quinto sarà suddiviso in parti uguali tra tutte le emittenti.

La valutazione del personale quest'anno ha comportato per gli uffici un notevole carico di lavoro in quanto i riscontri si sono dovuti effettuare non più sul Libro matricola ma sul Libro unico del lavoro che lo sostituisce da agosto 2008. Pertanto, per ogni dipendente, si sono dovuti controllare ben 12 cedolini relativamente al codice fiscale, alla data di assunzione ed eventuale data di fine rapporto, alla tipologia del contratto, alle ore lavorate, alla figura professionale. Tenuto presente che il numero dei dipendenti delle 25 emittenti ammonta a 310 unità, sono stati, pertanto, esaminati 3720 cedolini.

Le risorse finanziarie a disposizione per il 2010 ammontano a 66 milioni di euro.



Scheda 2

Garantire l'equilibrio tra le forze politiche: la par condicio

Nel corso del 2010, la popolazione è stata chiamata alle urne per il rinnovo del Consiglio regionale e di alcuni Consigli comunali e provinciali.

La legge 28/2000 recante *Disposizioni per la parità d'accesso ai mezzi d'informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica*, così come modificata dalla legge 313/2003 *Disposizioni per l'attuazione del principio del pluralismo nella programmazione delle emittenti radiofoniche e televisive locali*, e le conseguenti deliberazioni dell'AGCOM attribuiscono ai Corecom precise funzioni di vigilanza sulla corretta ed uniforme applicazione della disciplina della *par condicio* da parte dell'emittenza locale. Da qui l'attivazione, in concomitanza della tornata elettorale di cui sopra, di un servizio di monitoraggio e di un conseguente servizio di lettura ed analisi dei dati monitorati a cura dell'Osservatorio di Pavia, al fine di rilevare le presenze istituzionali e politiche nei TG RAI regionali e nelle fasce di programmazione televisiva locale 12,00-14,30 e 18,00-24,00 dal 1° al 26 marzo 2010. Presenze mantenute in sostanziale equilibrio grazie all'invio di report settimanali (e, se del caso, anche quotidiani) e alla pronta segnalazione da parte del Corecom ai media interessati degli eventuali squilibri riscontrati nei tempi di parola e di antenna.

Il monitoraggio ha riguardato i programmi di informazione, le rubriche di approfondimento giornalistico e i programmi di comunicazione politica di 15 emittenti locali più le tre edizioni quotidiane del TG Rai Piemonte e la rubrica *Buongiorno Regione*.

In Piemonte, i candidati alla presidenza della regione nel 2010 erano 4: Roberto Cota, Mercedes Bresso, Davide Bono e Renzo Rabellino. Le liste che appoggiavano questi candidati sono riportate nella tabella 1. La Presidente di Regione uscente si presentava con una coalizione ampia che includeva l'Unione di Centro, i partiti della Sinistra (Rifondazione Comunista e Comunisti Italiani e Sinistra Ecologia e Libertà di Nichi Vendola) e i Radicali Italiani. Roberto Cota riproponeva l'alleanza di governo fra Popolo della Libertà e Lega Nord.

Tabella 1. CANDIDATI PRESIDENTE E LISTE AFFILIATE NELLE ELEZIONI REGIONALI DEL 2010

	Candidato Presidente	Liste affiliate	Simboli
1	Mercedes Bresso 	Partito Democratico Italia dei Valori Unione di Centro Insieme per Bresso Moderati Rifondazione Comunista-Comunisti Italiani Sinistra Ecologia e Libertà Federazione dei Verdi-Civica Socialisti Uniti Lista Bonino-Pannella Pensionati Invalidi PiemonteSi	
2	Roberto Cota 	Popolo della Libertà Leg Nord Verdi-Verdi Partito Pensionati La Destra Al Centro con Scanderebech Democrazia Cristiana- Alleanza di Centro Nuovo PSI Consumatori	
3	Davide Bono 	Movimento 5 Stelle	
4	Renzo Rabellino 	Lista Grilli Parlanti-No Euro Leg Padana Forza Toro Forza Nuova Fiamma Tricolore Udeur No Nucleare-No Tav Alleanza per Torino Giovani Under 30	

Relativamente ai *programmi di informazione* (telegiornali e rubriche di approfondimento giornalistico), sono stati rilevati di ciascun soggetto politico i **tempi di antenna e di parola** (grafici 1 e 2).

I dati aggregati con la distribuzione del tempo di tutte le reti mostrano un sostanziale rispetto del pluralismo esterno: l'emittenza locale ha fornito una copertura completa di tutti i competitori in lista pur favorendo i due candidati a guida delle coalizioni maggiori.

Relativamente ai *programmi di comunicazione politica*, che devono consentire una effettiva parità di condizione tra i soggetti politici competitori, sono stati rilevati i **tempi di parola**.

GRAFICO 1. TEMPO DI ANTENNA (%) PER APPARTENENZA POLITICA (2010)

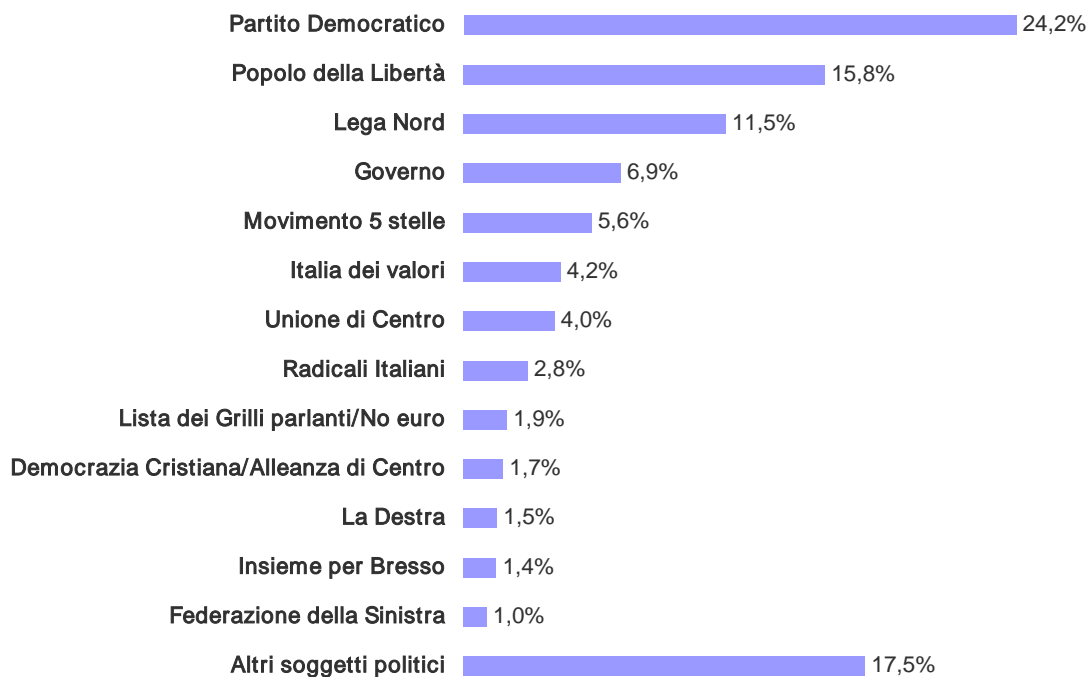
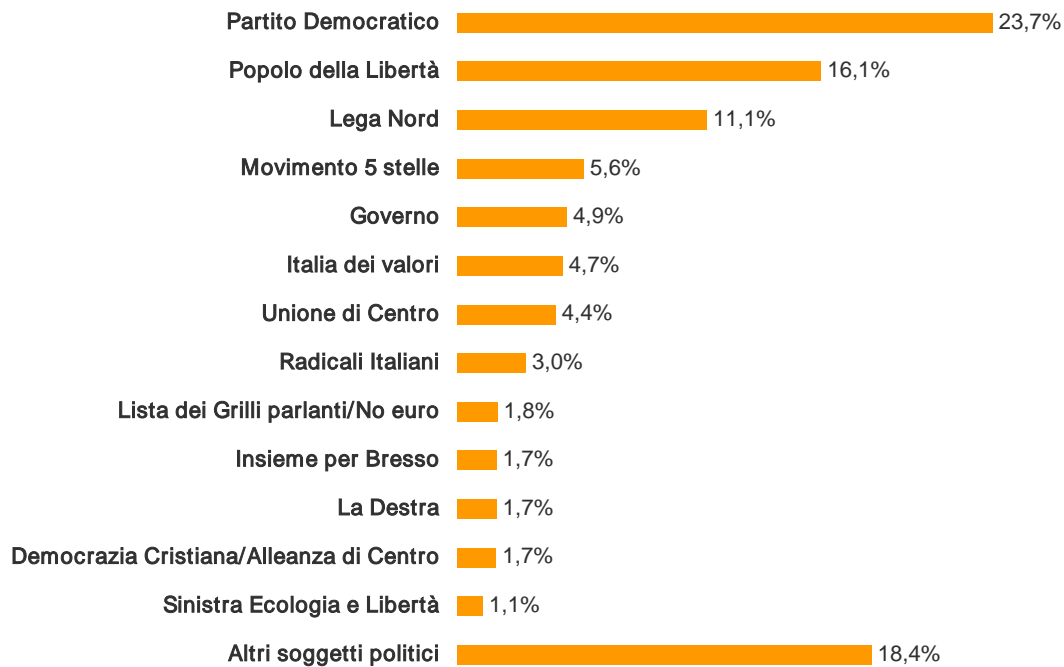


GRAFICO 2. TEMPO DI PAROLA (%) PER APPARTENENZA POLITICA (2010)



Le Emittenti televisive sottoposte a monitoraggio sono state le seguenti:

TELERADIOCITY - QUARTA RETE TV - RETE SETTE - GRP TELEVISIONE - PRIMANTENNA - TELECUPOLE - TELESUBALPINA - VIDEOGRUPPO - TELESTUDIO - QUADRIFOGLIO - VCO AZZURRA TV - TELEGRANDA - RETE CANAVESE - ALTA ITALIA TV - VIDEO NOVARA.

L'azione di sensibilizzazione svolta dal Comitato sia nei confronti delle emittenti che dei soggetti politici in termini di disponibilità e partecipazione, anche attraverso l'organizzazione di un seminario sulla *par condicio* in data 1-2 febbraio 2010, ha sortito un ottimo risultato con l'adesione di **18** televisioni locali (ALTA ITALIA TV - GRP TELEVISIONE - MOTORI TV - PRIMANTENNA - QUADRIFOGLIO - QUARTA RETE TV - QUINTA RETE - TELESTUDIO - RETE 7 - SESTA RETE - TELESPAZIO - TELEGRANDA - TELEMONTEROSA - TELESUBALPINA - VCO AZZURRA TV - VIDEO NOVARA - TELERITMO- VIDEONORD), **16** radio (BLURADIO - RVL LA RADIO - RADIO 103 - RADIO ACQUI - RADIO ALBA - RADIO ALBA VIVA - RADIO BBSI - RADIO BECKWITH EVANGELICA - RADIO NICHELINO COMUNITA' - RADIO DORA - RADIO FREJUS - RADIO STUDIO APERTO - RADIO STUDIO PEZZANA - AMICA RADIO - RADIO PIEMONTE SOUND - TRS RADIO) e **31** forze politiche concorrenti e la conseguente messa in onda di ben **10.709 MAG (5.400 televisivi, 5309 radiofonici)**.

Il decreto di riparto tra le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano ha attribuito alla Regione Piemonte per il rimborso dei messaggi autogestiti a titolo gratuito (MAG) 2010 la somma di **€ 179.972,24** così ripartita: **€ 119.981,50** alle televisioni ed **€ 59.990,74** alle radio.

Nel 2011 il Corecom coinvolgerà ancora una volta le radio e le TV locali per sensibilizzare (non sussistendo un obbligo normativo) la messa a disposizione di spazi a favore dei soggetti politici per la realizzazione di MAG, in occasione delle elezioni per il rinnovo del Consiglio provinciale di Vercelli e delle Amm.ni comunali con popolazione superiore a 15.000 abitanti (Torino, Novara, Trecate, Carmagnola, Chivasso, Ciriè, Pinerolo, San Mauro Torinese, Domodossola).

Scheda 3

Favorire la qualità dei programmi televisivi: progetto *La buona TV in Piemonte*

Il Corecom, ai sensi dell'art. 14 della l.r. 1/2001, propone iniziative atte a stimolare e sviluppare la formazione e la ricerca in materia di comunicazione radiotelevisiva e multimediale, anche tramite conferenze regionali sull'informazione e la comunicazione.

Sulla base di tale disposizione normativa e al fine di verificare nel tempo la programmazione televisiva e il suo miglioramento, il Corecom Piemonte ha attivato il percorso relativo al progetto *La buona TV in Piemonte*. Si tratta di un progetto finalizzato a stimolare le emittenti a mandare in onda una programmazione più in sintonia con gli interessi degli ascoltatori e con la finalità di esaltare le peculiarità del territorio.

A tale proposito, il Comitato ha elaborato nel 2007 il Codice qualità *La buona TV in Piemonte*, articolato in nove punti. Il Codice ha rappresentato il punto di partenza di un progetto triennale al quale hanno aderito, su 25 emittenti operanti in Piemonte, 18 nel 2008, 20 nel 2009, 21 nel 2010 ottenendo il bollino di qualità 12 nel 2008, 15 nel 2009, 17 nel 2010.

L'edizione 2010 di questa ricerca, a cura dell'Osservatorio di Pavia, ha permesso di tracciare un bilancio positivo sui tre anni di programmazione televisiva esaminata con un aumento, nel passaggio dal 2008 al 2009, della programmazione non pubblicitaria ed un conseguente, significativo arricchimento dei palinsesti secondo i criteri del suddetto Codice in termini di notizie dei telegiornali e di programmi aderenti ai punti tematici di questo: attenzione alla dignità umana, ai diritti dei bambini, alla solidarietà sociale, alla famiglia, alla parità e alle pari opportunità, alla tutela dell'ambiente e degli animali, alla promozione della cultura, all'informazione sui servizi pubblici locali e sulle discipline sportive minori. Nel 2010, a questo miglioramento dei palinsesti ha fatto seguito un miglioramento della qualità dei singoli programmi.

Concluso questo progetto, considerato il lusinghiero risultato, il Comitato ha deciso di avviare nel primo semestre del 2011 un' analoga iniziativa riferita alle radio così articolata:

- 1. richiesta dei palinsesti;**
- 2. definizione di un Codice di qualità per le radio che le emittenti aderenti al progetto dovranno condividere mediante la sottoscrizione di una dichiarazione di intenti;**
- 3. individuazione dei criteri di valutazione per ciascun punto del Codice in modo da ottenere la valutazione complessiva di ogni emittente esaminata e la definizione di una graduatoria da parte di un Istituto di ricerca che procederà all'analisi dei testi;**
- 4. presentazione dei risultati.**



Scheda 4

Il segnale radiotelevisivo: per un servizio migliore e per la tutela della salute

Relativamente alle funzioni di vigilanza e controllo in materia di protezione dall'inquinamento elettromagnetico attribuite al Corecom dalla disciplina regionale in merito (art. 14, l.r.19/2004), oltre che dalla legge istitutiva (l.r.1/2001), si è provveduto ad utilizzare il Catasto regionale degli impianti fissi radioelettrici per la consultazione presso la sede del Corecom. Prendendo in considerazione i dati estratti dal Catasto ed alcune segnalazioni provenienti dai Comuni interessati, si è proceduto alla vigilanza e controllo sui vari impianti, al fine di verificare il mantenimento delle caratteristiche di esercizio autorizzate, il rispetto dei limiti di esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici e la corretta realizzazione delle azioni di risanamento. Specificamente, il 2010 ha visto la conclusione della transizione al digitale terrestre di tutto il territorio regionale piemontese. Il Corecom Piemonte ha inteso monitorare, avvalendosi dell'ARPA, la situazione complessiva degli impianti di trasmissione, portando a termine i controlli su 20 dei 40 siti che garantiscono la copertura dell'Area 1 (Province di Torino e Cuneo).

Ne risulta una situazione nel complesso positiva che, tuttavia, considerata la situazione orografica piemontese, conta numerose zone in cui il segnale radiotelevisivo giunge debole o disturbato. Non si può dire inoltre che la transizione al digitale terrestre abbia portato ad una riduzione dei campi elettromagnetici generati. Mentre le televisioni hanno ridotto l'impatto del segnale, le radio (che in molti casi determinano il 95 % dell'inquinamento) hanno, invece, inaspettatamente aumentato la potenza.

Notevole preoccupazione desta la situazione determinata da superamenti dei valori di attenzione rilevati da ARPA sia in relazione al limite di 20 Volt/m (aree pubbliche) sia in relazione al limite di 6 Volt/m (abitazioni private). In merito il Corecom ha incontrato il 29 settembre 2010 una delegazione di cittadini del Colle della Maddalena raccogliendo le segnalazioni di grave e protratto inquinamento.

Il Corecom è presente nella Conferenza dei Servizi che ha lo scopo di proporre soluzioni per ridurre l'inquinamento dovuto ai campi elettromagnetici emessi dal sito ubicato presso il Colle della Maddalena. Nella Conferenza dei Servizi sul Piano di risanamento radioelettrico del Colle della Maddalena, tenutasi in data 9 novembre 2010, il Corecom ha chiesto un maggiore coordinamento delle Autorità competenti in materia di autorizzazione e controllo. Dai rilievi effettuati si nota come spesso il superamento globale dei limiti consentiti sia determinato dal comportamento scorretto di alcune emittenti sottoposte a costante osservazione in banda stretta.

Si ritiene indispensabile per il Corecom che le Istituzioni competenti obblighino gli Operatori ad installare idonei dispositivi per il controllo elettronico della potenza irradiata.

Nel 2011, dopo il lavoro effettuato nei tre anni trascorsi il Comitato per quanto riguarda il controllo sul superamento dei tetti di radiofrequenza intende operare, in sinergia con i Comuni interessati e con la Giunta regionale, nel contesto di una programmazione annuale dell'ARPA che individui i siti che devono essere sottoposti a misurazione da effettuarsi avvalendosi della stessa in un ambito istituzionale.

In seguito all'avvenuto completamento della transizione al Digitale Terrestre (DT) delle emittenti televisive del Piemonte Orientale, il Corecom intende avviare una serie di specifiche misure sulle radiofrequenze utilizzate nei siti stabiliti dall'AGCOM per le trasmissioni in Digitale, al fine di fornire una valutazione complessiva sul processo di transizione alla televisione DT in occasione del suo completamento, con la consapevolezza che questa transizione costituirà un evento storico per il sistema televisivo del Piemonte.

Continuerà, infine, la partecipazione del Corecom all'Audizione tecnica regionale, prevista agli articoli 3 e 4, della LR 19/2004, nonché il suo coinvolgimento nelle relative azioni di gestione e risanamento degli impianti.



Scheda 5

Un miglior rapporto tra TV e minori

Relativamente alla delega in materia di tutela dei minori ricevuta dall'Agcom, che prevede l'esercizio di funzioni di vigilanza sul settore radiotelevisivo locale, sia attivo sia passivo (monitoraggio e segnalazioni dell'utenza), diversi sono stati i riscontri della vigilanza passiva nel 2010. Sono, infatti, pervenute al Corecom **82 segnalazioni** presentate dall'Associazione AIART per presunte violazioni da parte delle emittenti televisive locali dell'art. 34, comma 1, del T.U. 177/2005, cui fa riferimento la delibera 23/07/CSP "Atto di indirizzo sul rispetto dei diritti fondamentali della persona e sul divieto di trasmissioni che presentano scene pornografiche" e dell'art. 5 ter, della Delibera 34/05/CSP e del punto 4.4. del Codice di autoregolamentazione TV e minori.

Il risultato è stato il seguente: n. 1 segnalazione ha riguardato la fascia oraria diurna (7.00-22.00); le restanti 81 segnalazioni hanno riguardato la fascia oraria notturna (22.00-7.00). Tra queste sono state riscontrate n. 13 presunte violazioni delle disposizioni, per cui il Corecom ha provveduto a trasmettere all'Agcom gli atti per l'assunzione dei provvedimenti ritenuti opportuni.

Il Corecom, oltre alla funzione di vigilanza e controllo di cui sopra, si propone di attuare azioni positive, affinché produttori, fornitori di programmi, editori, genitori, docenti, associazioni familiari e di utenti, possano promuovere i diritti dei minori nell'ottica di una migliore qualità della produzione televisiva. Infine, assicura la presenza di esperti per diffondere la cultura ad un utilizzo critico e responsabile dei media, con particolare riferimento all'ambito televisivo.

Seguendo questa *mission* e tenuto conto che con il passaggio al Digitale terrestre le emittenti hanno modificato in parte il loro palinsesto, riducendo ulteriormente lo spazio dedicato ai bambini/ragazzi, complici anche una minor raccolta pubblicitaria e i costi sostenuti per l'adeguamento tecnologico degli impianti alla nuova piattaforma trasmissiva, nel 2010, si è voluto dare un segnale forte per favorire la qualità della produzione televisiva destinata al target dei minori. Per questo è stata realizzata con l'Università degli studi di Torino-Facoltà di Scienze della Formazione-Osservatorio Teseo, la ricerca dal titolo *Osservare la TV per produrre format di qualità* con l'obiettivo di evidenziare una serie di indicatori di qualità educativa con il coinvolgimento di produttori/programmatori/editori di Tv locali, al fine di creare le condizioni per una collaborazione tra Tv locali e la realtà radiotelevisiva dell'Ateneo torinese "Extracampus", i quali condividendo risorse, strutture tecnologiche e competenze redazionali possono insieme produrre format televisivi di alto profilo qualitativo. E' questo un modello collaborativo in *media education* sperimentale inedito, unico in Italia e in Europa, degno di essere condiviso dagli Organi Istituzionali regionali e da quelli nazionali, perché valorizza il territorio in un contesto socio-culturale con il protagonismo degli studenti piemontesi in un'ottica didattico-pedagogica e perché promuove e sostiene la funzione insostituibile dell'emittenza locale in un ambiente culturale ormai globalizzato. Al progetto collaborativo con l'Università hanno aderito 9 emittenti regionali.

E' proseguita l'attività di programmazione e di messa a sistema di progetti sull'educazione ai linguaggi televisivi e multimediali tra le scuole di rete e i laboratori del Centro di Cultura per la comunicazione e i media di ITER-Città di Torino con l'intervento del Centro di Produzione RAI che ha prodotto significativi miglioramenti quantitativi e qualitativi delle produzioni video, nell'ambito del progetto **Teleintendo**. Dando piena attuazione agli impegni assunti, sono stati realizzati per gli insegnanti delle 10 scuole della rete di Asti (scuola d'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado) dieci incontri di formazione didattico-pedagogica e laboratoriale, con la produzione di alcuni video e di un corto dal titolo "*Il mare di Asti...*". Tali produzioni saranno presenti, insieme a quelle delle altre scuole piemontesi del Teleintendo, alle Celebrazioni per i "150 anni dell'Unità d'Italia".

Il Corecom per le sue funzioni di interlocutore privilegiato con le emittenti locali, al fine di un miglioramento della produzione televisiva e valorizzando il "locale" anche delle produzioni laboratoriali delle scuole in rete, è partner del progetto del MIUR Ministero Istruzione Università Ricerca **Logos-Didattica della Comunicazione Didattica**, finalizzato, attraverso i percorsi di ricerca-azione didattica sui Linguaggi non Verbali e Multimediali sperimentati dalle scuole in rete, al rinnovamento della didattica delle discipline curriculari in tutte le scuole italiane.

Nel 2010 il Corecom, per valorizzare la produzione televisiva e per verificare il rispetto nei programmi sportivi delle raccomandazioni del "*Codice Media e sport*", ha realizzato un'indagine monitoraggio **L'informazione sportiva nelle emittenti televisive del Piemonte** a cura dell'Osservatorio di Pavia. Ne è emersa dai programmi monitorati per una settimana una panoramica positiva: non si è riscontrato nessun caso di violazione del Codice e ciò è tanto più significativo quanto più i programmi sportivi costituiscono quote alte di palinsesto. Si è riscontrata, invece, qualche criticità in certi messaggi poco inclini all'etica dello sport nei programmi più vicini *all'intrattenimento*, mentre in quelli contigui all'informazione è presente una maggior promozione dei valori sportivi.

Il Corecom è presente a partire dal 2008 al Tavolo Interistituzionale e Interprofessionale di **TUTTINRETE**. L'iniziativa si propone come Tavolo "di sintesi" che programma, da un lato, momenti di approfondimento e dibattito sul come fare "formazione comune", dall'altro assume lo scopo di "fare cultura, prevenzione e gestione di informazione a tutela dei Minori". Nel corso del 2010 il Corecom ha partecipato attivamente agli incontri preparatori il seminario di novembre dal titolo **Ragazzi italiani e ragazzi stranieri: realtà ed immagini a confronto**, dove sono emersi pregiudizi, stereotipi discriminanti che accompagnano sovente l'informazione sui minori, pur non mancando casi pratici di autentico rispetto verso questa fascia di cittadini italiani e stranieri.

Nel 2011, proseguirà l'attività di vigilanza finalizzata monitorare i programmi televisivi oggetto di segnalazione.

Saranno presentati, rispettivamente, la ricerca *Osservare la TV per produrre format di qualità* e *L'informazione sportiva nelle emittenti televisive del Piemonte*.

Continuerà l'azione di promozione e sostegno del progetto regionale Teleintendo nell'ambito della media education come partner del progetto MIUR Logos-la Didattica della Comunicazione Didattica.

Parteciperà come componente del Tavolo di TUTTINRETE alla realizzazione del seminario dal titolo *I ragazzi nei new media tra rischi ed opportunità* per favorire e diffondere la cultura ad un uso corretto e responsabile della multimedialità.

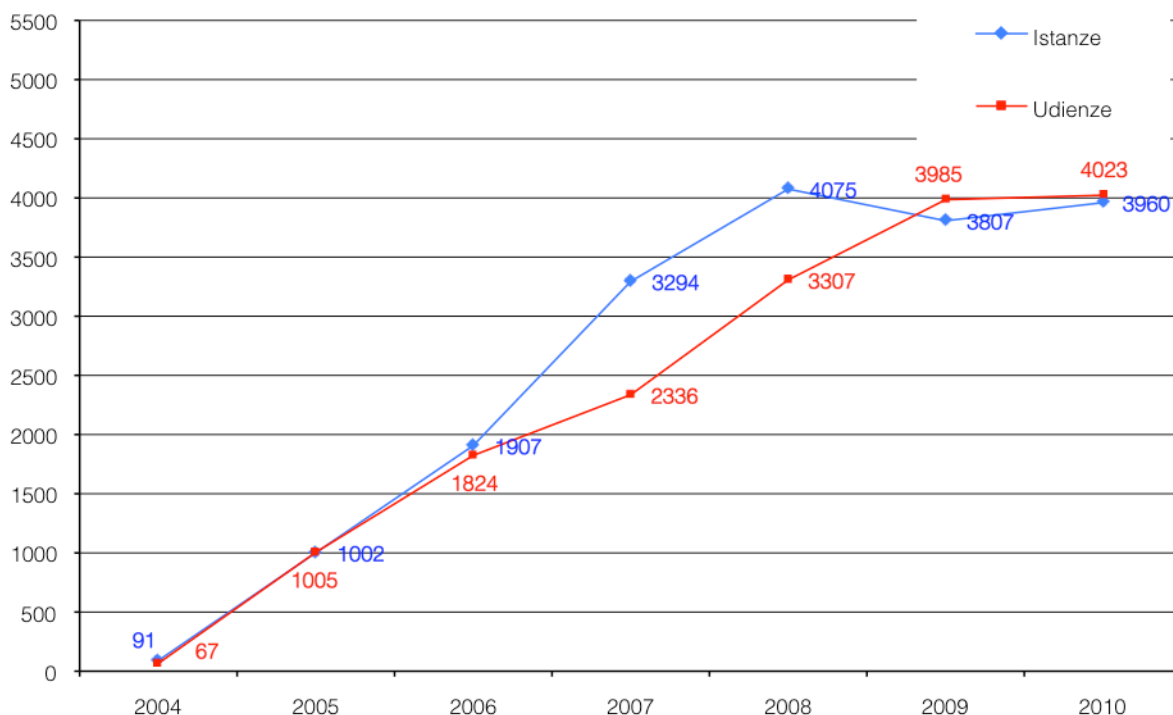
Scheda 6

A garanzia dei cittadini: le conciliazioni

Ai sensi dell'art. 1, comma 13, della legge 249/97, dell'art. 4, comma 1, lett. d), della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta il 16/06/2004 e della delibera 173/07/CONS e s.m.i., il Corecom Piemonte svolge l'attività relativa all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di comunicazioni ed utenti in ambito locale.

Nel periodo che va dall'1/1/2010 al 31/12/2010 sono state presentate al Corecom **3960 istanze** di conciliazione e si sono tenute **4023 udienze** (il dato tiene conto del numero di verbali di accordo, di accordo parziale, di mancato accordo, di rinvio, di mancata comparizione). Dalla prima operatività della delega alla fine dell'anno 2010, come si può notare dal grafico 1, si è verificato un incremento delle istanze presentate dagli utenti nei confronti dei gestori telefonici.

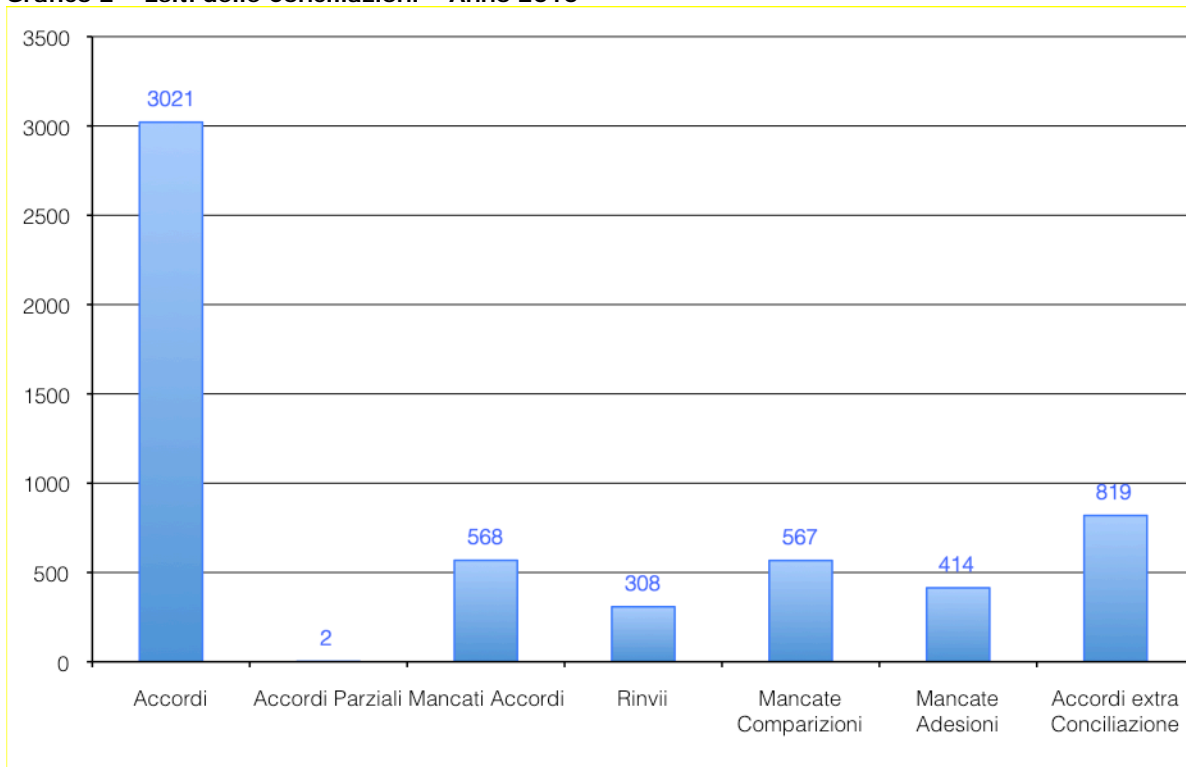
Grafico 1 – Storico Istanze e Udienze presentate al CORECOM Piemonte dal 2004 al 2010



Nello stesso periodo sono pervenute **822** richieste di interventi diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa. Di queste, 752 istanze sono state evase con la riattivazione del servizio di telefonia entro dieci giorni dalla richiesta (il 91,50%); per 70 domande (l'8,50%) è stato necessario emettere un provvedimento temporaneo intimando al gestore di riattivare il servizio entro il termine stabilito. In 18 casi (25,71%) di adozione di un provvedimento temporaneo è stata effettuata la segnalazione all'Agcom per ingiustificata disattivazione del servizio, affinché procedesse ad adottare una sanzione pecuniaria nei confronti del gestore inadempiente.

Tenuto conto che nel 2010 sono state portate a conclusione istanze relative anche all'anno 2009, il numero complessivo delle pratiche definite con un verbale è di **5700**, il cui esito è riportato nel grafico 2.

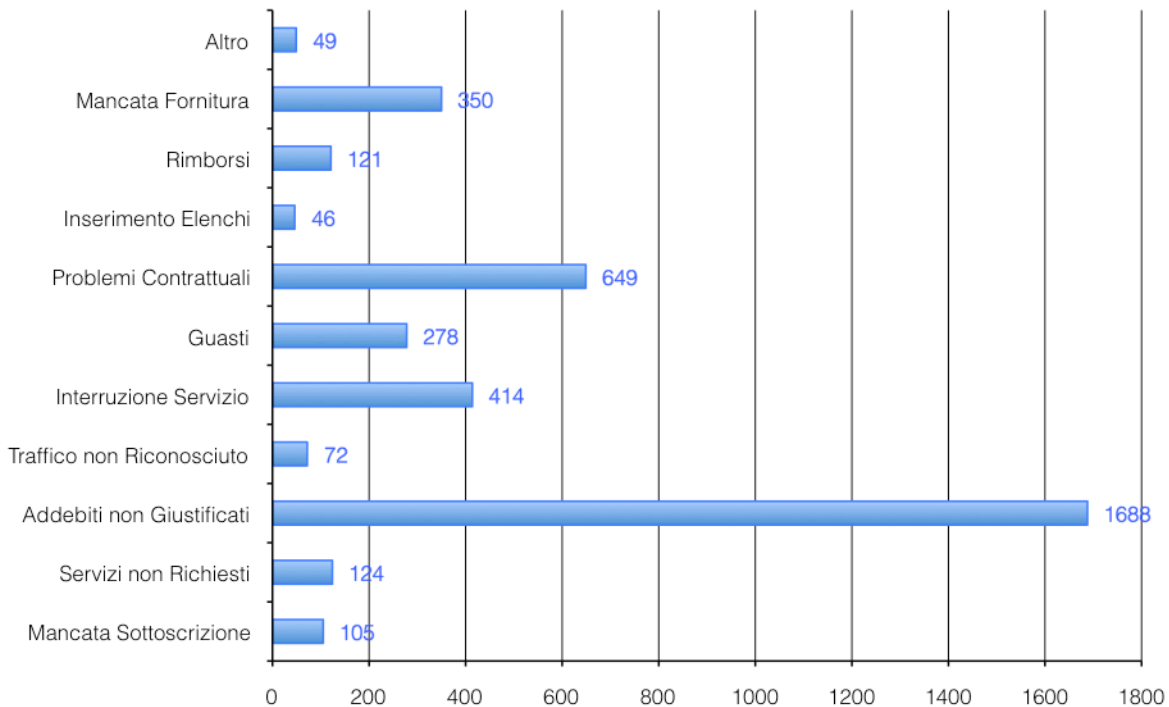
Grafico 2 – Esiti delle Conciliazioni – Anno 2010*



* La voce accordi extra-conciliazione si riferisce ad accordi pre-udienza tra le parti, grazie al ruolo attivo da parte del Corecom e comprende i casi di: rinuncia per proposta transattiva controfirmata; risoluzione del problema prima dell'udienza; azione giudiziaria; ritiro pratica prima della fissazione dell'udienza.

Le principali materie oggetto delle istanze pervenute nel 2010 sono rappresentate da: problemi contrattuali, passaggio dell'utenza da un gestore ad un altro, traffico voce e connessioni mai effettuati verso numerazioni a tariffazione speciale, guasti, oltre che da contestazione degli addebiti presenti in fattura e da mancate attivazioni o sospensioni del servizio (grafico 3).

Grafico 3 – Motivazioni del Ricorso – Anno 2010*



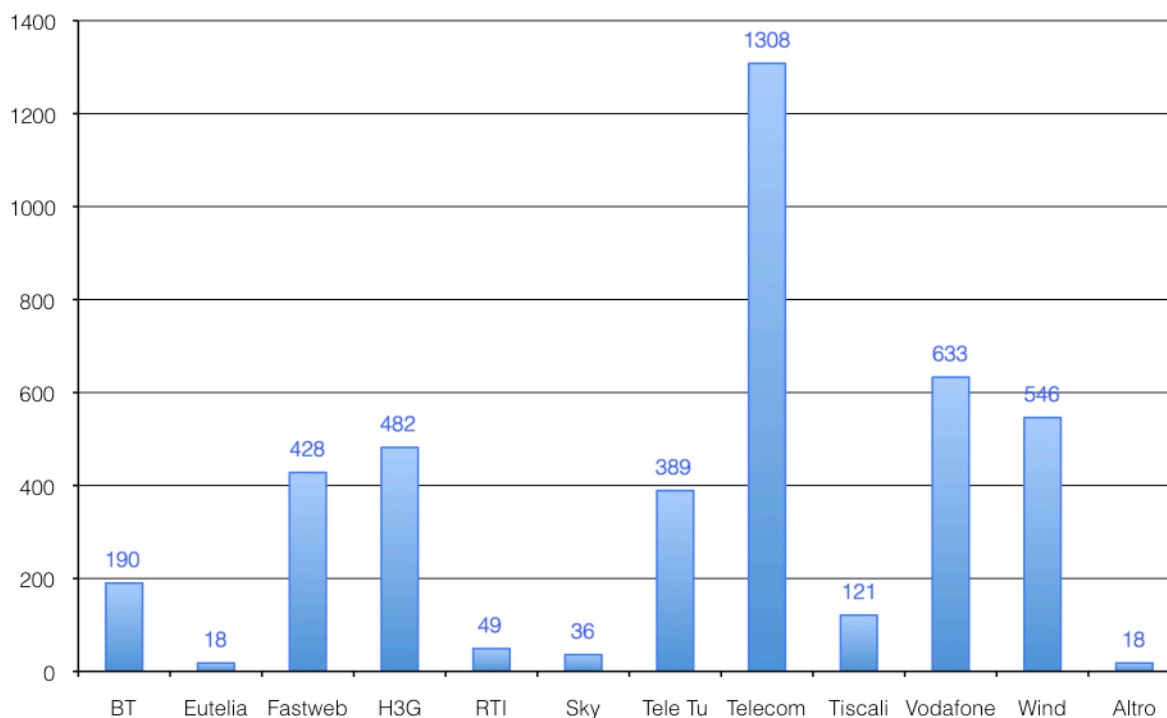
* Per 64 istanze gli uffici hanno proceduto a dichiarare la domanda inammissibile, secondo quanto stabilito dalla delibera 173/07CONS e s.m.i.

Le domande pervenute nel 2010 hanno riguardato i gestori secondo le istanze indicate nella tabella 1 e le percentuali del grafico 4 di cui sotto.

*TABELLA 1 – ISTANZE SUDDIVISE PER GESTORE ANNO 2010		
BT	190	4,5%
EUTELIA	18	0,4%
FASTWEB	428	10,1%
H3G	482	11,4%
RTI	49	1,2%
SKY	36	0,9%
TELE TU (GIA' OPITEL)	389	9,2%
TELECOM	1308	31,0%
TISCALI	121	2,9%
VODAFONE	633	15,0%
WIND	546	12,9%
ALTRO	18	0,4%
TOTALE ISTANZE	4218	100%

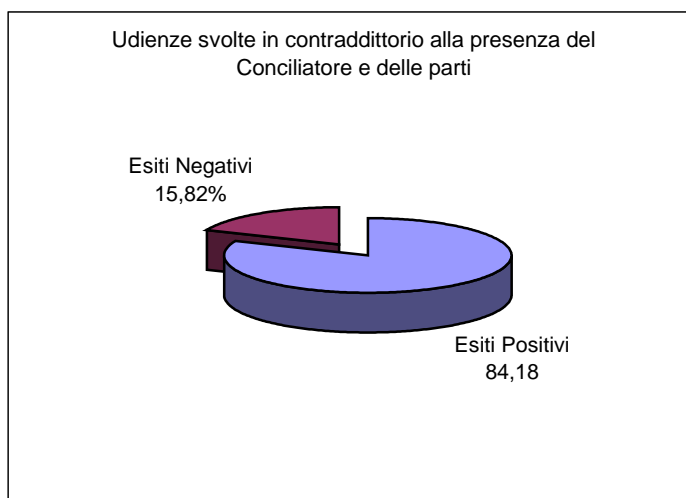
* Il totale delle istanze suddivise per gestori è superiore al numero indicato nella prima tabella perché una stessa istanza può essere presentata nei confronti di più gestori (cd. pratiche congiunte).

Grafico 4 – Istanze suddivise per Gestore – Anno 2010



Le udienze svolte in contraddittorio presso il Corecom alla presenza del Conciliatore e di entrambe le parti (gestore e utente) sono state **3592**. Il risultato è stato il seguente: l'84,18% (3024) con esito positivo e il 15,82% (568) con esito negativo (grafico 5).

Grafico 5



E' stato di gran lunga migliorato il flusso procedurale e organizzativo delle attività. Tale miglioramento è dipeso da una più efficace ed efficiente impostazione manageriale dovuta a:

- interventi organizzativi della procedura amm.va conciliativa;
- efficiente utilizzo del personale rispetto alla programmazione della calendarizzazione delle udienze;
- azioni di miglioramento nei rapporti con i gestori e nelle modalità di programmazione delle udienze;
- azioni rivolte all'utente.

Inoltre, è continuato il monitoraggio delle fasi del servizio conciliativo, partendo da quella di informazione arrivando a quella di udienza, per individuare le soluzioni ritenute più congrue per ridurre i tempi di attesa. Tale lavoro *manageriale* ha portato a raggiungere ottimi risultati pur avendo avuto un decremento del numero dei funzionari assegnati a questa attività. Oggi il tempo di attesa medio che intercorre tra la presentazione dell'istanza e la data dell'udienza è di quarantacinque giorni (il termine fissato dalla normativa di riferimento è trenta giorni). Nel primo trimestre del 2008 era di oltre dodici mesi.

In particolare, si è proceduto ad intensificare gli incontri con i gestori per sottoporre loro varie problematiche e discutere delle misure per incrementare la presenza in udienza. Sono stati fatti tredici incontri con i gestori telefonici e due con le Associazioni di categoria maggiormente presenti ai tavoli di conciliazione (Federconsumatori, ADOC, Associazione Consumatori Piemonte, Movimento Consumatori) nel corso dei quali si è discusso come ridurre il *back-log* e migliorare il servizio nel suo complesso. E' stato "varato" un nuovo calendario udienze, più flessibile ed efficace, che ora consente di ottimizzare l'organizzazione delle udienze, accorpandole per gestore in giorni stabiliti e calendarizzando le istanze in base alla percentuale di contenzioso per gestore.

Per quanto riguarda, infine, la fase di informazione e di assistenza agli utenti, i contatti telefonici evasi dal Corecom sono stati circa 1900. A questi vanno aggiunte le risposte ai quesiti sottoposti mediante e-mail istituzionale che sono state 355. E' stato predisposto dagli uffici amministrativi e diffuso capillarmente il pieghevole informativo *Il tentativo di conciliazione nelle telecomunicazioni*.

Presenza del servizio sul territorio e iniziative volte ad informare gli utenti.

Nel 2010 è continuato il rapporto di collaborazione, avviato nel 2009, con gli Uffici URP della Regione dislocati negli otto capoluoghi di provincia e con l'Ufficio URP del Consiglio regionale del Piemonte. Tale rapporto ha l'obiettivo di fornire consulenza agli utenti nei seguenti ambiti:

- compilazione dei formulari di conciliazione e modalità di presentazione degli stessi, mediante assistenza in sede;
- informazione sullo stato della pratica;
- assistenza telefonica.

Alla collaborazione con gli URP della Regione e del Consiglio si è aggiunta la collaborazione con alcuni Uffici URP delle Province piemontesi. A dicembre del 2009 e a febbraio del 2010, sono stati stipulati con i rappresentanti, rispettivamente, della Provincia di Novara, di Asti e di Verbania, i Protocolli d'Intesa che prevedono soluzioni organizzative di tipo collaborativo tra il Consiglio regionale del Piemonte e le tre Province con lo scopo di fornire alla popolazione dei territori di competenza i servizi di assistenza sopra richiamati.

Gli URP della Regione, infatti, hanno tra i compiti principali quello di fornire un servizio informativo ai cittadini sulle attività regionali, orientandoli nella ricerca dei servizi messi a loro disposizione dall'Ente.

L'Ufficio URP del Consiglio regionale ha evaso n. 4052 contatti telefonici relativamente al servizio di conciliazione fornito dal Corecom. Anche gli Uffici URP della Regione e quelli delle tre Province hanno ricevuto richieste di intervento per la soluzione di problematiche legate al servizio di telefonia, anche se in misura nettamente inferiore. Questo dimostra come il servizio che il Corecom offre gratuitamente ai piemontesi non sia ancora conosciuto in maniera diffusa. Le istanze di conciliazione presentate al Corecom provengono in prevalenza da Torino e provincia. Per dare una risposta allo squilibrio tra la provincia di Torino e le esigenze dell'"altro Piemonte" si è deciso di porre in essere soluzioni volte ad avvicinare lo strumento conciliativo a tutta la popolazione piemontese.

Gli obiettivi che il Corecom Piemonte si prefigge di raggiungere nel corso del 2011 sono i seguenti:

- **potenziare la rete di distribuzione delle informazioni relative al tentativo di conciliazione sul territorio attraverso gli Uffici URP della Regione e delle Province piemontesi;**
- **decentrare lo svolgimento delle udienze di conciliazione presso i capoluoghi di provincia organizzando con i gestori delle telecomunicazioni e le associazioni dei consumatori la loro presenza su tavoli di conciliazione a livello provinciale;**
- **monitorare "l'atteggiamento" conciliativo e l'esito delle udienze di conciliazione per ciascun gestore telefonico, al fine di effettuare gli opportuni interventi presso i singoli operatori con lo scopo di fornire un servizio sempre più efficiente all'utenza piemontese;**
- **dematerializzare gli atti con l'intento di ottimizzare i tempi di lavoro e ridurre i costi di invio della documentazione cartacea;**
- **utilizzare il sistema di certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 per gestire i reclami e le azioni di miglioramento e monitorare il livello di soddisfazione del servizio fornito.**