

Regione Umbria

Assemblea legislativa



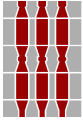
AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Programma di attività del Corecom Umbria

Anno 2015

**Approvato con Delibera
n. 49 del 22 settembre 2014**



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Indice

1. Premessa

2. Le funzioni proprie

- La verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale nel TGR
- La verifica del rispetto della par condicio in periodo elettorale (L. 28/2000)
- Progetto di ricerca: "La campagna elettorale mediale"
- Concessioni alle emittenti televisive locali dei contributi pubblici previsti dall'articolo 45, comma 3, della legge 23 dicembre 1998, n. 448
- Monitoraggio sulla messa in onda delle trasmissioni prodotte dall'Assemblea legislativa da parte delle emittenti televisive locali

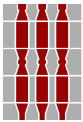
3. Le funzioni delegate

- Il monitoraggio dell'emittenza televisiva locale
- Le Conciliazioni, i Provvedimenti Temporanei e le Definizioni delle Controversie
- La gestione del ROC (Registro Operatori di Comunicazione)
- L'esercizio del diritto di rettifica e vigilanza sui sondaggi

4. Le altre attività

- Il Progetto TV di Comunità
- Il Centro di Documentazione sui Media (Cedom)
- Il dibattito Conoscenza e "sapere" digitale
- I Quaderni del Corecom
- Le attività di stage/tirocinio con l'Università
- I Programmi dell'Accesso
- Corecom e tutela dei minori

5. Il fabbisogno delle risorse umane e finanziarie



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

1. Premessa

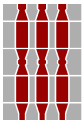
Questo programma per il 2015 si pone in continuità con quello dello scorso anno, inserendo le attività del Corecom all'interno del complesso e mutevole contesto del sistema della comunicazione in Umbria e in Italia.

La ricerca di settore di questi ultimi anni evidenzia come da una fase in cui la centralità del sistema mediatico era occupata dalla radio e soprattutto dalla televisione, si sia passati ad una fase in cui è la rete che domina lo scenario. Internet diventa coesistenza di media lineari con media non lineari, media tradizionali con media partecipativi, che vuol dire contenuti scelti sulla base di precisi obblighi e contenuti generati strettamente dagli utenti. Con il web, con i suoi continui arricchimenti, con la telefonia mobile, con la unificazione digitale che assicura la convergenza tra tutte le piattaforme, si è entrati in una dimensione mai prima conosciuta, di cui non abbiamo ancora l'esatta percezione.

La rivoluzione dell'informazione ha però comportato anche nella nostra regione, come nel resto delle regioni del nostro Paese, che il mercato televisivo si trovi ad affrontare una fase di profonda crisi di fronte alla quale risulta sempre più difficile individuare necessarie, nuove e adeguate risposte strategiche. Di fronte alla riduzione della pubblicità e al taglio delle risorse pubbliche, si conferma il rischio che la crisi del settore incida profondamente nella tutela della libertà di espressione e del pluralismo, nonché nello sviluppo culturale e sociale di questo territorio.

La crisi di questo settore è davanti agli occhi di tutti e il Corecom intende sottolineare che oggi è quanto mai necessario e indispensabile affrontare questa emergenza a partire dall'analisi attuale del sistema di informazione. Anche a livello di scelte centrali da parte del Governo, l'investimento di soldi pubblici non deve più sostenere il "vecchio" a sopravvivere, ma piuttosto aiutare l'innovazione e la sperimentazione di nuovi sistemi e contenuti.

La televisione locale ed anche quella pubblica, che risentono di questa crisi, dovrebbero scommettere sullo sperimentare, innovare, fare ricerca, associando ad esempio la propria attività in video alla propria presenza sul web. Se il mondo dell'informazione diventa realmente soggetto di ricerca, può dare il proprio importante contributo ad un cambiamento culturale, ma solo se l'informazione accresce qualitativamente il suo livello.



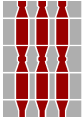
Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Questa crisi, che investe anche la carta stampata, genera per forza di cose un impatto sulla democrazia dell'informazione. Appare chiaro che l'attuale scenario presenti ormai un'evidente complessità e che il tentativo di intervenire per contrastare tale crisi richieda duttilità e esigenza di operare su più piani e differenti sedi istituzionali.

Il piccolo contributo in tal senso del Corecom Umbria, nell'aver promosso il progetto TV di Comunità, in raccordo con le emittenti televisive locali e, da quest'anno, coinvolgendo le radio comunitarie, ha come obiettivo quello di costruire una rete di soggetti che creino informazione al fine di rafforzare la validità dell'offerta sul piano culturale ed anche valoriale, attraverso la realizzazione di percorsi innovativi che attivino centri di vera e propria elaborazione creativa. Il progetto TV di comunità, che oggi deve investire sull'intero territorio regionale una forte rete di soggetti del privato sociale, ma anche Università, centri di ricerca, scuole etc.. dev'essere inteso come lo sforzo che tutti noi dobbiamo fare, cioè quello di raccontare le storie umane, le realtà territoriali con i loro problemi e le loro soluzioni. Quello che abbiamo chiamato il racconto di quelle storie minime, di fatti semplici, di avvenimenti quotidiani, che deve diventare, per l'informazione territoriale, un format vincente. I progetti finanziati dal Corecom pongono l'accento sulla creatività nel campo della produzione multimediale, del video, la realizzazione di laboratori di idee come veri e propri centri di produzione e di promozione culturale attivi in diverse città della regione, che dovranno stimolare le capacità di autoproduzione e autoaffermazione dei cittadini, sperimentare nuove forme di comunicazione-produzione in rete, adottando e sviluppando le soluzioni offerte nell'ambito dei new-media.

Rimane di estrema urgenza individuare dei luoghi di confronto e di condivisione in cui riavviare un dialogo sul tema "informazione e territorio" e quale futuro avranno i "vecchi" mezzi di comunicazione sul nostro territorio e quindi come avviare in sinergia tra diversi soggetti ed istituzioni un progetto che dia di nuovo forza all'intero sistema.

Non si può prescindere dal ripartire da un impegno comune, che vede soggetto attivo il Corecom Umbria, ma anche tutte le istituzioni regionali, per accompagnare un processo di riforma che faccia proprio un progetto informativo più moderno, anche per nuove iniziative editoriali. Il rischio reale è che, forse non tra qualche anno, ma tra pochi mesi, scompaia l'informazione del territorio o comunque il panorama dei giornali, delle radio e degli appuntamenti informativi sia completamente mutato.



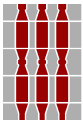
Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Il Corecom Umbria, ha cercato di interpretare la duplice natura di essere nel contempo organo di garanzia della regione, ma funzionalmente legato all'Autorità per le attività delegate dalla stessa, ma anche parte attiva dello sviluppo di una nuova cultura dei mezzi di comunicazione: che sia pluralista, concorrenziale, ma anche attenta ai bisogni degli utenti e in particolare delle fasce deboli. Nel dibattito di cui i Corecom sono protagonisti in questi mesi, alla luce del rinnovo dell'accordo quadro e delle convenzioni per l'esercizio delle funzioni delegate da parte dei Corecom, si sottolinea che nel sistema delle comunicazioni sotto un profilo istituzionale, in cui operano in modo integrato diverse istituzioni, quella più prossima al cittadino è rappresentata dai Corecom che sono l'ultimo miglio, il *local loop* del governo delle comunicazioni, vicino al cittadino, in grado di organizzare al meglio la prossimità delle garanzie. Il Corecom, gioca un ruolo di primaria importanza nel governo locale delle comunicazioni, sia sotto il profilo istituzionale che operativo e, lo ricordiamo, anche nella tutela del pluralismo, della par condicio e di sensibilizzazione in materia di tutela dei minori.

I Corecom sono di fatto, l'espressione di un decentramento amministrativo e il riconoscimento appieno di questa funzione continua ad essere non completamente percepito a livello regionale.

In questa ottica, il Corecom rappresenta un punto fermo di raccordo tra il livello europeo nazionale e le realtà locali ed è per queste ragioni che il Corecom Umbria in tutti i progetti e le azioni che ha promosso, ha cercato di avviare sinergie con diversi soggetti, anche centri di ricerca e Università del territorio.

Alla luce di queste considerazioni, anche in uno scenario così densamente complicato come quello della telefonia, emerge con forza il ruolo del Corecom, a garanzia tanto della libera concorrenza sul mercato delle telecomunicazioni, quanto del rispetto dei diritti dei consumatori. Il contenzioso per il Corecom Umbria, come risulta dai report, subisce ogni anno un incremento dal 30 al 40% delle istanze. Il fatto che la conciliazione dinnanzi al Corecom sia un servizio gratuito per il cittadino comporta che lo stesso ne usufruisca ormai in maniera esponenziale. Centinaia di cittadini e di famiglie di piccole e medie imprese del territorio, consultano gli uffici del Corecom per sottoporre problemi e farsi indicare le modalità con cui agire e vedere tutelati i propri diritti. Continuo è pertanto il lavoro sottoposto al servizio, che nelle situazioni più critiche (vedi la vicenda OkCom) ha più volte istituito tavoli tecnici di confronto anche con le associazioni dei consumatori e con l'Autorità stessa. Il lavoro che svolge il



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Corecom, nel tentativo obbligatorio di conciliazione, assicura una maggiore snellezza e rapidità dei tempi rispetto alla giustizia ordinaria. Va però sottolineato che continuano a persistere alcune criticità, in quanto tale attività ha sempre più bisogno di competenze tecniche specifiche, di cui attualmente il Corecom non dispone nella giusta misura e ciò ha comportato un grave ritardo della fase decisoria.

In base all'esperienza e alla casistica accumulata in questi anni, ricordiamo che le tipologie tipiche delle principali ragioni di richiesta di espletare il tentativo obbligatorio di conciliazione fra i gestori telefonici e gli utenti di servizi di telefonia, riguardano l'impropria attribuzione di costi, l'assenza di una corretta sottoscrizione del contratto, l'attivazione di servizi non richiesti, la sospensione del servizio, i guasti delle apparecchiature e della linea, le problematiche di natura contrattuale legate alla mancata o ritardata attivazione del servizio, gli omessi rimborsi o la contestazione del recupero del credito. Le richieste che quotidianamente giungono al Corecom sono dunque di diversa e complessa natura.

Non possiamo tralasciare la necessità di rivalutare il ruolo dei Corecom anche rispetto all'obiettivo dello sviluppo della banda larga e ultralarga così come previsto dal disegno di legge della Giunta regionale.

Può essere utile, a questo punto, richiamare alcuni dati contenuti nell'annuale Relazione dell'AgCom al Parlamento, presentata a luglio 2014:

- *La dimensione del settore comunicazione in Italia:* In Italia, il valore del macrosettore delle comunicazioni per il 2013 è stimato pari a 56,1 miliardi di euro, cui corrisponde una perdita complessiva di 5,4 miliardi di euro in termini di fatturato rispetto al 2012 (-9%). I comparti che compongono il settore registrano una riduzione nel valore: tlc -11%, servizi media -7%, servizi postali -2%. Il fatturato lordo del settore delle comunicazioni scende sotto il 4% del PIL. Prosegue la riduzione dei prezzi delle comunicazioni: negli ultimi anni, a fronte della crescita dei prezzi al consumo, si è registrata una diminuzione dei prezzi dei servizi telefonici.

- *I servizi di telecomunicazione:* i ricavi degli operatori sono distribuiti equamente tra rete fissa e rete mobile. Gli investimenti complessivi nel settore diminuiscono del 5%. Per il 2014, è attesa una ripresa degli investimenti per la realizzazione dei piani a banda larga e ultra larga degli operatori. Nel 2013 prosegue la generale contrazione del traffico veicolato sulle reti fisse commutate, con una riduzione complessiva del 14% (compensato dall'aumento

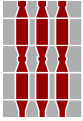


Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

del traffico originato da rete mobile). Nel 2013, la quota di mercato di Telecom Italia nei servizi a banda larga è scesa, per la prima volta, al di sotto del 50%. La riduzione delle quote di mercato delle principali imprese è osservata anche nel settore mobile, con riferimento ai primi due operatori. Aumentano i minuti di traffico veicolati sulle reti mobili. Cresce in modo sensibile il traffico off-net, in virtù inter alia della riduzione dei prezzi connessa al taglio delle tariffe di terminazione. La distribuzione degli utenti vede una riduzione delle quote dei principali operatori a vantaggio delle imprese di minore dimensione. Continuano ad aumentare gli utenti mobili che accedono a internet in mobilità, con smartphone o chiavette. Gli italiani che hanno cambiato gestore, nel 2013, sono stati oltre 16 milioni; a partire dal 2005, il servizio di MNP ha consentito di portare oltre 65 milioni di numeri.

- *I servizi media*: tutti i settori dei media (l'online, l'editoria, la radio e la televisione) risultano in perdita rispetto al 2012. Il settore televisivo, anche nel 2013, continua a essere caratterizzato da un andamento economico negativo con riferimento sia alla tv gratuita (-6%) sia alla pay-tv (-2%). Nel settore televisivo, anche nel 2013, la pubblicità rimane la principale fonte di finanziamento: rappresenta il 41% delle risorse ed è ormai incalzata dai ricavi da abbonamenti e servizi di pay-tv che valgono il 37% degli introiti complessivi. La struttura del mercato della televisione a pagamento registra, nel 2013, un indice HHI in diminuzione e pari a circa 6400 punti. Gli ascolti di RAI e Mediaset vedono sempre più ridursi il distacco dalla quota di ascolti degli altri operatori televisivi considerati nel loro insieme. Nel settore radiofonico, come nel settore televisivo, il canone rappresenta l'unica fonte di ricavo in aumento. Prosegue la crisi dell'editoria: il fatturato dei quotidiani ha registrato, tra il 2012 e il 2013, un calo del 7%.

In questo quadro, potrebbero e dovrebbero essere considerate e attribuite ulteriori funzioni ai Corecom, non solamente rispetto all'affiancamento alle regioni nel superamento del divario digitale di prima e seconda generazione, ma soprattutto rispetto all'attività di verifica tramite un costante e attento monitoraggio dell'avanzamento delle nuove reti, affinché non si produca un nuovo *digital divide*. In questa prospettiva, si collocano le attività per il 2015. Per quanto riguarda le *funzioni proprie*, il Corecom continuerà la puntuale verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale nel TGR (che comprenderà anche i tempi dedicati ai temi/argomenti trattati in modo da poter disporre di una "mappatura" completa dell'informazione della testata regionale Rai), la

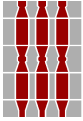


Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

verifica del rispetto della par condicio in periodo elettorale (nel 2015 sono previste le consultazioni elettorali regionali, che comporteranno un notevole impegno per la struttura), verrà avviato il progetto di ricerca “La campagna elettorale mediale” (finalizzata a ricostruire l’offerta elettorale dei competitori politici, come questa sarà veicolata nei media e la “misurazione” della presenza dei *competitors* sui vari mezzi di informazione), la predisposizione dell'istruttoria e la relativa proposta di graduatoria per la concessione dei contributi a favore dell'emittenza televisiva locale e il monitoraggio sulla messa in onda delle trasmissioni prodotte dall'Assemblea legislativa umbra, da parte delle emittenti televisive locali.

Quanto alle *funzioni delegate*, proseguirà, oltre all'attività di gestione del contenzioso tra utenti e operatori della telecomunicazione (attivando anche il decentramento delle udienze per favorire i cittadini), il monitoraggio dell'emittenza televisiva locale (garanzie dell’utenza e tutela dei minori, pluralismo politico e sociale, pubblicità, obblighi di programmazione), la gestione del ROC (Registro Operatori di Comunicazione) e l'esercizio del diritto di rettifica e vigilanza sui sondaggi.

Le altre attività previste per il 2015 sono, la prosecuzione delle attività del Centro di Documentazione sui Media – Cedom (finalizzato a fornire ai soggetti interessati e alla comunità regionale uno strumento di divulgazione e approfondimento delle tematiche connesse alla comunicazione, con particolare riferimento alla tutela dell'utenza e al corretto utilizzo dei media da parte dei “soggetti deboli”), avviato di concerto con il Servizio Documentazione e Studi dell'Assemblea legislativa, piccole conferenze sul territorio che riprendono il dibattito on line e la pubblicazione degli interventi del dibattito *Conoscenza e “sapere” digitale* (ospitato sul sito istituzionale), la pubblicazione in formato ebook delle ricerche già avviate dal Corecom, le attività di stage/tirocinio con l'Università degli Studi di Perugia, i Programmi dell'Accesso (con il proseguimento della programmazione già avviata nel 2014 in raccordo con la Sede Rai regionale) e l'avvio del progetto “Carta di Treviso e media education”.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

2. Le funzioni proprie

La verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale nel TGR

Nel 2015 il Corecom Umbria proseguirà il monitoraggio, attivato dal 2002, sul telegiornale della redazione regionale Rai.

Il monitoraggio è effettuato in riferimento alla normativa in tema di pluralismo, imparzialità, indipendenza, obiettività dell'informazione e dell'apertura alle diverse istituzioni e forze politiche.

L'attività prevede l'analisi delle tre edizioni giornaliere del TGR per l'intero anno, ed è mirata alla rilevazione delle presenze e dei tempi di tutti i soggetti politico-istituzionali, sia regionali che nazionali, secondo i criteri adottati dall'Autorità Garante per le Comunicazioni per il monitoraggio delle emittenti nazionali.

L'analisi delle singole notizie prevede la rilevazione dei dati "anagrafici" del Tg (data di messa in onda e orario di inizio) e una breve sintesi della notizia.

Relativamente ai protagonisti della notizia, vengono rilevati tutti i soggetti istituzionali e tutti i soggetti che hanno un'appartenenza politica. Di ciascun soggetto viene rilevato il Tempo di Notizia e il Tempo di Parola; successivamente viene elaborato il Tempo di Antenna.

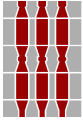
Vengono inoltre calcolate il numero di presenze dei soggetti istituzionali e di quelli politici all'interno del telegiornale.

In merito alla rilevazione dei soggetti istituzionali regionali, si continueranno ad applicare i criteri introdotti nel 2014 che portano ad un maggiore dettaglio relativo al monitoraggio delle loro presenze.

Tali criteri infatti permettono di disporre di un minutaggio puntuale relativo ad ogni soggetto e di ricostruirne in modo dettagliato lo spazio dedicato. Nello specifico, ad esempio, i tempi dedicati alle istituzioni in sé, come soggetto non fisico (Giunta e Assemblea legislativa), risultano distinti da quelli assegnati ai loro rappresentanti (Assessori e Consiglieri regionali).

Rilevazione degli argomenti nell'ambito dell'informazione locale della Rai.

Al fine di allargare lo spettro di analisi sull'informazione regionale della Rai e di ricostruire il quadro completo dell'informazione della testata, l'attività di monitoraggio comprenderà anche la rilevazione dei tempi dedicati ai temi/argomenti trattati.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Rispetto alla rilevazione condotta fin'ora, nel corso del 2015 si rileveranno i tempi di argomento di tutti i temi trattati nel telegiornale.

Il tempo di argomento indica il tempo complessivamente dedicato alla trattazione di un argomento nell'ambito di programmi di informazione quotidiana o di altri programmi.

Questo, come detto, porterà alla "mappatura" completa dell'informazione della testata regionale Rai in modo da poter individuare eventuali "preferenze" editoriali.

La verifica del rispetto della par condicio in periodo elettorale (L. 28/2000)

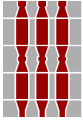
Nell'anno 2015 sono previste le consultazioni elettorali regionali che vedranno il Corecom Umbria impegnato nell'attuazione della Legge n. 28 del 22 febbraio 2000.

In particolare, la Legge n. 28/2000, "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 n. 313/2003, stabilisce che le emittenti locali devono garantire "il pluralismo attraverso la parità di trattamento, l'obiettività, l'imparzialità e l'equità nella trasmissione sia di programmi di informazione, nel rispetto della libertà di informazione, sia di programmi di comunicazione politica".

Tale periodo comporta un duplice impegno per l'intera struttura. Da una parte, infatti, viene implementata la vigilanza sui media locali per la verifica del rispetto del pluralismo, in tutte le sue forme: trasmissioni televisive, radiofoniche ma anche informazione della carta stampata e pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa.

L'attività di vigilanza sulla diffusione delle indagini demoscopiche assicura il rispetto dei criteri di corretta e completa informazione e viene realizzata sia mediante monitoraggio diretto dei media, sia su segnalazione proveniente da utenti, organizzazioni e associazioni che abbiano ravvisato violazioni della normativa.

Oltre che sulla vigilanza gli uffici competenti sono impegnati anche nell'istruttoria dei procedimenti da porre in essere in caso di segnalazioni o riscontro di presunte violazioni.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Progetto di indagine: "La campagna elettorale mediale"

In occasione delle consultazioni elettorali del 2015, il Corecom Umbria predisporrà un'indagine articolata sulla campagna elettorale.

La ricerca metterà in campo sia strumenti quantitativi che qualitativi il cui obiettivo sarà, da una parte, la ricostruzione dell'offerta elettorale dei competitori politici e come questa offerta sarà veicolata dai e attraverso i media e, dall'altra, la "misurazione" della presenza dei competitors sui vari mezzi di informazione oggetto di indagine.

Oggetto della ricerca sarà quindi la campagna elettorale che i soggetti politici regionali condurranno sui media al fine di:

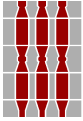
- individuare i media prescelti/preferiti dai soggetti politici per veicolare i propri programmi;
- ricostruire la presenza dei soggetti politici sui media;
- individuare la centralità degli attori politici;
- individuare eventuali trend dell'esposizione dei soggetti politici sui media;
- ricostruire i temi su cui i soggetti politici concentreranno la propria campagna elettorale;
- ricostruire i temi che "domineranno" la campagna elettorale 2015;
- individuare eventuali differenze tra i media nella trattazione/racconto dei vari competitors.

A tale scopo, si ipotizza come campo di indagine

- la stampa locale (carta stampata e testate on line);
- le emittenti televisive a copertura regionale;
- novità rispetto alle precedenti ricerche svolte, il web e in modo particolare i social vista l'influenza che ormai hanno sulla costruzione del clima di opinione del Paese.

Il periodo oggetto di indagine comprenderà presumibilmente la vera e propria campagna elettorale e un periodo di pre-campagna, allo scopo di individuare eventuali cambiamenti nelle strategie comunicative dei soggetti.

Inoltre, per le elezioni amministrative regionali, il Corecom Umbria collaborerà con la redazione regionale della Rai, come di consueto, per l'organizzazione delle tribune elettorali e per i messaggi autogestiti inerenti le consultazioni elettorali, trasmessi dalla Sede regionale della Rai e disciplinati dalle specifiche disposizioni della Commissione Parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Concessioni alle emittenti televisive locali dei contributi pubblici previsti dall'articolo 45, comma 3, della legge 23 dicembre 1998, n. 448

L'attività istruttoria che il Corecom svolge per conto del M.I.S.E, è stato motivo di numerosi incontri e oggetto di confronto all'interno del coordinamento nazionale dei Comitati e del coordinamento tecnico dei Dirigenti dei Corecom. Da tempo si chiede al M.I.S.E un bando i cui contenuti siano discussi anche d'intesa con i Corecom e che il Regolamento attuativo della legge 448/98 sia chiaro e univoco.

Alla luce delle discussioni intraprese nelle diverse occasioni, una posizione certa del M.I.S.E che ad oggi non c'è stata, ha comportato per i Corecom, estreme difficoltà nelle verifiche sia dei bilanci (specificatamente in merito alla regolarità contributiva) che di tutti gli altri requisiti previsti dal Regolamento che espongono gli stessi Comitati ad eventuali responsabilità penali, civili e amministrative.

Ogni anno il Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento Comunicazioni - emana uno specifico Bando concernente le norme per la concessione dei contributi alle emittenti televisive locali previsti dalla Legge 448/1998.

Il Bando è emanato sulla base del Decreto ministeriale 292/2004 "Regolamento recante nuove norme per la concessione alle emittenti televisive locali dei benefici previsti dall'articolo 45, comma 3, della Legge 23 dicembre 1998, n. 448, e successive modifiche e integrazioni" (Gazzetta Ufficiale n.285 del 4 dicembre 2004).

Le domande vengono inoltrate ai Corecom competenti per territorio che provvedono all'istruttoria e all'attribuzione dei punteggi.

Anche per l'anno 2015 è prevista l'istruttoria e la relativa proposta di graduatoria da parte del Corecom Umbria per la concessione dei contributi a favore dell'emittenza televisiva locale.

La Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative, d'intesa con il Coordinamento Nazionale dei Comitati per le Comunicazioni, ha richiesto più volte, anche ultimamente, al Sottosegretario allo Sviluppo Economico con delega alla Comunicazione On. Antonello Giacomelli, di affrontare le numerose questioni ancora aperte relativamente al Bando per l'attribuzione di contributi alle emittenti televisive locali, anno 2014, procedendo ad una revisione del bando e specificatamente, superando alcuni criteri previsti dallo stesso per accedere ai benefici dettati dalla Legge 448/98 e soprattutto dal suo



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Regolamento di attuazione, al fine di definire nuovi parametri di valutazione di merito che siano in grado di premiare soprattutto la qualità dell'informazione prodotta dalle imprese televisive.

Ogni anno si pongono notevoli problemi interpretativi sia del bando che del Regolamento al punto che diventa sempre più difficile e a tratti impossibile, arrivare ad un'interpretazione univoca e condivisa dai diversi Corecom territoriali.

Anche per il bando che presumibilmente sarà pubblicato per l'anno 2014, i Corecom saranno tenuti a svolgere una nuova istruttoria per la concessione dei contributi, senza una revisione organica della fonte di riferimento che ha generato negli ultimi anni, non pochi problemi interpretativi, a fronte di frammentate circolari esplicative che espongono tra l'altro i Corecom ad eventuali ricorsi al TAR.

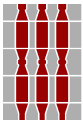
Molte sono le problematiche ancora aperte, il punteggio viene attribuito tenendo in considerazione la media dei fatturati dell'ultimo triennio e il personale applicato nell'anno precedente al bando, con uno scarto temporale che in alcuni casi rende difficile accertare la concretezza di alcuni requisiti come ad esempio, l'esistenza di una sede operativa di messa in onda, che nel tempo è stata trasferita.

Alle problematiche ormai note, che di anno in anno determinano la richiesta di chiarimenti al Ministero, che puntualmente emana circolari interpretative, si è aggiunto anche lo switch-off (passaggio dalla trasmissione in tecnica analogica a quella digitale) in tutte le regioni d'Italia, con tempistiche diverse, portato a compimento nel giugno 2012.

Ad oggi, il Corecom Umbria ha svolto l'attività istruttoria, con le risorse assegnate al Servizio, che non hanno alcuna specifica competenza in merito alle verifiche e ai controlli mirati che il Corecom è tenuto a fare, anche rispetto al regolare deposito dei bilanci societari, alla separazione contabile, alla regolare correttezza contributiva dei versamenti previdenziali e assistenziale del personale subordinato.

Nonostante le numerosissime note Ministeriali, appare ancora di difficile interpretazione l'accertamento del requisito della separazione contabile tra le poste in entrata (voce A e CE) e di uscita (voce B e CE) del bilancio d'esercizio, afferenti le attività distinte di operatori di rete e di fornitori di servizi media audiovisivi (SMA);

Così come appare ancora controverso in che momento va accertata la regolarità contributiva: se alla data di scadenza della presentazione della domanda o al 31



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

dicembre dell'anno precedente, che è quello che viene preso come riferimento di valutazione del personale.

L'attività svolta è chiaramente complessa, prevede inoltre controlli incrociati anche con altri Corecom, per le società/emittenti che hanno presentato domanda in più regioni, con riguardo all'eventuale sovrapposizione dei valori riferiti al bilancio o al personale.

Molte sono le competenze richieste per poter svolgere bene l'istruttoria prevista. Sono richieste competenze giuridiche, competenze specifiche in materia di bilancio e contributi previdenziali, fino ad arrivare alla verifica dei titoli di concessione o di autorizzazione delle emittenti televisive locali, rilasciate dallo stesso Ministero.

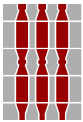
Nel corso dell'istruttoria il Corecom Umbria ha più volte interessato la Guardia di Finanza, specificatamente il Nucleo Speciale per la radiodiffusione e l'editoria e il Comando Provinciale dell'Umbria.

Monitoraggio sulla messa in onda delle trasmissioni prodotte dall'Assemblea legislativa da parte delle emittenti televisive locali

Il Corecom Umbria, a seguito di una Convenzione tra l'Assemblea legislativa e le emittenti televisive locali, effettua da anni la verifica sull'effettiva messa in onda da parte delle emittenti televisive locali firmatarie della Convenzione delle trasmissioni prodotte dall'Assemblea legislativa, svolgendo un'attività di mera verifica. Anche nel 2015 si proseguirà nel porre in essere tale attività.

Considerato che nella premessa si è sottolineata la criticità del settore, anche a causa dell'avvento del digitale, non si può tralasciare una considerazione sull'attività di vigilanza e monitoraggio che i Corecom, in forza delle deleghe AgCom svolgono, in quanto poco incide sul miglioramento della qualità dell'informazione territoriale.

Pertanto tale attività, soprattutto negli ultimi mesi, si è impostata con azioni di prevenzione e maggiore collaborazione con le emittenti locali, cercando piuttosto di raggiungere come obiettivo quello di elevare la qualità dei programmi promuovendo e sostenendo una televisione di qualità.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

3. Le funzioni delegate

Il monitoraggio dell'emittenza televisiva locale

Per l'anno 2015 si proseguirà il monitoraggio sulle materie delegate da Agcom. L'attività consiste nella vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante un organico e sistematico monitoraggio delle trasmissioni delle emittenti televisivi locali.

In dettaglio le aree delegate sono

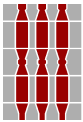
- Garanzie dell'utenza e tutela dei minori;
- Pluralismo politico e sociale;
- Pubblicità;
- Obblighi di programmazione.

Per quanto riguarda la prima area, Garanzie dell'utenza e tutela dei minori, per il Corecom si tratta della prosecuzione di un'attività svolta anche negli anni precedenti l'assegnazione delle deleghe (la verifica del rispetto delle norme per la tutela dei minori e le garanzie dell'utenza, la vigilanza sull'informazione sportiva, la vigilanza sulla messa in onda di programmi erotici e quella sulla messa in onda di programmi a pagamento, erano tutte attività già espletate dalla struttura). Lo stesso si può dire per la seconda area, quella della verifica del pluralismo politico e sociale.

Ricordiamo che tale attività è molto specifica e complessa in quanto, oltre all'istruttoria sulle eventuali violazioni e oltre a verificare il rispetto degli obblighi dei concessionari e della normativa in materia di audiovisivo, il Corecom Umbria ha previsto dei focus di analisi dei contenuti, attraverso l'applicazione delle linee guida Agcom.

Le Conciliazioni, i Provvedimenti Temporanei e le Definizioni delle Controversie

Il Corecom Umbria (Comitato regionale per le Comunicazioni), su delega dell'Agcom (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), amministra sul proprio territorio regionale il contenzioso tra gli utenti e gli operatori di comunicazioni elettroniche, costituiti principalmente dagli operatori di telefonia e dalle pay TV.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Gli utenti che hanno subito un abuso o hanno presentato, per qualsiasi motivo, un reclamo ad una compagnia telefonica o televisiva, senza avere ottenuto il risultato atteso, possono rivolgersi al Corecom e chiedere l'avvio della procedura conciliativa la quale, è finalizzata alla composizione bonaria della controversia. La procedura è totalmente gratuita e non richiede l'assistenza tecnica di un difensore.

Il Tentativo di Conciliazione si svolge innanzi ad un Conciliatore del Corecom Umbria presso le proprie sedi di Perugia e di Terni (la sede viene scelta in base al luogo di residenza o della sede dell'utente).

Se il Tentativo di Conciliazione ha un esito favorevole, il Conciliatore redige l'accordo, che ha valore di titolo esecutivo (equivale cioè ad una sentenza). Se il Tentativo di Conciliazione ha un esito totalmente o parzialmente negativo, l'utente può o rivolgersi al giudice ordinario oppure, entro tre mesi, chiedere al Corecom di decidere la controversia.

E' possibile chiedere al Corecom anche l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la regolare fornitura del servizio o la cessazione di gravi comportamenti abusivi dell'operatore.

I punti di forza di queste procedure sono la gratuità, la velocità, gli alti margini di successo e la prossimità del servizio.

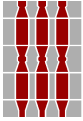
Come già riportato nella premessa, per l'andamento delle istanze relativo alle controversie, è bene partire da una breve analisi dei dati:

nel corso del 2013 sono state prese in considerazione 1.954 istanze di conciliazione, con un aumento dell'8,8% rispetto al 2012; in leggero aumento anche le istanze di provvedimento temporaneo (365, +2,24) e in decisa crescita le istanze di definizione delle controversie: 348 contro le 199 del 2012, con un aumento pari al +74,3%.

Riguardo al 2014, per il momento si dispone, ovviamente, solo dei dati del primo semestre. Ipotizzando che nel secondo semestre le istanze siano le stesse del primo, si ha un netto aumento delle istanze di conciliazione (+31,1%) e una discreta crescita di quelle di provvedimento temporaneo (+10,7%). In diminuzione invece, le istanze di definizione delle controversie (-17,8%).

Se si guardano le differenze tra il 2014 e il 2012, si nota un aumento di ben il 40% circa delle istanze sia di conciliazione, sia di definizione della controversia e una leggera crescita delle istanze di provvedimento temporaneo (+13,2%).

In questi 6 mesi del 2014 l'attività del contenzioso è stata particolarmente difficoltosa. Si è assistito ad un aumento appunto esponenziale delle istanze di



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

conciliazione e delle sole continue richieste da parte dei cittadini e quindi dell'aumento dell'attività di front-office.

Oltre a quanto sopra riportato, occorre evidenziare anche ulteriori criticità, anche di tipo organizzativo/procedurale.

L'evidente carico di lavoro, necessita anche di risolvere una criticità di tipo organizzativo/procedurale procedendo ad una compiuta procedura di informatizzazione di tutte le attività inerenti il contenzioso, che dovrebbe portare alla razionalizzazione e semplificazione delle procedure e ad una maggior fluidità degli innumerevoli adempimenti.

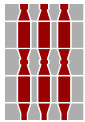
Non va sottovalutato il comportamento tenuto da alcuni operatori, in particolar modo VODAFONE, che hanno notevolmente diminuito la partecipazione ai tavoli fissati per le udienze di conciliazione determinando un automatico aumento delle istanze di definizione, con un evidente pregiudizio per il cittadino, una vanificazione del lavoro svolto per il Corecom e una ricaduta significativa nell'aumento delle istanze di definizione.

Tale comportamento, non ha riguardato solo il Corecom Umbria ma anche altri Corecom ed è stato oggetto di confronto in tavoli congiunti convocati dal Coordinamento tecnico dei Dirigenti alla presenza dell'Autorità.

Per cercare di contenere tale criticità, l'Agcom ha fattivamente supportato nelle fasi più critiche il Corecom Umbria.

Nel corso del 2015 si prevede di:

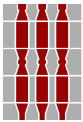
- mettere a regime l'attività di decentramento delle udienze di conciliazione presso le sedi dei comuni più decentrati della regione, nell'ambito dell'accordo di collaborazione avviato con Anci Umbria;
- informatizzare le procedure del tentativo obbligatorio di conciliazione.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Andamento delle istanze del contenzioso

Valori assoluti	2012	2013	I semestre 2014	TOTALE
Istanze di conciliazione	1.796	1.954	1.281	5.031
Istanze di provvedimenti temporanei in fase di conciliazione	357	365	202	924
Istanze di definizione	199	348	143	690
Istanze di provvedimenti temporanei in fase di definizione	19	33	7	59
Valori percentuali		2013/2012	2014/2013	2014/2012
Istanze di conciliazione		8,8	31,1	42,7
Istanze di provvedimenti temporanei in fase di conciliazione		2,2	10,7	13,2
Istanze di definizione		74,3	-17,8	43,7
Istanze di provvedimenti temporanei in fase di definizione		73,7	-57,6	-26,3



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Come considerazione finale ci sembra opportuno evidenziare che negli ultimi mesi, la crisi economica che sta segnando il nostro paese e la nostra regione, incide notevolmente sia nell'aumento delle istanze che, nel compito a cui dobbiamo assolvere.

Innanzitutto perchè il mercato della telefonia appare più aggressivo e come evidenziato in premessa, anche l'atteggiamento degli operatori di telefonia è meno collaborativo.

D'altro canto anche i cittadini, assumono un atteggiamento meno conciliativo sentendosi sempre più spesso vittime degli operatori telefonici.

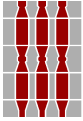
Certi che tale attività abbia un enorme valore nei confronti dei cittadini della regione, il protocollo d'intesa sottoscritto con l'Anci per il decentramento delle udienze di conciliazione presso i comuni della regione più lontani e disagiati, è uno degli obiettivi prioritari di questo Corecom.

La gestione del ROC (Registro Operatori di Comunicazione)

È ormai a regime il nuovo sistema informatizzato della gestione del Roc, in collegamento con le Camere di Commercio, che prevede la completa operatività degli iscritti al Roc dal sito impresainungiorno.gov.it attraverso la carta nazionale dei servizi. L'attività volgerà principalmente sulla verifica dell'aggiornamento del registro e sul supporto agli operatori per la gestione delle nuove procedure informatizzate, a molti ancora sconosciute.

L'esercizio del diritto di rettifica e vigilanza sui sondaggi

Il Corecom Umbria anche per il 2015, in quanto funzioni delegate, provvederà all'esercizio delle stesse, ponendo in essere i procedimenti e le attività previste dalle leggi vigenti.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

4. Le altre attività

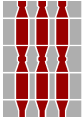
Il Progetto TV di Comunità

Il Corecom Umbria intende consolidare con ulteriori azioni anche per il 2015 il progetto "Tv di Comunità", avviato con successo nelle sue prime due annualità nel 2013 e nel 2014, cercando di dare attenzione ai contenuti con un maggior coinvolgimento di altre realtà a livello regionale e anche con attività laboratoriali destinate ai giovani. Nel 2015 si intende dare ulteriore voce alle radio comunitarie, troppo spesso trascurate dal panorama della comunicazione ma in grado, in realtà, di costituire molto spesso il riferimento più prossimo del cittadino. Verrà creata una rete di soggetti che cercherà di focalizzarsi su progetti innovativi e allo stesso tempo vicini alla quotidianità delle persone. *Comunità* sta proprio a significare questo: vicinanza, appartenenza, solidarietà. Anche i progetto del 2015 dovranno cercare di veicolare questi contenuti, cercando di far coincidere qualità dei contenuti e qualità delle relative forme di comunicazione, stimolando le capacità di autoproduzione dei cittadini.

Il Centro di Documentazione sui Media (Cedom)

Nel 2015 proseguirà l'attività del Centro Documentazione sui Media (Cedom). Il Cedom nasce dalla volontà del Corecom Umbria e del Servizio Studi e Istituti dell'Assemblea Legislativa dell'Umbria, di fornire ai soggetti interessati e alla comunità regionale uno strumento di divulgazione e approfondimento delle tematiche connesse alla comunicazione, con particolare riferimento alla tutela dell'utenza e al corretto utilizzo dei media da parte dei "soggetti deboli" (minori, immigrati, donne, ecc.). Il Cedom cerca la collaborazione di enti di ricerca, dipartimenti universitari, centri studio, associazioni e organizzazioni che si occupano di comunicazione e media in Umbria e non solo per stabilire Protocolli di Intesa, organizzare attività comuni, scambiare informazioni e conoscenze. La finalità è quella di valorizzare al meglio il criterio dell'articolazione territoriale della comunicazione come espressione delle identità e culture locali ed esercitare un primo coordinamento con tutti i portatori di interesse attivi a livello locale.

Il Cedom produrrà specifici e-book, organizzerà incontri seminari, raccoglierà volumi e documentazione grigia sulla tutela dell'utenza, sul corretto



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

utilizzo dei media da parte dei "soggetti deboli" e sulla comunicazione in Umbria.

Il dibattito Conoscenza e "sapere" digitale

Nel 2015 il Corecom Umbria promuoverà la pubblicazione degli interventi del dibattito *Conoscenza e "sapere" digitale*, ospitato sul sito istituzionale e a cui hanno collaborato esperti del settore e opinionisti.

I Quaderni del Corecom

Nel 2015 il Corecom Umbria proseguirà l'iniziativa della pubblicazione in formato ebook, dopo i due volumi *"Il sistema dei media locali in Umbria: stato dell'arte e prospettiva post switch off"* e *"La comunicazione istituzionale al femminile"*. I Quaderni proseguiranno in collaborazione con il Cedom.

Le attività di stage/tirocinio con l'Università

Il Corecom Umbria si propone di continuare ad ospitare stagisti provenienti dall'Università degli Studi di Perugia e dall'Università per Stranieri, sulla base delle relative convenzioni-quadro stipulate nel 2009. I due enti individueranno laureati e studenti idonei ad essere avviati ai tirocini formativi che il Corecom Umbria rende disponibili.

I Programmi dell'Accesso

Per il 2015 è previsto il proseguimento della programmazione dei programmi dell'Accesso già avviati nel corso del quarto trimestre 2014, in collaborazione con la sede regionale della Rai con la quale è stato sottoscritto un protocollo di intesa al fine di concordare le modalità tecniche e organizzative.

Numerose richieste sono pervenute all'Ufficio da parte di associazioni di volontariato, rispetto alle quali il Corecom Umbria ha svolto nel corso di questi mesi un'azione di sensibilizzazione, informazione e assistenza tecnica per permettere alle stesse di poter esercitare il loro diritto all'accesso.

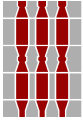


Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Corecom e cittadinanza digitale

Per il 2015 il Corecom intende realizzare il progetto “Carta di Treviso e media education” d'intesa con l'ordine dei giornalisti, il Garante della Privacy e il Garante per l'infanzia della Regione Umbria. Con questo progetto si cercherà di promuovere la Carta di Treviso come strumento di tutela dei minori in ambito informativo. I principi della Carta sono ben noti: osservare la normativa penale, civile ed amministrativa che regola la corretta informazione in materia di minori; garantire l'anonimato del minore coinvolto in fatti di cronaca giudiziaria e in fatti di cronaca potenzialmente lesivi della sua personalità; evitare di pubblicare elementi che possano portare ad identificare un minore coinvolto in procedimenti giudiziari; non enfatizzare o spettacolarizzare la rappresentazione di fatti importanti; porre particolare attenzione nella diffusione delle immagini e nella narrazione delle vicende nei casi di minori malati, svantaggiati o in difficoltà.

Il tema può essere declinato nei termini della *cittadinanza digitale* dei minori, che utilizzano media e devices più diversi per comunicare, informarsi, divertirsi, etc. Sotto questo profilo, si potrà approfondire quali sono gli elementi che permettono una reale *inclusione* nei processi digitali e quali principi possono esserne alla base.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

5. Il fabbisogno delle risorse umane e finanziarie

Scheda finanziaria Fondi Corecom Anno 2015

Proposta

1) Fondi Consiglio Regionale

Spese Componenti Comitato

Rimborsi spese, spese missione

Euro 87.000

Spese attuazione Piano attività

Euro 200.000

2) Contributo AgCom

Spese per la gestione deleghe dell'Agcom

Euro 103.334

Totale

Euro 390.334