

**Regione Umbria**

Assemblea legislativa



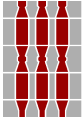
AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

---

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

# Programma di attività del Corecom Umbria

## Anno 2016



---

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

## Indice

### 1. Premessa

### 2. Le funzioni proprie

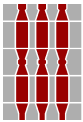
- La verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale nel TGR
- La verifica del rispetto della par condicio in periodo elettorale (L. 28/2000)
- La verifica del rispetto delle norme sulla par condicio in periodo non elettorale
- Concessioni alle emittenti televisive locali dei contributi pubblici 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 rilevazione di Customer satisfaction delle udienze di conciliazione
- La gestione del ROC (Registro Operatori di Comunicazione)
- L'esercizio del diritto di rettifica
- La vigilanza sui sondaggi

### 4. Le altre attività

- Il Progetto TV di Comunità
- Il Centro di Documentazione sui Media (Cedom)
- Le attività di stage/tirocinio con l'Università
- Il Progetto Educare alla Rete
- I Programmi dell'Accesso



---

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

## 1. Premessa

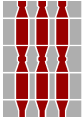
Ai sensi dell'art. 14 comma 1 e comma 2 della Legge regionale n. 28/2014, si trasmette il Programma di attività del Corecom Umbria per l'anno 2016.

A seguito vengono riportate le funzioni proprie e delegate e quindi le attività che il Corecom Umbria è chiamato a svolgere. In questo momento appare di estrema urgenza e quindi quanto più necessario, d'intesa con questa Assemblea legislativa, rivisitare le funzioni di questo organo ed un suo più funzionale "utilizzo", oltre ad una riflessione e quindi ripensamento degli "ambiti di autonomia" riconosciuti dalla Costituzione e dalle leggi regionali. Si ritiene che il potenziamento delle "funzioni proprie" sia la via più concreta per rilanciare il ruolo del Corecom e per dare contenuti e legittimità alle attività dello stesso. Ci sembra anche, per quanto attiene le "funzioni delegate", riportare come in questi mesi in più sedi ed incontri tra la Conferenza delle Assemblee legislative, il Coordinamento nazionale dei Corecom e l'Autorità si sia posta l'urgenza di addivenire alla predisposizione in tempi brevi di un nuovo Accordo Quadro per le funzioni delegate e quindi al conseguente rinnovo e sottoscrizione delle Convenzioni tra Autorità e singoli Corecom, che preveda di rivedere anche i criteri e l'entità di trasferimento delle risorse economiche dall'Agcom ai Corecom.

I Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom) sono stati previsti dalla legge n. 249/1997 che ha istituito l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Questa legge ha compiuto una scelta strutturale particolare: ha cioè costruito un'Autorità indipendente a impianto decentrato, proprio attraverso la previsione dei Corecom, intesi come organi locali di governo, garanzia e controllo nel settore della comunicazione; organi "misti", cioè in rapporto tanto con la sfera regionale quanto con l'Autorità nazionale.

I Comitati Regionali sono organi delle Regioni dal punto di vista strutturale, tanto che sono istituiti con legge regionale e disciplinati dalle Regioni; ma sono anche organi dell'Autorità, dal punto di vista delle funzioni che svolgono. C'è quindi una doppia dipendenza, strutturale e funzionale e, nel sistema costruito con l'istituzione delle Autorità, un aspetto di "convergenza" sul piano funzionale, e un aspetto di "decentramento" sul piano strutturale.

All'interno dell'assetto istituzionale del settore delle comunicazioni, i Corecom hanno svolto e svolgono un ruolo essenziale e, ad oggi, in progressiva evoluzione. Ruolo ancora più centrale dopo l'entrata in vigore della riforma del Titolo V della Costituzione (art. 117, comma 3) ad opera della Legge



---

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

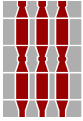
costituzionale n. 3 del 18 ottobre 2001, con cui il sistema della regolazione nel settore delle comunicazioni sembra essere stato integrato con l'innesto, nell'assetto di *governance*, del livello istituzionale regionale, rappresentato dai Corecom. Attraverso i Corecom si aggiungono nuovi tasselli regionali alla filiera istituzionale della regolazione indipendente e multilivello, ed è da sottolineare come gli stessi organi siano chiamati ad assicurare lo svolgimento dei compiti di regolazione e garanzia dell'ordinamento delle comunicazioni in sede regionale, in virtù della sopra richiamata legge n. 249/1997 e specificatamente all'art. 1 comma 13.

Venendo più propriamente all'aspetto che interessa questa Assemblea Legislativa, alla luce della Legge regionale n. 28/2014 *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (CO.RE.COM.) ..."*, si ricava l'assenza di elementi idonei ad attribuire al Corecom la natura di ente pubblico per definizione dotato di personalità giuridica. Pertanto il Corecom è a tutti gli effetti per legge un organo strumentale tanto dell'Autorità nazionale, quanto delle Regioni per le funzioni ad esse conferite o delegate.

L'Accordo quadro, sottoscritto nel dicembre 2008 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, e la successiva Convenzione del dicembre 2009 sottoscritta dal Presidente dell'Assemblea legislativa Umbria, dal Presidente della Regione Umbria, dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Presidente del Comitato Regionale per le Comunicazioni Umbria, hanno sancito l'attribuzione al Corecom della delega delle funzioni in tema di comunicazioni nell'ambito regionale.

Le competenze delegate vengono esercitate nell'ambito di linee guida, delibere e principi fissati dall'Agcom, che esercita, oltre che una funzione di indirizzo anche una funzione di vigilanza sull'esercizio delle funzioni delegate in quanto Autorità delegante. A partire dai ruoli e dalle funzioni ad esso attribuite dalla normativa statale e regionale il ruolo dei Corecom è andato via via crescendo nel tempo assumendo appieno la funzione di istituzioni regionali della regolazione nelle comunicazioni.

Un tale sistema oggi si manifesta con tutti i punti di forza, ma anche di debolezza. Il sistema Corecom, per le funzioni proprie e delegate e per le attività sempre più numerose e complesse, è quindi modello articolato per la duplice natura che assume, e tale modello può continuare a funzionare se si



---

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

mantiene un corretto equilibrio di “poteri” che riconosca un sistema integrato di controlli e di garanzie nelle comunicazioni su base regionale e nazionale.

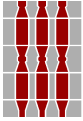
Tale sistema di “sussidiarietà amministrativa” potrebbe essere additato come una buona prassi della pubblica amministrazione, considerando che tale organo svolge un importante funzione al fine della migliore armonizzazione delle competenze statali e locali, atteso che le Regioni e gli enti locali, per legge, devono essere orientate a rendere più efficace ed efficiente l'azione dei soggetti pubblici locali, tra i quali rientrano i Comitati Regionali per le Comunicazioni.

In questi anni, non sempre per i Consigli Regionali è stato consueto rapportarsi con un organo interno, che ha una sua autonomia e vita propria, pur di grande rilevanza istituzionale. Ma appare, anche dai dati e dalla loro analisi, nonché dal costante monitoraggio delle attività, che le funzioni che esercita tale organo sono di evidente utilità sia a livello individuale che della comunità regionale, anche se spesso non riconosciute.

In questo quadro il Corecom, a tutti gli effetti, è un forte presidio sul territorio, all'interno del sistema locale delle comunicazioni di cui deve essere attento interprete delle sue trasformazioni sotto un profilo tecnico, giuridico, economico e sociale. Le sue funzioni di garanzia sono indirizzate nei confronti dei singoli cittadini, come delle piccole e medie imprese del territorio regionale.

Il significato della parola comunicazione è preso in carico dal Corecom nelle sue differenti forme e cioè dal punto di vista di chi realizza comunicazione e informazione, dal punto di vista di chi ne usufruisce, dal punto di vista di coloro che hanno il compito di regolamentare il settore.

Le sue funzioni e quindi le sue attività spaziano dalla tutela del pluralismo politico e sociale, intesa anche come tutela dell'opportunità per tutti ad avere uno spazio nei programmi dell'accesso, all'espressione dell'emittenza televisiva locale da salvaguardare; dalle competenze in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti (e precisamente di entrambe le fasi, sia del tentativo obbligatorio di conciliazione che quella di definizione delle controversie) alle funzioni di garanzia dell'utenza e di vigilanza con una particolare attenzione al settore della tutela dei minori; dalla vigilanza sulla par condicio in periodo elettorale e non elettorale, alla verifica del rispetto della normativa che regola la pubblicazione e la diffusione dei sondaggi; dalle funzioni riguardanti l'esercizio del diritto di rettifica nel contesto dell'emittenza locale, alla tenuta del Registro degli operatori delle comunicazioni.



---

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

A fronte di tali attività emerge che tale organo ha necessità di una struttura organizzativa altamente qualificata e diversificata nelle competenze: da esperti della comunicazione, a personale con competenze giuridico-amministrative, a personale tecnico.

Rilevata la cronica carenza di personale rispetto ai pesanti carichi di lavoro che più volte sono stati sistematicamente segnalati, ad oggi emerge ancora un'inadeguatezza delle risorse professionali sia quantitativa che qualitativa, che rischia di portare alla paralisi dell'intero sistema.

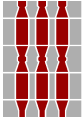
Il Comitato, d'intesa con questa Assemblea legislativa, in assenza di risorse professionali interne da destinare stabilmente alle suddette attività, ha dovuto far ricorso a collaborazioni esterne per supportare la struttura nello svolgimento delle attività istituzionali, anche attraverso organismi di mediazione per lo svolgimento delle udienze di conciliazione e per ultimo attraverso l'affidamento ad agenzie interinali per la somministrazione di personale, attingendo esclusivamente ai finanziamenti dell'Autorità.

Si fa presente che la Legge regionale n. 28/2014 all'art. 11 comma 1 prevede <<Per lo svolgimento delle funzioni proprie o delegate il Corecom dispone della struttura di supporto di cui all'articolo 15>> e all'art. 15 comma 1 <<L'Ufficio di presidenza, sentito il Presidente del Corecom, individua all'interno dell'organizzazione assembleare la struttura di supporto al Corecom. La struttura deve essere numericamente e qualitativamente adeguata per l'esercizio delle funzioni da svolgere>>.

L'utilizzo di personale precario, l'avvicinarsi del personale dipendente, comporta una forte criticità anche rispetto alla necessità di una formazione continua atta a far fronte non solo alle attività quotidiane, ma anche e soprattutto a creare competenze specifiche e consolidate pronte a cogliere i cambiamenti che investono oggi il mondo dell'informazione e della comunicazione.

Questa situazione ogni giorno assume carattere di emergenza e comporta un monitoraggio costante dei processi di lavoro che permetta un controllo dello stato degli stessi al fine di mantenere il rispetto dei termini procedurali stabiliti da leggi o da regolamenti.

La razionalizzazione delle risorse professionali interne al Servizio ha comportato un modello di lavoro di équipe, dove ogni dipendente, a prescindere dalle singole competenze assegnategli, mette le sue competenze a leva e a disposizione anche di altre attività. Tale modello organizzativo ha permesso, sino ad oggi, di far fronte ai singoli adempimenti, pur creando gravi



---

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

e seri ritardi nei tempi dei procedimenti, con responsabilità che chiaramente non possono essere imputate ad una struttura in seria difficoltà.

In tale quadro risulta difficile svolgere la funzione di organo specialistico, in un settore soggetto ad incalzanti trasformazioni, in cui l'innovazione tecnologica conferisce connotati di rilevanza "globale" ai servizi, ai prodotti e ai contenuti; risulta difficile essere parte attiva nel processo di cambiamento della comunicazione e dell'informazione regionale, in particolare essere a tutela dei contenuti locali e quindi del pluralismo dell'informazione e a tutela dei diritti degli utenti.

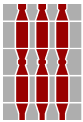
Noi crediamo fermamente, dai dati in nostro possesso, che i Corecom siano e quindi debbano svolgere quel ruolo di prossimità sul territorio nei confronti dei cittadini, delle imprese, come sistema di garanzia anche dei diritti fondamentali riconosciuti nell'ordinamento delle comunicazioni, quel "primo miglio", cioè osservatorio da sempre privilegiato per fotografare i punti di forza e le debolezze di un settore che oggi si manifesta in tutte le sue difficoltà, non solo predominantemente economiche ma, di conseguenza, anche di contenuti che impattano sulla qualità dell'informazione regionale.

Il Corecom centerà il programma di attività per il 2016 sull'obiettivo di continuare a garantire le funzioni proprie e delegate, auspicando un rafforzamento del proprio ruolo istituzionale solo se verrà superata l'instabilità organizzativa e funzionale sopra sottolineata. D'altra parte arretrare dal forte ruolo che il Corecom Umbria si è costruito sui temi della comunicazione e dell'informazione territoriale, con le attività di vigilanza sia proprie che delegate, appare quanto mai inattuale.

In particolare il Corecom si propone di implementare la propria azione di qualificazione dei contenuti dell'informazione locale, in particolare implementando il percorso avviato in questi anni con il progetto "La tv di comunità", raccontando le storie umane, le realtà territoriali con i loro problemi e le loro soluzioni.

Per l'anno 2015 il progetto è stato presentato al Perugia Social Film Festival, attivando rapporti di collaborazione con la sede Rai regionale, con la Scuola di giornalismo radiotelevisivo e con l'associazione degli ex giornalisti della Rai per ripartire da quelle storie e costruire dei format di approfondimento giornalistico sui temi che riguardano le comunità locali. Lo stesso percorso è stato avviato anche con l'emittenza radiotelevisiva locale: quelle storie "minime", di fatti semplici, di avvenimenti quotidiani si intende farle diventare per l'informazione territoriale un "format vincente".





---

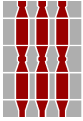
**Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.**

Il valore aggiunto dell'informazione non può prescindere da costruire notizie che riguardino i territori e che sono argomenti vicini al quotidiano delle persone. È appunto sul ruolo dell'informazione locale che questo Corecom intende dare un nuovo e maggiore impulso: con l'avvento di nuove piattaforme distributive anche i contenuti devono necessariamente diventare multiplatforma, internet è finito nel televisore, la tv nel computer, tv e pc nel telefonino. In questa evoluzione tecnologica, che già sopra abbiamo evidenziato e che è evidente a tutti, occorre muoversi in una visione strategica che emerge dalla rivoluzione tecnologica in atto, dove però non può venir meno il ruolo dell'informazione locale che continua ad essere veicolo per un reale contributo alla coesione sociale e alla identità delle comunità locali.

Il sistema dei media è giunto ad una svolta da cui non è più possibile tornare indietro, la digitalizzazione ha comportato dei cambiamenti strutturali che hanno rivoluzionato il modo di fare comunicazione ma del ruolo dei media locali va sfruttato il fattore di prossimità. È su questa concezione, interpretando il ruolo di garanzia e di tutela del pluralismo in chiave politico-sociale, economico e culturale che questo Corecom intende impegnarsi, come sempre ha fatto, di comune intesa con le istituzioni regionali per programmare interventi mirati e permettere agli imprenditori di ideare le strategie più adatte per poter competere in questo scenario.

A garanzia dell'utenza e quindi in particolare della tutela dei minori, altra funzione propria e delegata al Corecom nelle attività di vigilanza e monitoraggio, riprendendo il percorso avviato con il progetto "Educare alla rete", il Corecom favorirà la costituzione di una rete di relazioni, scambi tra gli enti territoriali, istituzioni pubbliche in particolare quelle scolastiche e private, associazionismo, interessate alla formazione ed educazione dei giovani ad un uso corretto e responsabile della rete attivando ulteriori percorsi di formazione, sensibilizzazione e di comunicazione anche in riferimento ai dati che emergeranno dallo studio affidato all'Università degli Stranieri di Perugia sul tema identità e nuovi media, focalizzato sul rapporto tra l'utilizzo dei mezzi e delle tecnologie di comunicazione da un lato e le relazioni sociali e l'identità dall'altro. In particolare, con questa ricerca si vuole cercare di capire come cambiano i rapporti e i legami tra amici, conoscenti, familiari, giovani a seguito della velocissima evoluzione delle tecnologie di comunicazione; come si struttura l'identità dei soggetti che utilizzano i (nuovi) mezzi di comunicazione e i social network; che rapporto c'è tra media, tecnologie e identità; se i nuovi linguaggi influiscono sui legami sociali.





---

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

## **2. Le funzioni proprie**

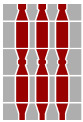
### *La verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale nel TGR*

Nell'anno 2016 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, ed in particolare: l'articolo 1, secondo comma, della Legge n. 103/1975; l'articolo 1, comma 2, del Decreto-Legge 6 dicembre 1984, n. 807 e successive modifiche; l'articolo 1, comma 2, della Legge 6 agosto 1990, n. 223; l'articolo 1 della Legge 22 febbraio 2000 n. 28; l'articolo 1, comma 3, della vigente Convenzione tra il Ministero delle comunicazioni e la Rai; gli atti di indirizzo approvati dalla Commissione il 13 febbraio ed il 30 luglio 25 1997; la Legge 6 novembre 2003, n. 313 art. 11-*quater* "Le emittenti radiofoniche e televisive 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"; l'art. 7, comma 2° lett. c), D.Lgs. n. 177/2005 ("Testo unico della radiotelevisione") "La disciplina dell'informazione radiotelevisiva, comunque, garantisce[...] l'accesso di tutti i soggetti politici alle trasmissioni di informazione e di propaganda elettorale e politica in condizioni di parità di trattamento e di imparzialità"; le disposizioni della Commissione Parlamentare per l'Indirizzo Generale e la Vigilanza dei Servizi Radiotelevisivi. L'attività prevede il visionamento e 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, orario di inizio e di fine, edizione) 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, sia appartenenti all'ambito regionale che all'ambito nazionale. Di ciascun soggetto viene rilevato il Tempo di Notizia (il tempo dedicato dal giornalista



---

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

all'illustrazione di un argomento/evento in relazione ad un soggetto del pluralismo politico/istituzionale) e il Tempo di Parola (il tempo in cui il soggetto politico/istituzionale parla direttamente in voce). Con una successiva elaborazione viene calcolato il Tempo di Antenna (il tempo complessivamente dedicato al soggetto politico/istituzionale, dato dalla somma del tempo di notizia e del tempo di parola del soggetto).

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, introdotti per far emergere dai dati un maggiore dettaglio relativo al monitoraggio delle loro presenze. Tali criteri infatti permettono di disporre di un minutaggio puntuale di ogni singolo 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).

I risultati di tale attività vengono organizzati in due report semestrali.

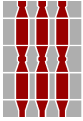
### *La verifica del rispetto della par condicio in periodo elettorale (L. 28/2000)*

Nell'anno 2016 si terranno alcune consultazioni elettorali amministrative 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



---

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

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.

### ***La verifica del rispetto delle norme sulla par condicio in periodo non elettorale***

In base alla Delibera n. 200/00/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, "Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione nei periodi non elettorali", il Corecom effettua la vigilanza sulla corretta ed uniforme applicazione della legislazione vigente e del richiamato provvedimento da parte delle emittenti locali (Titolo III, art. 9, comma 1).

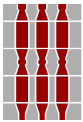
Le emittenti locali, nei periodi in cui non sono in corso campagne elettorali, possono trasmettere programmi di comunicazione politica, "un complesso di spazi ripartito in modo da assicurare con imparzialità ed equità - nell'arco di un trimestre - l'accesso a tutti i soggetti politici nonché la parità di condizioni nell'esposizione delle proprie opinioni e posizioni politiche" (Delibera n. 200/00/CSP - Titolo I, Capo 1, articolo 2, comma 1).

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

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 in base all'art. 2, comma 1, decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 7 agosto 2014 (Bando di concorso), i Comitati Regionali per le Comunicazioni devono provvedere, previo accertamento della sussistenza dei requisiti per ottenere i



---

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

contributi, a predisporre le relative graduatorie, a comunicarle al Ministero (che eroga il contributo) e a renderle contestualmente pubbliche. A tal proposito l'art. 4 del D.M. 292/2004 indica gli elementi da valutare ai fini dell'erogazione del contributo, e quindi per la formazione della graduatoria ad esempio l'art. 7 del citato D.M. 292/2004 dispone che i Comitati regionali per le Comunicazioni, successivamente alla predisposizione delle graduatorie, sono tenuti ad effettuare le verifiche sulle dichiarazioni rilasciate dalle emittenti collocate in graduatoria, riferite agli elementi di valutazione di cui all'art. 4, comma 1, lettere a) e b) dello stesso Regolamento.

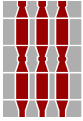
Nei 2015 (bando 2014 decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 7 agosto 2014) il Co.Re.Com. Umbria ha scelto di effettuare le verifiche di cui al sopra citato art. 7 (D.M. 292/2004) già nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento della sussistenza dei requisiti e di procedere quindi all'approvazione di un'unica graduatoria definitiva da inoltrare al Ministero.

Entro il 23 ottobre 2014 (termine previsto dall'art. 1, comma 3, del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 7 agosto 2014) sono pervenute al Co.Re.Com. Umbria n. 13 domande delle emittenti televisive tutte le emittenti sono state sottoposte a verifiche, riferite agli elementi di valutazione di cui all'art. 4, comma 1, lettera a) e b) del Regolamento, dalle quali è risultata una sostanziale rispondenza dei dati autocertificati dalle emittenti con i risultati dei Bilanci e dei Libri Unici del Lavoro (LUL); è stata riscontrata la regolarità contributiva di tutte le emittenti collocate in graduatoria accertata al momento di presentazione della domanda e riferita al periodo 1 gennaio- 31 dicembre 2013; dal riscontro effettuato sulla media triennale dei fatturati dichiarati nelle domande, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del regolamento, nessuna delle emittenti risulta aver superato di oltre un terzo la media dei fatturati del triennio precedente.

Durante la fase istruttoria delle domande sono state richieste documentazioni integrative, chiarimenti e precisazioni finalizzati all'accertamento dei requisiti di ammissibilità, nonché finalizzati a poter realizzare una corretta ed obiettiva valutazione dei punteggi da assegnare.

Con riferimento alla posizione di due emittenti si è richiesto l'intervento della Guardia di Finanza- Comando Provinciale di Perugia, il quale con propria nota acquisita al Prot. n. 3439 comunicava di attivare il Nucleo Speciale Per la Radiodiffusione e l'Editoria di Roma per le verifiche del caso.

Come si legge nella Graduatoria 2014 di seguito riportata nove sono state le emittenti ammesse in graduatoria e quattro sono state le emittenti escluse.

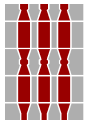


---

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

In data 17 settembre 2015 ci è stato notificato, ai sensi della legge n. 53 del 1994, ricorso al TAR Umbria da parte di una emittente che è stata esclusa in base alla Relazione acquisita al Prot. n. 3620 in data 11 giugno 2015 della Guardia di Finanza- Nucleo Speciale per la Radiodiffusione di Roma.

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 da parte dei diversi Corecom territoriali, da parte dei diversi Tar regionali, inoltre vengono continuamente emanate circolari ministeriali interpretativi del Bando da parte dello Stesso Ministero che entrano in contraddizione anche tra di loro.



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

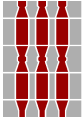
### **Graduatoria 2014**

*ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE UMBRIA*  
*CORECOM UMBRIA*

Bando di concorso del Ministero dello Sviluppo economico (D.M. 7 agosto 2014) per l'attribuzione di contributi alle emittenti televisive locali per l'anno 2014, ai sensi della legge 448/98 e del decreto ministeriale 5 novembre 2004, n. 292.

<b>Posizione graduatoria</b>	<b>Emittente</b>	<b>Media fatturato triennio</b>	<b>Punteggio fatturato</b>	<b>Punteggio dipendenti</b>	<b>Maggiorazioni per fatturato</b>	<b>Punteggio totale</b>
<b>1</b>	Tele Gubbio	€750.221,00	130,88	610,52	0,00	<b>741,40</b>
<b>2</b>	Tef Channel	€1.146.467,00	200,00	472,24	0,00	<b>672,24</b>
<b>3</b>	Umbria TV	€ 1.066.902,33	186,12	467,98	0,00	<b>654,10</b>
<b>4</b>	Rete Sole	€459.696,92	80,19	416,11	0,00	<b>496,30</b>
<b>5</b>	TRT Nuova Teleterni Radio TV	€412.775,00	72,01	272,97	0,00	<b>344,98</b>
<b>6</b>	TTV Tevere TV	€297.954,00	51,98	97,50	0,00	<b>149,48</b>
<b>7</b>	Tele Galileo	€212.031,33	36,99	90,00	0,00	<b>126,99</b>
<b>8</b>	Tele Umbra Viva	€ 41.788,67	7,29	9,00	0,00	<b>16,29</b>
<b>9</b>	Tele Orvieto Due	€ 48.440,00	8,45	3,50	0,00	<b>11,95</b>

\* per l'anno 2013 lo stanziamento per la Regione Umbria è stato di circa un milione di euro. La ripartizione della predetta somma tra le emittenti non è portata a conoscenza diretta né del Coordinamento né dei singoli Corecom.



---

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

Anche per l'anno 2016 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.

Anche per il bando che presumibilmente sarà pubblicato per l'anno 2015, 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, come è accaduto per il Corecom Umbria, tutti i Corecom a frequenti 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 l'effettiva sussistenza (ora per allora) di alcuni requisiti, che in realtà devono essere accertati e valutati. Ancora oggi nonostante la Pronuncia in materia del TAR Lazio appare ancora controverso in che momento va accertata la regolarità contributiva: se alla data di scadenza della presentazione della domanda o al 31 dicembre dell'anno precedente.

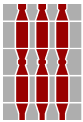
L'attività svolta è chiaramente complessa, prevede inoltre controlli incrociati anche con altri Corecom, per le società/emittenti che hanno presentato domanda in più regioni, con riguardo all'eventuale sovrapposizione dei valori riferiti al bilancio o al personale.

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.

Si evidenzia infine che il Ministero per questa attività, che ricadono tra gli adempimenti a cui il Corecom deve far fronte con il proprio personale, non eroga alcun contributo economico e le professionalità sono sempre quelle in carico al Corecom.

La Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative, il Coordinamento Nazionale dei Corecom hanno più volte, nel corso di questi mesi sollecitato il Ministero dello Sviluppo Economico nella persona del Sottosegretario a rivedere il Bando per la concessione dei contributi alle emittenti televisive locale e del regolamento di attuazione per l'attribuzione dei benefici, prevedendo una ridefinizione delle competenze Ministero- Corecom, con specifico riferimento ai termini e alle modalità con i quali gestire la complessa attività anche al fine di





---

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

stabilire ulteriori criteri e parametri di valutazione di merito che siano in grado di premiare soprattutto la qualità dell'informazione prodotta dalle imprese televisive.

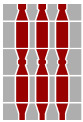
E' quanto mai necessario attivare un sistema di comunicazione istituzionalizzato secondo il principio della leale collaborazione tra Conferenza, Corecom e Ministero, volto al superamento delle problematiche interpretative ed applicative della normativa, per fornire al sistema dei Corecom univoche risposte e pareri che risolvano definitivamente le numerose questioni ancora aperte.

La Conferenza nei mesi precedenti ha anche riferito allo stesso Ministero dello sviluppo economico il crescere del fenomeno contenzioso con le Emittenti e il conseguente aumento delle spese legali tutte a carico delle Regioni.

### *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 stipulata tra l'Assemblea legislativa e le emittenti televisive locali con cui queste ultime si impegnano alla messa in onda delle trasmissioni prodotte dall'Assemblea legislativa, effettua da anni la verifica sull'effettiva programmazione da parte delle emittenti televisive locali firmatarie della Convenzione, svolgendo un'attività di mera verifica. Anche nel 2016 si proseguirà nel porre in essere tale attività.

Nel corso del 2015 tale attività ha riguardato 9 emittenti televisive e porterà alla stesura, complessivamente al 31 dicembre, di quattro report trimestrali che la struttura invia al Responsabile dell'Ufficio Stampa dell'Assemblea legislativa per gli ulteriori adempimenti.



---

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 2016 proseguirà il monitoraggio sulle materie delegate da Agcom.

L'attività di vigilanza finalizzata all'espletamento delle deleghe, prevede il monitoraggio a campione di n. 3 emittenti all'anno per il periodo di 7 giorni consecutivi.

L'attività consiste nella verifica del 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

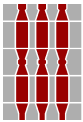
- Garanzie dell'utenza e tutela dei minori;
- Pluralismo politico e sociale;
- Pubblicità;
- Obblighi di programmazione.

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.

Nel 2015, alla data della stesura del presente atto, l'attività di monitoraggio è stata condotta su due emittenti. Il visionamento è stato effettuato sui video direttamente registrati presso la sede del Corecom attraverso l'apparato di registrazione dedicato.

Relativamente al richiamo fatto da Agcom a tutti i Corecom sul rispetto dei tempi previsti per lo svolgimento delle istruttorie in caso di presunte violazioni



---

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

a seguito della sentenza del Consiglio di Stato n. 1330 del 13 marzo 2015, si sottolinea come l'attività svolta dal Corecom Umbria sia stata sempre rispettosa di tali termini, in virtù della tempestività della vigilanza e della segnalazione di eventuali violazioni grazie sia al sistema di registrazione interno alla struttura, sia al personale addetto alla vigilanza stessa, dotato di consolidata professionalità in tale attività e operante da anni all'interno del Servizio.

#### *Metodologie di analisi*

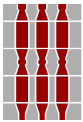
##### *Garanzie dell'utenza e tutela dei minori*

L'art. 3 del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici individua come principi fondamentali del sistema dei servizi di media audiovisivi e radiofonici la garanzia della libertà e del pluralismo dei mezzi di comunicazione radiotelevisiva unitamente alla tutela della libertà di espressione, libertà di opinione, libertà di ricevere e comunicare informazioni e idee, obiettività, completezza, lealtà e imparzialità dell'informazione, la tutela dei diritti d'autore e di proprietà intellettuale, nel rispetto delle libertà e dei diritti fondamentali della persona, della dignità e della garanzia del corretto sviluppo fisico, psichico e morale del minore.

In particolare, l'obiettivo dell'attività di monitoraggio a tutela dei minori è quello di verificare se l'emittente, nel periodo analizzato, ha rispettato effettivamente le disposizioni contenute nel Codice Tv e minori, nel Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici all'art. 34, nonché la normativa precedente (Legge comunitaria 2002-Art. 51 e 52; DPCM 28 settembre 1999 istitutivo del Codice di autoregolamentazione nei rapporti tra minori e tv; Codice di autoregolamentazione nei rapporti tra minori e Tv approvato il 26 novembre 1997; legge Mammì art. 8 comma 1, legge 6 agosto 1990 n. 223 Carta di Treviso).

L'attività di monitoraggio h24 delle emittenti campionate permette di verificare l'eventuale messa in onda di programmi o singole scene ritenuti lesivi dei diritti fondamentali della persona, che contengano messaggi cifrati o di carattere subliminale o incitamenti all'odio comunque motivato o che inducano ad atteggiamenti di intolleranza basati su differenze di razza, sesso, religione o nazionalità, nonché violazioni della dignità umana dei singoli individui o che, anche in relazione all'orario di trasmissione, possano nuocere allo sviluppo fisico, psichico o morale dei minori.

Particolare cura viene dedicata al controllo di trasmissione di eventuali scene che presentino atti di violenza gratuita o insistita o efferata e di scene



---

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

pornografiche. Un monitoraggio attento viene condotto anche sui programmi promozionali e sui servizi interattivi con numerazione a sovrapprezzo.

#### *Pluralismo socio-politico*

Al fine della verifica oggetto di monitoraggio sono notiziari, programmi di informazione/approfondimento, talk show, documentari, programmi di attualità, eventi religiosi (con l'esclusione della Santa Messa), programmi di comunicazione politica, messaggi autogestiti.

Per ciascun programma vengono raccolti i dati richiesti da Agcom e specificatamente: gli elementi identificativi del programma (titolo, orario di messa in onda, etc.); i soggetti; gli argomenti; i tempi fruiti dai diversi soggetti (tempo di parola, di notizia e di antenna) e i tempi di trattazione dei diversi argomenti.

Nella classificazione dei soggetti e degli argomenti sono applicate le categorie indicate dall'Autorità, con un maggior dettaglio per la categoria "Amministratori locali".

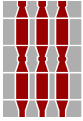
I dati rilevati nel corso del monitoraggio vengono elaborati secondo le tabelle proposte dall'Agcom (tempi di notizia/parola/antenna nei telegiornali sia in tutte le edizioni che nelle edizioni principali; tempi di parola nei telegiornali secondo la variabile sesso; tempi di parola nei programmi extra-tg; tempi di parola nei programmi extra-tg secondo la variabile sesso).

#### *Pubblicità*

Al fine di verificare il rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia (artt. 36Bis, 37, 38, 39, 40 e 40bis del Dlgs 177/05 come modificato dal Dlgs 44/10 e dal Dlgs 120/12 e Regolamento in materia di pubblicità televisiva e televendite), viene analizzata l'intera programmazione quotidiana delle emittenti oggetto di analisi, suddividendo la giornata televisiva in 24 fasce orarie, così come indicato dalle metodologie consigliate dall'Autorità garante. Ogni evento pubblicitario viene rilevato, registrandone la durata, e classificandolo secondo le forme pubblicitarie previste dalla normativa. Su ogni evento pubblicitario inoltre viene verificato il rispetto delle disposizioni in merito a posizionamento e divieti.

Per ogni emittente sono elaborate le tabelle indicate dall'Agcom nel Manuale di procedure operative:

- 1) Tabella con affollamenti orari e giornalieri con conteggio di soli spot;
- 2) Tabella dei recuperi degli sformanti orari con conteggio di soli spot;



---

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

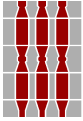
3) Tabella con gli affollamenti giornalieri con conteggio di spot + televendite + telepromozioni.

*Obblighi di programmazione*

Il monitoraggio h24 delle emittenti in oggetto, in tale ambito è condotto ai sensi del Nuovo Regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale, art. 3 comma 7, che prevede che i fornitori di servizi di media audiovisivi lineari sono tenuti a trasmettere per “non meno di ventiquattro ore settimanali” programmi identificati da un unico marchio al netto di ripetizioni e immagini fisse.

L'attività è finalizzato alla verifica del rispetto delle disposizioni suddette e di quanto previsto dal Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici D.lgs. 177/2005 agli articoli 8, 256 e 29.

Di seguito si riporta un quadro riassuntivo dell'attività svolta alla data della stesura del presente atto.



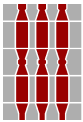
---

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

# Pluralis

a) *Numeri*

b) *...*



---

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

## *Le Conciliazioni, i Provvedimenti Temporanei e le Definizioni delle Controversie*

### *Le Conciliazioni e i Provvedimenti Temporanei in fase conciliativa*

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.

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.

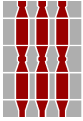
Il Tentativo di Conciliazione si svolge innanzi ad un Conciliatore del Corecom Umbria presso le proprie sedi di Perugia e di Terni (la sede viene scelta in base al luogo di residenza o della sede dell'utente).

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.

Il verbale di conciliazione, sottoscritto, oltre che dalle parti, dal responsabile della procedura designato dal Co.re.com territorialmente competente, o dal suo delegato, che certifica l'autografia delle sottoscrizioni, costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'articolo 2 comma 24, lettera b, della legge n. 481 del 1995 e non necessita dell'apposizione della formula esecutiva, come confermato dal parere reso dall'Avvocatura Generale dello Stato in data 30 marzo 2009 ed esplicitato all'art. 12, comma 1, del Regolamento.

La parte può chiedere di partecipare anche a distanza in videoconferenza o audioconferenza, all'atto della richiesta deve confermare di essere in possesso di firma digitale, e deve indicare le modalità con le quali intende partecipare (se telefonicamente, indicando il numero al quale intende essere contattato, se video, i programmi di video chat di cui dispone). Il responsabile del





---

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

procedimento, verificata la disponibilità dichiarata di firma digitale e la compatibilità delle modalità di connessione autorizza la partecipazione a distanza. In caso contrario comunica prontamente alla parte che ne ha fatto richiesta, anche telefonicamente o a mezzo email, il diniego alla richiesta, invitandola a partecipare personalmente

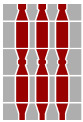
Il verbale può essere trasmesso alla parte per l'apposizione della firma digitale anche in formati diversi dal ".doc", purché compatibili con l'apposizione della firma stessa.

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. Si tratta di provvedimenti di urgenza, che devono essere lavorati immediatamente all'atto della presentazione con la richiesta di memorie all'operatore e che entro brevissimi tempi (10 giorni dalla presentazione dell'istanza) devono concludersi.

Una delle maggiori difficoltà create dall'applicazione della disciplina sui provvedimenti temporanei è rappresentata dall'individuazione delle tipologie di provvedimenti adottabili, ed in particolare di quali siano le forme di abuso o i casi di sospensione del servizio nei confronti dei quali il Corecom sia legittimato ad intervenire. Ebbene, fermo restando che in simili fattispecie non si può prescindere da un'indagine concreta rimessa all'interprete per ciascun caso.

Mentre la casistica appare, tutto sommato, di semplice lettura nel caso d'interruzione del servizio, per cui l'ordine, evidentemente, consiste nella richiesta di assicurare il ripristino dello stesso da parte dell'operatore tenuto a farlo, maggiori problemi ermeneutici ha comportato, negli anni passati, l'individuazione delle "forme di abuso", pure previste quale presupposto per l'emanazione dei provvedimenti temporanei.

Al fine di dare una chiave di lettura univoca, allora, per "forme di abuso" vanno ritenuti quei comportamenti non conformi alla disciplina legislativa o regolamentare, per cui in questi casi il provvedimento temporaneo non deve fare altro che imporre un comportamento conforme al dettato normativo. Così, ad esempio, le istanze finalizzate ad ottenere il passaggio ad altro operatore in *number portability*, sia fissa che mobile, o l'allacciamento della linea o l'attivazione di un servizio, possono essere accolte nel senso di imporre a ciascun operatore di porre in essere le attività previste dalla normativa, nel rispetto dei tempi stabiliti. Ne discende, quindi, che anche per tale tipologia eterogenea di condotte, il contenuto precettivo è omogeneo e tipizzato



---

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

nell'ordine di porre in essere le attività amministrative e gestionali previste da una certa delibera o dalla legge.

Altre condotte qualificabili come forme di abuso possono essere considerate, a titolo esemplificativo, la minaccia di sospensione per morosità in caso di somme contestate ed in pendenza della procedura di risoluzione della controversia, ovvero l'ingiustificato ritardo nel trasferimento dell'utenza.

Di contro, sono da ritenere inammissibili le istanze che hanno l'esclusivo fine di anticipare il contenuto della definizione della controversia (si pensi, ad esempio, all'istanza di definizione con la quale sia stato chiesto di verificare la correttezza degli importi addebitati dall'operatore secondo il piano tariffario sottoscritto, con condanna alla restituzione degli importi superiori eventualmente percepiti, o alla richiesta di provvedimento temporaneo avente ad oggetto "la corretta fatturazione da parte dell'operatore").

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

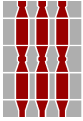
Come già riportato nella premessa, per l'andamento delle istanze relativo alle controversie, è bene partire da una breve analisi dei dati:

nel corso del 2013 sono state prese in considerazione 1.954 istanze di conciliazione, con un aumento del 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%.

Nel corso del 2014 sono state prese in considerazione 2.445 istanze di conciliazione, con un aumento del +31,1% rispetto al 2013; in aumento anche le istanze di provvedimento temporaneo (401, +10,7%) e calo invece le istanze di definizione delle controversie: 220 con una diminuzione del -17,8% rispetto al 2013.

Riguardo al 2015, 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 registra ancora un aumento delle istanze di conciliazione (+4,2%), una diminuzione di quelle di provvedimento temporaneo (-9,2%) e discreto aumento delle istanze di definizione delle controversie (+ 33,6%) rispetto al 2014.

Se si guardano le differenze tra il 2015 e il 2012, si nota un aumento di ben il 41,9% circa delle istanze sia di conciliazione, sia di definizione della controversia + 47,7% e una crescita delle istanze di provvedimento temporaneo



---

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

in fase di conciliazione (+2%) e un aumento del + 47,4% delle istanze di provvedimento temporaneo in fase di definizione.

Nel primo semestre del 2015 l'attività del contenzioso (conciliazioni + definizioni) è stata particolarmente difficoltosa. Si è assistito ad un aumento appunto esponenziale delle istanze di conciliazione e delle sole continue richieste da parte dei cittadini e quindi dell'aumento dell'attività di front-office, con una media di 400 contatti al mese con cittadini, associazioni dei consumatori, operatori e studi legali.

Nel corso del 2014 sono state restituite nelle tasche degli utenti (costituiti da privati, piccole e medie imprese) circa € 1.500.000,00 sotto forma di storni, indennizzi o rimborsi.

Presso il Corecom Umbria si sono conclusi accordi di conciliazione anche per importi considerevoli di € 50.000,00.

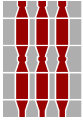
Oltre a quanto sopra riportato, occorre evidenziare anche ulteriori criticità, anche di tipo organizzativo/procedurale.

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.

A causa della carenza di organico non è ancora stato possibile attuare 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.

Si è infatti deciso di portare avanti l'attività ordinaria del Corecom facendo fronte alle udienze di conciliazione e provvedimenti temporanei presso la sede di Terni che è rimasta completamente scoperta. Ciò ha significato spostare il personale di Perugia, fisicamente o da remoto, sull'attività di Terni.

A fronte di un aumento esponenziale delle istanze inerenti l'attività del contenzioso pari al +41,9% nel 2015 rispetto ai dati del 2012 il Co.Re.Com. Umbria è stato sottoposto a visita ispettiva da parte dell'Agcom e con nota dell'Autorità acquisita al Prot. n. 7386/14 è emerso che "in materia di svolgimento del tentativo obbligatorio di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, l'attività conciliativa risulta essere svolta nei termini di regolamento, mentre emerge dai dati forniti che le definizioni vengono svolte mediamente in 540 giorni, ben oltre il termine regolamentare ordinario di 180 giorni" e ancora "...la presente segnalazione è



---

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

finalizzata a sollecitare l'adozione di iniziative mirate a contenere i tempi di svolgimento del procedimento di definizione, onde scongiurare eventuali danni all'immagine del Co.Re.Com. e vanificare l'efficacia dello strumento conciliativo come valido strumento per una ampia ed efficace tutela del cittadino”.

A tal proposito considerato la Dirigente del servizio ha comunicato sia al Segretario Generale dell'Assemblea Legislativa che al Presidente dell'Assemblea Legislativa, del fatto che in data 25 e 26 febbraio 2015 è intervenuta a supporto delle udienze di discussione l'Autorità (AGCOM); la stessa Autorità, nella persona del Dirigente Avv. Enrico Maria Cotugno, ha rilevato il perdurare del ritardo dei tempi di chiusura dei procedimenti relativi alla fase decisoria, sollecitando ogni attività utile a risolvere tale criticità essendo gli attuali carichi di lavoro non sono più sostenibili dall'intero personale.

Si da atto che allo stato attuale permangono le criticità relative al numero di personale assegnato al Co.Re.Com. Umbria per l'esercizio delle funzioni da svolgere a tal proposito è stato affidato il Servizio di conciliazione nelle controversie tra utenti finali e operatori di comunicazione elettronica presso il Co.Re.Com. Umbria a Resolutia Gestione delle controversie, selezionandola tra cinque operatori nel settore, in modo tale da poter utilizzare il personale proprio del Co.re.Com. per contenere i tempi di svolgimento del procedimento di definizione, onde scongiurare eventuali danni all'immagine del Co.Re.Com. e vanificare l'efficacia dello strumento conciliativo come valido strumento per una ampia ed efficace tutela del cittadino e coprire, come già detto la sede di Terni.

Nel corso del 2016 si prevede di abbattere il numero delle definizioni, continuare a far fronte all'attività ordinaria del Corecom, sperando di poter contare su personale dell'Assemblea Legislativa assegnato in modo stabile e continuativo e 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.

Come considerazione finale ci sembra opportuno evidenziare che la crisi economica che sta segnando il nostro paese e la nostra regione ha inciso notevolmente anche nel nostro settore di riferimento contribuendo all'aumento delle istanze e gravando in modo considerevole nel compito a cui dobbiamo assolvere, dovuta anche alla completa gratuità del servizio .



---

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

A ciò si aggiunge il fatto che il mercato della telefonia appare sempre più aggressivo e l'atteggiamento degli operatori di telefonia non sempre è completamente collaborativo.

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

#### *Le Definizioni delle controversie*

Nel caso di infruttuoso esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, anche solamente parziale, l'utente può o rivolgersi al giudice ordinario oppure, entro tre mesi, presentare al Corecom apposita istanza (GU14) finalizzata alla definizione della controversia, mediante l'adozione di un provvedimento amministrativo di accoglimento, totale o parziale, delle pretese dell'utente, ovvero di rigetto.

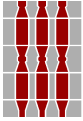
Anche in questa fase, per così dire, "di secondo grado", a fronte della irregolare fornitura del servizio o di abusi da parte dell'operatore, è possibile inoltrare apposita istanza (GU5). L'istanza, che deve essere presentata contestualmente alla domanda di definizione della controversia, ovvero nel corso della relativa procedura, è finalizzata ad ottenere l'adozione di provvedimenti amministrativi temporanei diretti a garantire, appunto, la regolare fornitura del servizio o la cessazione di gravi comportamenti abusivi dell'operatore.

I dati a nostra disposizione evidenziano che le istanze di definizione si attestano sempre su numeri decisamente elevati: 348 per il 2013, 220 per l'anno 2014 e 147 per il primo semestre 2015 (183 alla data del 30 settembre 2015).

Volendo fare un'ipotesi, e presumendosi che, nel secondo semestre, le istanze di definizione siano in numero pari a quella del primo semestre, si arriverebbe ad un totale di 294 istanze nel 2015, con un aumento percentuale del 33% rispetto a quelle dell'anno precedente.

In ordine, invece, alle istanze di provvedimento temporaneo, a fronte di 15 istanze per l'anno 2014, sono state presentate, nel primo semestre 2015, 14 istanze. Se si fa la stessa ipotesi avanzata per le istanze di definizione della controversia, si può presumere che le istanze di provvedimento temporaneo per il 2015 saranno complessivamente 28, cioè quasi il doppio di quelle inoltrate nell'anno precedente.

I dati sopra riportati, tuttavia, sono solo parzialmente rappresentativi della realtà del lavoro del Corecom legata al contenzioso, attività che si compone anche di un elevatissimo numero di contatti diretti con gli utenti e con gli operatori, intrattenuti sia via e mail, sia telefonicamente, sia, spesso, di persona.



---

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

Tale attività, che potrebbe apparentemente apparire una “perdita di tempo”, al contrario si è rivelata particolarmente utile in quanto ha permesso di mettere in comunicazione istanti ed operatori che, molte volte, hanno raggiunto un accordo transattivo di reciproca soddisfazione senza attendere i tempi degli strumenti “istituzionali” di conclusione del procedimento, rappresentati, come detto, dall’emanazione del provvedimento di definizione della controversia o dall’accordo raggiunto nel corso del procedimento in udienza. A riprova di ciò, sta il dato che, nel solo periodo maggio/luglio 2015, la composizione di oltre quaranta controversie è avvenuta proprio grazie al lavoro di “mediazione” sopra descritto.

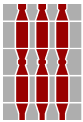
A proposito poi dell’udienza di discussione, nel corso della quale il responsabile del procedimento acquisisce elementi utili ai fini della definizione della controversia e svolge un’attività di mediazione finalizzata al raggiungimento di un accordo conciliativo tra le parti, preme evidenziare come la convocazione della stessa, peraltro solo eventuale, si è rivelata un utilissimo strumento al fine della composizione rapida e bonaria della lite; a riprova di ciò sta il fatto che, nel solo periodo maggio/luglio 2015, in ben trentacinque controversie le parti hanno raggiunto un accordo conciliativo nel corso della menzionata udienza di discussione.

Questi dati inducono a ritenere che l’intensificazione delle udienze di discussione possa essere un utile strumento sia per concludere in tempi più rapidi i procedimenti, in un’ottica di efficienza ed efficacia dell’azione amministrativa, sia, soprattutto, per ottenere un risultato finale di sicura maggior soddisfazione da parte dell’utente.

Oltre agli aspetti sopra evidenziati, è importante sottolineare come molte delle istanze di definizione delle controversie provengono da imprese del territorio, le quali, per il tramite dell’operato del Corecom, hanno potuto recuperare somme, a volte anche ingenti (nell’ordine di migliaia di euro), nella forma di storni di fatture erroneamente emesse, di rimborsi di somme indebitamente pagate o di indennizzi, corrisposti, ad esempio, a fronte di malfunzionamenti delle linee, ovvero di ritardi nell’attivazione di servizi, o di sospensione o cessazione dei medesimi senza che ne ricorressero i presupposti.

Passando ad aspetti squisitamente organizzativi, si evidenzia che il notevole carico di lavoro dovrebbe essere supportato, oltre che da un maggior numero di unità di personale, anche da una rivisitazione del sistema informatico attraverso il quale sono gestite le attività inerenti il contenzioso, in un’ottica di





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

razionalizzazione e semplificazione delle procedure e di maggior fluidità degli innumerevoli adempimenti.

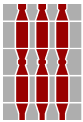
Tanto premesso, per l'anno 2016, si prevede di:

- implementare un sistema informatico che renda più veloce e snella la gestione delle procedure;
- intensificare la frequenza delle udienze di discussione.

**Andamento delle istanze del contenzioso ( conciliazioni, definizioni e Provvedimenti temporanei)**

<b>Valori assoluti</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>I semestre 2015</b>	<b>TOTALE 2012-2015</b>
Istanze di conciliazione	1.796	1.954	2.445	1.274	7.469
Istanze di provvedimenti temporanei in fase di conciliazione	357	365	401	182	1.305
Istanze di definizione	199	348	220	147	914
Istanze di provvedimenti temporanei in fase di definizione	19	33	15	14	81
<b>TOTALE ANNUALE</b>	<b>2.371</b>	<b>2.700</b>	<b>3.081</b>	<b>1.617</b>	
<b>Valori percentuali</b>		<b>2013/2012</b>	<b>2014/2013</b>	<b>2015/2014</b>	<b>2015/2012</b>
Istanze di conciliazione		+ 8,8%	+ 31,1%	+ 4,2%	+ 41,9%
Istanze di provvedimenti temporanei in fase di conciliazione		+ 2,2%	+ 10,7%	- 9,2%	+ 2%
Istanze di definizione		+ 74,3%	-17,8%	+ 33,6%	+ 47,7%
Istanze di provvedimenti temporanei in fase di definizione		+73,7%	-57,6%	+ 86,7%	+ 47,4%





---

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

### *La rilevazione di Customer satisfaction delle udienze di conciliazione*

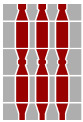
Nel corso del 2013/2014 è stata effettuata un'indagine di *customer satisfaction* sulle udienze di conciliazione, con un campione di 450 soggetti che dovevano compilare un questionario anonimo al termine dell'udienza ed inserirlo in un'apposita scatola. L'indagine è stata svolta sia nella sede di Perugia che in quella di Terni. I punteggi sulla soddisfazione dell'utenza sono in linea di massima assai elevati, anche se con alcune differenze tra i diversi item.

Il tipo di utenza è per la maggior parte costituito da soggetti singoli (54,5%) e per un quarto da avvocati (24,0%). Un utenza su cinque si svolge alla presenza di associazioni di consumatori (21,0%). Quasi 6 istanti su 10 sono maschi (58,7%); le donne sono dunque meno presenti (41,3%). L'utenza è abbastanza giovane e concentrata soprattutto nella fascia di età da 36 a 55 anni. Ha meno di 36 anni il 27,7% degli istanti, da 36 a 44 anni il 31,6%, da 45 a 55 anni il 26,3% e più di 55 anni solo il 14,5%. 6 questionari su 10 riguardano istanti residenti nella provincia di Perugia (57,0%), mentre sono residenti in quella di Terni il 28,5% degli utenti. Il 14,5% del campione non ha indicato la provincia di residenza. Gli istanti sono molto istruiti per effetto, anche, della presenza cospicua di avvocati: ben il 56,3% possiede infatti la laurea e il 37,4% la licenza di scuola media superiore. Solo il 5,1% possiede la licenza di scuola media inferiore e appena l'1,2% ha frequentato soltanto la scuola elementare. 6 istanti su 10 sono lavoratori autonomi (60,1% - anche in questo caso va considerata la quota di avvocati). I lavoratori dipendenti sono il 22,3%, i pensionati il 12,8% mentre disoccupati e studenti costituiscono una netta minoranza, rispettivamente il 3,8% e l'1,0%.

Le istanze hanno coinvolto nel 35,8% dei casi l'operatore Telecom-Tim, per il 23,8% Vodafone, per il 17,1% Fastweb, per l'11,2% Wind, per il 9,4% H3G e per il 2,7% gli altri operatori (Tiscali, Poste Mobile, Aria, ecc.). Il tipo di utenza è in prevalenza di tipo business (58,4%); le utenze private costituiscono il 41,6%.

In tre casi su quattro è stato raggiunto l'accordo durante l'udienza (75,0%), mentre non è stato raggiunto nel 21,7% dei casi. Nel 3,3% c'è stato un rinvio.

Gli utenti conoscevano il servizio Corecom prima della presentazione dell'istanza nel 62,5% dei casi. Nel restante 37,5% non lo conoscevano. Alla domanda "Come è venuto a conoscenza del Corecom", si nota che un'importante funzione di "filtro" è svolta dagli avvocati e dalle associazioni di consumatori (nel 40,0% dei casi gli istanti hanno barrato questa possibilità,

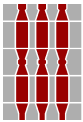


---

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

anche se va detto che tale percentuale coincide con la quota di avvocati e associazioni di consumatori presenti all'udienza). In 1 caso su 4 la conoscenza è avvenuta tramite amici o conoscenti (24,7%), il che evidenzia un ruolo non marginale del passaparola. Il 15,7% ha conosciuto il Corecom tramite Internet e il 9,9% tramite i mezzi di informazione. Ha risposto "altro" il 9,7% del campione.

La valutazione dell'accesso alla sede è alta (punteggio 5) per il 62,9% del campione, medio-alta (punteggio 4) per il 27,3%. Gli istanti sono quindi mediamente molto soddisfatti di come riescono ad arrivare alle sedi del Corecom. Anche la segnaletica è abbastanza chiara, anche se in misura leggermente minore: la sua valutazione è alta per il 54,8%, medio-alta per il 30,9%. L'adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico è giudicata molto positivamente dal 59,0% del campione (punteggio 5) ed ottiene una valutazione medio-alta (punteggio 4) dal 28,3%. Molto alta è la valutazione della chiarezza e della completezza delle informazioni ricevute: ben il 77,3% assegna il punteggio massimo a questo item e il 17,1% quello appena inferiore. Ancora più elevata è la quota di chi giudica molto positivamente la cortesia del personale, con l'88,2% di punteggi alti e il 10,6% di punteggi medio-alti. Il sito web, usato, come abbiamo visto, da un certo numero di utenti, è valutato con punteggi alti dal 63,8% del campione, medio-alti dal 25,3%. Stesse percentuali, circa, per la chiarezza della modulistica da compilare: nel 65,2% dei casi ottiene il punteggio massimo, nel 27,3% quello appena inferiore. Ci sembrano quote di una certa rilevanza, nell'ottica di fruibilità e trasparenza dei servizi offerti dalla pubblica amministrazione. I locali utilizzati sembrano, a giudizio degli istanti, assai confortevoli: il 73,5% degli utenti assegna il punteggio massimo per la loro valutazione, il 20,3% quello appena inferiore. La disponibilità del rappresentante dell'operatore di telefonia è un altro item che raccoglie discreti successi: il 64,7% del campione assegna il punteggio 5 per la loro valutazione, il 21,2% il punteggio 4. Invece, per quanto riguarda l'esito della conciliazione, le percentuali sono un po' più basse: "solo" il 58,9% assegna il punteggio massimo, mentre il 9,7% assegna il punteggio 1, cioè il più basso. E' evidente che, nella stragrande maggioranza dei casi, chi ha dato la valutazione negativa non ha trovato l'accordo in udienza o ne ha trovato uno non soddisfacente. La tempestività del servizio rispetto alla presentazione dell'istanza è valutata molto positivamente dal 67,7% del campione, che le assegna il punteggio 5; il 22,8%, invece, le assegna il punteggio 4. Il rispetto dell'orario dell'udienza riceve una valutazione molto alta da ben l'84,3% del campione e medio-alta dal



---

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

13,7%. Da ultimo, la valutazione complessiva del servizio ricevuto è nella stragrande maggioranza dei casi, come prevedibile, alta (67,3%) e medio-alta (26,0%). E' media per il 5,6% degli istanti e medio-bassa e bassa solo per, rispettivamente, lo 0,9% e lo 0,2%.

Sommando le percentuali di coloro che hanno assegnato i punteggi 4 e 5, quindi di chi giudica alto o medio-alto l'item di riferimento, possiamo notare come le percentuali più alte di soddisfazione vengano ottenute dalla cortesia del personale e dal rispetto dell'orario (98,9% e 98,0%). Oltre il 90% troviamo la chiarezza delle informazioni, l'adeguatezza dei locali, la chiarezza della modulistica, la tempestività del servizio e l'accesso alla sede. Sotto il 90%, ma con percentuali comunque assai elevate, ci sono la chiarezza del sito, l'adeguatezza dell'orario di apertura, la disponibilità dell'operatore e la chiarezza della segnaletica. Il punteggio più basso è ottenuto dall'esito della conciliazione, per effetto, come abbiamo detto, dei mancati accordi. Giudica "indispensabile" il ruolo del Corecom ben il 47,1% degli istanti; "importante" il 32,5%; "utile" il 17,8% e "inutile" solo il 2,1%.

***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](http://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***

Il diritto di rettifica, disciplinato dalla Legge 6 agosto 1990, n. 223 e dal Decreto del Presidente della Repubblica del 27 marzo 1992 n. 255, consiste nella facoltà da parte dei soggetti di cui siano state diffuse immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni non veritiere da parte delle tv o radio locali, di richiedere all'emittente privata o alla concessionaria pubblica dichiarazioni di replica o rettifica in condizioni paritarie rispetto alle notizie diffuse. Il Corecom gestisce tale normativa nel settore radiotelevisivo regionale.

Il soggetto che si ritiene leso deve preliminarmente inoltrare la propria richiesta all'emittente. Soltanto qualora la rettifica non sia stata accolta, l'interessato potrà



---

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

inoltrare al Corecom la relativa istanza. Il Corecom, verificata la correttezza della richiesta, ordina all'emittente la rettifica; in caso di diniego da parte dell'emittente, il Corecom stesso trasmette all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni tutta la documentazione. L'Autorità può irrogare delle sanzioni all'emittente che non ottemperi a quanto disposto dal Comitato.

Il Corecom Umbria anche per il 2016, provvederà all'esercizio della stessa, in quanto funzione delegata, ponendo in essere i procedimenti e le attività previste dalle leggi vigenti.

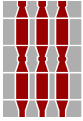
### *La vigilanza sui sondaggi*

L'attività consiste nella vigilanza sulla pubblicazione e divulgazione delle rilevazioni demoscopiche, ivi comprese quelle politico-elettorali, sia durante che al di fuori dei periodi di campagne elettorali secondo quanto previsto dall'art. 8 della Legge 28/2000 (per i sondaggi politico-elettorali), dall'art. 1, comma 6, della Legge 249/1997 e dalla delibera 153/02/CSP come modificata dalla delibera 237/03/CSP (per le altre rilevazioni demoscopiche) e dal Regolamento Agcom in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa (Delibera n. 256/10/CSP).

L'attività di vigilanza del Corecom assicurerà, anche per il 2016, il rispetto dei criteri di corretta e completa informazione e si realizzerà sia mediante monitoraggio diretto dei media, sia su segnalazione proveniente da utenti, organizzazioni e associazioni che abbiano ravvisato violazioni della normativa. Il Corecom esercita la sua competenza su tutte le emittenti radiotelevisive umbre e, per quanto riguarda quotidiani e periodici, su quelli che rispondono ai criteri individuati dall'Agcom.

Qualora sia stata segnalata una violazione, il Corecom avvia un procedimento, di cui dà comunicazione al soggetto che ha pubblicato il sondaggio, che può concludersi con l'emissione di un ordine di pubblicazione, integrazione o rettifica dei dati riportati nel sondaggio.

Nell'anno 2015 il Corecom ha svolto la vigilanza sulla pubblicazione e divulgazione delle rilevazioni demoscopiche, ivi comprese quelle politico-elettorali, sia al di fuori dei periodi di campagne elettorali che durante la campagna elettorale, nel corso della quale ha effettuato una vigilanza costante, oltre che sulle emittenti televisive, anche sulle testate giornalistiche regionali.



---

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

## **4. Le altre attività**

### *Il Progetto TV di Comunità*

Il Corecom Umbria ha consolidato nel 2015 con ulteriori azioni il progetto Tv di Comunità, avviato con successo nella sua prima annualità nel 2013-2014. L'iniziativa nasce dall'esigenza di sostenere e incentivare una reale partecipazione democratica dei cittadini, coniugando la valorizzazione del criterio territoriale della comunicazione come espressione dell'identità e delle culture locali, con la promozione di un'informazione di qualità. Nell'attuale contesto è necessaria una maggior attenzione ai contenuti, che, grazie alle nuove tecnologie, potranno essere diffusi attraverso un sistema di comunicazioni integrato multicanale (web tv, blog, web radio, tv locali, radio e video community), utilizzando linguaggi originali e nuovi modi di distribuzione, anche attraverso il coinvolgimento attivo del sistema radiotelevisivo locale. Il Corecom Umbria si è perciò proposto di innovare tale percorso, mettendo a sistema la rete già costituita, allargandola ad altri protagonisti della società civile e a soggetti che producono informazione e comunicazione a livello regionale, attivando un percorso più ampio in grado di promuovere e realizzare contenuti che valorizzino le risorse del territorio. Così, è stato predisposto un secondo bando che ha permesso di finanziare 4 progetti presentati da una rete di soggetti *non profit* (associazioni, organizzazioni di volontariato, cooperative sociali, etc.), in grado di osservare e rappresentare molte delle istanze, dei bisogni e dei fenomeni localizzati nei contesti territoriali e di essere vicine alla quotidianità delle persone. I progetti hanno previsto la realizzazione di una serie di prodotti multimediali: ogni prodotto doveva raccontare e testimoniare alcuni aspetti specifici delle comunità territoriali umbre. In particolare, il tema principale era quello del benessere e della qualità della vita. L'Istat, nel lavoro svolto sul tema del "Benessere Equo e Sostenibile", ha individuato le dimensioni a seguito elencate: 1. Salute 2. Istruzione e formazione 3. Lavoro e conciliazione tempi di vita 4. Benessere economico 5. Relazioni sociali 6. Politica e istituzioni 7. Sicurezza 8. Benessere soggettivo 9. Paesaggio e patrimonio culturale 10. Ambiente 11. Ricerca e innovazione 12. Qualità della vita.

Le azioni dei singoli progetti riguardano perciò la realizzazione di dodici prodotti multimediali sui temi individuati, uno per ogni tema, con contenuti di



---

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

carattere informativo (informazione di servizio, dossier di inchiesta, reportage, ecc.). Con deliberazione del Corecom n. 31 del 28 maggio 2014 è stata approvata la graduatoria dei progetti idonei e finanziabili, riassunti nella tabella che segue.

*Progetti finanziati*

N.	SOGGETTO CAPOFILA	TITOLO DEL PROGETTO
1	Associazione di volontariato Perugia per i Giovani	EverGreen <sup>2</sup>
2	Monimbò Coop. Sociale	Fair Tv
3	Cesvol Perugia	Domino:reazione a catena. Benessere Equo e sostenibile
4	Fioreverde Coop. Sociale	Kmzero-Videolab

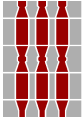
Nella prossima annualità, il Corecom intende continuare nella strada intrapresa, in particolare agendo su due filoni:

- la valorizzazione dei contenuti multimediali fin qui prodotti dai 4 progetti;
- la messa a punto di un percorso di programmazione verso la terza annualità del progetto.

*Il Centro di Documentazione sui Media (Cedom)*

Nel 2016 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





---

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

sulla tutela dell'utenza, sul corretto utilizzo dei media da parte dei "soggetti deboli" e sulla comunicazione in Umbria.

### *Le attività di stage/tirocinio con l'Università*

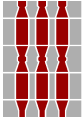
Il Corecom Umbria si propone di continuare ad ospitare stagisti provenienti dall'Università degli Studi di Perugia e dall'Università per Stranieri, sulla base delle relative convenzioni-quadro stipulate nel 2009. I due enti individueranno laureati e studenti idonei ad essere avviati ai tirocini formativi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

### *Il Progetto Educare alla Rete*

A garanzia dell'utenza, in particolare costituita dai soggetti in età minore, il Corecom riprenderà il percorso avviato con il progetto "Educare alla rete", favorendo la costituzione di una rete di relazioni, scambi tra gli enti territoriali, istituzioni pubbliche in particolare quelle scolastiche e private, associazionismo, interessate alla formazione ed educazione dei giovani ad un uso corretto e responsabile della rete attivando ulteriori percorsi di formazione, sensibilizzazione e di comunicazione anche in riferimento all'indagine affidata all'Università degli Stranieri di Perugia sul tema identità e nuovi media.

Il progetto ha preso avvio in collaborazione con il Compartimento regionale della Polizia Postale e delle Comunicazioni. E' stato organizzato un Open Space Technology a cui hanno aderito le ragazze ed i ragazzi del Liceo Scientifico "G. Alessi" di Perugia (3<sup>a</sup> classi). La giornata ha previsto un intervento iniziale di formazione e sensibilizzazione sui rischi della rete a cura degli esperti della Polizia Postale e delle Comunicazioni. Le ragazze ed i ragazzi hanno discusso suddivisi in piccoli gruppi dei seguenti temi: Privacy e Social network; Diritto d'autore; Big Data; Acquisti on-line. A conclusione dei lavori, i documenti da loro prodotti sono stati riportati in una seduta plenaria e ridiscussi con la Polizia postale e delle comunicazioni. Il progetto ha previsto la creazione di un sito web "Educare alla rete", collocato in una pagina del sito Corecom Umbria, una campagna di comunicazione attraverso i social network e la realizzazione di cortometraggi da parte di alcuni Istituti scolastici di secondo grado della regione sul tema: "La rete ti pesca? Usa la testa".





**Regione Umbria**

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

---

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

### *I Programmi dell'Accesso*

Per il 2016 è previsto il proseguimento della programmazione dei programmi dell'Accesso, 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.