



COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

Relazione annuale 2012



In copertina: Piazza Città di Lombardia, Milano
Piazza Città di Lombardia, 1 - 20124 Milano - sede legale della Giunta Regionale della Lombardia

Finito di stampare nel mese di maggio 2013
dal Centro Stampa del Consiglio Regionale della Lombardia



**COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI**

Il Comitato



Presidente
Fabio Minoli

Vice Presidenti



Mario Cavallin



Marco Cipriano

Componenti



Diego Borella



Maurizio Gussoni



Marcella Volpe



Federica Zanella



S o m m a r i o

Prima parte

Quadro generale _____	11
Introduzione _____	13
Comitato regionale per le comunicazioni _____	15
Composizione del Comitato _____	16
Deliberazioni approvate dal Comitato _____	17
Sede e dotazioni strumentali _____	22
Strutture organizzative di supporto al Comitato _____	22
Personale delle strutture di supporto al Corecom _____	24
Sistema informativo _____	28
Gestione economico-finanziaria _____	29

Seconda parte

Attività proprie _____	35
Introduzione _____	37
Trasmissioni dell'accesso _____	37
Vigilanza sulla "par condicio" _____	38
Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica _____	41
Attività di ricerca _____	41
Convegni _____	41
Comunicazione e pubblicità _____	43
Sito istituzionale _____	44
Focus sul tema del sistema dei media televisivi in Lombardia dopo il passaggio al DTT _____	44



Concessione di contributi alle emittenti televisive locali	57
--	----

Terza parte

Attività delegate	61
--------------------------	-----------

Introduzione	63
--------------	----

Tentativo obbligatorio di conciliazione	63
--	-----------

Dati sull'attività di conciliazione	64
-------------------------------------	----

Principali tematiche oggetto delle controversie	68
---	----

Conciliazioni in videoconferenza	71
----------------------------------	----

Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano	71
---	----

Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio	72
---	----

Criticità	73
-----------	----

Definizione delle controversie	73
---------------------------------------	-----------

Dati sull'attività di definizione delle controversie	74
--	----

Principali tematiche oggetto delle controversie	75
---	----

Risorse impiegate	76
-------------------	----

Criticità	76
-----------	----

Prospettive	77
-------------	----

Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	78
--	-----------

Le attività svolte nel 2012	78
-----------------------------	----

Funzionalità del nuovo sistema informativo	80
--	----

Prospettive	80
-------------	----

Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali	83
--	-----------

Premessa	83
----------	----

Monitoraggio - Terza sessione 2010	83
------------------------------------	----

Monitoraggio - Sessione unica 2011	83
------------------------------------	----

Tipologia delle violazioni della sessione di monitoraggio 2011	84
--	----

Monitoraggio - sessione unica 2012	86
------------------------------------	----

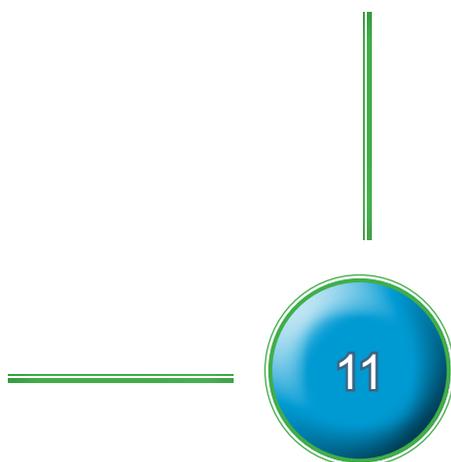
Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi	89
--	-----------

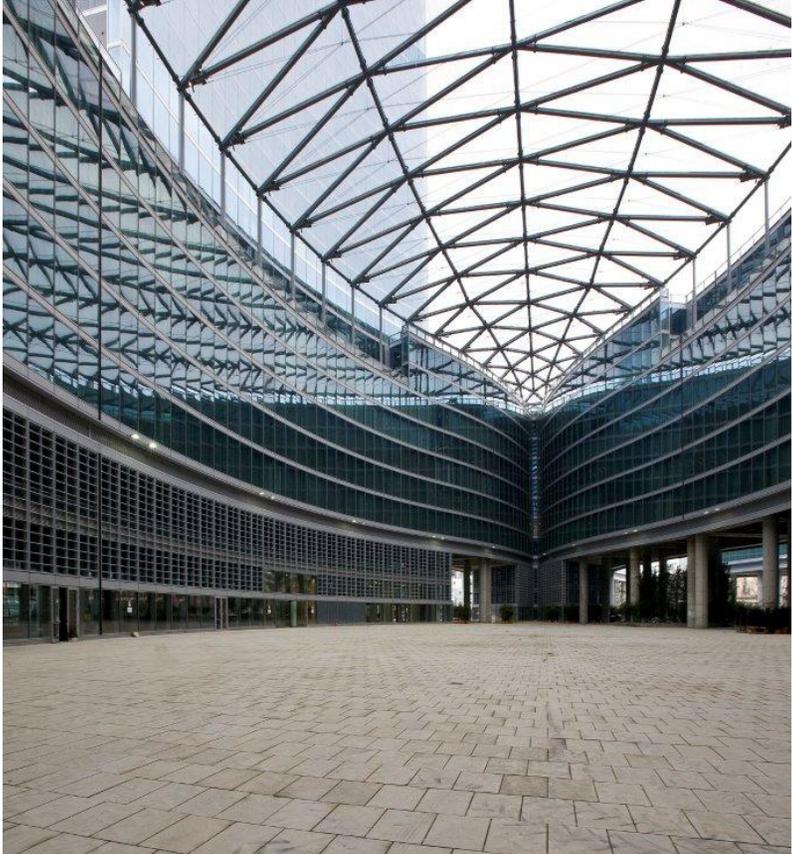


Esercizio del Diritto di rettifica	90
Conclusioni	91
Esperienza acquisita	91
Risorse disponibili	91
Rapporti con l'Autorità	92
Tutela dei minori	92

Prima parte

Quadro generale





Piazza Città di Lombardia, Milano.

Introduzione

La presente relazione illustra le attività che il Corecom Lombardia ha svolto nel corso del 2012 ed è stata approvata dal Comitato nella seduta del 22 marzo 2013 con la deliberazione n. 10.

La relazione non corrisponde soltanto ad un adempimento formale, in quanto il Corecom è tenuto a presentarla all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale e all'Agcom entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello a cui si riferiscono le attività (articolo 12, comma 2, l.r. n. 20/2003), ma è divenuta nel tempo anche uno strumento di trasparenza verso i cittadini, le rappresentanze associative, le imprese e le altre pubbliche amministrazioni. In questo secondo senso esso rappresenta quasi una sorta di bilancio sociale.

Il 2012 è stato caratterizzato, quanto all'attività del Comitato, dalla piena operatività dell'Organo dopo l'avvio nel 2011 e dall'attuazione o concretizzazione di alcune importanti iniziative ed azioni avviate l'anno precedente, caratterizzate dalla forte attenzione al servizio al cittadino (conciliazione) o dalla proiezione verso tematiche di significativo impatto (bullismo tra i minori). In particolare, nel 2012 è stata completata la campagna di comunicazione e sensibilizzazione sul servizio di Conciliazione, mentre sul piano delle iniziative in tema di minori ha avuto compiuta realizzazione l'iniziativa legata al tema del "bullismo" nei media (concorso "Doma il Bullo"). Tra gli eventi, il seminario sull'avvenuto passaggio al digitale terrestre ha rappresentato il naturale seguito e punto di arrivo della ricerca commissionata nel 2011, consentendo di fare il punto sulla situazione dell'emittenza locale in Lombardia all'indomani della digitalizzazione, mentre l'attribuzione del premio Fair play nelle trasmissioni dedicate al calcio ha costituito l'avvio di un'azione di promozione della qualità delle trasmissioni televisive.

La campagna di comunicazione sulla Conciliazione, peraltro, ha dato i suoi frutti già nel corso del 2012: si è infatti assistito ad un deciso aumento del numero delle istanze di conciliazione presentate, che sono cresciute rispetto al 2011 di quasi il venti per cento.

Nel 2012 sono state avviate per la prima volta in Lombardia le trasmissioni dell'accesso radiotelevisivo, che hanno visto da subito una numerosa e qualificata partecipazione di associazioni ed enti, nonché l'avvio di una proficua collaborazione con la sede regionale RAI.

Il 2012 è stato anche l'anno conclusivo del primo triennio di esercizio delle funzioni delegate di secondo livello (definizione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti; monitoraggio e vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione da parte delle tv locali; gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione), che hanno impegnato in maniera consistente il Corecom dal 2010 imponendo all'Organo e alla struttura di supporto un significativo cambio di passo ed un salto di impegno e di qualità nelle proprie attività. Di rilievo nel 2012, quanto alle funzioni delegate, il passaggio al nuovo sistema di gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), perfezionato dall'Agcom a livello nazionale

ed avviato anche per tutti i Corecom delegati a partire dall'ottobre 2012.

Il rinnovo tacito della convenzione per la delega delle funzioni, la cui scadenza era fissata appunto al 31 dicembre 2012, ha implicitamente confermato la bontà della strada intrapresa e la fiducia dell'Autorità.

Anche nel 2012 il Corecom è stato chiamato ad esercitare l'attività di vigilanza in materia di par condicio: per le elezioni amministrative svoltesi nella primavera e in maniera più ridotta per il turno elettorale amministrativo dell'autunno. Sul finire dell'anno, poi, si è aperto il periodo elettorale legato alle elezioni politiche di febbraio 2013, cui in Lombardia si sono aggiunte le elezioni regionali a seguito dello scioglimento del Consiglio regionale avvenuto il 26 ottobre: due appuntamenti di grande importanza che sin dal principio hanno impegnato gli uffici in maniera consistente nell'organizzazione del presidio elettorale.

Allargando lo sguardo allo scenario più generale, il 2012 ha rappresentato per il mondo dei media locali, in particolare televisivi, un anno di conferma da un lato di un processo di profonda ridefinizione dei modelli produttivi e distributivi, partito in concomitanza con il passaggio al digitale, dall'altro delle difficoltà di ordine economico anch'esse manifestatesi subito all'indomani del predetto passaggio, dovute al moltiplicarsi degli attori che ha portato con sé il calo degli ascolti e quindi della raccolta pubblicitaria, con, tuttavia, qualche caso in controtendenza.

Di grande rilievo nel 2012, sia in termini generali sia nello specifico per i Corecom, è stato il rinnovo dei componenti dell'Agcom, giunti a scadenza. I nuovi componenti, ridotti di numero a seguito di intervento legislativo, hanno iniziato ad operare a metà anno. Il Corecom segue con grande interesse le attività dei rinnovati organi dell'Agcom: dagli obiettivi e priorità che questi si daranno dipenderà anche molto dell'attività che i Corecom saranno chiamati a svolgere nell'immediato futuro.

La presente relazione rende conto di un'attività alquanto significativa sia per la qualità del lavoro svolto e delle competenze coinvolte, sia per la quantità dei cittadini e delle imprese che si rivolgono al Corecom nonché degli atti prodotti.

Nel 2012 le telefonate agli uffici, attraverso i numeri dedicati, sono state 8.586, i cittadini che si sono recati fisicamente negli uffici per chiedere informazioni o espletare pratiche sono stati diverse centinaia, precisamente 746, con un ulteriore incremento rispetto agli anni addietro, un numero a cui vanno sommate le presenze, dell'ordine di alcune migliaia, legate alle più di 4.500 udienze di conciliazione e definizione svolte. Un conteggio complessivo, per difetto, che comprende anche le e-mail della casella istituzionale, porta a stimare il numero delle persone che sono venute direttamente in contatto con il Corecom nel 2012 in circa 15.000.

Infine, a fronte della riduzione degli stanziamenti, il Corecom ha sensibilmente implementato le attività di divulgazione dei principali temi trattati, svolgendo comunque una copiosa attività.

Comitato regionale per le comunicazioni

Il Corecom, in base all'art. 62 dello Statuto di autonomia della Regione Lombardia (legge statutaria 30 agosto 2008, n. 1), è organo regionale indipendente di garanzia, che svolge funzioni di governo, di controllo e di consulenza in materia di comunicazioni, secondo le disposizioni della legge statale e della legge regionale.

Il Comitato opera nella duplice veste di organo della Regione – per conto della quale, con riferimento sia al Consiglio che alla Giunta, svolge soprattutto funzioni consultive – e di organo funzionale decentrato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per l'esercizio, sul territorio, di funzioni delegate.

Proprio questa seconda 'veste' del Corecom emerge in senso marcatamente positivo anche dal Documento approvato dalla I Commissione permanente della Camera dei Deputati a conclusione dell'indagine conoscitiva sulle Autorità indipendenti avviata nel 2010. Si legge infatti nel documento *"Per quanto riguarda il rapporto tra le autorità indipendenti e gli enti territoriali, l'indagine ha fatto emergere alcuni profili di rilievo. In primo luogo, si segnala l'esperienza positiva delle autorità che presentano un'articolazione sul territorio. A tale riguardo, merita speciale considerazione il settore delle comunicazioni elettroniche. Infatti, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha un forte presidio sul territorio attraverso i comitati regionali per le comunicazioni, i cosiddetti Corecom, che sono organi funzionali dell'Autorità. Ad essi, in particolare, l'Autorità ha delegato con successo le procedure di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche nonché, più di recente, il monitoraggio delle emittenti radiotelevisive locali."*

Le funzioni delegate sono state in prima battuta conferite al Corecom attraverso la sottoscrizione di una convenzione, i cui contenuti sono stati approvati con l'accordo-quadro stipulato in data 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome. La convenzione tra Agcom e Corecom Lombardia basata sull'accordo quadro del 2003, divenuta operativa dal maggio 2005, prevedeva che il Corecom esercitasse le seguenti funzioni delegate: tutela dei minori nel settore radiotelevisivo; esercizio del diritto di rettifica sul sistema radiotelevisivo locale; vigilanza sulla diffusione dei sondaggi, svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti.

Il 16 dicembre 2009, a seguito del nuovo accordo quadro del 2008, è stata stipulata una nuova convenzione, con la quale, a partire dal 1° gennaio 2010, l'Autorità ha delegato al Corecom della Lombardia, in aggiunta alle precedenti, l'esercizio delle seguenti ulteriori funzioni: definizione, in seconda istanza, delle controversie tra operatori e utenti dei servizi di telecomunicazioni; vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo; gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori delle comunicazioni (ROC).

Per quanto riguarda le funzioni proprie, il Comitato esprime pareri in materia radiotelevisiva e cura la realizzazione di indagini, ricerche e studi. Esercita le funzioni previste dalla normativa nazionale di settore, in particolare, la legge 6 agosto 1990, n. 223 “Disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato”, la legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 “Codice delle comunicazioni elettroniche”, la legge 3 maggio 2004, n. 112 “Norme di principio in materia di assetto del sistema radiotelevisivo e della RAI – Radiotelevisione italiana Spa, nonché delega al Governo per l’emanazione del testo unico della radiotelevisione”, il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 “Testo Unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici”. Tra le funzioni proprie è da annoverare poi la vigilanza sull’applicazione delle norme a tutela della comunicazione politica e parità di accesso ai mezzi d’informazione a livello di sistema radiotelevisivo locale in periodo ordinario e soprattutto in periodo elettorale (cd. par condicio), prevista dalla legge 22 febbraio 2000, n. 28 “Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica”.

Il Comitato esercita anche funzioni facenti capo al Ministero dello Sviluppo economico, in particolare predisponendo la graduatoria per l’attribuzione dei contributi all’emittenza televisiva locale di cui all’art. 45, comma 3 della legge n. 448/1998; alla Commissione parlamentare per l’indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, in ordine all’organizzazione delle Tribune politiche regionali della RAI.

Composizione del Comitato

Il Corecom è costituito da sette componenti. La legge prevede che essi siano scelti in base alla loro competenza ed esperienza nel settore della comunicazione e che diano garanzie di assoluta indipendenza. Il Presidente del Comitato è nominato dal Presidente della Giunta regionale d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale. I sei componenti sono invece eletti dal Consiglio regionale; tra loro il Comitato stesso nomina due Vice Presidenti.

Tutti i componenti del Comitato restano in carica cinque anni, salvo scioglimento anticipato del Consiglio regionale.

Peraltro, il 26 ottobre 2012 il Consiglio è stato sciolto anticipatamente, per cui il Comitato dovrà essere rinnovato dal nuovo Consiglio una volta insediato.

L’attuale Comitato si è insediato il 13 gennaio 2011.

Deliberazioni approvate dal Comitato

Nel corso del 2012 si sono tenute 19 sedute del Comitato, nelle quali sono state approvate 53 deliberazioni. Di seguito si riporta l'elenco delle deliberazioni approvate.

Delibera	Oggetto	Data
n. 01	Proroga della scadenza del termine del bando del concorso regionale per gli studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado della Lombardia «DOMA IL BULLO».	1 febbraio 2012
n. 02	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 29/11.	1 febbraio 2012
n. 03	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 30/11.	1 febbraio 2012
n. 04	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 31/11.	1 febbraio 2012
n. 05	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 32/11.	1 febbraio 2012
n. 06	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale (Cont. n. 33/11)	1 febbraio 2012
n. 07	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale (Cont. n. 34/11)	1 febbraio 2012

Delibera	Oggetto	Data
n. 08	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale (Cont. n. 35/11)	1 febbraio 2012
n. 09	Definizione della controversia /Telecom Italia s.p.a.	1 febbraio 2012
n. 10	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale (contestazione n. 28/11).	17 febbraio 2012
n. 11	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale (Cont. n. 36/11).	17 febbraio 2012
n. 12	Definizione della controversia /Eutelia s.p.a..	17 febbraio 2012
n. 13	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria deisoggetti ammessi per il trimestre aprile-giugno 2012	5 marzo 2012
n. 14	Modifiche e integrazioni alla deliberazione 9 settembre 2011, n. 34 "Regolamento per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio pubblico (RAI)".	29 marzo 2012
n. 15	Approvazione della Relazione sull'attività svolta nell'anno 2011.	29 marzo 2012
n. 16	Definizione della controversia /H3G s.p.a.	29 marzo 2012
N. 17	Definizione della controversia /Sky	29 marzo 2012
n. 18	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale (Cont. n. 1/12)	29 marzo 2012
n. 19	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale (Cont. n. 2/12)	29 marzo 2012

Delibera	Oggetto	Data
n. 20	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale (Cont. n. 3/12)	29 marzo 2012
n. 21	Vigilanza sul rispetto delle disposizioni in materia di comunicazione istituzionale delle amministrazioni pubbliche in periodo elettorale. Procedimento inerente al (esposto del 16 aprile 2012)	19 aprile 2012
n. 22	Vigilanza sul rispetto delle disposizioni in materia di comunicazione istituzionale delle amministrazioni pubbliche in periodo elettorale. Procedimento inerente al (esposto del 18 aprile 2012)	19 aprile 2012
n. 23	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Sessione di monitoraggio per l'anno 2011. Presa d'atto dell'attività preistruttoria e delega al dirigente dell'Ufficio per il Corecom della sottoscrizione degli atti direttoriali inerenti i procedimenti di vigilanza.	26 aprile 2012
n. 24	Concorso regionale per gli studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado della Lombardia «DOMA IL BULLO» – Istituzione premio per menzione speciale e determinazione della spesa complessiva.	17 maggio 2012
N. 25	Definizione della controversia /BTItalia s.p.a.	17 maggio 2012
n. 26	Definizione della controversia /Telecom Italia s.p.a.	5 giugno 2012
n. 27	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il trimestre luglio/settembre 2012.	5 giugno 2012
n. 28	Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 17 giugno 2011 "Bando per l'erogazione dei contributi alle emittenti televisive locali, per l'anno 2011" - Approvazione della graduatoria regionale.	29 giugno 2012
n. 29	Definizione della controversia /Sky Italia s.r.l.	13 luglio 2012
n. 30	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2011. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 4/12.	13 luglio 2012
n. 31	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2011. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 5/12.	13 luglio 2012

Delibera	Oggetto	Data
N. 32	Monitoraggio, mediante registrazione dei programmi e successiva analisi, delle trasmissioni di emittenti radiotelevisive locali nell'ambito delle funzioni di vigilanza del rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale - Sessione di monitoraggio 2012. Approvazione dei capitolati tecnici relativi, rispettivamente, alla registrazione dei programmi e all'analisi dei dati rilevati dagli stessi; avvio del procedimento.	13 luglio 2012
n. 33	Recesso dall'Associazione Progetto Conciliamo.	13 luglio 2012
n. 34	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2011. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 8/12.	31 luglio 2012
n. 35	Costituzione della commissione di valutazione per l'assegnazione del premio "Fair play nello Sport" .	31 luglio 2012
n. 36	Approvazione del bando del concorso regionale per gli studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado della Lombardia «DOMA IL BULLO», seconda edizione.	31 luglio 2012
n. 37	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il quarto trimestre 2012.	6 settembre 2012
n. 38	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2011. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 6/12.	18 settembre 2012
n. 39	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2011. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 9/12.	18 settembre 2012
n. 40	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2011. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 10/12.	18 settembre 2012

Delibera	Oggetto	Data
n. 41	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2011. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale - Contestazione n. 7/12.	18 settembre 2012
n. 42	Definizione delle controversie /Vodafone spa e /Vodafone spa.	18 settembre 2012
n. 43	Approvazione del Programma di attività e previsione finanziaria per l'anno 2013.	15 ottobre 2012
n. 44	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2011. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale	15 ottobre
n. 45	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2011. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale	15 ottobre 2012
n. 46	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2011. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale	15 ottobre 2012
n. 47	Definizione della controversia /Tiscali Italia s.p.a.	15 ottobre 2012
n. 48	Ricorso proposto da avverso la deliberazione Corecom n. 28/2012, concernente l'approvazione della graduatoria regionale per i contributi alle emittenti televisive locali: determinazioni in merito alla costituzione e difesa in giudizio.	8 novembre 2012
n. 49	Approvazione della proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) per le elezioni amministrative del 2012.	20 novembre 2012
n. 50	Definizione della controversia /Telecom Italia S.p.A.	20 novembre 2012
n. 51	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il primo trimestre 2013.	3 dicembre 2012
n. 52	Definizione della controversia /Telecom Italia s.p.a. + Teletu s.p.a.	3 dicembre 2012
n. 53	Definizione della controversia /Sky Italia s.r.l.	21 dicembre 2012

Sede e dotazioni strumentali

All'inizio del 2012 è stata completato il trasferimento dalla vecchia sede di via Lazzaroni n. 3 alla nuova sede di via F. Filzi n. 22, in Milano. Questo ha significato un notevole ampliamento degli spazi, che sono quasi raddoppiati rispetto ai precedenti, una più razionale distribuzione dei servizi (l'Unità Operativa che si occupa di contenzioso - conciliazione/definizione - ha ora un piano interamente dedicato), una qualità degli ambienti decisamente migliore. Essa ha comportato, inoltre, un innalzamento del livello delle dotazioni tecnologiche a disposizione, che ha consentito nel 2012, ad esempio, di effettuare autonomamente le udienze di conciliazione in videoconferenza, senza più ricorrere alle strutture della Giunta regionale. Tale autonomia operativa ha permesso di allargare il numero delle province coinvolte nella modalità di svolgimento delle udienze in videoconferenza tramite le strutture territoriali della Regione.

Anche con l'Autorità si è operato sul piano tecnologico al fine di superare alcune rigidità ed inconvenienti del sistema di relazione telematica esistente; in particolare è stato avviato e portato quasi al completamento nel 2012 il transitò dell'accesso al sistema gestionale del ROC dai PC dedicati, con linea riservata, ai PC delle singole postazioni degli operatori, evitando così continui passaggi da una macchina all'altra.

Strutture organizzative di supporto al Comitato

Nel 2012 le strutture del Corecom sono state interessate da una importante novità sotto l'aspetto organizzativo: nell'ambito di un più ampio intervento di riorganizzazione che ha coinvolto anche le strutture di supporto alle Authority regionali, è stata infatti ridefinita l'Unità di supporto specialistico al Corecom, che risponde direttamente al Segretario generale, ed al suo interno è stato incardinato l'Ufficio per il Corecom (non sono cambiate le persone chiamate a ricoprire i relativi incarichi), prima inquadrato in altro Servizio. Con questa revisione organizzativa si è realizzata da una parte una maggiore autonomia, dall'altra una più spiccata 'compattezza' delle strutture di supporto al Comitato, che ora sono riconducibili ad un'unica Unità organizzativa specialistica.

La novità sopra descritta ha garantito un'azione ancora più coordinata e finalistica delle due strutture rispetto all'anno precedente, in cui comunque le stesse avevano già operato con costante sinergia ed integrazione.

Un evento rilevante sul piano organizzativo è stata la intervenuta scadenza, a fine anno, di n. 6 funzionari assunti a tempo determinato per un triennio, che coprivano una parte consistente della conciliazione / definizione e della vigilanza mediante monitoraggio. In vista di tale scadenza è stato avviato un concorso pubblico per l'assunzione di una unità funzionale a tempo indeterminato da destinare al settore della conciliazione / definizione delle controversie, con possibilità però

di attingere dalla graduatoria per assunzioni a tempo determinato. Il concorso si è chiuso in tempo utile in modo da permettere già all'inizio del 2013 di assumere il vincitore ed avvalersi della graduatoria per le ulteriori assunzioni di personale necessario.

In generale, anche per il 2012 la complessità e la varietà delle attività che il Corecom è stato chiamato a svolgere nell'espletamento delle funzioni proprie e di quelle delegate dall'Agcom - ancor più dopo il nuovo e consistente pacchetto delle funzioni delegate dal 2010 - ha comportato la necessità di una costante 'registrazione' della struttura di supporto, da una parte per valorizzare quell'autonomia gestionale e operativa che la legge istitutiva riconosce al Corecom all'interno del Consiglio regionale, dall'altra per poter fruire dei percorsi di innovazione e miglioramento messi in campo dal Consiglio. D'altro canto, i pesanti vincoli di legge alla spesa pubblica e i limiti normativi alle nuove assunzioni non hanno giocato a favore di una ottimale dotazione di risorse, e tuttavia per il Corecom non hanno rappresentato nel 2012 una insuperabile difficoltà.

È in ogni caso da constatare, come per il 2011, che l'elevato numero nonché la varietà quali-quantitativa delle attività svolte e da svolgere, in una con i noti limiti di cui si è detto appena sopra, ha richiesto (e molto probabilmente richiederà, ancor più che in passato) l'impiego delle risorse umane secondo criteri di flessibilità, versatilità, multifunzionalità. Si è puntato ancora, comunque, a continuare a garantire per ciascuna funzione un nucleo base di personale dedicato, tendendo però a obiettivi di miglioramento sia nella dotazione (ad es. nel settore della definizione delle controversie) che nella qualità.

Ancora una volta la flessibilità si è rivelata anche criterio gestionale 'necessitato', in quei casi in cui si è dovuto far fronte a ricambio di personale determinato da esodi dovuti a motivi diversi.

Infatti, anche nel 2012 si sono registrate variazioni nella composizione della struttura organizzativa. Nel mese di ottobre una unità D1 è cessata per collocamento a riposo e nel mese di maggio una unità C1 è passata, in posizione di comando, ad altra amministrazione. Nel frattempo, durante l'anno sono state inserite in organico altre tre unità: una unità D1 e una unità D3 nel settore della conciliazione, una unità D3 per il coordinamento delle attività istruttorie inerenti la gestione del ROC. Si è già detto sopra, inoltre, della cessazione a fine anno di sei unità D1 e della procedura per la loro sostituzione.

Personale delle strutture di supporto al Corecom

Profilo Professionale	fino al / a partire dal	Note
Dirigente Unità di supporto specialistico al Corecom		dott.ssa Marilena Fiengo
Dirigente Ufficio per il Corecom		dott. Mauro Bernardis
D3.S - Funzionario in materia di documentazione Ricerca e fattibilità. Professional per le attività di vigilanza-monitoraggio sui media e tutela fasce deboli (dal 15.09.2011)		Attività relative alla tutela dei minori, alle garanzie dell'utenza e dei soggetti deboli nei media. Supporto organizzativo nei relativi eventi. Coordinamento attività relative alla vigilanza e monitoraggio delle emittenti radiotelevisive locali sulle quattro macro-aree (obblighi di programmazione; pluralismo sociale e politico; pubblicità; tutela degli utenti) con particolare riguardo ai minori. Vigilanza sulla par condicio in periodo elettorale. Verbalizzazione sedute del Comitato. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.
D1.A - Istruttore direttivo amministrativo. Responsabile U.O. Contenzioso in materia di telecomunicazioni (dal 15.09.2011).		Coordinamento delle risorse e delle attività di conciliazione e di definizione delle controversie e delle relative implicazioni organizzative, compresi i rapporti coi gestori di telefonia e con l'Autorità; attività di analisi e studio della parte legislativa e regolamentare; attività di conciliazione e relativa istruttoria. Formazione e tutoraggio nuovi conciliatori. Referente per conciliazioni decentrate in videoconferenza. Referente per nuovo protocollo Corecom. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.
D3.I - Funzionario per l'assistenza tecnico-giuridica ed il drafting	A partire dal 3 dicembre 2012	Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.G - Funzionario giuridico-amministrativo In comando	A partire dal 1° ottobre 2012	Coordinamento attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori del ROC
D3.G - Funzionario giuridico-amministrativo In comando		Attività giuridico-amministrative-contabili-contrattuali relative ai compiti e funzioni proprie e delegate dall'Agcom. Attività amministrativa concernente l'istruttoria del bando annuale provvidenze emittenti televisive, MAG ed altro. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.

Profilo Professionale	fino al / a partire dal	Note
D3.G - Funzionario giuridico- amministrativo Dipendente a tempo determinato		Attività relativa alla vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali sulle quattro macro-aree (obblighi di programmazione; pluralismo sociale e politico; pubblicità; tutela degli utenti). Supporto giuridico alle attività dell'ufficio concernenti i media.
D3.G - Funzionario giuridico- amministrativo Dipendente a tempo determinato		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.G - Funzionario giuridico- amministrativo Dipendente a tempo determinato		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.G - Funzionario giuridico- amministrativo Dipendente a tempo determinato		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.G - Funzionario giuridico- amministrativo Dipendente a tempo determinato		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.G - Funzionario giuridico- amministrativo Dipendente a tempo determinato		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.M -Avvocato Dipendente a tempo determinato		Responsabile attività istruttorie relative alla definizione delle controversie, compresa l'organizzazione delle diverse fasi procedurali e l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche, e stesura delle proposte di decisione. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.
D1.A -Istruttore direttivo amministrativo In comando	Fino al 15 ottobre 2012	Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.

Profilo Professionale	fino al / a partire dal	Note
D1.A -Istruttore direttivo amministrativo In comando	A partire dal 1° febbraio 2012	Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D1.A -Istruttore direttivo amministrativo In comando		Coordinamento attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori del ROC (fino al 30.9.2012); supporto segreteria e istruttoria conciliazioni (dal 1.10.2012)
C1.A -Istruttore amministrativo		Supporto segretariale alle attività del Presidente e del Comitato, comprese le sedute dell'organo; attività connesse all'archiviazione, alla par condicio, MAG, eventistica, pubblicazioni, sito web, rapporti con le emittenti e con l'utenza. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.
C1.A -Istruttore amministrativo		Supporto segretariale alle attività dirigenziali, alla gestione del personale dell'ufficio, alle attività amministrative, contabili, all'archiviazione, alla par condicio ed eventistica. Collaborazione per nuovo protocollo Corecom. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.
C1.B - Istruttore contabile		Attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori nel ROC. Attività amministrative e contabili. Supporto informatico e tecnico alle attività connesse alla vigilanza-monitoraggio, al sito web, alle relazioni periodiche/ occasionali. Supporto realizzazione eventi.
C1.A -Istruttore amministrativo part- time 70% In comando		Attività connesse all'organizzazione e presidio del calendario delle conciliazioni; rapporti con i gestori telefonici, col gestore del sistema informativo e supporto ai colleghi nella gestione del sw. Raccordo per funzionalità sw gestione dati. Collaborazione per nuovo protocollo Corecom. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.
C1.A - Istruttore amministrativo part- time 80%	Dal 1° giugno 2012 part-time 80%	Attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori nel ROC; attività di protocollazione, di gestione della corrispondenza, di supporto all'istruttoria di attività amministrative per il bando provvidenze emittenti televisive. Collaborazione per nuovo protocollo Corecom. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.

Profilo Professionale	fino al / a partire dal	Note
C1.A -Istruttore amministrativo		Supporto ai funzionari conciliatori per la protocollazione, archiviazione e gestione fascicoli compresi i rapporti con i gestori; coordinamento organizzativo dell'attività di archiviazione; collaborazione alla realizzazione del calendario delle conciliazioni; supporto per attività istruttorie di provvedimenti amministrativi e per eventi. Collaborazione per nuovo protocollo Corecom.
C1.A - Istruttore amministrativo part-time 80%		Supporto alla conciliazione in particolare per la gestione dei fascicoli, compresa l'archiviazione e la gestione delle rinunce comprensiva dei rapporti con i gestori. Integrazioni documentali.
C1.A -Istruttore amministrativo part-time 70%		Attività di protocollazione, di gestione della corrispondenza e di archiviazione e gestione fascicoli. Corrispondenza con gli utenti e supporto accoglienza pubblico. Collaborazione per nuovo protocollo Corecom.
C1.A - Istruttore amministrativo	Fino al 1° maggio 2012	Supporto ai funzionari conciliatori per la protocollazione, archiviazione e gestione fascicoli, la gestione delle rinunce, la informatizz. delle istanze, la corrispondenza con gli utenti.
B3.C Collaboratore tecnico amministrativo		Attività di protocollazione, di gestione della corrispondenza e di archiviazione e gestione fascicoli. Corrispondenza con gli utenti e supporto accoglienza pubblico.
B3.E - Centralinista		Attività di presidio del centralino e registrazione delle visite del pubblico.
B3.C Collaboratore tecnico amministrativo part-time 70% In comando		Supporto amministrativo alle attività relative alla definizione delle controversie. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.

Sistema informativo

Dopo che nel 2011 è emersa l'esigenza per il Corecom di dotarsi di un sistema informativo nuovo, più avanzato, cioè di uno strumento più flessibile, potente e interattivo e più adeguato alle attuali rinnovate esigenze procedurali e di comunicazione, e che si è dato inizio ad un lavoro di studio e analisi volto al censimento delle procedure, alla individuazione delle esigenze da soddisfare, dell'architettura da imprimere al nuovo sistema e delle soluzioni da adottare, nel 2012 si è proceduto alla traduzione in concreto degli spunti emersi e alla predisposizione degli atti necessari alla realizzazione del progetto. È stato in proposito costituito, con decreto del Segretario generale, un apposito gruppo di progetto, affidato alla guida dei dirigenti delle strutture di supporto al Corecom, con l'obiettivo di progettare il modello del nuovo sistema informativo del Corecom dal punto di vista architettonico, funzionale e di governo. Il gruppo, attraverso attività di analisi dell'esistente, di esplorazione delle soluzioni disponibili sul piano tecnologico, di confronto con altri attori assimilabili, è pervenuto infine alla redazione di due documenti, uno per il protocollo in generale e uno per le principali linee procedurali (conciliazione in testa), contenenti le specifiche e le funzionalità richieste, che diverranno quindi parte essenziale dei capitolati per l'affidamento della realizzazione del nuovo SI.

Date le connessioni tra l'attività del progetto e le deleghe Agcom, si è anche attivato un raccordo con l'Agcom con l'obiettivo di realizzare l'integrazione del protocollo Corecom con quello dell'Autorità (in particolare per quanto riguarda le pratiche del ROC).

Nel frattempo sono proseguite le ordinarie attività volte al costante adeguamento del software gestione pratiche e protocollo esistente, mediante la collaborazione con il nuovo partner contrattuale in precedenza individuato.

È inoltre continuata la collaborazione sinergica con l'Ufficio Sistema informativo e telecomunicazioni e con l'U.O. Archivio per un supporto di competenza nelle problematiche del settore.

Gestione economico-finanziaria

Le risorse assegnate al Corecom per l'esercizio finanziario 2012, sul cap. 200 del bilancio del Consiglio regionale, sono finalizzate al finanziamento delle funzioni proprie (art. 211) e delle funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (art. 212), nonché al finanziamento delle spese per la corresponsione delle indennità spettanti ai componenti del Corecom.

I relativi fondi, sinteticamente, sono stati destinati come dalle sotto riportate tabelle.

Non sono state contabilizzate le spese relative alla sede, al personale di ruolo, alla dotazione strumentale, in quanto finanziate sui capitoli generali del Bilancio del Consiglio regionale - escluse le spese per 6 unità di personale a tempo determinato, come risulta dalla tabella, finanziate con le risorse messe a disposizione dall'Agcom.

Con la VI variazione del bilancio del Consiglio regionale (deliberazione UdP del 23 ottobre 2012, n. 286) si è stornata una quota pari ad euro 35.000 dall'art. 211 all'art. 212 (funzioni delegate) per far fronte a maggiori oneri derivanti dal costo del personale (TD) e da altre funzioni delegate da Agcom (funzioni obbligatorie) ma non sufficientemente finanziate.

FONDI sul bilancio 2012 del Consiglio Regionale della Lombardia per le funzioni proprie e delegate del Corecom	
Cap. 200 art. 211 - Spese per funzioni proprie del Corecom	250.000=
Cap. 200 art. 212 – Spese per funzioni delegate al Corecom dall'Agcom	277.000=
Totale	527.000=

DESTINAZIONE DEI FONDI ANNO 2012			
Descrizione	Stanzamenti	Capitolo 200 Fondi liquidati	
		Art. 211	Art.212
1. Fondo economale *	10.000	26.000	
* con l'Ufficio Contratti ed Economato # reintegro Uff. Economato: da E. 10.000 a E. 26.000			
Spese di funzionamento: - decreto SG n. 613 del 04.10.2012		22.000	

DESTINAZIONE DEI FONDI ANNO 2012			
Descrizione	Stanziamenti	Capitolo 200 Fondi liquidati	
		Art. 211	Art.212
2. Oneri di n. <u>sei (6) unità</u> di personale a T.D. per la conciliazione (13 mesi) (\$) con l'Ufficio Risorse umane.	248.000		289.000 (\$)
3. Affidamento del servizio di verifica e validazione dell'accessibilità e usabilità del sito web CORECOM Lombardia - decreto SG n. 301 del 05 luglio 2011 - NdL n. 719 del 14.11.2012 -	3.360	3.360	
4. Monitoraggio delle trasmissioni di emittenti radiotelevisive locali nell'ambito delle funzioni di vigilanza del rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale - Sessione di monitoraggio 2011. - delibera Corecom n. 29 dell' 08 luglio 2011 - decreto SG n. 422 dell' 08.09.2011 - NdL n. 374 del 20.06.2012	45.600		37.000
5. Servizio di traduzione, in lingua inglese, delle pagine informative del sito internet del Corecom - decreto SG n. 358 del 05.06.2012 - NdL n. 576 del 14.09.2012	1.452	1.452	
6. Servizio implementazione area riservata sito Corecom dedicata operatori TLC (Uffici Sistema Informativo e Contratti) - Decreto SG n. 396 del 25 giugno 2012 - DSG n. 614 del 04.10.2012	5.300	5.299,80	
7. Affidamento progetto di ricerca: "Il sistema dei media televisivi in Lombardia dopo la transizione al DTT". - delibera Corecom n. 45 del 31 ottobre 2011 - NdL N. 618 del 26.09.2012	28.000	28.000	

DESTINAZIONE DEI FONDI ANNO 2012			
Descrizione	Stanziamenti	Capitolo 200 Fondi liquidati	
		Art. 211	Art.212
<p>8. Convenzione in materia di conciliazione e mediazione.</p> <p>- delibera Corecom n. 43 del 18 ottobre 2011</p> <p>I^ tranche: NdL n. 534 del 28.08.2012</p> <p>II^ tranche NdL n. 678 del 26.10.2012</p> <p>III^ tranche NdL n. 831 del 12.12.2012</p>	30.000	17.790	
<p>9. Monitoraggio delle trasmissioni di emittenti radiotelevisive locali nell'ambito delle funzioni di vigilanza del rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale - Sessione di monitoraggio 2012;</p> <p>Prima fase: registrazione (E. 18.000)</p> <p>- delibera Corecom n. 32 del 13.07.2012</p> <p>- NdL n. 815 dell'11.12.2012</p>	45.000	11.869,89	
<p>10. Azioni di promozione istituzionale: upgrade sito web Corecom</p> <p>delibera Corecom n. 47 del 22.11. 2011</p> <p>- NdL n. 571 del 13.09.2012</p> <p>- NdL n. 677 del 26.10.2012</p>	6.000	5.808	
<p>11. Attrezzature informatiche a supporto degli uffici e del Comitato</p> <p>- delibera Corecom n. 47 del 22.11.2011</p> <p>- NdL n. 573 del 14.09.2012</p>	5.000	4.598	

FUNZIONI DELEGATE DALL'AGCOM - ANNO 2012		
Descrizione	Stanziamiento	Capitolo 200 Fondi liquidati
	277.088,20	
a. Oneri di n. sei (6) unità di personale a T.D. per la conciliazione (13 mesi).		289.000
b. Attività di vigilanza e monitoraggio del sistema radiotelevisivo locale. Prima fase: registrazione		11.869
TOTALE	277.088,20	300.869

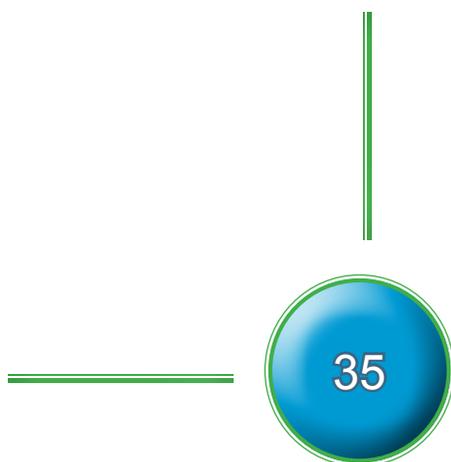
Fondi per le indennità di funzione ai componenti del Corecom – anno 2012		
Descrizione	Stanziamiento	Capitolo 200 Fondi liquidati
Cap. 200 art. 210 - Indennità di funzione ai componenti il Corecom	360.000* (poi ridotto a 313.700)	307.708

Per quanto riguarda le indennità di funzione spettanti ai componenti del Corecom, il bilancio del 2012 del Consiglio regionale aveva previsto, al cap. 200, art. 210, uno stanziamento di Euro 360.000, poi ridotto a Euro 313.700.

L'Ufficio Bilancio e Controllo di Gestione ha impegnato e liquidato la somma complessiva di Euro 307.708, con un residuo di Euro 5.992.

Seconda parte

Attività proprie





Piazza Città di Lombardia, Milano.

Introduzione

Nell'ambito delle funzioni proprie esercitate dal Corecom nel 2012 spiccano l'avvio delle trasmissioni regionali dell'accesso radiotelevisivo, una 'prima assoluta' per la Lombardia, e, ancora una volta, la vigilanza sulle emittenti televisive e radiofoniche e sulla stampa locale nonché sulla comunicazione istituzionale degli enti pubblici durante le campagne elettorali (cd. par condicio), comprensiva del procedimento per il rimborso dei Messaggi autogestiti gratuiti (MAG).

Residuale è stata invece l'attività consultiva e di supporto nei confronti della Regione (Giunta e Consiglio). In particolare, è stato fornito ausilio alla Giunta regionale nell'espletamento dell'istruttoria per il riconoscimento dei contributi regionali alle emittenti televisive locali per il passaggio al digitale terrestre, relativamente agli impianti di trasmissione, attivando un circuito virtuoso con l'Autorità (ROC - Catasto impianti).

Sono state poi svolte le altre attività proprie, quali l'istruttoria per l'erogazione dei contributi alle emittenti televisive locali, le iniziative di comunicazione e di promozione, e inoltre il miglioramento del sito web istituzionale. Di particolare evidenza l'attività di comunicazione, con il completamento della campagna di sensibilizzazione sui servizi offerti dal Corecom (in particolare la conciliazione) e la organizzazione di eventi su tematiche innovative o d'attualità, come pure l'attività delicata e complessa legata all'istruttoria per i contributi alle emittenti televisive locali che il Corecom conduce per conto del Ministero dello Sviluppo economico.

Trasmissioni dell'accesso

Tra le funzioni proprie del Corecom rientra quella relativa all'attuazione dell'art. 6 della legge 103 del 1975, riguardante l'accesso, da parte dei soggetti non profit in senso lato, alle trasmissioni regionali della Terza Rete RAI.

Dopo che nel 2011 erano stati predisposti ed approvati gli atti per poter avviare anche in Lombardia le trasmissioni dell'accesso radiotelevisivo e si erano presi i necessari contatti con la sede regionale RAI, la primavera del 2012 ha visto la partenza in concreto delle trasmissioni.

Da subito si è registrato un notevole interesse da parte delle associazioni e degli enti. Nel corso dei tre trimestri utili del 2012 – le trasmissioni sono iniziate ad aprile – sono arrivate oltre 100 richieste, provenienti da associazioni di rilevante interesse sociale e/o culturale, da enti pubblici (comunità montane, comuni e province), nonché da associazioni di categoria e partiti politici.

Il livello degli accedenti è stato senza dubbio significativo: accanto alle piccole realtà sono pervenute domande anche da Università, Comuni capoluogo

di provincia, associazioni di livello nazionale, Istituti di riabilitazione e cura, ecc.

Il centro di produzione della RAI, dal canto suo, ha collaborato egregiamente con il Corecom, mettendo a disposizione i propri studi e personale tecnico qualificato. E' stato realizzato anche uno "studio virtuale", con un'eccellente scenografia. Questo, unitamente alla qualità e all'interesse dei contenuti presentati dagli accedenti, ha consentito di realizzare trasmissioni di ottima qualità, che hanno suscitato un discreto interesse. Il Comitato ha chiesto alla sede RAI di poter ottenere i dati degli indici di ascolto.

E' intenzione del Comitato, per l'anno 2013, diffondere ulteriormente la conoscenza di questo importante strumento di democrazia. .

Vigilanza sulla "par condicio"

Nel 2012 si sono svolte le elezioni amministrative (provinciali e comunali) nei giorni 6 e 7 maggio (ballottaggi il 20 e 21 maggio).

La legge 22 febbraio 2000, n. 28 e il Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo, sottoscritto dalle organizzazioni rappresentative delle emittenti radiofoniche e televisive locali e approvato con decreto del Ministero delle Comunicazioni 8 aprile 2004, hanno la finalità di assicurare la parità di accesso dei soggetti politici ai mezzi di informazione durante le trasmissioni radiotelevisive, in particolare nei periodi interessati da consultazioni elettorali o referendarie. Il compito di emanare le norme di dettaglio, che individuano i criteri specifici ai quali devono attenersi i mezzi di informazione privati e la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo - RAI, spetta, rispettivamente, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per i primi e alla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi per quanto riguarda la seconda.

Con riguardo al 2012, l'Agcom ha adottato le disposizioni di attuazione relative alle campagne elettorali per le elezioni amministrative del 6-7 maggio 2012 con la deliberazione 43/12/CSP. Non essendo invece stata raggiunta la soglia di elettori prevista per considerare la consultazione di rilevanza nazionale, non è intervenuto alcun provvedimento della Commissione di vigilanza RAI.

Elezioni amministrative

Nel periodo delle campagne elettorali il Comitato ha svolto, rispetto al sistema radiotelevisivo locale, i consueti compiti di vigilanza sul rispetto della par condicio, del divieto di comunicazione istituzionale per le amministrazioni pubbliche e del divieto di diffusione di sondaggi.

La funzione di vigilanza sul rispetto delle norme in materia di par condicio

elettorale, svolta in stretto accordo con l’Autorità, è stata esercitata organizzando un presidio dal lunedì al sabato con personale presente in sede o reperibile, che ha consentito, nel caso di segnalazioni di presunte violazioni, di attivare i procedimenti e le conseguenti decisioni del Comitato in maniera tempestiva e puntuale.

E’ stata poi assicurata una costante e voluminosa attività di consulenza telefonica e via posta elettronica alle emittenti e ai soggetti politici per tutto il periodo della campagna elettorale.

Durante questa campagna elettorale sono pervenute 10 segnalazioni con relative richieste di intervento del Comitato per la presunta violazione delle disposizioni in materia di par condicio o di comunicazione istituzionale ai sensi della legge n. 28/2000, volte a ripristinare l’equilibrio a favore di forze politiche oggettivamente discriminate nella messa in onda di programmi elettorali o in relazione alla promozione di iniziative di comunicazione istituzionale.

In particolare:

- sono pervenute n. 4 segnalazioni per la violazione della normativa sulla par condicio, di cui n. 3 nei confronti di altrettante emittenti televisive locali ed una relativa ad un periodico locale;
- sono pervenute n. 6 segnalazioni per la violazione del divieto di comunicazione istituzionale nei confronti di amministrazioni comunali.

In alcuni casi si è addivenuti all’accordo tra le parti davanti al Corecom, in altri casi gli atti del procedimento sono stati inoltrati all’Agcom per le determinazioni di competenza; l’Autorità è intervenuta richiamando l’osservanza del principio di imparzialità in relazione alla promozione di iniziative di comunicazione istituzionale, mentre in un paio di casi ha sanzionato il contravventore con l’ordine di pubblicare un “messaggio riparatorio”.

Tutti i casi si sono chiusi con l’ottemperanza a quanto concordato in via bonaria o all’ordine dell’Autorità.

Il Comitato ha inoltre collaborato con la redazione regionale della RAI per l’organizzazione delle tribune elettorali e per i messaggi autogestiti inerenti le consultazioni elettorali, trasmessi dalla sede regionale della RAI, disciplinati dalle specifiche disposizioni della Commissione parlamentare per l’indirizzo generale e la Vigilanza dei servizi radiotelevisivi.

Infine, la struttura di assistenza ha svolto i compiti di istruttoria e coordinamento tra la domanda dei soggetti politici (Mag 3) e l’offerta delle emittenti radiotelevisive locali (Mag 1) per la trasmissione di messaggi politici autogestiti gratuiti. In termini procedurali, l’ufficio ha svolto i seguenti adempimenti:

- predisposizione sulla base dei regolamenti dell’Agcom dei vademecum per le consultazioni elettorali;

- raccolta delle offerte delle emittenti locali interessate a mettere a disposizione dei soggetti politici i propri spazi di comunicazione (Mag 1);
- raccolta delle richieste dei soggetti politici interessati alla messa in onda di spot elettorali sulle emittenti radiotelevisive locali (Mag 3);
- incrocio dell'offerta con la domanda;
- proposta di deliberazione del piano di riparto finanziario per stabilire la quota spettante alle radio e quella spettante alle televisioni;
- espletamento della procedura di sorteggio alla presenza delle emittenti per stabilire l'ordine di uscita degli spot elettorali negli spazi-contenitore offerti dalle emittenti per la prima giornata di programmazione;
- assistenza e consulenza alle emittenti e ai soggetti politici, telefonicamente e via mail, per tutto il periodo interessato dalla campagna elettorale;
- raccolta, al termine della campagna elettorale, delle attestazioni sottoscritte congiuntamente dal soggetto politico e dall'emittente, circa la dichiarazione del numero degli spazi effettivamente utilizzati dai soggetti politici;
- verifica della validità e della completezza delle dichiarazioni congiunte;
- predisposizione del rendiconto finanziario che stabilisce i rimborsi spettanti alle emittenti quale corrispettivo per la messa in onda dei messaggi.

Con deliberazione n. 49 del 20 novembre 2012, il Comitato ha approvato la proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti gratuiti per le elezioni amministrative.

La proposta di ripartizione dei Mag approvata dal Comitato è stata effettuata sulla base dello stanziamento disposto con decreto del Ministero dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze del 13 agosto 2012.

A fronte di un totale complessivo di euro 269.791,00, per le emittenti radiofoniche la proposta di ripartizione è stata pari ad euro 89.930,33, mentre per le emittenti televisive la quota prevista è stata di euro 179.860,67.

Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica

Attività di ricerca

Nel 2011, ad un anno dal passaggio al DTT, il Corecom Lombardia aveva commissionato ad Éupolis (l'Istituto superiore per la ricerca, la statistica e la formazione di Regione Lombardia) la ricerca "Dopo il digitale terrestre: trasformazioni di sistema e implicazioni per le emittenti televisive locali" per valutare le ricadute sull'emittenza televisiva locale lombarda. La ricerca è stata ultimata e consegnata al Corecom all'inizio del 2012. Dalla ricerca è emerso che i cambiamenti non sono stati di tipo meramente tecnologico (seppur, anche questi notevolmente onerosi per le TV locali) e che le ripercussioni di tipo economico, organizzativo e contenutistico sul settore sono state notevoli. La ricerca è stata presentata nel corso di un convegno, del quale si dà conto al punto seguente, mentre ai relativi contenuti è dedicato più sotto un apposito paragrafo di approfondimento.

Convegni

Anche nel 2012 il Corecom ha dato ampio spazio alla comunicazione, attraverso una serie di eventi finalizzati ad approfondire le diverse tematiche di particolare attualità ed interesse. In particolare, nel corso del 2012, sono stati realizzati i seguenti eventi:

- a) *Convegno "Il digitale terrestre in Lombardia a un anno dallo switch-off": Milano, 16 marzo 2012, Palazzo Pirelli.*

Il Convegno, moderato dalla componente del Corecom Federica Zanella, è stato introdotto dal Presidente del Consiglio regionale della Lombardia, Davide Boni, e dal vice Presidente del Corecom, Marco Cipriano che ha dato la parola ai curatori della ricerca Éupolis "Dopo il digitale terrestre: trasformazioni di sistema e implicazioni per le emittenti televisive locali". Il prof. Piermarco Aroldi, di OssCom - Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, ha illustrato la sezione introduttiva, focalizzando lo scenario di contesto. Il prof. Alberto Ceriani, di Eupolis, si è soffermato sull'illustrazione ed analisi dei dati elaborati a seguito dell'approfondimento relativo alla situazione delle emittenti lombarde.

Una tavola rotonda, alla quale hanno partecipato: Fioravante Cavarretta, Direttore Telenova, Maurizio Giunco, Presidente Associazione TV Locali FRT, Enrico Mandelli, Direttore Telecity, Antonio Martusciello, Commissario Agcom, Sandro Parenzo, Presidente Telelombardia, Paolo Petruccioli, Vice Direttore TGR Rai e Marco Rossignoli, Presidente Aeranti Corallo, ha consentito di mettere a fuoco i punti di vista dei diversi attori del settore. Sono emerse molte criticità, ma anche delle prospettive di sviluppo.

Il Presidente del Corecom Lombardia, Fabio Minoli, ha concluso i lavori evidenziando che la crisi economica rende necessario rivedere i criteri di erogazione dei fondi all'emittenza locale, privilegiando le realtà imprenditoriali

che offrono realmente un servizio al cittadino, in termini di informazione, qualità e copertura del territorio.

- b) *Premiazione del concorso “Doma il bullo” – 9 maggio 2012, Aula consiliare, Palazzo Pirelli.*

Un concorso per contrastare il cyber bullismo attraverso lo stesso mezzo di cui si nutre questa forma di abuso: il telefonino. Da questa idea è nato il concorso “Doma il bullo”, indetto dal Corecom Lombardia per promuovere presso i ragazzi un corretto uso dei nuovi media.

A giudicare i lavori e a decidere chi premiare è stata una giuria composta da esperti di comunicazione, psicologia, diritti dei minori e tematiche inerenti il mondo della scuola.

Lanciato nel mese di novembre 2011 nel corso di un convegno sul tema, organizzato dal Corecom Lombardia e aperto a tutti gli allievi degli Istituti Scolastici secondari di primo e secondo grado della Lombardia, Doma il bullo ha raccolto un notevole interesse tra alunni e docenti. Alla segreteria del concorso sono pervenuti oltre cinquanta video che in maniera a volte genuina, profonda, intensa, fresca hanno descritto come i ragazzi vedono questa forma di sopraffazione e quali immaginano possano essere le soluzioni.

Dei cinquanta lavori pervenuti ne sono stati ammessi trentasette, vale a dire quelli realizzati con telefono cellulare, smartphone o affini, di durata superiore al minuto e trenta secondi e contraddistinti dal criterio dell'originalità.

Una prima edizione sicuramente positiva, che ha dato voce alla voglia dei ragazzi di raccontare, con un'inedita attività di laboratorio, un aspetto della loro vita scolastica (e non solo) e che ha consentito al Corecom di cominciare un percorso per promuovere un uso dei new media consapevole dei (pochi) rischi e delle (molteplici) potenzialità.

- c) *Premio Fair Play Calcio e TV – 1 ottobre 2012 - Sala Pirelli, Palazzo Pirelli*

Nel 2012 si è svolta la fase conclusiva della prima edizione del premio “Fair play calcio e tv”, promosso dal CORECOM Lombardia come riconoscimento per la trasmissione televisiva regionale che nella precedente stagione si è maggiormente distinta per il fair play dimostrato e la completezza dell'informazione sportiva.

L'AD del Milan, Adriano Galliani, e il Presidente di Regione Lombardia, Roberto Formigoni, hanno consegnato il premio all'emittente Telelombardia per la trasmissione “Qui studio a voi stadio”, con un riconoscimento anche per il neonato canale “Top Calcio 24”.

La manifestazione ha registrato una significativa partecipazione da parte dei diversi media.

- d) *Work-shop “Navigare in sicurezza” - 8 novembre 2012, Sala del Gonfalone,*

Palazzo Pirelli

Al fine di lanciare la seconda edizione (2012 – 2013) del concorso “Doma il bullo”, è stato realizzato il work-shop “Navigare in sicurezza” per approfondire la tematica del corretto uso della Rete da parte dei ragazzi, con il mondo delle Associazioni che, a vario titolo, si occupano delle problematiche legate alla tutela dei minori ed all’inclusione sociale.

Infatti, l’obiettivo del concorso è proprio quello di indirizzare i ragazzi ad un corretto uso della Rete e dei nuovi media, affinché il loro utilizzo sia una significativa opportunità sociale e culturale piuttosto che veicolo per comportamenti scorretti e poco rispettosi della dignità e dell’integrità della persona.

Sono intervenuti: Federica Giannotta per Terres des Hommes, Renata Coluccini regista del Teatro del Buratto, Elvira D’Alò rappresentante del Forum della solidarietà; fra gli interventi del pubblico il presidente regionale dell’Associazione Italiana Ciechi e Ipovedenti Nicola Stilla, il consigliere Comunale Ivan Scalfarotto e il rappresentante del Harvey Milk Foundation Andrea Banfi.

Nell’ambito della giornata di studio è stato presentato il romanzo “Abbasso i bulli”, delle dott.sse Ada e Carlotta Fonzi, il cui contenuto è parso di particolare interesse, tenuto conto dell’analisi che è stata fatta del bullismo, osservato dal punto di vista del contesto familiare.

Comunicazione e pubblicità

La campagna di comunicazione finalizzata a rendere maggiormente conosciuto, da parte dei cittadini, il servizio di conciliazione offerto dal Corecom, già avviata nell’anno 2011, è proseguita utilizzando gli strumenti messi a disposizione dal web 2.0.

In particolare, è stato realizzato un primo DVD che, utilizzando i medesimi testimonial della campagna di affissione (un cane ed un gatto, rappresentanti il dissidio tra operatori e utenti), ha mirato a suscitare l’interesse della Rete, anche nei siti e nei blog non riferibili direttamente alla tematica. In tal senso, il DVD è stato “postato” sui social network, su YouTube e in diversi blog: da quelli delle associazioni consumeristiche, ai blog degli amanti degli animali, pensionati, ecc. Il video era arricchito da una brevissima descrizione del servizio di conciliazione.

A titolo meramente esemplificativo in relazione alle modalità della diffusione del messaggio: Facebook ADV, target selezionato: utenti che vivono in un raggio di 80 chilometri da: Bormio, Brescia, Colico, Mantova, Milano, Varese; da 18 anni in su. L’annuncio (video con la didascalia: litighi con il tuo GESTORE TELEFONICO? Esiste una soluzione per il lieto fine! Guarda il video e scopri come!) è stato visualizzato 3.368.819 volte da 822.377 utenti differenti, per una media di 4,1.

I risultati rispetto alla indicizzazione su Google: il video è stato nella prima

pagina dei risultati per la ricerca di “problemi operatore telefonico” e ancora nella prima pagina dei risultati per la ricerca di “problemi gestore telefonico”, così come per la ricerca “liti gestore telefonico”.

Inoltre, è stato realizzato – internamente – un ulteriore, breve video con il quale è stata simulata una conciliazione, al fine di spiegare – in modo molto diretto e accattivante – il tipo di servizio offerto.

Il video è stato caricato sul sito del Corecom, nella home page, e su You tube.

Infine, il Corecom Lombardia ha aderito al progetto del Coordinamento nazionale dei Corecom, finalizzato alla produzione di un DVD che illustrasse le attività dei Corecom, personalizzato su ciascun Comitato.

Tutti i DVD sono stati mandati in onda sulla terza Rete RAI Lombardia, in occasione delle diverse trasmissioni regionali dell’accesso televisivo alle quali ha partecipato lo stesso Comitato, in veste di “accedente”, proprio per diffondere il servizio di conciliazione e gli altri servizi di interesse dei cittadini.

Sito istituzionale

Anche il sito web del Corecom è stato adeguato alle attività di promozione realizzate nell’anno e alle possibilità offerte dalle nuove tecnologie. Infatti, è stata costruita un’ “area riservata” agli operatori telefonici, attraverso la quale – mediante autenticazione attraverso password – questi possono consultare la documentazione di proprio interesse, riguardante le istanze di conciliazione e di definizione.

Un’ulteriore “area riservata” è potenzialmente disponibile per lo scambio di informazioni – in particolare i video riguardanti le attività oggetto di monitoraggio – tra Agcom e gli uffici del Corecom. Questa opportunità potrebbe rendere molto più snelle le procedure di trasmissione delle proposte di sanzione. Tale modalità non è stata ancora validata dall’Autorità.

Inoltre, sono stati resi fruibili dalla home page del sito stesso i video prodotti per pubblicizzare i servizi del Corecom e le registrazioni dei convegni e delle iniziative pubbliche.

Focus sul tema del sistema dei media televisivi in Lombardia dopo il passaggio al DTT

(Sintesi della Ricerca “Il sistema dei media televisivi in Lombardia dopo la transizione al DTT”, realizzata da Eupolis per conto del Corecom)

La ricerca delinea lo scenario delle emittenti televisive lombarde ad un anno dall’entrata in vigore del digitale terrestre, con l’obiettivo di evidenziare fattori

positivi ed eventuali nodi critici. A switch-off definito è possibile leggere con completezza le dinamiche che stanno guidando il processo di digitalizzazione e investono lo sviluppo del sistema televisivo in Italia e nella nostra regione.

La ricerca vuole cogliere in particolare:

- il ruolo delle piattaforme e dei contenuti televisivi in un quadro di digitalizzazione e moltiplicazione delle risorse di approvvigionamento ai contenuti audiovisivi;
- il tema della competizione mediale, con la televisione coinvolta in dinamiche di profonda riconfigurazione;
- gli sviluppi dell'emittenza generalista e del sistema duopolistico italiano, con un'erosione degli ascolti da parte dell'offerta multicanale e tematica e un consolidamento del terzo polo - in particolare sul comparto informativo;
- gli sviluppi dell'offerta digitale (free e pay) con particolare attenzione alla maturazione dello scenario digitale terrestre;
- il ruolo dell'emittenza locale, in termini di vincoli e opportunità messe a disposizione dal nuovo scenario competitivo;
- la posizione dell'emittenza locale rispetto alla diffusione di forme di approvvigionamento di contenuti televisivi via web.

Evoluzione del panorama mediale

L'evoluzione del panorama televisivo si accompagna a una ridefinizione più complessiva del quadro dei consumi mediali; anche in Italia, se pur con qualche ritardo rispetto ad altri Paesi Europei, si sta assistendo ad un processo di arricchimento e rinnovamento del parco mediale, con un aumento considerevole della diffusione di device e risorse tecnologiche come telefoni cellulari (+ 1,1%), connessioni a Internet (+2,1%), personal computer (+1,2%) fino ad arrivare ai decoder per la ricezione del segnale digitale terrestre che - grazie agli switch off - nel nostro Paese, è aumentata del 12,2% tra il 2010 e il 2011.

La Lombardia dimostra di essere un territorio con una spiccata diffusione delle tecnologie digitali tra le famiglie: rappresenta la regione con la più alta percentuale di famiglie che dispongono di un accesso Internet a banda larga (disponibile nel 51.9% delle abitazioni). Si tratta di un dato influenzato prevalentemente da due fattori legati rispettivamente alle caratteristiche dell'offerta e della domanda: da una parte c'è l'evidente peculiarità del territorio lombardo, con la presenza di centri urbani ad alta densità e dove è dunque semplice ed economicamente vantaggioso per le telecomunicazioni investire in offerta di banda larga; dall'altra parte, le famiglie lombarde si sono storicamente dimostrate tra le più attente all'innovazione tecnologica, con una buona predisposizione all'acquisto e alla spesa nel settore delle ICT.

Grazie a questi due fattori, la regione si dimostra il motore trainante del Paese in termini di digitalizzazione e diffusione di Internet tra le famiglie; tali dati si confermano non solo nella dotazione di connessioni a banda larga, ma anche

nel livello di utilizzo di Internet (la percentuale di persone che hanno usato internet negli ultimi dodici si attesta in Lombardia al 58.7%, rispetto a una media nazionale del 51.5%).

Digitalizzazione e tendenze del sistema televisivo italiano

Il sistema televisivo è coinvolto in un processo di profonda ridefinizione che evidenzia un mutamento dei modelli produttivi e distributivi, delle risorse tecnologiche disponibili e delle forme di consumo, accanto ad alcuni elementi di continuità con il recente passato. I tratti salienti dell'attuale scenario – stando ai risultati del IX Rapporto Censis/Ucsi sulla Comunicazione Digitale (“I media personali nell’era digitale” Luglio 2011) – possono essere ricondotti ai seguenti punti:

- l’utenza della televisione rimane stabile attorno al 97.4% della popolazione italiana;
- gli spettatori della tv digitale terrestre sono aumentati di oltre 48 punti % tra il 2009 e il 2011, arrivando al 76.4% della popolazione, a discapito dell’offerta analogica (che cala del 27.1%);
- la tv satellitare conserva una quota di spettatori attorno al 35.2% degli italiani;
- la web tv cresce nel biennio 2009-11 di 2.6 punti e raggiunge un’utenza complessiva del 17.8%;
- resta a bassi livelli la mobile tv, relegata a un pubblico di nicchia (0.9%);
- sono soprattutto i giovani (14-29 anni) a sperimentare la possibilità di fruizione televisiva sulle diverse piattaforme (il 95% utilizza la televisione “tradizionale”, analogica o digitale terrestre);
- il 40.7% accede a contenuti televisivi attraverso il web;
- il 39.6% accede all’offerta satellitare;
- il 2.8% fruisce dei servizi Iptv;
- l’1.7% ha accesso ai servizi tv mobile.

La televisione digitale è ormai una realtà consolidata nel nostro Paese, in termini di adozione tecnologica da parte dei telespettatori, per il 2012 è prevista la dotazione del DTT da parte di oltre 17 milioni di famiglie.

Anche il mercato pay sembra avere sempre più importanza: è previsto che il numero di famiglie con una qualche forma di televisione a pagamento possa raggiungere nel 2012 quasi la metà del totale (con 11,3 milioni di famiglie con pay tv, su 25,7 milioni di nuclei totali dotati di televisione).

La diffusione di connessioni broadband con modelli tariffari di tipo flat ha inoltre favorito una flessibilizzazione dell’approvvigionamento di contenuti televisivi attraverso pratiche di fruizione cross-mediali.

Centralità della tv tra crisi delle “generaliste” e crescita dell’offerta multicanale

In un quadro di crescente complessità del panorama mediale e di moltiplicazione di tecnologie e strumenti comunicativi, la televisione - anche nell’accezione tecnologica “tradizionale” di medium domestico legato a una distribuzione lineare dei contenuti - conserva una posizione di piena rilevanza e centralità nelle diete di consumo degli italiani e – complice la congiuntura economica sfavorevole - è divenuta negli ultimi anni oggetto di un crescente investimento in termini di consumo:

- il totale ascolti mensile (la media mensile di spettatori televisivi) evidenzia – negli ultimi cinque anni – un trend di costante e progressivo consolidamento;
- i valori relativi al 2011 sono nettamente superiori a quanto rilevato negli anni precedenti, con un superamento della soglia dei 14 milioni di spettatori nel mese di febbraio;
- il bacino degli spettatori televisivi è tuttora in crescita, con segni di notevole rafforzamento nei primi scorcio del 2012 (nel gennaio 2012 la media del totale ascolti ha raggiunto la soglia dei 14.5 milioni di spettatori).

Il sistema televisivo - pur confermando la centralità e la rilevanza tuttora rivestite dal “mezzo televisione” - è interessato da fenomeni di profonda e radicale metamorfosi e riconfigurazione; il più macroscopico è rappresentato dalla crisi, generale e conclamata, dell’offerta generalista:

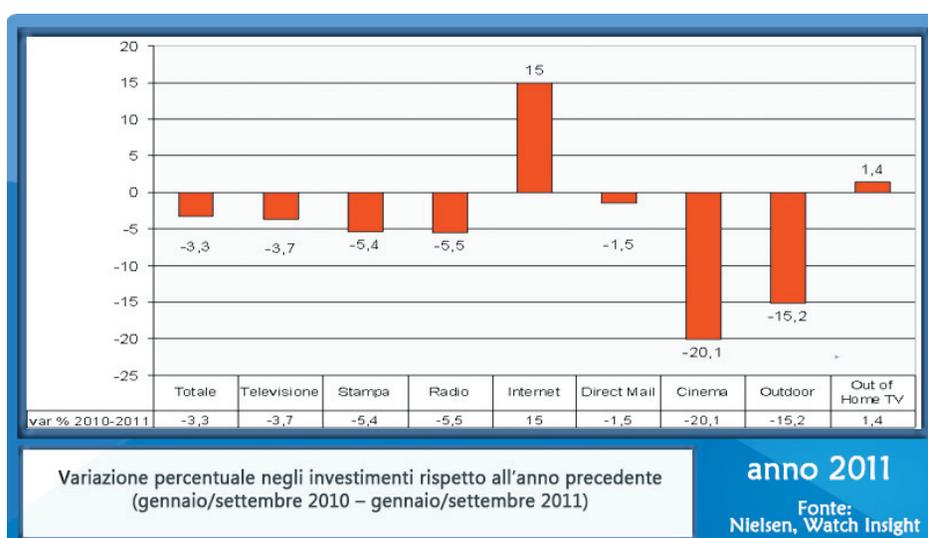
- dal 2001, in dieci anni, le sei reti del duopolio hanno perso più o meno il 20% di share del loro ascolto e oltre la metà di questa dote di audience concessa alla concorrenza (tra nuovi canali digitali e La7) è tutta sulle spalle di Rai 1 e Canale 5;
- per il 2013 è previsto un calo dello share dall’80% al 70% sulle televisioni tradizionali; sulle nuove piattaforme (gratuite e a pagamento) è prevista una crescita dal 25% al 35% che compenserà la perdita dell’offerta generalista (stima GroupM 2011).

Mentre le televisioni generaliste attraversano una fase di crisi difficilmente reversibile guadagna terreno l’offerta digitale multicanale, trainata dal processo di switch-off che, al termine del 2011 risulta in larga parte compiuto (mancano all’appello Abruzzo e Molise, Basilicata e Puglia, Sicilia e Calabria, dove il passaggio sarà effettuato nel primo semestre del 2012).

In Lombardia il passaggio definitivo al digitale è stato completato alla fine del 2010 mentre - a livello nazionale - lo spegnimento del segnale analogico è previsto entro il primo semestre del 2012. Attualmente la Lombardia presenta una penetrazione dell’offerta digitale (DTT e sat) superiore alla media nazionale; parallelamente la quota di mercato delle principali emittenti generaliste tende a essere inferiore rispetto al dato medio italiano.

Nonostante la crescita di Internet e della pubblicità online, la televisione ha nel nostro Paese il primo posto consolidato in termini di spartizione del mercato pubblicitario. Oltre la metà degli investimenti sono ancora destinati alla televisione, considerato il mezzo principale per promuovere un prodotto o un servizio. E' questa una peculiarità del mercato italiano, fortemente tv oriented, rispetto a mercati europei con una distribuzione più uniforme sui mezzi.

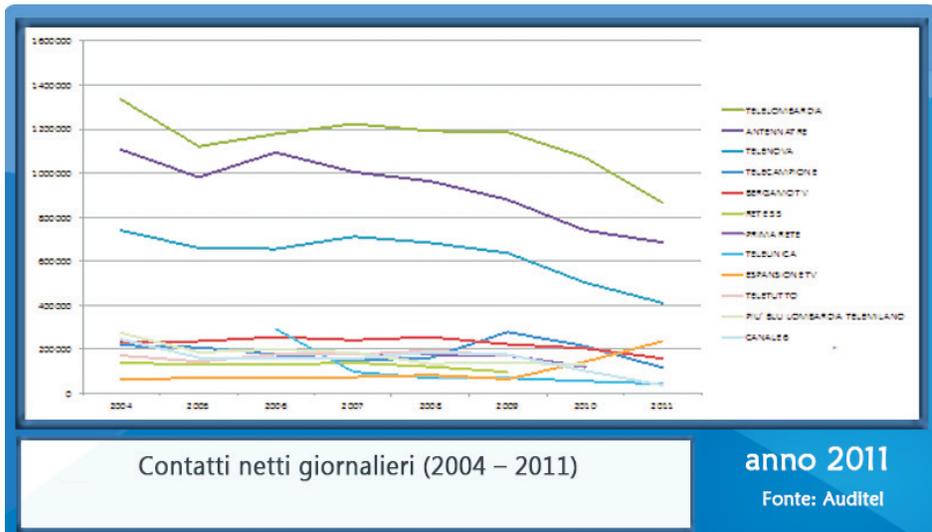
La televisione sembra soffrire meno di altri mezzi classici la crisi del mercato pubblicitario e le crescenti performance dell'advertising in Internet che sta erodendo con estrema velocità quote di mercato ad altri mezzi, in particolare la stampa (quotidiani e periodici) con un + 15% annuo.



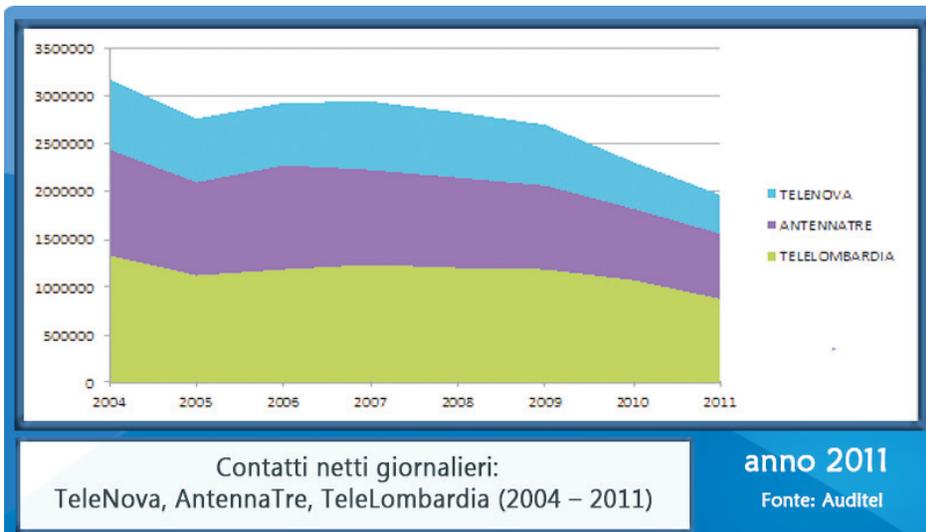
Lombardia: lo scenario televisivo locale

Dal punto di vista degli ascolti l'emittenza televisiva locale in Lombardia sta attraversando una fase di incertezza e di generale crisi. Il trend negativo sembra essersi ulteriormente aggravato nell'ultimo biennio, durante e dopo il passaggio alla tecnologia digitale terrestre: i dati pubblicati da Auditel mostrano, per le principali emittenti televisive operanti sul territorio lombardo, un vistoso calo dei contatti giornalieri, che diviene particolarmente evidente nel 2010 e che, in alcuni casi, si acutizza ulteriormente nell'anno successivo allo spegnimento del segnale analogico

Si tratta di un trend di decrescita che non mina solamente la salute e la sopravvivenza delle realtà più piccole e provinciali (che, in alcuni casi, risultano addirittura favorite e sostenute grazie all'ampio credito e all'ampia riconoscibilità



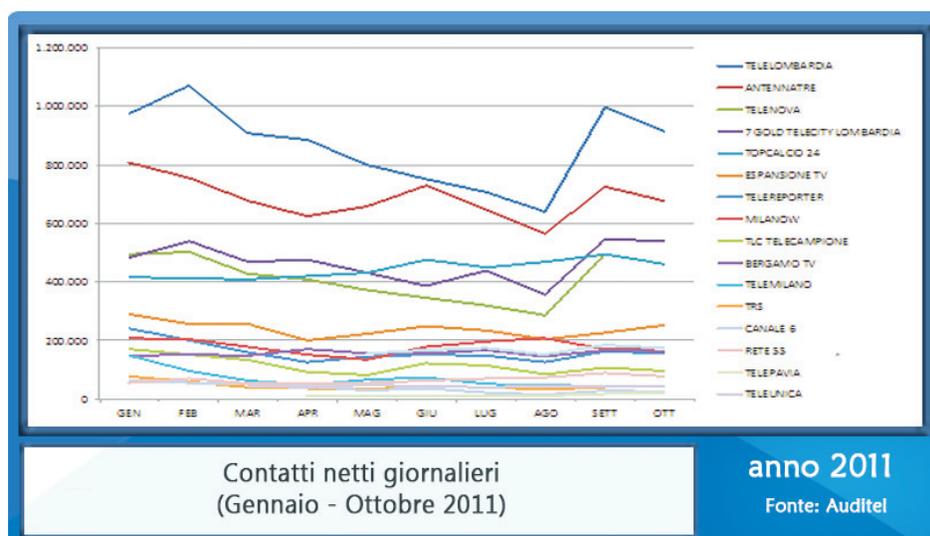
riscossi su base territoriale) ma che coinvolge pesantemente realtà televisive di dimensioni importanti e gruppi editoriali affermati e consolidati (come mostra l'andamento dei contatti giornalieri di tre delle principali emittenti lombarde come TeleLombardia, AntennaTre e TeleNova).



In questo scenario generalmente critico non mancano esempi di successo. Una parte delle emittenti ha infatti saputo reagire in maniera positiva e

propositiva, consolidando quote di mercato e valorizzando le opportunità di un'offerta multicanale e tematica. Si vedano al riguardo due esempi:

- il trend di forte crescita di Espansione Tv, nel momento di maggiore difficoltà del sistema dell'emittenza locale lombarda;
- i successi del gruppo Mediapason con i canali Top Calcio 24 e MilaNow che - nell'ultimo biennio - sono entrati nel mercato con una proposta editoriale mirata e ben definita, capace di capitalizzare in breve tempo ampi e significativi riscontri di pubblico.



L'identità territoriale nell'offerta delle tv locali in Lombardia

Da un punto di vista della linea editoriale e dell'offerta occorre distinguere tra emittenti a diffusione regionale e realtà con un radicamento territoriale e operatività prevalentemente provinciale. Accanto a queste si osserva un altro gruppo di emittenti con diffusione più ampia, superiore al vincolo provinciale, favorite dall'appartenenza ad uno stesso gruppo editoriale di circuito, la cui proposta locale si integra con una programmazione di respiro nazionale.

Per tutte queste tipologie di emittenti la proposta editoriale di rete e la valorizzazione a diverso titolo e grado, della mission territoriale si radica principalmente nella produzione di formati appartenenti ai macro generi dell'informazione, dell'intrattenimento e dell'approfondimento culturale. L'offerta di generi "altri", come film, telefilm, programmazione per ragazzi è presente in misura minore e non sembra avere una precisa caratterizzazione in termini di adesione al territorio ma si tratta prevalentemente di integrazione dell'offerta in linea con la necessità e

l'opportunità di ampliare il proprio bacino di pubblico.

Nel caso delle emittenti a diffusione regionale emerge una caratterizzazione della programmazione di tipo generalista che cerca di equilibrare i contenuti integrando emergenze di radicamento sul territorio all'esigenza di offrirsi come luogo di mediazione tra ambito locale e interesse nazionale. La dimensione regionale, che pur tiene conto della molteplicità delle caratterizzazioni lombarde, evidenzia una trattazione informativa che fa emergere soprattutto la centralità di Milano e dell'area metropolitana. Questa tendenza si esprime anche nell'offerta di programmi sportivi che prediligono il calcio e non fanno riferimento alle discipline "minori" radicate nell'intero territorio lombardo, limitando i contenuti alle squadre milanesi. Anche nel genere dell'intrattenimento, in particolare nell'offerta del teatro dialettale, o di programmi culturali, il contesto milanese, per tradizioni e cultura, risulta centrale rispetto all'attenzione alle altre province lombarde.

L'apertura di respiro nazionale si esprime attraverso la valorizzazione delle estensioni cross-mediali (in particolare il sito di rete) e della programmazione multicanale in favore della costruzione di un brand riconoscibile e affidabile, nella pianificazione di un'offerta articolata nei canali tematici a imitazione dei bouquet digitali satellitari e in un incremento dell'offerta dei canali.

La proposta di un bouquet di canali tematici di area informativa e sportiva, unitamente all'offerta dei canali +1 e +2 si pone infatti come manifestazione di una piattaforma integrata, che contribuisce a determinare l'immagine di un solido gruppo editoriale identificato sia nei volti giornalistici che divengono punto di riferimento e fidelizzazione per il pubblico, sia nell'offerta dei sito internet che è il luogo della presentazione dell'offerta.

Da un punto di vista dei formati - sia per quanto riguarda le general news, sia per lo sport - l'offerta presenta una sostanziale omogeneità che si riduce prevalentemente alla produzione di talk show di approfondimento con le caratteristiche linguistiche dei talk presenti nella programmazione delle emittenti generaliste dei network nazionali.

Nel caso delle emittenti locali su base provinciale emerge una volontà di caratterizzazione territoriale molto forte, tesa alla salvaguardia delle tradizioni e degli interessi locali non come limitazione ma come precisa scelta nell'ottica di espressione di una vicinanza al pubblico e di una valorizzazione della prossimità territoriale.

Il territorio provinciale non viene trattato come una realtà omogenea ma viene esplorato e promosso a livello delle realtà comunali che lo compongono; la rete televisiva non si limita ad accogliere e a offrire spazio di rappresentazione alla politica ma diventa concretamente luogo di contatto tra pubblica amministrazione, cittadini e società civile. Rispetto ai contenuti sportivi si ridimensiona la centralità del calcio e si offre maggiore spazio alle serie minori, giovanili e alle squadre locali. La programmazione della rete diventa vetrina per enti e associazioni di categoria, allo stesso modo si consolida il portato di servizio nei confronti dei cittadini (servizio sanitario del territorio, lavoro, eventi culturali).

In definitiva, per le emittenti locali su base provinciale, si rileva una valorizzazione della dimensione locale di accesso e vicinanza al pubblico e dell'emittente come spazio di condivisione della partecipazione (telefoni aperti, colloqui con amministratori locali in diretta, uso del telefono e/o utilizzo del sito internet).

Inoltre la rete si impegna attivamente come luogo della salvaguardia delle tradizioni (sport e cultura) e diviene garanzia di una copertura informativa radicata attenta alla specificità micro-territoriali (tg di formato locale).

Il quadro dei generi e dei formati tende - rispetto ai soggetti che operano su base regionale - a farsi più ampio e articolato, anche grazie alla produzione esterna di enti e categorie professionali. La pluralità delle esperienze del territorio diviene dunque lo stimolo per la diffusione di una molteplicità di formati e per una moltiplicazione dei contenuti, come espressione di vicinanza al pubblico di riferimento che si riconosce nella parcellizzazione delle tematiche locali.

Le emittenti a diffusione provinciale di bacino si caratterizzano per una programmazione di impostazione decisamente generalista che esprime una dicotomia tra slancio nazionale ed esigenze di copertura del territorio. L'offerta presenta una doppia linea editoriale:

- da una parte la proposta produttiva (che si costruisce attorno alla tradizionale programmazione di informazione, sport e intrattenimento);
- dall'altra la diffusione di prodotti acquistati (film, telefilm, documentari e rubriche sportive non territoriali).

La dissonanza tra i due ambiti si evidenzia nella percezione di uno "spazio locale" come luogo distinto rispetto all'intera programmazione palinsestuale. La seconda dà maggiore rilievo alla diffusione di programmi di respiro nazionale (per esempio la messa in onda dei telegiornali del circuito informativo Cnr) e propone una impostazione marcatamente generalista, con programmazione per ragazzi, cartoni animati, film e documentari senza una precisa connotazione della linea editoriale.

In sintesi l'analisi della programmazione delle emittenti lombarde evidenzia alcune strategie identificabili rispetto alla connotazione e al posizionamento sul territorio. Pur nella complessiva omogeneità dei generi e dei formati proposti (news, sport, cultura e società, intrattenimento popolare) si osserva una dicotomia tra rappresentazione e partecipazione, messa in luce da due linee di offerta:

- da una parte una programmazione che pone in risalto il ruolo dell'emittente (regionale o di bacino) come punto di riferimento nella gestione della divulgazione dei temi;
- dall'altra una più marcata esigenza di radicamento evidenziata dall'emittente locale che si pone come luogo di mediazione tra il cittadino e il territorio, sia attraverso un'offerta più ampia di formati sia nelle linee discorsive in essi attuate.

Lo scenario economico lombardo

A livello economico è possibile individuare alcuni elementi caratterizzanti le televisioni locali a livello di contesto nazionale.

- In primo luogo è possibile evincere una progressiva flessione dei ricavi derivati dalla pubblicità, a cui corrisponde un parallelo incremento del peso delle risorse derivanti da altre fonti di ricavo (quali, ad esempio, i contributi pubblici). Il peso di questa voce è cresciuto dal 2001 di circa 14 punti percentuali.
- Nel 2009 il peso delle TV locali in termini di ricavi totali ha raggiunto il 9,8% sul totale del mercato nazionale, facendo registrare per la prima volta un trend decrescente in contrasto con la crescita degli anni precedenti. Il 2009 segna così una rottura rispetto all'andamento che era andato affermandosi a partire dal 2001.
- Focalizzando l'analisi sui soli ricavi pubblicitari e ponendoli a confronto con la raccolta a livello nazionale, l'incidenza delle Tv locali è più elevata rispetto a quella dei ricavi totali e sale sino al 15,5%; il valore è leggermente in calo rispetto al 2008 ma non intacca il trend complessivamente crescente di questo indicatore.

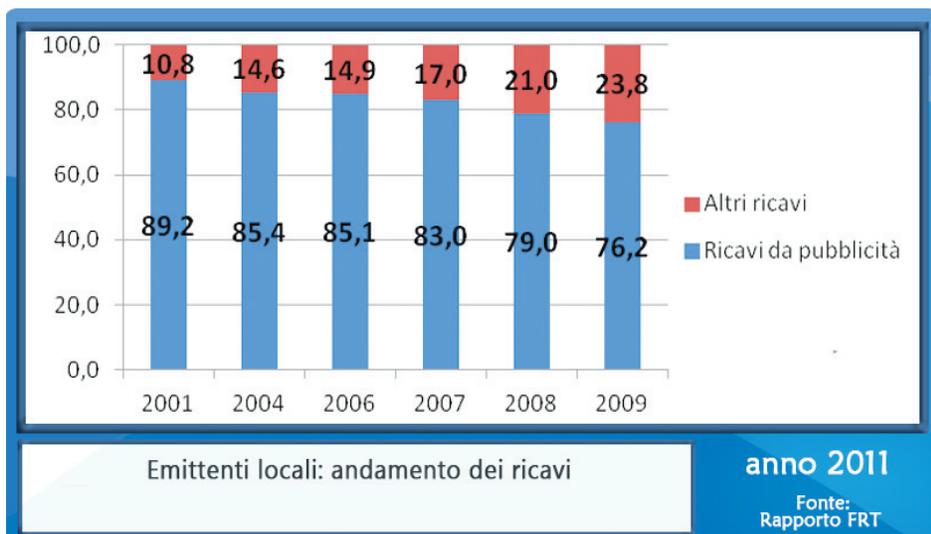
Nel 2009, le trentuno società concessionarie di Tv locali in Lombardia hanno generato un fatturato complessivo di 82,05 milioni di euro, corrispondenti al 13,8% dei ricavi totali, posizionandosi al secondo posto nella graduatoria nazionale dietro al Veneto (100,5 milioni di fatturato pari al 16,9% del totale). Occorre sottolineare come il 2009 abbia fatto registrare un forte decremento rispetto al 2008 (- 13,1 milioni), portando così ad una perdita di 1,5 punti percentuali nell'incidenza del fatturato lombardo rispetto al fatturato nazionale.

Prendendo in considerazione, invece, la distribuzione per fasce di fatturato pubblicitario, ben tredici società su trentuno in Lombardia rientrano nelle fasce più elevate (cinque nella fascia oltre i 2,6 milioni di euro e otto nella fascia compresa tra 1,5 e 2,6 milioni di euro).

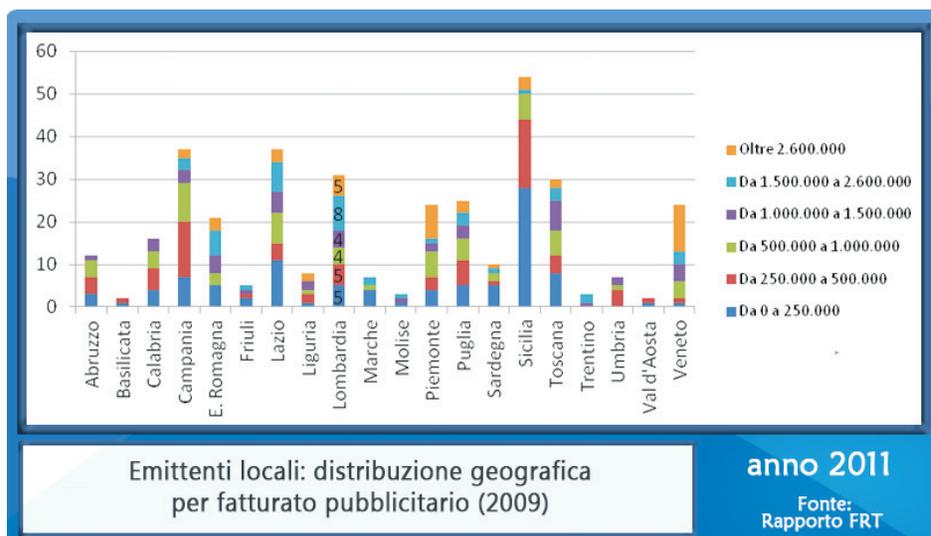
La Lombardia si conferma così tra le regioni in Italia con il numero più elevato di società ad alto fatturato pubblicitario in Italia, seconda solo al Veneto (quattordici società in totale di cui undici con oltre 2,6 milioni e tre nella fascia compresa tra 1,5 e 2,6 milioni di euro)

Sono solo cinque, invece, le società in Lombardia con un fatturato inferiore a 250.000 euro. La regione che invece presenta il numero più elevato di società a basso fatturato è la Sicilia (ventotto società sotto i 250.000 euro su cinquantaquattro).

Le Tv locali lombarde, infine, contano il più alto numero di dipendenti tra tutte le regioni italiane (784 su 5.202), assorbendo il 15,1% della forza lavoro complessiva; l'incidenza dei costi del personale sui ricavi è superiore alla media di circa 2,5



punti percentuali. Da notare che gli effetti della crisi sono palesi anche in questo ambito; rispetto al 2008 le televisioni lombarde hanno fatto registrare un incremento nell'incidenza



percentuale del costo del personale di quasi 5 punti a fronte di un totale di dipendenti di poco maggiore (+17 dipendenti).

Le sfide per il futuro

Andremo ora ad esporre alcune riflessioni sulle tematiche più rilevanti tra quelle emerse nel corso delle interviste realizzate con le televisioni locali e le associazioni di categoria.

Frequenze

Una prima area di snodo problematico è di ordine tecnico e giuridico e si lega alla questione dell'esproprio delle frequenze.

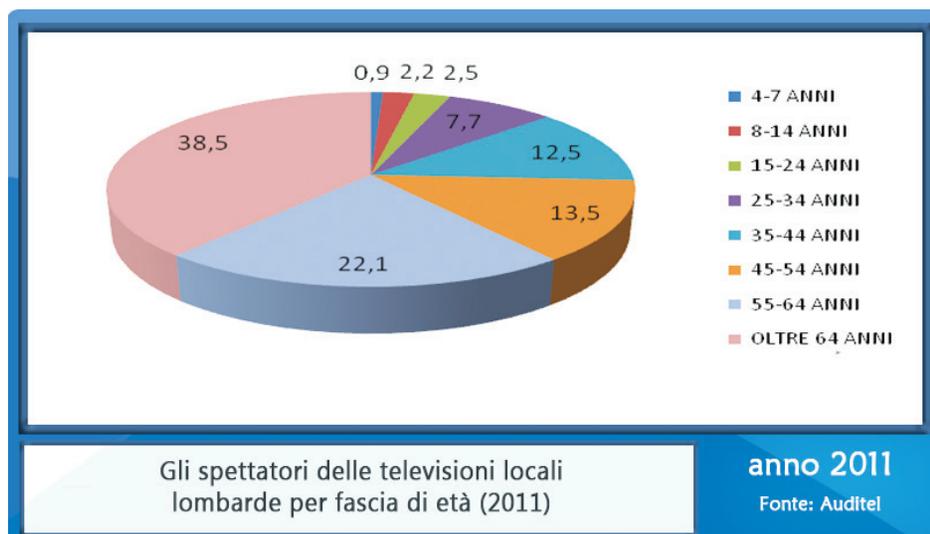
E' stato imposto lo sgombero di nove tra le frequenze assegnate nel 2010 alle televisioni locali (canali 61-69); questa decisione ha avviato un iter procedimentale che rischia di portare alla chiusura, o comunque alla penalizzazione, di alcune realtà locali. Ne deriva una situazione di grande preoccupazione ed incertezza per le televisioni lombarde che può scoraggiare progetti e investimenti aziendali oltre che condizionare negativamente anche le revenues pubblicitarie.

Disagi sono ipotizzabili anche per le televisioni locali che subiranno indirettamente le conseguenze della liberazione delle frequenze. Lo slittamento automatico a un canale diverso rispetto a quello occupato subito dopo lo switch-off richiede infatti una ulteriore ri-sintonizzazione. Questa operazione, tuttavia, viene compiuta normalmente al momento dell'acquisto del device e difficilmente viene ripetuta in seguito dagli utenti. Il rischio quindi è quello di un calo (forse drastico) della visibilità del canale con perdita conseguente di importanti porzioni di pubblico, specie tra le fasce più anziane della popolazione, che rappresentano una quota importante dell'audience dell'emittenza locale (oltre il 38% degli spettatori appartiene al segmento over64).

Sempre legata al tema della riassegnazione delle frequenze, emerge la preoccupazione per una ulteriore penalizzazione dovuta ad una riduzione della qualità del segnale e della capacità di copertura adeguata di tutte le aree territoriali precedentemente raggiunte. Questo porterebbe all'aggravio di una situazione già percepita come penalizzata in partenza a causa dell'impiego per le televisioni locali di frequenze non coordinate - qualitativamente inferiori a quelle delle emittenti nazionali - che comportano cattiva ricezione del segnale e possibilità di interferenze con le aree circostanti.

Programmazione

A pari grado di importanza c'è la qualità e l'appetibilità della programmazione. In un quadro di crescita dell'emittenza digitale e di proliferazione dell'offerta multicanale da parte di grandi gruppi editoriali e televisivi, la tipologia di contenuti che più apporta vantaggi competitivi alle televisioni locali è rappresentata da un'informazione fortemente radicata al territorio. Si tratta di una tipologia di contenuto che, pur comportando elevati costi e una necessità di investimento nelle professionalità coinvolte nella filiera informativa, esce dalla portata e dalla vocazione dei



principali broadcaster nazionali e valorizza il peculiare posizionamento delle televisioni locali nel mercato televisivo.

Rispetto a questi elementi di potenzialità, la frammentazione dell'offerta e la parcellizzazione degli introiti pubblicitari - ulteriormente aggravati dalla moltiplicazione dei canali digitali - ha condotto in una parte delle emittenti locali a scegliere palinsesti che non rispondono invece a progetti editoriali convincenti, strutturati e in linea con il mandato territoriale dell'emittenza locale. Emerge per esempio la scelta, forse più agevole, delle televendite, chat line e simili. Il risultato è quello di una percezione di progressivo impoverimento del comparto dell'emittenza locale, caratterizzato dalla proliferazione di realtà editoriali poco valide dal punto di vista dell'offerta e dalla presenza di un numero limitato di esempi virtuosi scarsamente valorizzati.

Pubblicità

Il progressivo calo degli introiti per le televisioni locali precedentemente descritto è da contestualizzarsi in una più generale crisi del mercato pubblicitario. E' interessante osservare, tuttavia, che gli inserzionisti dell'emittenza locale sono tradizionalmente le piccole e medie imprese, le quali sono state particolarmente toccate dalla crisi economica.

La transizione al digitale ha inasprito la situazione già delineatasi prima dello switch-off: rilevanti investimenti sia dal punto di vista tecnologico che dell'ammodernamento dei contenuti sono stati necessari in un momento in cui le risorse economiche si erano già notevolmente contratte. Per il 2012 è possibile rilevare tra gli operatori un'aspettativa di ripresa del mercato pubblicitario anche se la situazione di incertezza delineata dallo sgombero e dalla conseguente riassegnazione delle

frequenze potrebbe alimentare sentimenti di insicurezza e scoraggiare gli investimenti.

L'intervento regolativo regionale

La Regione e gli enti locali sono chiamati a svolgere un ruolo molto importante per le televisioni locali.

Un intervento di regolazione da parte dei soggetti istituzionali, volto a valorizzare le best practices e ad arginare l'impoverimento dell'offerta legato a una crescita incontrollata di canali privi di un'identità editoriale, potrebbe essere di grande aiuto per fare fronte alla crisi degli ascolti ed al calo di attrattiva del comparto nel suo complesso.

In tal senso, a livello normativo, vincoli e requisiti più restrittivi possono contribuire a rafforzare gli strumenti di verifica e controllo. E' auspicato un mutamento dei criteri di assegnazione dei contributi, con minor peso al fatturato e maggior valore attribuito agli ascolti, agli sforzi produttivi ed all'investimento nelle professionalità televisive.

Concessione di contributi alle emittenti televisive locali

Il Corecom anche nell'anno 2012 ha gestito la procedura per l'assegnazione dei contributi ministeriali alle emittenti televisive locali (Bando 2011).

La materia è regolata dall'art. 45, comma 3, della legge 448/1998 e dal Regolamento approvato con decreto ministeriale 5 novembre 2004, n. 292. Ogni anno viene poi emanato il Bando per l'erogazione in concreto delle provvidenze.

Le televisioni che intendono beneficiare di tali provvidenze devono presentare, entro i termini stabiliti dalle disposizioni di uno specifico Bando annuale del Ministero dello Sviluppo economico emanato sulla base del citato regolamento 292/2004 (per l'anno 2011: D.M. 17 giugno 2011), istanza al Corecom, a cui spetta il compito di svolgere l'istruttoria, con l'accertamento dell'effettiva esistenza dei requisiti, e predisporre ed approvare la graduatoria regionale.

Per quanto riguarda il bando 2011, sono pervenute al Corecom, alla scadenza del termine prescritto (13.10.2011), 39 domande di contributo, considerate tutte ammissibili.

Per poter sviluppare tutto l'iter istruttorio si è provveduto a costituire un'apposita task-force composta da personale del Corecom e da un funzionario della Segreteria generale del Consiglio.

Nel corso dell'istruttoria l'Ufficio ha effettuato gli opportuni controlli mirati, con riguardo soprattutto: al regolare deposito dei bilanci societari; all'operatività tecnica delle emittenti; alla separazione contabile; alla corretta imputazione

dei contributi liquidati dal Ministero competente negli esercizi precedenti; alla regolare correttezza contributiva dei versamenti previdenziali ed assistenziali del personale subordinato per l'anno 2010. Sono stati altresì effettuati controlli incrociati 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.

È stata quindi predisposta, dopo tale fase, una graduatoria provvisoria, come previsto dal Regolamento.

Al fine di evitare errori e irregolarità nel calcolo dei punteggi sono stati effettuati una serie di ulteriori controlli; inoltre, in base all'art. 7, comma 3 del Regolamento (DM n. 292/2004) si è provveduto a verifiche più approfondite riguardo alla media dei fatturati al fine di verificare analiticamente i relativi dati contabili.

All'esito di ciò, alla fine del mese di febbraio 2012, l'attività istruttoria si è conclusa con la predisposizione della graduatoria definitiva.

Senonché il Ministero dello Sviluppo Economico, con circolare del 23 febbraio 2012, richiamando le decisioni del giudice amministrativo emesse con riguardo ad un contenzioso insorto sulla graduatoria di un Corecom, ha invitato tutti i Corecom, attraverso il loro Coordinamento, ad effettuare una verifica delle graduatorie emanate successivamente alla data di pronuncia della sentenza del Consiglio di Stato (Sezione VI, n. 1683 del 18.03.2011) per accertare la sussistenza del requisito della regolarità contributiva, precisando che ai soggetti per i quali venisse accertata la mancata regolarità contributiva alla data di presentazione della domanda di partecipazione al bando, dovesse essere azzerato il punteggio relativo ai dipendenti.

Il Comitato ha ritenuto di dover accogliere l'indicazione ministeriale e di doverne fare applicazione al procedimento in corso in quanto non ancora concluso (mancava l'approvazione finale del Comitato), seppur evidenziando l'esigenza di chiarimenti sia in seno ai Corecom (Coordinamento nazionale) sia con lo stesso Ministero.

Una volta assunta dal Coordinamento dei Corecom una posizione univoca in merito alle attività da compiere in ottemperanza alla predetta circolare, è stata riaperta l'istruttoria al fine di compiere, nei confronti di tutti i soggetti collocati in graduatoria, la verifica circa la correttezza e regolarità contributiva alla data di scadenza del termine per la presentazione delle domande (13.10.2011), chiedendo le relative attestazioni/certificazioni agli Enti previdenziali competenti.

Il supplemento istruttorio ha occupato il periodo tra aprile e giugno 2012; nel frattempo pervenivano sia dal Ministero che dalle emittenti inviti a consegnare al più presto le graduatorie affinché si potesse disporre rapidamente l'erogazione dei contributi.

L'esito di tale supplemento istruttorio ha condotto all'azzeramento del punteggio relativo al parametro del personale per due società esercenti

emittenti televisive locali, collocate nella seconda parte della graduatoria.

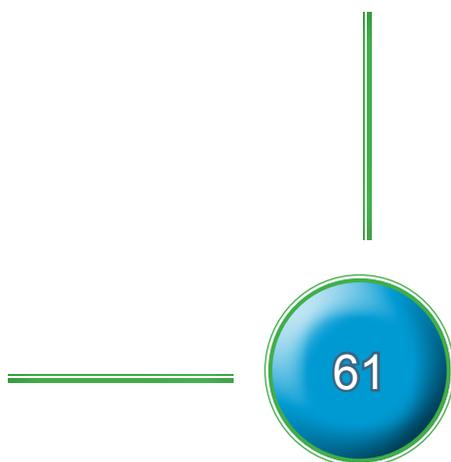
Il Corecom ha quindi provveduto ad approvare la graduatoria e a inviarla tempestivamente al Ministero.

In seguito, una emittente televisiva posizionata a ridosso delle emittenti destinate a ricevere la parte più cospicua dei contributi ha proposto ricorso al TAR contro la deliberazione di approvazione della graduatoria.

Il contenzioso è in atto: nel dicembre 2012 il TAR ha respinto l'istanza cautelare ed ha fissato il merito a breve, nella prima metà del 2013.

Terza parte

Attività delegate





Piazza Città di Lombardia, Milano.
(vista dall'alto)

Introduzione

Sulla base della convenzione tra Agcom e Corecom Lombardia stipulata il 3 marzo 2005, il Corecom Lombardia esercita dal 2006 le funzioni delegate nelle seguenti materie: tutela dei minori nel settore radiotelevisivo, esercizio del diritto di rettifica sul sistema radiotelevisivo locale, vigilanza sulla diffusione dei sondaggi, svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti. Il 16 dicembre 2009, a seguito dell'accordo quadro siglato nel 2008, è stata stipulata una nuova convenzione con la quale, a partire dal 1° gennaio 2010, l'Agcom ha conferito al Corecom della Lombardia, in aggiunta alle precedenti, l'esercizio delle seguenti ulteriori funzioni delegate:

- definizione in seconda istanza delle controversie tra operatori e utenti dei servizi di telecomunicazioni;
- vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo;
- gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori delle telecomunicazioni (ROC).

Per quanto concerne le nuove funzioni delegate con avvio operativo nel 2010, il 2012 è stato quindi l'anno di conclusione del primo triennio.

In questo triennio si è andato delineando e rafforzando il ruolo del Corecom quale 'snodo' tra il territorio e l'Autorità, confermato dalle molteplici attività scaturite dalle deleghe poste in essere nel tempo e che, con il 2012, si sono ulteriormente consolidate. E' recente, tra l'altro, la celebrazione dei 10 anni dalla nascita del Corecom, durante la quale si sono sottolineati gli aspetti di correlazione tra Autorità e territorio, non solo quali mediatori tra istituzioni ed operatori di settore ma in veste di veri conoscitori delle zone di competenza e delle loro caratteristiche ed esigenze.

Le attività del Corecom, infatti, incidono su molteplici campi di azione: sul vissuto dei singoli individui (ad esempio, l'attività di conciliazione, di tutela del consumatore quale 'parte debole' per definizione), sulle attività economiche (es.: iscrizione impresa al ROC), sulla dimensione sociale (es.: tutela dei minori).

Tentativo obbligatorio di conciliazione

La funzione relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione, svolta dal Corecom Lombardia ormai da alcuni anni, è sicuramente quella più rilevante dal punto di vista dell'impegno organizzativo data l'elevatissima quantità di istanze da lavorare.

Nell'anno 2012 il Corecom Lombardia ha dato avvio, dopo una fase

di sperimentazione nel 2011, alle conciliazioni in videoconferenza con alcune delle Sedi territoriali della Regione (STER) dislocate nei capoluoghi di provincia, facenti capo alla Giunta regionale. Per raggiungere questo importante risultato è stato necessario coinvolgere gli Uffici della Giunta regionale, sia perché ad essa fanno capo le STER sia perché dotati delle attrezzature tecniche necessarie.

Su indicazione del Comitato, si è iniziato dalle sedi più disagiate rispetto al Capoluogo di Regione, Milano (ove ha sede il Corecom), al fine di evitare ai cittadini utenti trasferte dispendiose in termini di tempo e di denaro. Sulla base di tale indicazione si sono scelte le sedi di Mantova e Sondrio; nel corso dell'anno, poi, la modalità a distanza ha coinvolto anche le province di Lecco, Cremona e Brescia.

Altro dato che ha contraddistinto il 2012 è stato l'aumento del numero delle domande di conciliazione come risultato della campagna pubblicitaria avviata nel 2011 e volta a diffondere maggiormente la conoscenza del servizio: i numeri hanno evidenziato che è stata effettivamente raggiunta una fetta di cittadini che in precedenza non conosceva la conciliazione presso il Corecom.

Significativo nel 2012 è stato poi l'avvio in concreto della collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Milano, con cui era stata stipulata apposita convenzione nel 2011, per lo svolgimento delle udienze di conciliazione: tale collaborazione ha consentito di meglio fronteggiare l'incremento del numero degli UG in arrivo.

Dati sull'attività di conciliazione

Il trend delle richieste del servizio ha conosciuto nel 2012 un deciso aumento. Ciò è stato determinato, con tutta probabilità, dalla maggiore conoscenza del Corecom determinata anche dalla campagna pubblicitaria realizzata nel corso degli ultimi due anni.



Il dato di maggior impatto è costituito dai numeri complessivi delle istanze gestite dall'Ufficio. Nel corso del 2012 sono pervenute 5578 istanze di conciliazione, con un marcato aumento rispetto alle 4908 del 2011.

Le udienze svolte sono state 4501. Le istanze concluse con esito positivo in udienza o extra udienza sono state 3887.



Ingente anche il valore complessivo delle conciliazioni andate a buon fine, che supera i 3,3 milioni di euro, con un importo medio per ogni conciliazione che sfiora i 1.030 euro.

importo complessivo
delle conciliazioni
€ 3.314.682,35

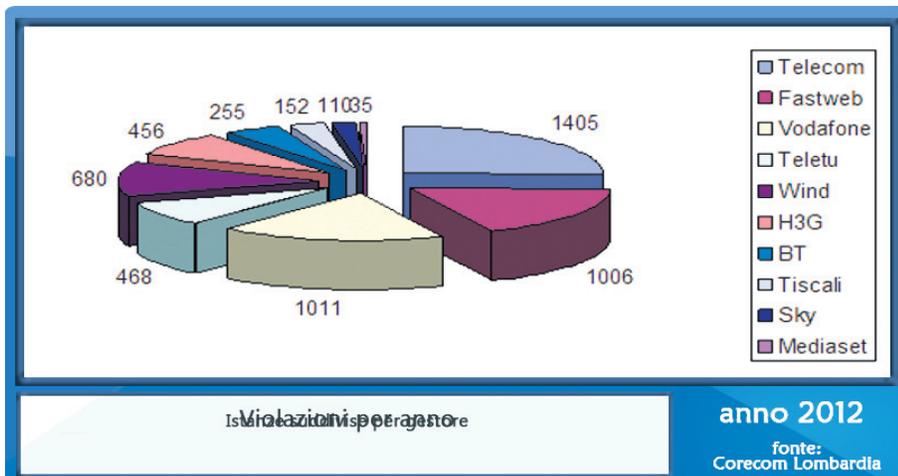
Sul piano delle criticità, si deve evidenziare l'aumento delle richieste di conciliazione con il coinvolgimento di due o più gestori, ovvero l'allargamento ad altro gestore in fase di udienza. Questo determina, in termini organizzativi, una crescente difficoltà nella gestione del calendario, in particolare nell'individuazione di date in cui far convergere i diversi gestori, oltre ovviamente ad un aumento del tempo da dedicare a questo tipo di conciliazioni.

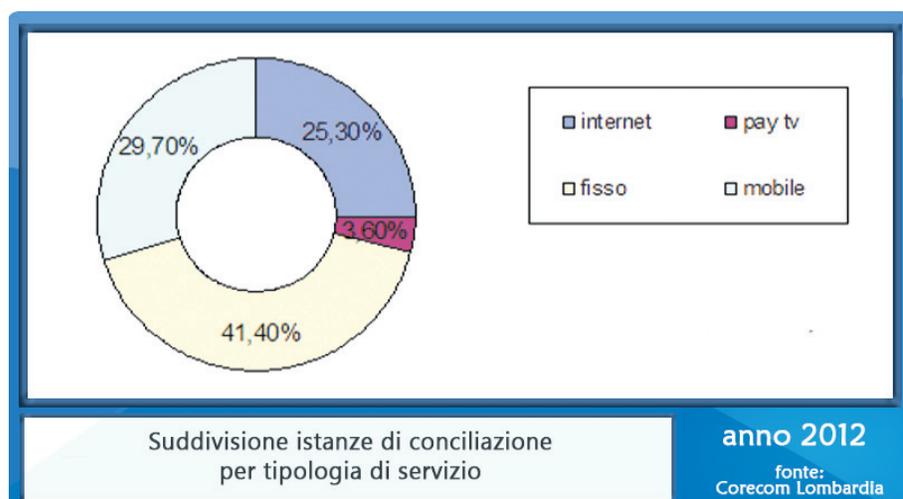
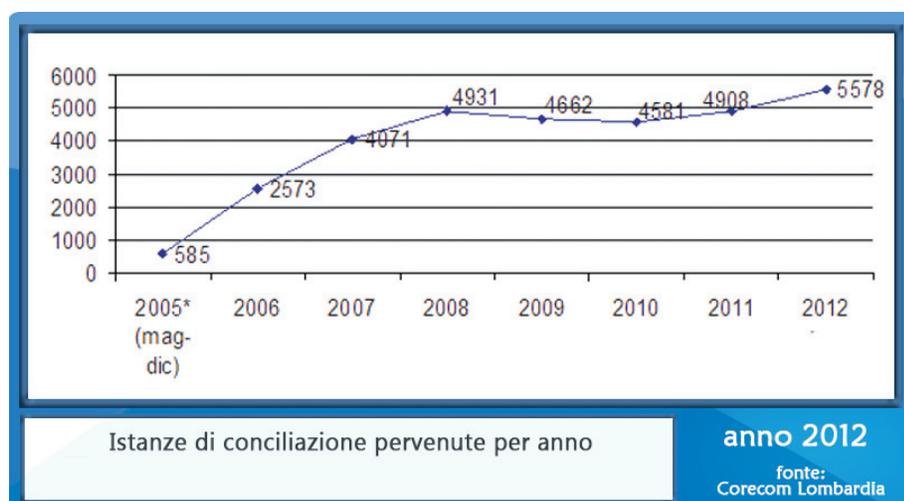
Importo medio
della conciliazione
€ 1.027,84

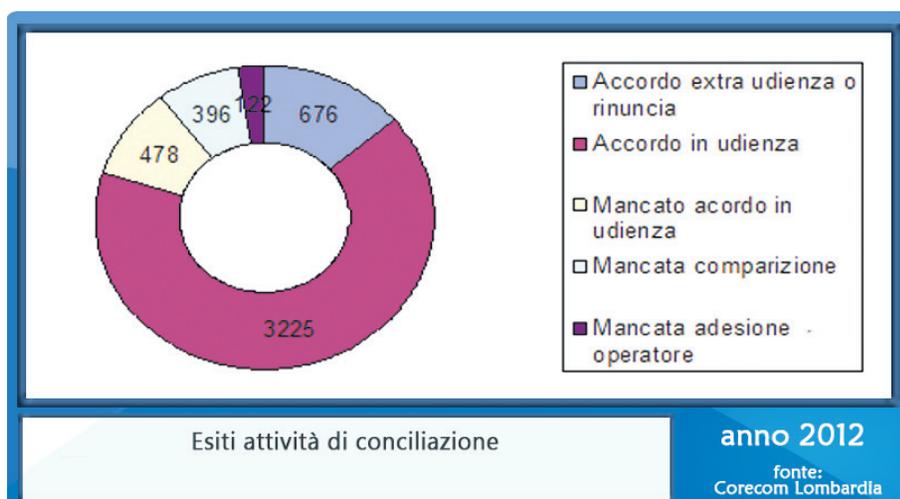
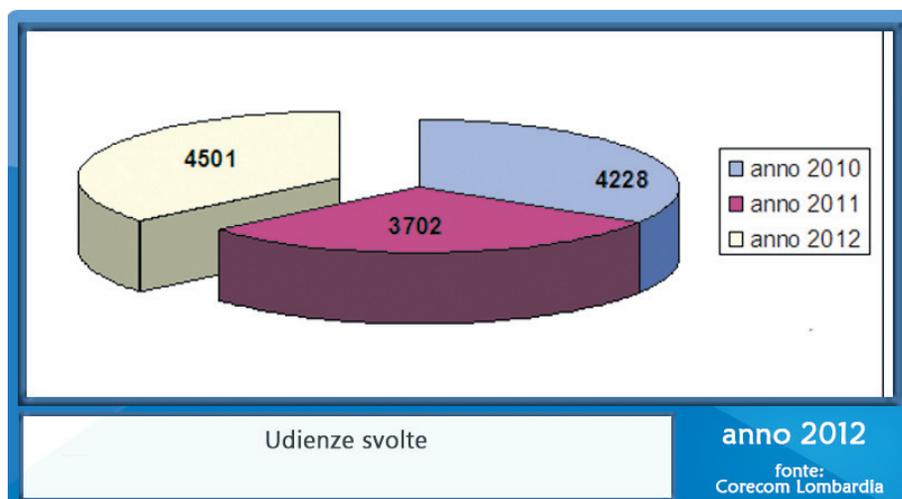
Altro elemento da evidenziare è l'alto numero di rinvii richiesti dalle parti, che, nell'anno 2012 ammontano ad un totale di 314; di questi si devono segnalare i rinvii chiesti dagli utenti pochi giorni prima dell'udienza, gestiti con una semplice comunicazione dell'Ufficio all'utente senza la redazione del relativo verbale. Giova sottolineare inoltre che, grazie anche all'attività istruttoria svolta in fase pre-udienza, 676 istanze per un importo complessivo di euro 386.328,37 sono state oggetto di accordo extra Corecom mediante verbale sottoscritto direttamente dall'utente con l'operatore interessato.

importo complessivo
delle pre-conciliazioni
€ 386.328,37

Per quanto riguarda ad ogni modo i dati complessivi e completi sull'attività di conciliazione nel 2012, si rinvia ai prospetti e ai grafici riportati in questa sezione.







Nei paragrafi seguenti si dà conto degli aspetti organizzativi, procedurali e problematici legati all'attività di conciliazione.

Principali tematiche oggetto delle controversie

Per quanto attiene al merito delle problematiche emerse nell'anno, si rileva un discreto aumento di istanze riferite al servizio di telefonia fissa e alla telefonia mobile. Raddoppiano le istanze legate alla "pay tv" dallo 0,6 del 2010 all' 1,2 % .

Da evidenziare il fatto che persistono ancora numerosi casi di disconoscimento di contratti attivati telefonicamente, senza che l'utente abbia prestato consapevolmente il proprio consenso, prendendone conoscenza solo al momento dell'arrivo della fattura. È da segnalare - ed è un fatto grave - che tale fenomeno colpisce in particolare modo alcune fasce deboli quali gli anziani.

Migrazione

La peculiarità e la complessità della procedura di migrazione, che di fatto estromette l'utente e rende protagonisti unicamente l'operatore recipient e l'operatore donating (ai quali si aggiunge quasi sempre il proprietario della rete, cioè Telecom), ha determinato il verificarsi di situazioni in cui improvvisamente l'utente si trova cliente di un altro gestore telefonico, venendone a conoscenza in genere solo al momento del ricevimento delle fatture o in caso di malfunzionamento o sospensione di servizi che in precedenza non avevano dato problemi. Tale tematica, a seguito dell'intervento dell'Autorità con la delibera 52/09/CIR, che all'art. 1 definisce le modalità di generazione del codice segreto e quelle di utilizzo nelle procedure di migrazione, e la delibera 1/10/CIR, avrebbe dovuto progressivamente ridursi; cosa che, purtroppo, nei fatti non è avvenuta. Gli utenti in udienza lamentano la totale mancanza di comunicazioni una volta avviata la procedura migratoria, tale da non consentire di conoscere i motivi di eventuali ritardi o disguidi. Si deve, infine, sottolineare la fattispecie della disattivazione dell'utenza con definitiva perdita del numero telefonico interessato nei casi di errate o non richieste procedure di migrazione. L'operatore telefonico donating comunica che la linea non è più attivabile a causa di un'anomalia del sistema, provocando di conseguenza la disattivazione della linea.

Il Corecom, in tali casi, si trova nell'impossibilità di appurare la veridicità delle argomentazioni addotte dai gestori, di svolgere verifiche tecniche per individuare sulla rete con quale gestore l'utenza telefonica si trovi e, per ultimo, di accertare se essa sia ancora riattivabile. Diviene così estremamente difficile adottare provvedimenti temporanei tesi a risolvere la problematica posta dall'utente.

Nel 2012, tra l'altro, l'Agcom ha predisposto dei questionari, da compilarli nei singoli casi a cura degli operatori, con lo scopo di far emergere le informazioni necessarie/utili per fare chiarezza sulle procedure di migrazione, al fine della positiva conclusione delle relative controversie instaurate. L'auspicio è che i questionari messi a punto

dall'Autorità possano, una volta andati a regime, produrre effettivamente il risultato voluto.

Servizi integrati di fonia, internet e Tv

Nel 2012 è emersa e si è consolidata una problematica che è doveroso segnalare in questa relazione, vale a dire la contestazione di contratti aventi ad oggetto l'integrazione tra servizi di fonia fissa e internet e servizi televisivi a pagamento. In alcuni di questi casi, meno recenti, l'utente stipulava un contratto di telefonia fissa e internet forniti da un operatore di telefonia con installazione di video station per la visione di programmi forniti da un operatore di pay-tv, con fatturazione unica da parte del primo fino a quando, con comunicazione ad hoc, questo informava l'utente che, di lì in avanti, sarebbe stato il secondo a fatturare gli importi dovuti per l'offerta di servizi televisivi. Tale condotta risulta conforme alla clausola delle condizioni generali di contratto dell'operatore di telefonia, secondo cui l'utente avrebbe prestato il proprio consenso affinché l'operatore cedesse in tutto o in parte il contratto a terzi, senza neppure riconoscergli la facoltà di esercizio del diritto di recesso all'atto della notifica della modifica di condizioni contrattuali, previsto dall'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Senonché, la citata clausola delle CGC sembra contrastare con il Codice del Consumo (art.33, 2° comma, lettera s), secondo cui "si presumono vessatorie fino a prova contraria le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, di: consentire al professionista di sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto, anche nel caso di preventivo consenso del consumatore, qualora risulti diminuita la tutela dei diritti di quest'ultimo".

In casi più recenti, si è verificato che l'utente non sottoscriveva il contratto con l'operatore di pay-tv né tanto meno che ricevesse il documento riepilogativo relativo agli importi complessivi da corrispondere, come indicato nella nota informativa congiunta dei due operatori, sebbene, nella proposta di abbonamento sia precisato che l'adesione all'offerta comporti la sottoscrizione di due distinti contratti, uno per la fornitura di servizi TV e di installazione e l'altro per i servizi voce e internet, e nelle note della predetta proposta che, ancor prima della sottoscrizione dell'anzidetto contratto, il richiedente presta anticipatamente il proprio consenso al trasferimento dei propri dati anagrafici all'operatore pay-tv e contestualmente autorizzi l'altro operatore a trasmettere a primo i dati relativi al metodo di pagamento.

Infine, meriterebbe qualche approfondimento la clausola, tuttora vigente, delle condizioni generali di contratto "home pack" Fastweb e Sky secondo cui in caso di mancata attivazione di home pack per qualsivoglia ostacolo tecnico, amministrativo o di altra natura, senza specificare alcunché, il cliente esprimerebbe, comunque, il proprio preventivo consenso a che il servizio attivato resti tale e prosegua senza che gli sia riconosciuta la facoltà di esercizio del recesso rispetto al servizio attivato, ma, in realtà, desiderato dall'utente, originariamente, quale parte di un unico pacchetto fonia/internet-TV a pagamento.

Disservizi più frequentemente lamentati dagli utenti

Per quanto attiene, più specificamente, ai disservizi lamentati più frequentemente dagli utenti, sono da menzionare:

- i lunghi tempi di attesa per l'attivazione del servizio, specie se in carico ad un "OLO" (operatore alternativo) che non è dotato di una propria infrastruttura e si deve appoggiare a quella dell'operatore "incumbent", sulla quale non ha alcun controllo;
- il mancato rilascio della portante e la conseguente impossibilità per l'utente di passare ad altro operatore;
- la mancata risposta da parte dei gestori ai reclami scritti;
- l'attivazione di piani tariffari differenti rispetto a quello prescelto dall'utente. Tale problematica si manifesta soprattutto con riferimento ai contratti conclusi dall'utente tramite agenti commerciali autorizzati che, nel prospettare le varie offerte, non rendono sufficientemente edotto l'utente sulle condizioni applicabili al piano tariffario;
- mancata o tardiva gestione della disdetta: per tutte le tipologie di servizi si sta verificando un aumento delle controversie relative alla mancata o tardiva gestione della disdetta di un servizio da parte dell'utente, con la conseguente emissione continua di fatture. (era paragrafo a sé nella pag. seguente)

Telefonia mobile

Le istanze relative alla telefonia mobile riguardano per lo più l'attivazione di servizi non richiesti (invio messaggi a pagamento non richiesti), le difficoltà nella disabilitazione degli stessi, la mancata applicazione delle condizioni offerte e la contestazione del traffico in fattura.

In particolare, rispetto alla contestazione del traffico roaming, le problematiche lamentate dagli utenti attengono, per la maggior parte, alla mancanza di trasparenza tariffaria del traffico dati effettuato in roaming e alla inefficacia delle tecniche di controllo del consumo offerte dagli operatori, che hanno comportato, in molti casi, fenomeni di cosiddetto bill shock, ossia addebiti particolarmente onerosi in capo agli utenti.

L'Autorità, con la delibera n. 326/10/CONS, ha introdotto una serie di misure volte a garantire agli utenti un controllo puntuale della spesa e, soprattutto, sono stati previsti sistemi di allerta per il consumatore e conseguenti meccanismi di blocco del servizio dati al raggiungimento di una determinata soglia. Si deve rilevare che questo problema si è manifestato in molte richieste di conciliazione e ha caratterizzato in modo particolare il gestore Telecom Italia.

Recupero crediti

Rimane confermata la problematica dell'utilizzo, da parte dei gestori, di società esterne per il recupero del credito; tali società si servono di mezzi e di modalità di sollecitazione del credito non sempre corretti, telefonando, ad esempio, agli utenti nelle ore meno opportune (specialmente nelle ore serali), spesso minacciando conseguenze negative in caso di mancato pagamento degli importi considerati dovuti.

Conciliazioni in videoconferenza

Constatata la soddisfacente esperienza delle conciliazioni in videoconferenza dopo la sperimentazione del 2011 e l'avvio a regime a inizio 2012 con le province di Sondrio e Mantova, su indicazione del Comitato si è proceduto ad estendere tale modalità anche alle province di Lecco, Brescia e Cremona. I risultati si confermano estremamente positivi: il 2012 si è concluso con un totale di 139 udienze svolte in videoconferenza di cui, 86 presso lo STER di Mantova e 33 presso lo STER di Sondrio.

La modalità della videoconferenza era già stata avviata a regime, invece, con l'operatore Tiscali, per la difficoltà manifestata dallo stesso in ordine alla partecipazione fisica alle udienze data la sede in Sardegna.

Lo svolgimento delle udienze in video conferenza nelle sedi periferiche ha fatto da volano all'aumento delle istanze nei capoluoghi di provincia raggiunti da tale servizio.

Da evidenziare a questo punto la circostanza che le udienze in videoconferenza, ferma restando l'identità dell'aspetto tecnico, sono in realtà di due tipi: quelle con l'operatore a distanza (Tiscali) mentre l'utente è nella sede del Corecom, e quelle con l'utente a distanza (STER) mentre l'operatore è nella sede del Corecom. Le prime esigono un maggior sforzo tecnico dell'operatore, le seconde del Corecom (che deve attrezzare anche la sede decentrata): entrambe comportano per ovvi motivi dei tempi più lunghi di svolgimento.

Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano

La Convenzione stipulata il 28 ottobre 2011 con l'Ordine degli Avvocati di Milano ha preso concretamente avvio dal mese di aprile 2012, a seguito di una breve formazione articolata in due moduli: uno consistente in mezza giornata di addestramento teorico, l'altro nell'affiancamento in udienza ai funzionari Corecom, con attività di tutoring da parte del coordinatore della conciliazione. Nel complesso sono stati formati n. 28 Avvocati, già peraltro abilitati alla mediazione presso l'Ordine di provenienza. Gli avvocati impegnati presso il Corecom si sono occupati solo dello svolgimento concreto delle udienze, mentre l'istruttoria delle istanze è rimasta di competenza esclusiva dei funzionari Corecom.

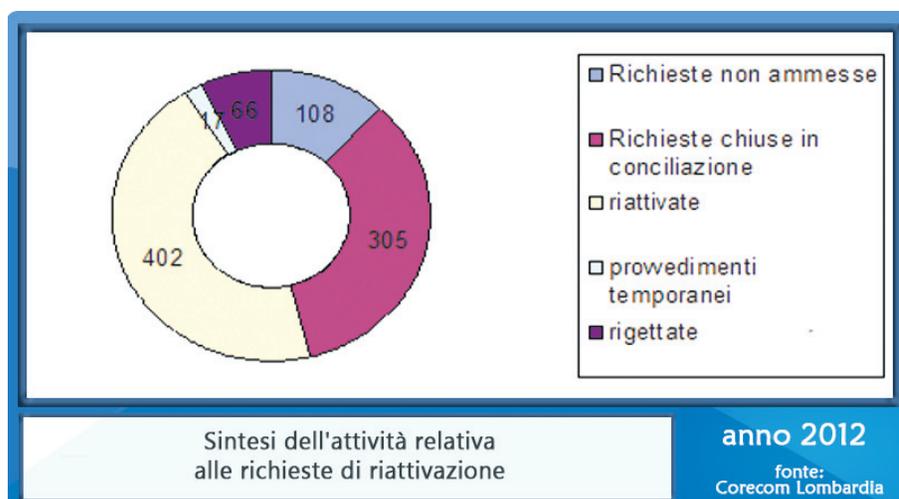
Quanto ai numeri, il 2012 si è chiuso con un totale di 664 udienze

effettuate dagli avvocati dell'Ordine, con una percentuale di esiti positivi che si avvicina a quella dei funzionari Corecom. L'esito molto positivo della collaborazione avviata porta a 'scommettere' su tale modalità organizzativa anche per il 2013.

Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

Nel 2012 le richieste di provvedimento temporaneo (GU5) pervenute al Corecom Lombardia sono state 898. I dati:

- 108 non sono state ammesse;
- 402 utenze sono state riattivate a seguito di richiesta osservazioni al gestore;
- 17 provvedimenti temporanei ;
- 66 istanze sono state rigettate a seguito delle informazioni fornite dai gestori.





Criticità

Le criticità emerse nel 2012 per la conciliazione sono state principalmente due: la difficoltà di far fronte a risorse invariate all'aumento consistente del numero delle istanze in entrata; la difficoltà di alcuni gestori a fornire sufficiente disponibilità per lo svolgimento di tutte le udienze necessarie e programmabili dall'ufficio. Queste due criticità si sono unite in una sorta di 'sinergia negativa' che è sfociata inevitabilmente nell'aumento dei tempi di svolgimento delle udienze. Peraltro, proprio per supplire a tale evenienza, nella seconda metà del 2012 è stata destinata al settore conciliazioni una unità di personale in più ed è stato indetto un concorso per una nuova unità di cat. C, la cui assunzione avverrà nel 2013. Di più difficile soluzione è apparso invece l'altro problema evidenziato, che essendo esterno al Corecom non può evidentemente essere risolto dal Comitato soltanto; la cosa è stata portata all'attenzione dell'Autorità.

Definizione delle controversie

Per la definizione delle controversie il 2012 ha rappresentato il secondo anno di esercizio "a regime", in cui si sono consolidate le procedure avviate a partire dal 2010, anno di avvio della nuova delega. Dal punto di vista quantitativo, si è assistito ad una sostanziale conferma del dato del 2011 relativo al numero delle istanze di definizione pervenute, mentre si è registrato un netto aumento delle richieste di provvedimento temporaneo presentate durante la procedura di definizione. Il 2012 ha visto inoltre un sensibile aumento dei provvedimenti decisori emanati, grazie alla destinazione (parziale) di una seconda unità di personale alla funzione istruttoria.

Dati sull'attività di definizione delle controversie

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2012 sono giunte al Corecom Lombardia 331 richieste di definizione delle controversie, con una sola istanza in più rispetto all'anno precedente; di queste 331, 38 sono state corredate anche da istanza di provvedimento temporaneo, determinando un notevole incremento delle procedure ex art. 5 del Regolamento, di fatto più che quadruplicate rispetto al 2011 (in cui ne sono state avviate solo 9). Nell'ambito di queste procedure d'urgenza, sono stati adottati 3 provvedimenti temporanei, per due dei quali si è resa necessaria la segnalazione di inottemperanza all'Autorità.

Delle 331 istanze di definizione pervenute al Corecom nel 2012, 144 sono state archiviate perché dichiarate inammissibili o improcedibili o per accordo intervenuto tra le parti prima dell'udienza di discussione; 79 istanze sono state archiviate a seguito di transazione raggiunta ad esito dell'udienza di discussione. Delle rimanenti istanze presentate nel 2012, alcune sono in fase di convocazione, altre sono in decisione.

Le udienze effettivamente svolte nel 2012 sono state in tutto 182 (in parte relative a pratiche protocollate presentate nell'anno 2011); di queste, 122 si sono concluse con altrettanti verbali di accordo transattivo in udienza, 11 con verbali di rinvio per trattative in corso e 49 con verbali di invio a decisione (i verbali di invio a definizione per le sole pratiche protocollate nel 2012 sono stati 45).

Durante il 2012 sono state adottate 11 delibere collegiali (di cui una relativa a 2 istanze riunite) e 8 determine direttoriali, per un totale di 19 provvedimenti decisori a definizione di 20 pratiche.

importo complessivo
delle definizioni
€ 37.621,50

Importo medio
della definizione
€ 1.980,00

Sintesi attività di definizione anno 2012 - Corecom Lombardia	
Istanze di definizione pervenute	331
Inammissibilità	105
Archiviazione	39
Istanze per le quali si svolge udienza ex art. 16, c. 4, regolamento	182
Approfondimenti istruttori ex art. 18	11
Provvedimenti decisori [Σ D1)+D2]]	19
Determine direttoriali di definizione ex art. 19, c. 7 del regolamento	8
Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c. 7 del regolamento	11
Sospensioni per richiesta di atto di indirizzo ad Agcom ex art. 22, c. 4bis	0

Sintesi richieste di riattivazione anno 2012 - Corecom Lombardia	
Istanze di provvedimenti temporanei	38
Inammissibilità	12
Istanze accolte dall'operatore	13
Rigetto dell'istanza	1
Provvedimenti temporanei adottati	3
Segnalazioni inottemperanze	2

Principali tematiche oggetto delle controversie

Tra le tematiche sottoposte all'attenzione del Corecom attraverso le istanze di definizione si segnalano, per la particolare frequenza e la complessità, le contestazioni relative a problemi nell'espletamento delle procedure di migrazione. Sempre più spesso tali istanze, in genere corredate da richiesta di provvedimento temporaneo, rendono necessari approfondimenti istruttori, con il coinvolgimento – anche in udienza di discussione – di operatori terzi che risultano avere avuto un ruolo nelle procedure di migrazione.

Sono poi in costante aumento le contestazioni relative alle richieste di pagamento di costi di disattivazione o di migrazione, rispetto alle quali gli operatori coinvolti non si dimostrano inclini al raggiungimento di una soluzione bonaria della vertenza (e sono dunque restii a formulare proposte transattive sia durante la fase conciliativa, sia in sede di udienza di discussione), preferendo attendere la deliberazione del Corecom.

Parimenti in crescita sono le controversie inerenti l'attivazione di servizi (originariamente richiesta mediante vocal order) posta in essere dall'operatore nonostante il tempestivo esercizio del diritto di ripensamento da parte dell'utente.

Assai frequenti, ma in genere di più agevole soluzione attraverso l'accordo tra le parti, sono le controversie relative alla contestazione di traffico dati non riconosciuto (anche in roaming internazionale), a ritardi nell'attivazione dei servizi o nel trasloco delle linee, all'attivazione di servizi non richiesti (specie nel caso di contratti a distanza), alla disattivazione di servizi compresi nell'offerta acquistata dall'utente, a irregolarità nelle fatturazioni e alla mancata risposta ai reclami.

Al pari dello scorso anno, si segnala, altresì, la presenza di numerose controversie relative a contratti conclusi fuori dai locali commerciali, per mezzo di agenti o rappresentanti dell'operatore telefonico, i quali promettono determinate condizioni (facendo firmare al cliente il contratto solo parzialmente compilato, senza rilasciarne copia, per poi completarne la compilazione con opzioni e servizi non concordati con l'altra parte, quando non addirittura falsificando la firma su un contratto non voluto dal cliente), che poi di fatto non vengono applicate, a favore di altre più onerose per l'utente.

Risorse impiegate

Alla luce del numero delle istanze pervenute e della complessità della procedura, nel 2012 è stata assegnata in via stabile all'attività di definizione un'unità con compiti di segreteria e supporto amministrativo, venendosi quindi a disporre di una nuova risorsa (part time), integralmente dedicata. Inoltre, dalla seconda metà del mese di marzo 2012, nell'ambito di una parziale riorganizzazione delle attività dell'ufficio e ai fini di un più celere svolgimento delle procedure definitive, un funzionario conciliatore è stato preposto anche allo svolgimento dell'attività istruttoria ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento 173/07/Cons, ovviamente nel rispetto del principio sancito dall'art. 22 del predetto Regolamento che impone la netta distinzione tra le due funzioni, conciliativa e definitiva.

Criticità

Anche in questo terzo anno di attività si sono riscontrati profili di criticità, alcuni dei quali, peraltro, già evidenziati nel 2011.

Dal punto di vista organizzativo-gestionale, permangono, in parte, le problematiche connesse all'incompleta attivazione del sistema informatico di gestione delle pratiche: per alcune fasi del procedimento l'attività di produzione e protocollazione dei documenti in entrata e in uscita deve essere ancora effettuata manualmente dal funzionario delegato, così come l'attività di organizzazione e di gestione del calendario delle udienze, che deve necessariamente coordinarsi con il calendario delle udienze di conciliazione.

Si è poi riscontrato il problema della difficile verificabilità circa la conformità dell'oggetto dell'istanza di definizione all'oggetto del fallito tentativo di conciliazione, soprattutto nei casi in cui questo sia stato esperito avanti le commissioni paritetiche o presso le camere di commercio. Tale difficoltà, imputabile alla mancata previsione regolamentare di un obbligo di allegazione di copia dell'istanza di conciliazione alla domanda di definizione, determina in molti casi la necessità di richiedere integrazioni documentali, in genere a fronte di eccezioni, presentate dall'operatore, volte a ottenere una pronuncia di improcedibilità dell'istanza per mancato preventivo esperimento del tentativo di conciliazione su tutte o su alcune delle contestazioni oggetto della controversia.

Si segnalano altresì, tra le criticità riscontrate nel corso dell'anno 2012, la mancata adesione di alcuni gestori alla procedura conciliativa (è accaduto, ad esempio, per Eddi, Eutelia e Sky) e la mancata partecipazione di alcuni operatori all'udienza di definizione (è il caso, oltre ai gestori appena citati, di BT Telecomunicazioni, seppur per un numero limitato di udienze). Queste situazioni hanno avuto come conseguenza, da un lato, la necessità di richiedere integrazioni istruttorie (con la conseguente sospensione del procedimento), data l'impossibilità di ricevere chiarimenti sui fatti oggetto delle controversie attraverso l'ascolto delle parti e il loro confronto, dall'altro lato l'inevitabile aumento del numero delle pratiche inviate a decisione.

Una notazione conclusiva, già evidenziata lo scorso anno, riguarda infine il significato che la procedura di definizione sembra ancora assumere per alcuni gestori, ossia di “conciliazione di secondo grado”, durante la quale aggiornare in melius le proposte formulate nella fase precedente. Tale atteggiamento (in parte avallato, con l’entrata in vigore della Delibera 597/11/CONS, dalla possibilità di avviare un’attività di fatto conciliativa anche nell’ambito dell’udienza istruttoria, ai sensi dell’art. 16, comma 6, del Regolamento) rischia però di svilire il significato del tentativo obbligatorio di conciliazione a mera fase di passaggio verso la (eventuale) procedura definitiva e determina, in concreto, l’avvio di procedimenti di definizione per controversie che avrebbero potuto essere risolte durante il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Prospettive

Il numero elevato di istanze di definizione pervenute nel corso di questi due anni di attività, senza dubbio superiore alle iniziali previsioni, ha determinato l’accumularsi di un consistente numero di pratiche pendenti, ossia di pratiche per le quali è stata completata l’istruttoria e si è in attesa del provvedimento decisivo. Ne consegue che nell’ambito dell’attività definitiva il progressivo smaltimento dell’arretrato rappresenta oggi l’obiettivo da perseguire con maggiore urgenza. Proprio in quest’ottica, da un punto di vista organizzativo, da un lato si è provveduto - come già detto - all’assegnazione di un nuovo funzionario, seppure a tempo parziale, allo svolgimento dell’attività istruttoria; dall’altro lato si è programmata, per l’inizio dell’anno 2013, una completa ricognizione delle pratiche pendenti e una loro suddivisione per tematiche, in modo tale da facilitare la decisione su controversie fra loro omogenee, nonché garantire una coerenza e uniformità nelle soluzioni offerte alle diverse questioni sottoposte all’attenzione del Corecom.

In prospettiva, nel 2013 si avvierà anche nell’ambito della definizione la sperimentazione della videoconferenza con alcuni gestori che hanno espressamente richiesto di potere partecipare anche alle udienze di discussione con questa modalità.

Infine, in vista di una sempre maggiore semplificazione delle procedure, durante il prossimo anno si avvierà anche per la definizione delle controversie l’implementazione di un nuovo sistema informatico di gestione delle pratiche.

Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

Il Registro degli Operatori di Comunicazione, istituito con legge n.249/1997 (art.1, comma 6, lettera a), punti 5. e 6.), costituisce l'anagrafe degli operatori di comunicazione. Esso è gestito sulla base delle disposizioni contenute nella delibera n.666/08/Cons "Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del registro degli operatori di comunicazione" e successive modifiche e integrazioni. Scopo del Registro è di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari delle imprese, nonché quello di consentire l'applicazione delle norme sulla limitazione delle concentrazioni editoriali, a tutela del pluralismo e della concorrenza.

A seguito della stipula con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni della convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate, sottoscritta il 16 dicembre 2009, dal 1° gennaio 2010 il Corecom Lombardia svolge i compiti relativi alla tenuta e all'aggiornamento del Registro con riferimento ai soggetti aventi l'obbligo di iscrizione con sede legale sul territorio lombardo.

Le attività svolte nel 2012

I punti che seguono rappresentano sinteticamente gli elementi di rilievo che nel corso dell'anno 2012 hanno caratterizzato l'attività di gestione del Registro. Tali elementi possono essere utilizzati sia per comprendere il quadro generale entro cui collocare gli interventi più specifici, sia per trarne spunti di riflessione e di valutazione, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio e le modalità organizzative e gestionali del Registro stesso.

Volume dei procedimenti

Con riferimento ai provvedimenti di nuove iscrizioni e di cancellazione, i dati numerici del 2012 confermano sostanzialmente la tendenza delineata nell'anno precedente; essi sono quantificati in n. 210 iscrizioni e n. 39 cancellazioni, indicando mediamente un'implementazione annua del Registro di circa 170 operatori di comunicazione. Fra questi, la maggior parte è costituita dalle imprese di editoria (inclusa l'editoria elettronica che aumenta progressivamente: da 24 nuove iscrizioni nel 2010, alle attuali n.43) e dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica, che comprendono soprattutto i soggetti che erogano servizi di 'Internet point' e 'Phone Center'. Fra le nuove iscrizioni è da rilevare l'aumento significativo, tuttora in crescita, delle domande inoltrate dalle organizzazioni non profit, fra le quali si segnalano anche alcune organizzazioni di livello internazionale. Tale incremento è da riferirsi sia all'esigenza delle associazioni di usufruire della riduzione delle tariffe postali per la spedizione dei prodotti editoriali (ai sensi dell'art. 21 della legge n.14 del 24 febbraio 2012), sia alla migliore e più completa informazione che il Corecom sta diffondendo presso gli operatori non necessariamente obbligati a iscriversi al Roc, ma che da tale iscrizione potrebbero acquisire dei vantaggi.

Organizzazione interna

Per quanto riguarda l'organizzazione, il personale e la gestione dell'attività, nel 2012 si è proceduto da un canto a definire con maggiore precisione le figure professionali facenti parte della struttura Roc (attualmente composta da un funzionario amministrativo e da due istruttori, di cui uno part-time all'80%), dall'altro è stato potenziato il servizio di consulenza e informazione a favore degli utenti del Registro, declinato principalmente su due livelli di intervento: 1. attraverso la consulenza telefonica e la corrispondenza elettronica, per complessive n. 1.286 e.mail (il dato si riferisce alle comunicazioni in uscita), alle quali fanno ricorso soprattutto gli operatori esperti che spesso pongono quesiti per chiarire la materia in ordine ai contenuti; 2. attraverso l'attività di sportello aperto al pubblico (giovedì mattina, dalle ore 9.30 alle ore 12.30), frequentato soprattutto da operatori stranieri, i quali, non avendo dimestichezza con le procedure amministrative e spesso incontrando anche difficoltà a comprendere quali adempimenti sono loro richiesti, necessitano di un contatto diretto con l'amministrazione pubblica e di un supporto, anche operativo, da parte del Corecom.

Nuovo sistema informativo telematico

L'ultima parte del 2012 è stata contrassegnata dall'entrata in funzione (dal 16 ottobre) del nuovo sistema informativo telematico del Registro, accessibile dal portale www.impresainungiorno.gov.it gestito da Unioncamere (Unione italiana delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura), così come stabilito dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con la delibera n.393/12/Cons. Si dà evidenza della valutazione positiva del nuovo sistema che innova e semplifica le procedure, consentendo agli operatori di inserire e aggiornare direttamente online tutti i dati che li riguardano, favorisce la diminuzione della produzione cartacea dei documenti, con un indubbio risparmio sui costi della pubblica amministrazione, e mette in comunicazione i dati camerali sugli assetti societari degli operatori con quelli di pertinenza del Roc. Tuttavia, considerando che gli operatori lombardi ad oggi registrati rappresentano - insieme a quelli della regione Lazio - il numero maggiore degli iscritti al Registro, il passaggio dal sistema precedente a quello attuale ha reso necessario un notevole impegno organizzativo di ri-definizione dell'attività, che ha coinvolto il personale in molteplici interventi, fra i quali:

- Il trattamento delle pratiche incomplete migrate dal vecchio sistema al nuovo, attraverso l'invio di provvedimenti o lettere finalizzate a integrare la documentazione mancante;
- il trattamento delle istanze di iscrizione pervenute nel periodo cosiddetto di transizione da un sistema all'altro, attraverso l'inserimento manuale dei dati nel nuovo sistema;
- la gestione delle istanze di iscrizione pervenute in forma cartacea dopo l'avvio del nuovo sistema, che ha comportato sia la predisposizione e l'invio di informative mirate agli utenti, sia interventi di consulenza telefonica volti a spiegare le nuove procedure di iscrizione online;

- l'intensificazione dei rapporti di scambio con il Servizio Ispettivo Registro e Corecom dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che ha sortito ottima collaborazione e pronte risore per risolvere le questioni critiche, spesso di tipo informatico, emerse di volta in volta o dall'attività di front-office svolta direttamente dagli operatori di comunicazione, o da quella di back-office condotta dagli operatori del Corecom;
- la realizzazione di una costante attività di supporto informativo agli operatori e la produzione di specifiche note-avvertenze volte a comunicare le nuove modalità di gestione del Registro, con particolare riferimento all'utilizzo della Carta Regionale dei Servizi come strumento di accesso al portale www.impresainungiorno.gov.it, che in Lombardia viene impiegata principalmente come tessera sanitaria;
- la formazione degli operatori preposti al ROC finalizzata alla conoscenza e all'uso del nuovo sistema, attraverso la partecipazione agli incontri organizzati dall'Autorità e l'auto-formazione mediante lo studio dei manuali operativi prodotti da Agcom.

Funzionalità del nuovo sistema informativo

Alla stato attuale può considerarsi quasi superata la fase iniziale di sperimentazione del nuovo sistema informativo, che necessariamente ha comportato la messa in opera di aggiustamenti per correggere alcuni malfunzionamenti; molto proficua, sotto questo profilo, la continua e costante collaborazione tra Corecom, Agcom e società realizzatrice del nuovo sistema. Si potrebbe ora pensare di potenziare il sistema con l'introduzione di nuove funzioni, con l'obiettivo finale di giungere a considerare tale piattaforma come unico ambiente di lavoro e di interazione con le imprese; in questa direzione, si formulano alcune proposte:

- la possibilità del sistema di generare tutti i documenti necessari allo svolgimento del procedimento, personalizzati e modificabili, collegati all'applicativo di gestione del protocollo in uso presso il Corecom (provvedimento di iscrizione, cancellazione, improcedibilità/archiviazione, contestazione, diffida, atti intermedi quali la lettera di richiesta di integrazione dei documenti);
- la possibilità del sistema di comunicare direttamente con gli operatori iscrivendi o iscritti al registro, qualora si rendesse utile inviare e-mail o fax di richiesta di acquisizione di informazioni o documenti;
- la possibilità del sistema di leggere analiticamente i dati in esso contenuti, al fine di predisporre interrogazioni di dettaglio e indagini statistiche aggiornate all'attualità del momento.

Prospettive

In considerazione dell'articolazione dell'istruttoria, della complessità dei procedimenti così come sono indicati nel Regolamento approvato con delibera Agcom n. 666/08/Cons e della tempistica collegata alle varie tipologie di

procedimento, il Corecom Lombardia ha individuato alcuni obiettivi di miglioramento:

- intensificare l'azione di monitoraggio sullo stato di avanzamento delle pratiche, in particolare su quelle che presentano delle anomalie o delle criticità, per le quali si rende necessario intervenire, in stretto raccordo con l'Agcom, con provvedimenti mirati che contemplano anche un termine entro cui l'operatore è tenuto ad adempiere;
- riservare, nell'ambito del nuovo sistema informativo di gestione del protocollo Corecom in fase di sviluppo, una specifica sezione dedicata al ROC, attraverso la quale si renda possibile gestire in modo efficace il monitoraggio delle pratiche e generare i testi dei provvedimenti correlati automaticamente al numero di protocollo e/o al numero di procedimento.

R.O.C.	
Nuove iscrizioni (numero di procedimenti registrati, nel periodo di riferimento, sul database del ROC)	210
Domande d'iscrizione improcedibili e/o archiviate	13
Domande d'iscrizione in istruttoria	39
Richieste di integrazioni/variazioni	501
Nuove cancellazioni (numero di procedimenti registrati, nel periodo di riferimento, sul database del ROC)	39
Domande di cancellazione in istruttoria	0
Rilascio di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	92
Richieste di certificazioni non rilasciate e/o in istruttoria	0



Articolazione delle nuove iscrizioni per attività

Editoria	103
Editoria elettronica	43
Radiodiffusione sonora e televisiva	3
Produttori/Distributori di programmi radiotelevisivi	17
Concessionarie di pubblicità	13
Agenzie di stampa a carattere nazionale	0
Servizi di comunicazione elettronica	56
Operatori di rete	1
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	2
Fornitori di servizi interattivi associati o di accesso condizionato	0

Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali

Premessa

Anche nel 2012, conclusa la fase di sperimentazione della delega (ora tacitamente rinnovata), l'attività di vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale è stata effettuata principalmente mediante il monitoraggio delle trasmissioni delle emittenti televisive locali. L'anno trascorso ha visto peraltro da una parte il completamento di procedimenti riferiti alla seconda sessione del 2010, dall'altro l'avvio e il completamento – per la parte di competenza del Corecom - dei procedimenti della sessione 2011, e infine l'acquisizione delle registrazioni e l'affidamento dell'analisi per la sessione del 2012.

Monitoraggio - Terza sessione 2010

Nel corso del 2012 si sono conclusi tre procedimenti sanzionatori che, per la particolare natura e soggetto, hanno richiesto un'attenta analisi e un confronto tra professionisti nonché il coinvolgimento dell'Agcom anche in fase istruttoria. Sono tre procedimenti per la violazione dell'art. 34, "Disposizioni a tutela dei minori", del d.lgs. 177/2005; l'Autorità ha inviato alle emittenti l'ordinanza di ingiunzione con l'irrogazione di sanzioni amministrative per un totale di 115.000 euro, confermando le proposte del Comitato.

Monitoraggio - Sessione unica 2011

Come già evidenziato, il 2012 è stato l'anno di svolgimento dell'attività di vigilanza svolta oramai con una certa esperienza.

L'attività è a regime, i procedimenti sono rodati, il personale formato.

A seguito della relazione conclusiva di monitoraggio redatta dalla società incaricata dell'analisi, l'ufficio ha proceduto all'esame di ogni singola indicazione e alla visione di ogni trasmissione che potesse presentare casi di presunta violazione. Questa attività di studio e di valutazione del trasmesso ha richiesto l'utilizzo della maggior parte delle risorse dedicate alla funzione di monitoraggio ed ha, nel contempo, in collaborazione con l'Autorità, portato all'archiviazione di 16 presunte violazioni.

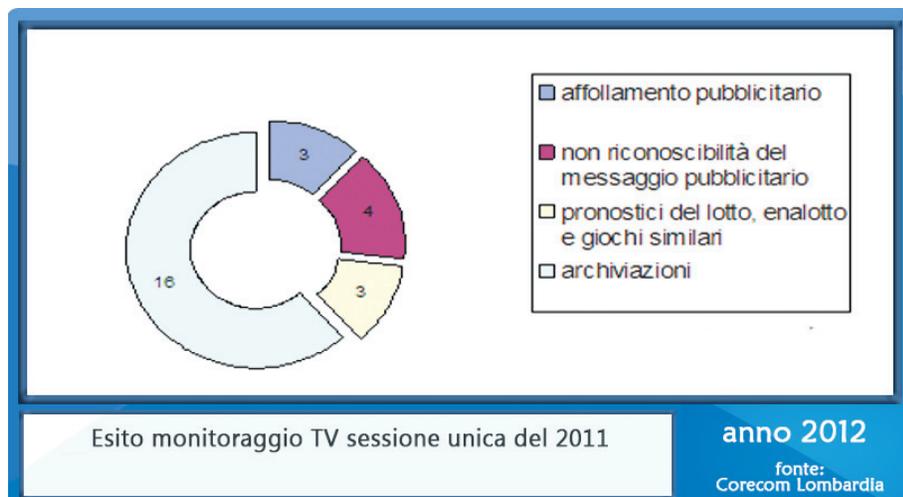
Diversamente, sono state inviate alle emittenti interessate dieci contestazioni per le violazioni sulla macro area "Pubblicità", così come indicato dalle Linee Guida dell'Autorità, e precisamente:

- 3 contestazioni su "affollamento pubblicitario"
- 4 contestazioni su "non riconoscibilità del messaggio pubblicitario"

- 3 contestazioni su “pronostici del lotto, enalotto e giochi similari”

Tipologia delle violazioni della sessione di monitoraggio 2011

Le 10 contestazioni inviate alle emittenti sono riconducibili alla macro-area “pubblicità” e sono divisibili a loro volta in tre sottogruppi di tipologie di violazioni, come riassunto nel grafico e successivamente descritte:



Affollamento pubblicitario

Tre contestazioni sono state notificate per la violazione dell’art. 38, comma 9, del T.U. 177/05 concernente l’affollamento pubblicitario orario e giornaliero.

La principale difficoltà è stata riscontrata nel momento del calcolo esatto del numero e della durata degli spot da inserire nel computo orario. Infatti, lo scorporo degli spot sociali o di pubblico interesse dal calcolo della soglia massima consentita del 25% orario ha determinato una difficoltà di lettura dei messaggi trasmessi diversi dai semplici spot.

Se, da un lato, la normativa e le Linee Guida definiscono in maniera sufficientemente chiara le differenti tipologie, la complessità dei messaggi trasmessi dovuta anche a una certa dose di ‘creatività’ delle emittenti nel costruire le trasmissioni, ha come conseguenza una certa difficoltà nel collocare i messaggi all’interno delle fattispecie elencate dalle Linee Guida.

Non riconoscibilità del messaggio pubblicitario

La violazione dell'art. 3, comma 2, della delibera n. 538/01/CSP “Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite” concernente la pubblicità ha determinato l'invio di quattro contestazioni a diverse emittenti locali. La violazione è intervenuta soprattutto per comunicazioni commerciali non segnalate né riconoscibili andate in onda all'interno di programmi di intrattenimento. Spesso in queste informazioni pubblicitarie vengono esposti marchi o numeri di telefono o ancora siti internet creando una possibile confusione nello spettatore.

Questa tipologia di violazione ha necessitato di un'analisi prettamente qualitativa del trasmesso.

Televendite di servizi relativi ai pronostici concernenti il gioco del lotto, enalotto e giochi simili

Nel caso di specie le tre contestazioni hanno riguardato la violazione dell'art. 5-ter, commi 1, 2 e 3 della delibera n. 538/01/CSP “Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite”.

Queste contestazioni hanno richiesto un'attenta analisi qualitativa a causa della difficoltà di identificazione dei programmi trasmessi. La linea di demarcazione tra lecito e violazione è, infatti, ambigua così come è labile la definizione normativa delle caratteristiche che tali programmi dovrebbero avere per non incorrere in sanzione.

L'esperienza oramai maturata e la stretta collaborazione con l'Autorità hanno permesso di avviare i procedimenti sanzionatori con alla base una chiara interpretazione normativa.

Monitoraggio - sessione unica 2012

Anche per il 2012, così come richiesto dalle linee guida dell'Agcom, sono state sottoposte al monitoraggio 17 emittenti locali pari al 30% di quelle riportate nella tabella allegata all'Accordo Quadro sottoscritto tra Agcom e Regioni nel 2008, nella quale sono individuate, per la Lombardia, 57 emittenti.

Importanza rilevante ha assunto anche il criterio di selezione del campione da monitorare: al riguardo il Comitato ha proposto di scegliere 8 emittenti tra le prime 16 della graduatoria relativa al bando per l'attribuzione dei contributi per l'anno 2011 e le restanti 9 tra quelle che percepiscono contributi tra zero e la quota base.

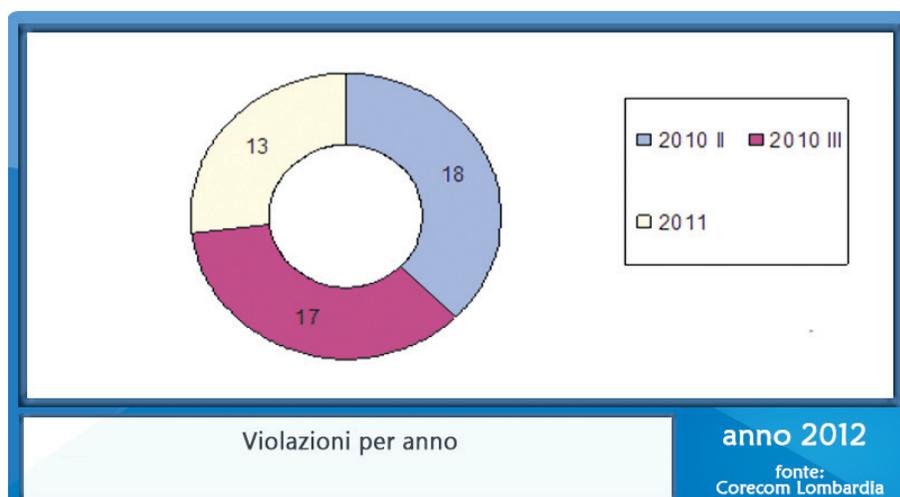
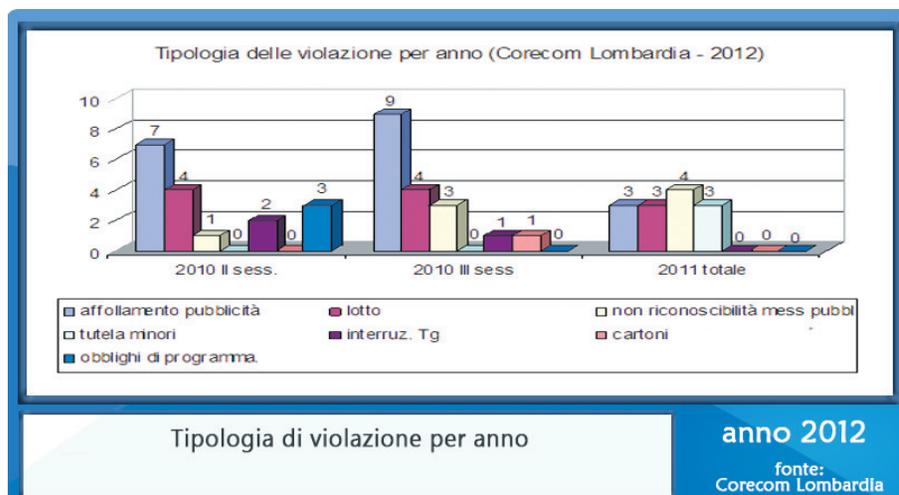
Le emittenti estratte e successivamente sottoposte a monitoraggio sono: quelle riportate nel box .

I programmi trasmessi dal campione delle emittenti così determinato sono stati sottoposti a monitoraggio (registrazione) per 7 giorni per 24 ore al giorno nella settimana dal 22 al 28 ottobre 2012, per un monte ore complessivo di 2856 (da moltiplicarsi per le quattro macro aree da analizzarsi separatamente). L'analisi qualitativa del trasmesso è attualmente in fase di elaborazione ed ultimazione da parte della società incaricata.

E' manifesto pertanto che l'entità delle informazioni raccolte necessitano di un elevato grado di attenzione e di investimento di risorse, anche economiche, che, se opportunamente pianificate, possono rivelarsi una risorsa.

Emittenti sorteggiate e sottoposte a monitoraggio:

1. Antenna 3
2. Telenova
3. Telereporter
4. Bergamo Tv
5. Studio 1 Tv
6. Telecampione
7. Telecolor
8. Teletutto
9. Rete 55
10. Teleunica
11. Retebrescia
12. Mantova Tv
13. Trs Tv
14. Telestar Lombardia
15. Più Blu Lombardia
16. Tele Nbc
17. Teleritmo



Vigilanza su emittenti locali e pubblicità istituzionale	
Pluralismo	
Numero di ore monitorate	2.856
Numero di emittenti monitorate	17
Numero procedimenti avviati	0
- di cui conclusi con relazione all'Agcom	0
Obblighi di programmazione	
Numero di ore monitorate	2.856
Numero di emittenti monitorate	17
Numero procedimenti avviati	0
- di cui conclusi con relazione all'Agcom	0
Pubblicità	
Numero di ore monitorate	2.856
Numero di emittenti monitorate	17
Numero procedimenti avviati	10
- di cui conclusi con relazione all'Agcom	10
Garanzie dell'utenza (inclusa la tutela dei minori)	
Numero di ore monitorate	2.872
Numero di emittenti monitorate	18
Numero procedimenti avviati	3
- di cui conclusi con relazione all'Agcom	3
Totali	
Totale ore monitorate	11.440
Totale emittenti monitorate	69
Totale procedimenti tv avviati	13
- di cui conclusi	13

Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi

Il Corecom Lombardia, in forza della convenzione del 16 dicembre 2009, è stato delegato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, tra l'altro, alla vigilanza sul rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale (stampa locale), contenute nel Regolamento approvato con deliberazione 256/10/CSP.

Per l'esercizio in concreto dell'attività di vigilanza sulla base del nuovo Regolamento, l'Agcom ha diramato le nuove Linee guida, cui i Corecom si devono attenere.

In particolare, le Linee guida indicano che l'attività di vigilanza dei Corecom è rivolta all'osservazione del comportamento dei mezzi di comunicazione di massa per quanto concerne la diffusione o pubblicazione dei risultati dei sondaggi d'opinione attraverso una relazione semestrale.

Nello specifico, sul piano operativo, le linee guida prevedono, in riferimento all'attività di monitoraggio d'ufficio, che i Corecom individuino un paniere di quotidiani e di periodici a diffusione settimanale e a contenuto prevalentemente informativo nell'ambito di quelli aventi redazione principale nell'ambito territoriale di competenza da sottoporre a controllo a campione con un'attività a cadenza almeno semestrale.

In attuazione delle Linee guida sopra citate, il Corecom Lombardia ha individuato un paniere di quotidiani di interesse locale e periodici a diffusione settimanale a carattere prevalentemente informativo nell'ambito di quelli aventi redazione principale nel territorio di competenza.

L'Ufficio per il Corecom ha quindi svolto l'attività di vigilanza di cui trattasi, mediante il monitoraggio d'ufficio nel periodo dal 31 maggio al 11 giugno 2012 e dal 30 settembre al 1° novembre 2012.

Nello specifico, nell'ambito del suddetto paniere è stato scelto un campione costruito con i seguenti criteri:

- Un quotidiano per provincia
- Almeno un quotidiano gratuito per l'area di Milano
- Due notiziari settimanali locali
- Scelta casuale delle date delle pubblicazioni da sottoporre a controllo.

Le testate giornalistiche analizzate sono:

- La Provincia Pavese
- Il Giornale di Brescia
- La Gazzetta di Mantova
- La Prealpina
- Corriere di Como
- L'Ordine (Como e provincia)
- La Provincia di Sondrio
- La Provincia di Lecco
- La Provincia di Cremona
- Il Cittadino di Lodi
- L'Eco di Bergamo
- Il Cittadino di Monza e Brianza
- Metro (quotidiano milanese)
- Leggo (quotidiano milanese)
- Lombardia Oggi - Settimanale allegato a La Prealpina
- Più – Settimanale allegato alla provincia di Cremona

Dall'analisi effettuata non è emersa alcuna irregolarità o violazione.

Esercizio del Diritto di rettifica

Per quanto concerne il diritto di rettifica, la cui attività è stata delegata al CoReCom in base all'art. 4, comma 1 lett. b) della Convenzione del 2004, nell'anno trascorso non sono state presentate istanze finalizzate a chiedere l'intervento del Corecom in questa materia.

Conclusioni

La sessione di vigilanza-monitoraggio del 2012 è stata contrassegnata da tre elementi:

- esperienza acquisita
- risorse disponibili
- strutturati rapporti con l’Autorità.

Esperienza acquisita

Dopo quattro sessioni di monitoraggio televisivo sono oramai collaudate le procedure e le modalità organizzative necessarie per il corretto svolgimento dei procedimenti sanzionatori non solo da un punto di vista qualitativo ma anche, e soprattutto, nei tempi richiesti dalla normativa.

Proprio l’esperienza ha insegnato che ogni tipologia di violazione deve essere trattata singolarmente ed analizzata nel contesto della trasmissione nella quale è inserita.

Proprio la visione del trasmesso è fonte di confronto al fine di pervenire ad una chiara identificazione della violazione e risulta necessaria una continua interpretazione dei dati.

Risorse disponibili

Per quanto riguarda le risorse per l’attività di monitoraggio, sono state dedicate due unità a tempo pieno (di cui una, però, a tempo determinato in scadenza a fine anno, per cui si dovrà procedere alla sostituzione) con l’ausilio di ulteriori unità nei momenti di maggior afflusso e gestione dei dati. Peraltro, in un periodo come quello attuale di contrazione delle risorse pubbliche (spending review) la gestione delle risorse risulta delicata.

La grande quantità dei dati estrapolati dal monitoraggio delle 17 emittenti impone un lavoro gravoso e rischia inevitabilmente di allungare i tempi di analisi del trasmesso. Sicuramente il numero elevato di emittenti è una criticità per l’alto numero di dati da analizzare, per l’alto costo della registrazione soprattutto per le emittenti più piccole e per la complessità dell’analisi e gestione dei numerosi procedimenti sanzionatori. D’altro canto, il vasto panorama permette di avere un’ampia visione della situazione del territorio.

Rapporti con l'Autorità

Nel tempo si è fatta esperienza della procedura di competenza degli uffici del Corecom e della procedura sanzionatoria propria dell'Autorità. Ciò ha permesso di instaurare, e con il tempo potenziare, una solida collaborazione tra strutture che ha permesso di accelerare i tempi dei procedimenti e la qualità delle procedure di violazioni poste in essere. Negli anni passati sono state segnalate all'Autorità le ambiguità e le difficoltà di una chiara definizione dei programmi trasmessi dalle emittenti locali e conseguentemente la faticosa applicabilità della normativa vigente. Proprio in virtù del lavoro pregresso si è giunti ora ad una più snella identificazione delle violazioni e delle procedure sanzionatorie conseguenti.

Tutela dei minori

Quando si affronta il tema della tutela dei minori nell'ambito della comunicazione mediatica si rischia sempre di oscillare tra due orientamenti contrapposti: da un lato la necessità di un ordinamento normativo volto alla protezione più estesa possibile dei soggetti deboli, dall'altro un atteggiamento di autoregolamentazione dei media basato essenzialmente sulla domanda/offerta dei servizi proposti lasciando all'utente la libertà di adesione.

L'attività di tutela dei minori suscita sempre interesse e condivisione ad ogni livello istituzionale anche se poi concretamente questa attività si scontra con la complessa realtà, sociale ed economica, che riduce enormemente le possibilità di interagire in maniera pro attiva in difesa dei più deboli.

Nel concreto la vigilanza in materia di tutela dei minori, così come prevista dalla specifica delega ai Corecom, viene espletata essenzialmente su segnalazione, spesso a mezzo fax ma ancor più facilmente via e-mail anche grazie al modello prestampato scaricabile dal sito internet. Il contenuto delle segnalazioni dell'anno 2012 riguarda essenzialmente l'indignazione degli utenti per comportamenti ritenuti scorretti durante i programmi televisivi, spesso nei servizi informativi e nei telegiornali.

In caso di segnalazione l'Ufficio, verifica la sussistenza della presunta violazione, approfondisce l'analisi attraverso la visione del programma e lo studio della normativa vigente; la maggior parte dei casi segnalati nello scorso anno sono stati dirottati, ai fini dell'istruttoria, alle competenti sedi.

L'Ufficio svolge di routine l'attività di vigilanza sulle emittenti locali verificando che i programmi trasmessi non rechino danno ai minori o che le trasmissioni ritenute non adatte ai minori siano chiaramente identificate così come richiede la normativa.

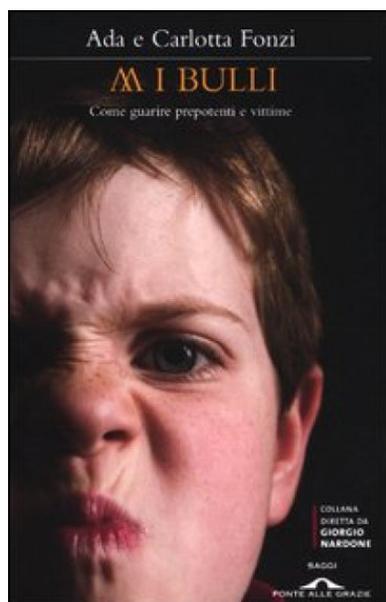
In ogni caso, comunque, l'Ufficio ha svolto, e svolge tuttora, una rilevante attività di consulenza esterna al cittadino telespettatore per la tutela dei diritti

dei più piccoli.

Nell'ambito della tutela dei minori il Corecom svolge attività di consulenza e di suggerimenti in generale e promuove la tutela delle fasce deboli in ogni campo e su tutti i nuovi strumenti media utilizzati aumentandone la conoscenza e trasmettendo un corretto impiego.

Per questo motivo il Corecom ha stretto rapporti di collaborazione con numerosi enti e fondazioni rivolti espressamente alla tutela dei minori e si fa promotore di iniziative di educazione ai nuovi strumenti tecnologici.

Per indirizzare i giovani ad un corretto uso del telefono cellulare, il Corecom, in collaborazione con il MIUR – Istituto scolastico regionale – e con la fondazione Terre des Hommes Italia onlus, ha indetto il concorso “Doma il Bullo” per premiare migliori filmati che sviluppano il tema della lotta al bullismo. Hanno partecipato 15 scuole con più di 50 video prodotti e sono stati premiati i quattro video che meglio rappresentavano la lotta al bullismo.



Visto l'interesse suscitato dall'iniziativa, il concorso si avvia ad una seconda edizione nel 2013, puntando maggiormente l'attenzione al cyber bullismo ed alle tipiche violenze della rete.

L'Ufficio ha posto in essere altre iniziative sempre a tutela delle fasce deboli e rivolte in particolare al tema del bullismo ritenuto dagli stessi ragazzi una piaga più pericolosa della droga. Per affrontare questo argomento è stata organizzata una tavola rotonda con l'intervento di associazioni qualificate sul tema e in particolare la disanima dell'argomento attraverso la presentazione del libro “Abbasso il bullismo” di Ada e Carlotta Fonzi da parte dalle autrici intervenute all'incontro.

Sono sempre attuali i rapporti con l'OssCom, Centro di ricerca sui media e la comunicazione dell'Università Cattolica di Milano, e tramite l'Osservatorio il Corecom ha partecipato alla terza

edizione della ricerca 'EU Kids Online network funded by the EC, Safer Internet plus Programme (project code SIP-KEP-321803), indagine europea sull'esperienza dei rischi online e le strategie che bambini, adolescenti e genitori adottano per proteggersi ed ora si fa promotore del nuovo progetto "Net Children go mobile" finalizzato a indagare come il cambiamento delle condizioni dell'accesso e dell'uso di internet da device mobili portino più o meno rischi per la sicurezza online dei bambini.



Campagna nazionale contro il bullismo

Cittadinanza e l'Educazione già Osservatorio regionale sul fenomeno del bullismo in collaborazione con il MIUR.

Per rispondere a questo diffuso fenomeno, diventato ormai emergenza, il Corecom siede anche al tavolo dell'Osservatorio Regionale della Lombardia per la Costituzione, la



Il Corecom patrocina, inoltre, il premio "Child guardian award", premio per la pubblicità che meglio interpreta l'immagine dei bambini, promosso dalla Fondazione Terres des Hommes.

Il Corecom ha aderito alla "Carta di Milano – per il rispetto delle bambine e dei bambini nella comunicazione" promossa dal Comune di Milano su iniziativa

di Terres des Hommes sottoscrivendo i principi generali di rispetto come indicato nella convenzione dell'ONU che nella nostra società non possono più essere dati per scontati ma vanno ribaditi e sollecitati attraverso modelli educativi e comportamentali espressi.



Il Corecom aderisce al “Safer internet day” sostenendo un utilizzo consapevole e responsabile, ma anche creativo dei nuovi media da parte dei bambini promuovendone l’iniziativa.



**COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI**

Corecom Lombardia
Comitato Regionale per le Comunicazioni
Via Fabio Filzi, 22 - 20124 Milano

Centralino e informazioni: tel 02 67482300
fax: 02 67482701-707

www.corecomlombardia.it