



# **PROGRAMMA ATTIVITA' PER L'ANNO**

# **2022**



## SOMMARIO

<b>IL COMITATO .....</b>	<b>3</b>
<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
Le controversie tra utenti ed operatori di telefonia, <i>internet</i> e <i>pay-tv</i> .....	3
La dotazione organica.....	4
I Media locali e la tutela delle lingue minoritarie .....	5
Implementazione del <i>software</i> in dotazione al monitoraggio televisivo .....	5
Differimento del passaggio alla nuova televisione digitale terrestre (DVB-T2) .....	5
<b>PROGRAMMAZIONE DELLE FUNZIONI PROPRIE.....</b>	<b>7</b>
Programmi dell'accesso .....	7
Vigilanza sulla comunicazione politica e istituzionale .....	8
Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi nei periodi elettorali .....	8
Rimborsi per la trasmissione di messaggi autogestiti .....	8
Relazioni istituzionali e rapporti con il sistema dell'informazione .....	9
<b>PROGRAMMAZIONE DELLE FUNZIONI DELEGATE.....</b>	<b>11</b>
Esercizio del diritto di rettifica sulle emittenti radiotelevisive locali .....	11
Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui <i>mass-media</i> locali.....	11
Controversie tra utenti ed operatori di telefonia, <i>internet</i> e <i>pay-tv</i> .....	12
Vigilanza e monitoraggio dell'attività radiotelevisiva locale e della Concessionaria pubblica in ambito regionale ...	13
Registro degli Operatori di Comunicazione .....	14
Attività di promozione: iniziative e convegni.....	14
<b>RIEPILOGO PREVISIONI DI SPESA.....</b>	<b>16</b>

## IL COMITATO

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia (Corecom FVG) è stato nominato il 5 marzo 2019, con i Decreti del Presidente della Giunta regionale n. 038/Pres. e 039/Pres. per la durata di cinque anni.

Il Comitato in carica è così composto:

Mario Trampus, Presidente

Antonella Eloisa Gatta, Vice Presidente

Cristina Vescul, Componente

## PREMESSA

Il presente Programma di attività è il terzo presentato dall'attuale Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia e intende porsi in continuità soprattutto con la programmazione 2020-2021 che ha risentito anche del perdurare dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19, in particolare per quelle iniziative di supporto all'utenza più debole e meno dedita all'utilizzo delle dotazioni e delle applicazioni informatiche.

In tale ottica, si propongono di seguito alcuni "punti focali" per l'articolazione del Programma di attività per l'anno 2022.

### **Le controversie tra utenti ed operatori di telefonia, internet e pay-tv**

Dal 23 luglio del 2018 la gestione delle controversie avviene integralmente attraverso la piattaforma telematica *Conciliaweb* per l'intero processo legato al contenzioso (conciliazioni, provvedimenti temporanei e definizioni): ciò ha reso necessario un adeguamento del Corecom e della struttura di supporto, sia dal punto di vista organizzativo interno, sia da quello di un diverso approccio nei confronti dei cittadini utenti e degli operatori.

Dopo un periodo di sperimentazione e valutazione delle criticità del nuovo sistema, nel corso del 2019 l'Autorità ha tra l'altro emanato la delibera 353/19/CONS con le modifiche del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie: a seguito del confronto con i vari Corecom regionali sul testo e le funzionalità della piattaforma informatica *Conciliaweb*, AGCOM ha poi adottato anche la modifica al regolamento applicativo connesso alla piattaforma – ora denominata *Conciliaweb 2.0* - che ha trovato applicazione a partire dal 1° marzo 2021.

Al momento in cui viene redatto il presente programma di attività, risulta essere stato richiesto da parte della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome l'avvio del confronto con Agcom per il rinnovo dell'Accordo quadro, già scaduto il 31.12.2020, con proroga disposta fino al 31.12.2021, anche per le convenzioni relative all'esercizio delle funzioni delegate: vi è, conseguentemente, incertezza sulle risorse finanziarie e funzioni delegate che verranno definitivamente attribuite alle Regioni e Province autonome. Per programmare l'attività per l'anno 2022 si è ritenuto prudenzialmente di considerare

l'entità dei contributi storicamente trasferiti al Corecom FVG, riservandosi poi di apportare le necessarie modifiche quando saranno note le condizioni e le risorse del nuovo Accordo quadro.

Si ritiene comunque, anche alla luce dell'esperienza fin qui maturata, di evidenziare alcuni punti, come di seguito riportati, all'interno del nuovo piano di attività proposto dal Comitato.

### **La dotazione organica**

Come già anticipato, il 2021 è stato caratterizzato dall'entrata in funzione della nuova piattaforma informatica *Conciliaweb 2.0*: a partire dal mese di marzo è previsto l'accesso alla piattaforma per gli utenti con credenziali SPID (sistema pubblico di identità digitale) o CIE (carta di identità elettronica); sono inoltre stati definiti quali soggetti accreditati per l'accesso alla piattaforma gli avvocati e le associazioni di consumatori riconosciute a livello nazionale, ma l'Autorità sembrerebbe orientata ad ampliare ulteriormente l'elenco dei soggetti titolati ad intervenire in rappresentanza degli utenti nel contenzioso con gli operatori di telefonia, *internet* e *pay-tv*. A regime, quindi, si può pensare ad un aumento anche considerevole del carico di lavoro legato alla gestione del contenzioso e la conseguente necessità di avere risorse umane sufficienti ad affrontarlo. D'altro lato, l'utilizzo sempre più diffuso dello strumento informatico, richiede la tutela dell'utenza più debole senza dimenticare la sempre presente richiesta di informazioni da parte dei cittadini sugli strumenti di tutela a loro disposizione e le modalità per attivarli, determinata anche da alcune sentenze nei confronti dei principali operatori telefonici.

Considerato quanto premesso, desta una certa preoccupazione la progressiva riduzione dei dipendenti assegnati alla struttura organizzativa di supporto al Corecom FVG: è necessario infatti far presente che nel corso del 2020 sono cessati per quiescenza due dipendenti a tempo indeterminato assegnati alla sede di Udine, al momento compensati solo al 50% con una nuova acquisizione di personale per la medesima sede, mentre nel 2021 è andata in quiescenza una unità di personale, sempre a tempo indeterminato, presso la sede di Trieste, non ancora sostituita. Tale situazione potrebbe compromettere nel tempo la continuità e la tempestività del servizio ai cittadini a fronte del carico di lavoro collegato soprattutto al contenzioso con gli operatori delle comunicazioni, per cui si rappresenta la necessità che venga garantita almeno l'integrale sostituzione del personale cessato nel biennio 2020-2021 e che risultava dedicato a tale attività.

Va segnalato poi che il Corecom FVG ha ritenuto di avviare nel corso del 2021 un servizio sperimentale, attualmente nella sola sede di Trieste: si tratta di una "postazione assistita" per le istanze di conciliazione su *Conciliaweb* con operatori di telefonia, *internet* e *pay-tv* che consente a cittadini che non hanno a disposizione un PC e che eventualmente necessitano dell'assistenza di un operatore, di poter comunque utilizzare la piattaforma informatica messa a disposizione da AGCOM per la gestione del contenzioso. La specificità del servizio, gestito su appuntamento, richiede tuttavia necessariamente la disponibilità di personale aggiuntivo da dedicare, soprattutto in previsione di un'estensione del servizio anche alle altre sedi Corecom nel territorio regionale.

Si ritiene necessario confermare ed eventualmente rafforzare il ricorso a personale somministrato e/o a tempo determinato, per poter garantire l'operatività della struttura in attesa delle sostituzioni dei dipendenti andati in quiescenza, ma anche, come detto, per aumentare l'attività di accompagnamento dell'utenza nell'utilizzo della piattaforma telematica di conciliazione. Se da un lato, infatti, ci si prefigge di semplificare e velocizzare i procedimenti attraverso una loro totale digitalizzazione, dall'altro non ci si può

scordare delle dimensioni, ancora ragguardevoli, del “*dividendo digitale*” nel nostro Paese; a tale scopo sarà utilizzato anche il contributo erogato dall’Agcom per le attività delegate, ai sensi dell’art. 12, comma 2bis, della Legge regionale 10 aprile 2001 n. 11.

## **I Media locali e la tutela delle lingue minoritarie**

Il Comitato è intenzionato a stimolare una riflessione sulla diversità linguistica della nostra regione, che sappia render conto sia degli aspetti giuridici che di quelli linguistici, ma soprattutto che si focalizzi sul ruolo dei media della nostra regione. Il Corecom FVG partecipa al Gruppo di lavoro “Tutela delle minoranze linguistiche nella Comunicazione”, composto anche dai rappresentanti dei Corecom di Valle d’Aosta (Coordinatore), Provincia autonoma di Bolzano (Bozen Südtirol), Provincia autonoma di Trento e Sardegna. Da questi lavori è originato il corpus documentale aggiornato “La tutela delle minoranze linguistiche nella legislazione regionale/provinciale e nella comunicazione – dossier”, il cui contenuto fotografa l’attuale normativa presente nelle quattro regioni, in ambito della comunicazione, nonché le iniziative poste in essere a tutela delle lingue minoritarie. Si ritiene quindi di mantenere e rafforzare la collaborazione con i Corecom in cui sono presenti lingue minoritarie sottoposte a tutela, per essere al corrente su quanto fino ad ora realizzato e proporre nuove progettualità, che potrebbero dare vita ed eventi congiunti ai quali sarebbe auspicabile conferire una certa periodicità.

## **Implementazione del software in dotazione al monitoraggio televisivo**

A seguito dell’affidamento, nel corso del 2020, della progettazione esecutiva di un nuovo software per la funzione delegata di monitoraggio alla Società Insiel Spa, il Comitato ha ritenuto di commissionare a quest’ultima la realizzazione materiale del progetto. Attualmente è in corso la fase di collaudo del software, che si concluderà nell’anno in corso con l’avvio della versione operativa. Tra le caratteristiche principali di questo programma, si segnala la possibilità di gestire in remoto ogni fase dell’attività delegata di monitoraggio: dall’acquisizione delle registrazioni delle emittenti, alle quali sarà riservato temporaneamente uno spazio *in cloud* dove trasferire i propri file video, all’elaborazione di questi ultimi con un applicativo pensato per l’utilizzo *via browser*, fino alla produzione della reportistica propedeutica all’attività delegata di vigilanza. Terminata nell’anno in corso la fase di collaudo e avviamento, si prevede per il 2022, quando il software sarà a regime, di riservare una quota dei fondi disponibili per la gestione manutentiva del software ed una quota per eventuali interventi evolutivi legati a mutamenti normativi di significativo impatto.

## **Differimento del passaggio alla nuova televisione digitale terrestre (DVB-T2)**

Come noto, in base alla *road map* inizialmente tracciata dal Mise, la transizione al nuovo digitale terrestre sarebbe dovuta iniziare dal 1° settembre di quest’anno, con un primo passaggio intermedio, che obbligava i fornitori a diffondere un segnale DVB-T1 ma con standard di codifica Mpeg-4 e la contestuale riassegnazione delle frequenze agli operatori di rete; nell’anno successivo la transizione si sarebbe dovuta completare con l’adozione del DVB-T2 con codifica HEVC Main 10. Tale impostazione è stata sostanzialmente modificata dal decreto del 30 luglio 2021, che ha rivisto il precedente decreto del 19 giugno 2019 (decreto “Roadmap”), attraverso la disposizione di un calendario nazionale che individua una nuova tabella di marcia ai fini dell’attuazione del processo di transizione.

In base a tale calendario, il Friuli Venezia Giulia, rientrando nell'Area geografica n. 3, sarà interessato a tale processo nel periodo compreso tra il 3 gennaio 2022 ed il 15 marzo 2022; è stato ritenuto, quindi di prevedere nel Programma di attività 2022 una specifica attività informativa in materia, valutando contestualmente se rinviare quella già prevista nel programma 2021 per le modifiche nella tempistica nel frattempo approvate. Si fa presente, comunque, che da luglio 2021 è presente sul sito del Corecom una pagina informativa appositamente dedicata alla nuova TV digitale, che sarà man mano aggiornata con le informazioni disponibili.

Al momento non è invece ancora nota la codifica che sarà decisa per le trasmissioni in DVB-T2: inizialmente si parlava della codifica HEVC Main 10 quale standard obbligatorio, ma tale scelta rischierebbe di danneggiare tutti quegli utenti che, avendo acquistato l'apparecchio televisivo o il decoder prima del 22 dicembre 2018, potrebbero ritrovarsi con degli apparecchi compatibili con il DVB-T2 ma comunque non in grado di visualizzare le immagini, in quanto i loro dispositivi risultano abilitati fino alla codifica HEVC Main 8. Su questi ed altri punti di criticità, che potrebbero emergere in tale processo di transizione, il Corecom sarà chiamato a vigilare, con l'auspicio di agevolare questo delicato passaggio sia dal lato delle emittenti televisive regionali che da quello degli spettatori/concittadini.

## PROGRAMMAZIONE DELLE FUNZIONI PROPRIE

### Programmi dell'accesso

L'art. 6 della legge 14 aprile 1975, n. 103 *"Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva"*, individua i soggetti legittimati a presentare domanda di accesso riservando, a soggetti collettivi organizzati quali associazioni di rilevante interesse sociale, culturale e professionale (enti locali, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose, partiti, sindacati, ecc.), l'accesso ai programmi radiofonici della RAI a diffusione regionale. Attraverso trasmissioni autogestite, le associazioni possono così esprimere liberamente le proprie opinioni, illustrare i propri programmi, formulare proposte. Le trasmissioni vengono realizzate in modo autonomo o con il supporto tecnico gratuito della sede regionale della Rai; i programmi possono essere prodotti in lingua italiana, friulana e slovena.

Le modalità di accesso alle trasmissioni radiotelevisive della RAI regionale sono disciplinate dal *"Regolamento per l'accesso alle trasmissioni radiotelevisive del Friuli Venezia Giulia"*, approvato con deliberazione del Comitato n. 47 del 26 giugno 2012.

Il Corecom, in fase di ascolto preventivo dei programmi, ne valuta la correttezza e l'idoneità alla messa in onda; inoltre, secondo quanto previsto dal Regolamento, dispone i calendari trimestrali di programmazione delle registrazioni e della loro messa in onda ripartendo, tra i soggetti ammessi, il tempo messo a disposizione dalla sede regionale della RAI.

La programmazione dell'accesso viene sospesa nei periodi coincidenti con consultazioni elettorali o referendarie; il Comitato continuerà ad assicurare l'ordinaria attività collegata alla gestione delle domande di accesso.

Dal 2020, in ragione delle esigenze dettate dal periodo di *lockdown*, il Servizio ha predisposto una modalità aggiuntiva di gestione dei programmi, consentendo le registrazioni digitali in proprio e l'invio tramite un servizio di *file sharing*; visto il riscontro positivo da parte degli accedenti, si ritiene di poter mantenere a regime questa nuova modalità di invio, affiancandola a quella tradizionale (su supporti ottici o con registrazione presso la Rai), che ad oggi non è ancora stato possibile riattivare, viste le restrizioni all'accesso imposte dalla sede regionale del Servizio pubblico durante il periodo emergenziale e tuttora vigenti. Sempre per quanto concerne la consegna e la vigilanza sui file audio degli accedenti, non si esclude di poter predisporre già dal prossimo anno e senza particolari costi aggiuntivi, soluzioni in *cloud* proprietario (non più, quindi, attraverso soggetti privati terzi all'amministrazione che offrono i loro servizi senza costi apparenti), in analogia alle soluzioni attualmente in fase di implementazione e sperimentazione per il nuovo software dedicato al monitoraggio audiovisivo; su tale possibilità pesano attualmente alcune incognite, principalmente legate allo spazio residuo che risulterà mediamente disponibile per questi *file* nel *cloud* proprietario, per quanto il formato *mp3* sia significativamente molto meno ingombrante di qualsiasi formato audio-video (il che è abbastanza ovvio, venendo qui a mancare proprio la componente video, di gran lunga la più pesante).

### Spesa prevista:

- Non si prevedono spese



## **Vigilanza sulla comunicazione politica e istituzionale**

In questo ambito d'intervento, sia nei periodi di campagna elettorale o referendaria sia al di fuori di questi, una particolare rilevanza è assunta dalle funzioni consultive, di vigilanza e di controllo sul rispetto delle disposizioni in materia di comunicazione politica e parità di accesso ai mezzi di informazione locale previste dalla Legge n. 28/2000, come modificata dalla Legge n. 313/2003, dal Codice di autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive private locali e dalle disposizioni contenute negli specifici provvedimenti che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e la Commissione parlamentare di vigilanza adottano in occasione di ogni singola consultazione elettorale.

Per quanto concerne l'ambito locale, nel 2022 nella nostra regione sono previste le elezioni per il rinnovo dei Consigli comunali di 31 comuni, tra i quali Gorizia e i comuni di Azzano Decimo, Codroipo e S. Vito al Tagliamento con più di 15.000 abitanti, quindi potenzialmente interessati ad eventuali turni di ballottaggio.

Come di consueto, il Corecom sarà chiamato ad esercitare le funzioni di vigilanza e controllo sul rispetto del pluralismo informativo e della parità di accesso; analoga, se non maggiore attenzione, dovrà essere riservata alle attività di comunicazione istituzionale svolte dalle Pubbliche Amministrazioni nei periodi elettorali, in quanto è su questa tipologia che si continuano a riscontrare, in questi ultimi anni, il maggior numero di segnalazioni.

### **Spesa prevista:**

- Non si prevedono spese

## **Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi nei periodi elettorali**

In occasione delle prossime elezioni comunali, il Corecom dovrà vigilare sulla corretta modalità di pubblicazione dei sondaggi politico-elettorali; in caso di presunta violazione, si dovrà avviare un procedimento istruttorio che si conclude con la proposta da inoltrare all'Agcom, alla quale spetta infine la fase decisoria.

Particolare attenzione dovrà essere prestata nelle due settimane antecedenti le votazioni, in quanto in tali periodi è vietato diffondere e comunicare i risultati dei sondaggi demoscopici sull'esito delle elezioni e sugli orientamenti politici e di voto degli elettori.

Per le violazioni delle predette prescrizioni sono previste sanzioni di carattere "ripristinatorio", quali l'ordine di pubblicazione o diffusione di una nota di rettifica, con l'indicazione della violazione commessa; l'eventuale sanzione pecuniaria viene applicata soltanto in caso di inottemperanza all'ordine di ripristino.

### **Spesa prevista:**

- Non si prevedono spese

## **Rimborsi per la trasmissione di messaggi autogestiti**

In occasione delle prossime consultazioni elettorali, il Corecom regolerà la messa in onda, sulle emittenti radiotelevisive locali, dei messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG), previsti dalla legge 22 febbraio 2000, n. 28, con i quali le forze politiche presentano agli elettori, senza contraddittorio, candidati, liste e programmi elettorali. Ogni anno il Ministero dello Sviluppo economico (MISE) determina la misura del

rimborso a cui le emittenti, che si rendono disponibili alla messa in onda dei predetti messaggi, hanno diritto.

Il Corecom gestisce le risorse finanziarie annualmente assegnate dal MISE di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) e pertanto, anche per il 2022, assicurerà l'attività istruttoria con riguardo agli spazi messi a disposizione dalle emittenti radiotelevisive e alle domande presentate dai soggetti politici, al fine di provvedere alla ripartizione dei messaggi autogestiti gratuiti da trasmettere nonché alla determinazione dei rimborsi da erogare successivamente alle emittenti.

#### **Spesa prevista:**

- Non si prevedono spese

#### **Relazioni istituzionali e rapporti con il sistema dell'informazione**

Proseguirà anche nel 2022 il confronto con AGCOM sulle questioni inerenti il sistema dell'informazione.

Per quanto concerne il rinnovo della Convenzione tra la Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per l'informazione e l'editoria e la Rai per la trasmissione di programmi radiofonici e televisivi in lingua slovena, italiana e friulana nella Regione autonoma Friuli Venezia Giulia in scadenza il 29.04.2021, il Corecom ha provveduto a convocare il tavolo di confronto Rai-Regione il giorno 7 aprile 2021 con la presenza, tra gli altri, del Presidente del Consiglio regionale, l'Assessore regionale alle autonomie locali con delega alle lingue minoritarie, il Direttore relazioni istituzionali Rai, il Direttore Rai Com, il Direttore ed il responsabile gestione della sede Rai FVG, il responsabile di Rai Way, il direttore Agenzia regione cronache ed Agenzia consiglio notizie. È stato ricordato che l'atto integrativo alla convenzione in scadenza ad aprile 2020 e prorogata di un anno ha consentito, per la prima volta, che fossero previste delle ore di programmazione televisiva in lingua friulana, oltre ad un incremento della programmazione radiofonica in tale lingua minoritaria regionale. Sono state tuttavia ribadite le richieste già avanzate nel 2020 dalla Regione per dare piena attuazione alle norme a tutela della lingua friulana, con adeguato rafforzamento delle risorse finanziarie ed umane dedicate.

Il Corecom, nel successivo mese di maggio, ha provveduto a richiedere a Rai la copia della rinnovata convenzione ed il Direttore delle Relazioni istituzionali ha comunicato che la convenzione è stata rinnovata per sei mesi alle medesime condizioni e modalità, così come l'atto integrativo alla convenzione stessa relativamente alla trasmissione di programmi televisivi e per l'integrazione dei programmi radiofonici in lingua friulana nel territorio regionale.

Rimane confermata la disponibilità del Comitato a convocare la parti per proseguire il confronto istituzionale sul tema, vigilando sul rispetto del Contratto nazionale di servizio pubblico stipulato il 21 febbraio 2018 fra il Ministero dello sviluppo economico e la RAI per il periodo 2018-2022, per cui la Rai è tenuta a garantire, fra l'altro, la produzione e distribuzione di trasmissioni radiofoniche e televisive, nonché di contenuti audiovisivi in lingua slovena e friulana per la Regione autonoma Friuli Venezia Giulia.

Continueranno inoltre le forme di consultazione con le emittenti radiotelevisive private e le loro associazioni e con le associazioni degli utenti.

Si ritiene di proseguire poi nella collaborazione, avviata nell'ambito del rinnovato Protocollo d'intesa *"Coordinamento di attività per la tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza. Prevenzione e contrasto del*

*fenomeno del bullismo, del cyberbullismo e dell'infanzia violata",* con il Garante regionale dei diritti della persona, la Commissione regionale per le pari opportunità, il Difensore civico regionale, l'Osservatorio regionale antimafia, l'Ufficio scolastico regionale e il Compartimento polizia postale e delle comunicazioni del Friuli Venezia Giulia.

Altrettanto importante sarà mantenere viva la collaborazione istituzionale con l'Ordine dei giornalisti, l'Associazione della stampa del Friuli-Venezia Giulia, con le Organizzazioni sindacali dei lavoratori del comparto delle comunicazioni e con altri eventuali soggetti collettivi coinvolti nel settore.

**Spesa prevista:**

- Non si prevedono spese

## PROGRAMMAZIONE DELLE FUNZIONI DELEGATE

### **Esercizio del diritto di rettifica sulle emittenti radiotelevisive locali**

L'esercizio del diritto di rettifica riguarda il settore radiotelevisivo locale relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie e viene svolto in applicazione dell'articolo 32, commi 3 e 4, del Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 recante il "*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*".

Alla funzione si dovrà dare attuazione come di consueto, a seguito delle segnalazioni pervenute da soggetti di cui sono state diffuse immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni contrarie alla verità da parte di radio o televisione.

Una volta verificata la fondatezza delle stesse, al fine di assicurare ai soggetti interessati la diffusione delle loro dichiarazioni di replica, il Corecom ordina immediatamente all'emittente coinvolta di provvedere alla rettifica delle informazioni non corrette comunicate al pubblico, verificando poi che la rettifica ci sia stata e sia conforme alle disposizioni normative in materia. Qualora l'emittente non ottemperi, il Corecom inoltra la relativa documentazione all'Agcom, la quale può procedere all'irrogazione delle previste sanzioni.

#### **Spesa prevista:**

- Non si prevedono spese

### **Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui *mass-media* locali**

Al di fuori dei periodi elettorali, il Corecom è delegato alla vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi demoscopici e politico-elettorali sui media locali.

L'attività delegata consiste nella vigilanza sulla corretta presentazione delle note metodologiche, necessarie a garantire ai lettori/spettatori un chiaro discrimine tra un vero "sondaggio" ed una semplice "manifestazione di opinione".

Il Corecom vigila sulla diffusione dei sondaggi sia d'ufficio, con il monitoraggio a campione dei quotidiani e dei periodici locali, sia a seguito di segnalazione da parte di terzi.

In caso di accertata violazione, il Corecom può ordinare un "adeguamento spontaneo" entro un termine indicato; se il soggetto non adempie, il Comitato trasmette all'Autorità una proposta di sanzione, che può essere, da quest'ultima, respinta o accolta.

Come negli anni scorsi e in osservanza delle linee guida dettate dall'Agcom, anche nel 2022 saranno monitorati i principali quotidiani e periodici del Friuli Venezia Giulia per un periodo di un mese, anche non continuativo.

#### **Spesa prevista:**

- Non si prevedono spese

## **Controversie tra utenti ed operatori di telefonia, internet e pay-tv**

Come già ricordato, dal 23 luglio 2018, in base alle nuove disposizioni dettate dall'Agcom, l'intera procedura di conciliazione in materia di controversie tra utenti ed operatori di telefonia, internet e pay-tv, è divenuta esclusivamente telematica e gestita attraverso la piattaforma denominata "ConciliaWeb".

Anche se l'introduzione di una gestione interamente telematica delle controversie dovrebbe in prospettiva sgravare il Servizio dall'attività di sportello, in questi anni è stata comunque mantenuta – pur con le limitazioni e le misure organizzative dettate dalla pandemia – l'attività informativa e di assistenza agli utenti.

È necessario infatti assicurare l'assistenza soprattutto alla cosiddetta "utenza debole", per la quale l'utilizzo obbligatorio di strumenti informatici può rappresentare una barriera, con il concreto rischio di compromettere la fattiva possibilità, per questi cittadini, di esercitare un loro diritto.

Parallelamente, sarà possibile pensare ad iniziative di comunicazione mirate presso i vari sportelli territoriali mettendo anche a disposizione degli utenti, presso le sedi di Trieste, Udine e Pordenone, almeno una postazione dedicata esclusivamente al *ConciliaWeb*, possibilmente garantendo agli utenti un servizio di assistenza, attraverso l'impiego delle nuove figure previste in organico ma anche attraverso l'utilizzo di *video tutorial*, per guidare il cittadino nella compilazione dell'istanza e così garantire a tutti il diritto d'accesso alla piattaforma di conciliazione, rispettando al contempo i protocolli di sicurezza della rete regionale.

Si evidenzia che l'Agcom ha dato avvio al progetto "Rete di collaborazione URP Agcom e Corecom" al fine di una possibile connessione tra URP Agcom e URP regionali/Corecom (eventualmente da formalizzare con un addendum all'Accordo Quadro) per rendere omogenee le informazioni delle attività svolte sul territorio dai Corecom ivi compresa la formazione del personale addetto. Al momento è stata fatta una ricognizione dei dati di tutti di Corecom.

La nostra Regione, quindi, potrebbe iniziare una fattiva collaborazione con i vari URP regionali soprattutto per agevolare quel bacino di utenza che ha difficoltà a recarsi presso le nostre sedi al fine di presentare specifica istanza al Corecom previo accreditamento con SPID o CIE; basti pensare alla zona della Carnia e dell'Isontino le cui sedi più vicine sono Udine o Trieste.

Tra l'altro ad una delle ultime sedute dei tavoli tecnici dei dirigenti dei Corecom è stato auspicato che Agcom faccia pressione a livello nazionale sull'ANCI affinché si possa creare una futura collaborazione esterna anche con i Comuni.

Al fine di continuare ad assicurare il servizio informativo all'utenza, è intenzione del Comitato mantenere attivo il numero verde 800 743 488 (attivo su Trieste e Udine); si segnala, sul punto, la strategicità che assume ora questo strumento, nel momento in cui l'utente, dal proprio terminale, trovi delle difficoltà o degli intoppi nella compilazione telematica dell'istanza. In prospettiva, si evidenzia la possibilità di utilizzare il numero verde come una sorta di *contact center*, magari riducendo gradualmente l'orario di sportello "fisico" e contestualmente ampliando quello dello sportello "virtuale" del numero verde.

Ulteriore assistenza continuerà ad essere fornita a mezzo e mail in riscontro alle richieste di informazioni inviate dagli utenti sulla casella di posta istituzionale [conciliacorecom@regione.fvg.it](mailto:conciliacorecom@regione.fvg.it).

In continuità con gli anni precedenti, si intende acquisire dall'Amministrazione regionale personale somministrato e/o a tempo determinato utilizzando il contributo erogato dall'Agcom per le attività delegate, ai sensi dell'articolo 12, comma 2 bis, della Legge regionale 10 aprile 2001, n. 11.

**Spesa prevista:**

- Acquisizione 2 unità di personale somministrato e/o a tempo determinato, di cui 1 già assegnata nel 2021, tramite il trasferimento di risorse all'Amministrazione regionale: **euro 92.000,00**
- Spese telefoniche per il Numero Verde: **euro 1.500,00**

**Vigilanza e monitoraggio dell'attività radiotelevisiva locale e della Concessionaria pubblica in ambito regionale**

Attraverso il monitoraggio della programmazione delle emittenti televisive del territorio regionale, il Corecom verifica che i contenuti trasmessi rispettino le norme che garantiscono alcuni principi fondamentali, quali il diritto all'informazione, il pluralismo sociale e politico, la tutela degli utenti e dei minori.

Al monitoraggio segue, pertanto, l'elaborazione dei dati con successiva verifica di conformità alla vigente disciplina in materia di diffusione radiotelevisiva e l'eventuale avvio delle conseguenti istruttorie procedurali. La delega include l'accertamento anche su segnalazione di terzi, lo svolgimento dell'istruttoria e la trasmissione all'Autorità della relazione di chiusura, contenente la proposta di sanzione o di archiviazione.

In base alle linee guida Agcom attualmente vigenti, il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza radiotelevisiva locale è incentrato su tre ambiti di vigilanza:

- obblighi di programmazione;
- pubblicità;
- garanzia dell'utenza e tutela dei minori.

Il quarto ambito di vigilanza, ovvero il pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale, è ora riservato alla sola programmazione informativa del servizio pubblico regionale e deve coprire un periodo di 30 giorni.

Per le emittenti private, da selezionare annualmente in numero di tre, permangono gli stessi criteri adottati in precedenza, compreso l'arco temporale del campione (una settimana completa di palinsesto per ogni emittente, 7 giorni h24).

Per quanto riguarda la dotazione organica, se nel corso del 2020 si è completata la formazione di una nuova unità di ruolo, di categoria "D", che si è affiancata ad una seconda unità di ruolo, di categoria "B", nel 2021 è stata inserita un'unità di personale somministrato attualmente ancora in fase di formazione. Per il 2022 l'obiettivo è di completare la formazione sulla nuova unità, consolidare il nuovo software di monitoraggio che sarà reso operativo a fine 2021 attraverso il suo utilizzo "a regime" per lo svolgimento dell'attività delegata di monitoraggio, rilevare eventuali necessità manutentive non emerse nel collaudo, nonché, se del caso, valutare possibili aspetti evolutivi dello stesso qualora dovessero subentrare significativi cambiamenti normativi o regolamentari. Sul punto, si segnala la concreta possibilità che in tempi abbastanza brevi trovi recepimento, all'interno del nostro ordinamento, la Direttiva europea sui

servizi di media audiovisivi (direttiva AVMS), con importanti ricadute sull'attuale formulazione del Testo Unico dei Servizi di Media Audiovisivi (TUSMAV), quest'ultima vera e propria legge "pilastro" dell'intero settore dei media radiofonici e televisivi in Italia.

Una volta acquisito il software, si dovranno quindi prevedere le spese per l'assistenza nonché le spese per la manutenzione cosiddetta "evolutiva" del prodotto, che deve essere aggiornato non solo simultaneamente al mutare del quadro normativo e regolamentare, ma anche in osservanza di eventuali nuove indicazioni derivanti da revisioni delle "Linee Guida" emanate dall'Agcom.

Al fine di implementare l'esercizio di tale delega, come già previsto per il settore delle controversie, anche in questo caso permane l'intenzione di acquisire, per il tramite di risorse trasferite all'Amministrazione regionale, personale somministrato e/o a tempo determinato, nella misura di una unità utilizzando il contributo erogato dall'Agcom per le attività delegate, ai sensi dell'articolo 12, comma 2 bis, della Legge regionale 10 aprile 2001, n. 11.

**Spesa prevista:**

- Sviluppo software e manutenzione evolutiva: **euro 11.500,53**
- Gestione e manutenzione applicazioni: **euro 10.000,00**
- Acquisizione 1 unità di personale somministrato e/o a tempo determinato tramite il trasferimento di risorse all'Amministrazione regionale: **euro 46.000,00**

**Registro degli Operatori di Comunicazione**

Il Registro degli Operatori di Comunicazione è l'anagrafe degli operatori di comunicazione presenti sul territorio della Regione FVG. La delega comprende lo svolgimento, nell'ambito delle rispettive competenze territoriali, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro, nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

Obiettivo del 2022 continuerà ad essere quello di mantenere aggiornato il registro, in particolar modo con una comunicazione mirata verso quegli operatori più restii a comunicare prontamente i propri dati, se soggetti a variazione.

Il trend crescente nel numero di comunicazioni annuali, registrato in questi ultimi quattro anni, dovrà quindi essere mantenuto e possibilmente incrementato, anche procedendo d'ufficio alle cancellazioni degli operatori che non effettuano la comunicazione annuale obbligatoria da almeno tre anni, come già accaduto lo scorso anno con la conseguente cancellazione di una decina di operatori inadempienti.

**Spesa prevista:**

- Non si prevedono spese

**Attività di promozione: iniziative e convegni**

Il Corecom del Friuli Venezia Giulia ritiene di promuovere, compatibilmente con i protocolli di sicurezza in vigore ed eventualmente avvalendosi di modalità informatiche se dovessero permanere restrizioni connesse all'emergenza sanitaria in atto, alcune iniziative informative rivolte alla cittadinanza e ad altri



soggetti interessati. Al momento le tematiche individuate che potrebbero essere sviluppate, fatta salva anche la disponibilità di una collaborazione da parte dell'Autorità, sono le seguenti:

1. **Le novità relative alla riforma dei servizi media audiovisivi, la *media-education* e la tutela del consumatore nel settore delle comunicazioni elettroniche.** Visto che il panorama normativo è in fase di modifica anche per effetto del prossimo recepimento nel nostro ordinamento della nuova Direttiva sui servizi media audiovisivi (SMAV) e per effetto dell'applicazione dei regolamenti UE, rispettivamente Digital Service Act e Digital Market Act, è interesse di questo Comitato promuovere con la collaborazione dell'Agcom un appuntamento informativo e di approfondimento, affrontando in modo particolare il tema della *media-education* e di contrasto al linguaggio d'odio (*hate speech*): la Delibera Agcom 157/19/CONS ha approvato il 15 maggio 2019 uno specifico "Regolamento recante disposizioni in materia di rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione e di contrasto all'*hate speech*" e ha ritenuto di coinvolgere anche i Comitati regionali per le comunicazioni nell'esercizio delle proprie competenze di vigilanza sul rispetto della disciplina prevista. Come riportato nel sito dell'Agcom, "il nuovo regolamento mira a realizzare un temperamento tra il rispetto del principio della libera manifestazione del pensiero e quello della tutela della dignità umana, principi di rango costituzionale. Nel rispetto della libertà editoriale di ogni emittente, il regolamento reca disposizioni volte a contrastare l'utilizzo delle espressioni dell'odio nei servizi media audiovisivi e stabilisce i principi cui devono adeguarsi i fornitori di servizi media audiovisivi e radiofonici in tema di rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione e contrasto all'istigazione alla violenza e all'odio nei confronti di gruppi di persone." Dato il crescente utilizzo da parte dei minori della rete internet, dei social network e di altre piattaforme telematiche, si ritiene che questa iniziativa possa anche utilmente operare in sinergia con quelle oggetto del già citato Protocollo d'intesa "*Coordinamento di attività per la tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza. Prevenzione e contrasto del fenomeno del bullismo, del cyberbullismo e dell'infanzia violata*", sottoscritto dal Corecom FVG con il Garante regionale dei diritti della persona, la Commissione regionale per le pari opportunità, il Difensore civico regionale, l'Osservatorio regionale antimafia, l'Ufficio scolastico regionale e il Compartimento polizia postale e delle comunicazioni del Friuli Venezia Giulia.
2. **L'imminente transizione alla tecnologia digitale terrestre di seconda generazione DVBT-2: norme pratiche di utilizzo.** Come sopra riportato, il Ministero ha ritenuto di far slittare le operazioni di transizione al DVB-T2, che nella nostra regione sarebbero dovute iniziare il 1° settembre di quest'anno, secondo un nuovo calendario. Per quanto concerne il nuovo calendario dello *switch off* da MPEG2 a MPEG4 e del passaggio definitivo alla tecnologia DVBT-2, come attualmente riportato sul sito del MISE, per la nostra regione è previsto un periodo tra il 3 gennaio 2022 ed il 15 marzo 2022 per le operazioni di rilascio delle frequenze (anticipato per problematiche interferenziali con Stati esteri), mentre l'attivazione dello standard DVBT-2 a livello nazionale sarà disposta a partire dal 1° gennaio 2023. Alla luce di ciò, come già anticipato, si valuterà se integrare o posticipare l'incontro informativo programmato per il 2021, allo scopo di fornire alla cittadinanza norme pratiche di utilizzo.

#### **Spesa prevista:**

- Spese per organizzazione convegni e seminari: **euro 10.000,00**
- Spese per relatori (compresa IRAP): **euro 5.425,00**



## RIEPILOGO PREVISIONI DI SPESA

### SPESA PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE Anno 2022

#### Capitolo 20 "CORECOM esercizio delle funzioni delegate dall'AGCOM"

DESCRIZIONE ENTRATE	ENTRATE PREVISTE
Stanziamiento residuo presunto 2020	69.000,00
Fondi AGCOM II semestre 2021	53.712,76
Fondi AGCOM I semestre 2022 (presunto)	53.712,77
<b>TOTALE</b>	<b>176.425,53</b>

articolo	DESCRIZIONE SPESE		SPESE PREVISTE
01	CORECOM – funzioni delegate – Trasferimenti all'Amministrazione regionale art. 12 c. 2bis L.R. 11/01 p.d.c. 1.4.01.04.001 Spese personale somministrato e/o a tempo determinato per lo svolgimento delle funzioni delegate	138.000,00	138.000,00
02	CORECOM – funzioni delegate – Telefonia fissa p.d.c. 1.03.02.05.001 Spese telefoniche Numero verde IVA	1.229,51 270,49	1.500,00
03	CORECOM – funzioni delegate – Gestione e manutenzione applicazioni p.d.c. 1.03.02.19.001 Spese per la gestione, la manutenzione e l'assistenza del software di Monitoraggio IVA	9.426,66 2.073,87	11.500,53
04	CORECOM – funzioni delegate – Sviluppo software e manutenzione evolutiva p.d.c. 2.02.03.02.001 Spese la progettazione e lo sviluppo del nuovo software di Monitoraggio IVA	8.196,72 1.803,28	10.000,00
09	CORECOM – funzioni delegate - Organizzazione e partecipazione a manifestazioni e convegni p.d.c. 1.03.02.02.005 Spese per l'organizzazione delle iniziative previste per l'anno 2020 IVA	8.196,72 1.803,28	10.000,00
12	CORECOM – funzioni delegate - Altre prestazioni professionali e specialistiche n.a.c. p.d.c. 1.03.02.11.999 Compenso netto ai relatori e docenti (lavoro autonomo occasionale) IRPEF	4.000,00 1.000,00	5.000,00
13	CORECOM – funzioni delegate - Imposta regionale sulle attività produttive (IRAP) p.d.c. 1.02.01.01.001 IRAP su compensi di lavoro autonomo occasionale	425,00	425,00
<b>TOTALE</b>			<b>176.425,53</b>

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: STEFANO PATRIARCA  
CODICE FISCALE: \*\*\*\*\*  
DATA FIRMA: 02/11/2021 10:37:20

NOME: PIERO MAURO ZANIN  
CODICE FISCALE: \*\*\*\*\*  
DATA FIRMA: 04/11/2021 15:05:30