

**Allegato A alla delibera n 614/09/CONS del 12
novembre 2009**

LINEE-GUIDA SUL CONTENUTO DEGLI ULTERIORI OBBLIGHI DEL SERVIZIO
PUBBLICO GENERALE RADIOTELEVISIVO AI SENSI DELL'ARTICOLO 17,
COMMA 4, DELLA LEGGE 3 MAGGIO 2004, N. 112 E DELL'ARTICOLO 45,
COMMA 4, DEL TESTO UNICO DELLA RADIOTELEVISIONE

Premessa

1. Ai sensi dell'articolo 45, comma 1, del Testo unico della radiotelevisione , il servizio pubblico generale radiotelevisivo è affidato per concessione a una società per azioni, che lo svolge sulla base di un contratto nazionale di servizio stipulato con il Ministero concedente (Ministero dello sviluppo economico) , e di contratti di servizio regionali e, per le province autonome di Trento e di Bolzano, provinciali, con i quali sono individuati i diritti e gli obblighi della società concessionaria. Ai sensi dell'articolo 49, comma 1, del Testo unico della radiotelevisione la concessione del servizio pubblico generale radiotelevisivo è affidata, per la durata di dodici anni dalla entrata in vigore del citato decreto legislativo alla RAI – Radiotelevisione Italiana S.p.a.;

2. L'articolo 45, comma 2, del Testo unico della radiotelevisione, individua le attività che il servizio pubblico generale radiotelevisivo deve, comunque, garantire, in linea con le finalità, dettate dall'articolo 7, comma 4 del predetto decreto legislativo, di favorire l'istruzione, la crescita civile e il progresso sociale, promuovere la lingua italiana e la cultura, salvaguardare l'identità nazionale e assicurare prestazioni di pubblica utilità. Le specifiche attività individuate dal citato articolo 45, comma 2, sono le seguenti:

a) la diffusione di tutte le trasmissioni televisive e radiofoniche di pubblico servizio della società concessionaria con copertura integrale del territorio nazionale, per quanto consentito dallo stato della scienza e della tecnica;

b) un numero adeguato di ore di trasmissione televisive e radiofoniche dedicate all'educazione, all'informazione, alla formazione, alla promozione culturale, con particolare riguardo alla valorizzazione delle opere teatrali, cinematografiche, televisive, anche in lingua originale, e musicali riconosciute di alto livello artistico o maggiormente innovative, il cui numero di ore è definito ogni tre anni con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, escludendo dal computo di tali ore le trasmissioni di intrattenimento per i minori;

c) la diffusione delle trasmissioni di cui alla lettera b) in modo proporzionato, in tutte le fasce orarie, anche di maggior ascolto, e su tutti i programmi televisivi e radiofonici;

d) l'accesso alla programmazione, nei limiti e secondo le modalità indicati dalla legge, in favore dei partiti e dei gruppi rappresentati in Parlamento e in assemblee e consigli regionali, delle organizzazioni associative delle autonomie locali, dei sindacati nazionali, delle confessioni religiose, dei movimenti politici, degli enti e delle associazioni politici e culturali, delle associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, delle associazioni di promozione sociale iscritte nei registri nazionali e regionali, dei gruppi etnici e linguistici e degli altri gruppi di rilevante interesse nazionale che ne facciano richiesta;

e) la costituzione di una società per la produzione, la distribuzione e la trasmissione di programmi radiotelevisivi all'estero, finalizzati alla conoscenza e alla valorizzazione della lingua, della cultura e dell'impresa italiane attraverso l'utilizzazione dei programmi e la diffusione delle più significative produzioni nel panorama audiovisivo nazionale;

f) la effettuazione di trasmissioni radiofoniche e televisive in lingua tedesca e ladina per la provincia autonoma di Bolzano, in lingua ladina per la provincia autonoma di Trento, in lingua francese per la regione autonoma Valle d'Aosta e in lingua slovena per la regione autonoma Friuli Venezia Giulia;

g) la trasmissione gratuita dei messaggi di utilità sociale ovvero di interesse pubblico che siano richiesti dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e la trasmissione di adeguate informazioni sulla viabilità delle strade e delle autostrade italiane;

h) la trasmissione, in orari appropriati, di contenuti destinati specificamente ai minori, che tengano conto delle esigenze e della sensibilità della prima infanzia e dell'età evolutiva;

i) la conservazione degli archivi storici radiofonici e televisivi, garantendo l'accesso del pubblico agli stessi;

l) la destinazione di una quota non inferiore al 15 per cento dei ricavi complessivi annui alla produzione di opere europee, ivi comprese quelle realizzate da produttori indipendenti;

k) la realizzazione nei termini previsti dalla legge delle infrastrutture per la trasmissione radiotelevisiva su frequenze terrestri in tecnica digitale;

l) la realizzazione di servizi interattivi digitali di pubblica utilità;

m) il rispetto dei limiti di affollamento pubblicitario previsti dall'articolo 8, comma 6, della legge 6 agosto 1990, n. 223;

n) l'articolazione della società concessionaria in una o più sedi nazionali e in sedi di ciascuna regione e, per la regione Trentino Alto Adige, nelle province autonome di Trento e di Bolzano;

o) l'adozione di idonee misure di tutela delle persone portatrici di handicap sensoriali in attuazione dell'articolo 4, comma 2, della legge;

p) la valorizzazione e il potenziamento dei centri di produzione decentrati, in particolare per le finalità di cui alla lettera b) e per le esigenze di promozione delle culture e degli strumenti linguistici locali;

q) la realizzazione di attività di insegnamento a distanza;

3. Ulteriori e specifici obblighi del servizio pubblico radiotelevisivo sono stabiliti dall'articolo 44 del Testo unico della radiotelevisione, e successive modificazioni e integrazioni, in materia di promozione della distribuzione e della produzione di opere europee, obblighi che, per espressa previsione legislativa, devono essere ulteriormente dettagliati nel contratto di servizio.

4. Quanto alla disciplina dell'informazione radiotelevisiva essa è dettata, in via generale dall'articolo 7 del Testo unico della radiotelevisione, secondo il quale l'attività di informazione radiotelevisiva, da qualsiasi emittente o fornitore di contenuti esercitata, costituisce un servizio di interesse generale ed è svolta nel rispetto dei principi ivi contenuti, con la previsione (comma 3) che l'Autorità possa stabilire ulteriori regole per rendere effettiva l'osservanza di tali principi nei programmi di informazione e di propaganda.

5. Secondo il quadro normativo vigente, la potestà di rivolgere indirizzi alla società concessionaria del servizio pubblico è attribuita alla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, mentre compete all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni accertare la mancata osservanza da parte della Rai degli indirizzi impartiti dalla predetta Commissione parlamentare. In riferimento alla materia della comunicazione politica e dell'informazione, il riparto di funzioni tra la Commissione parlamentare di vigilanza e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è confermato dalla legge 22 febbraio 2000, n. 28 sulla "par condicio".

6. Il compito affidato dall'articolo 44, comma 4, del Testo unico della radiotelevisione all'Autorità, d'intesa con il Ministero concedente, consiste nel fissare, prima di ciascun rinnovo del contratto di servizio, le linee-guida sul contenuto degli ulteriori obblighi del servizio pubblico radiotelevisivo, definite in relazione allo sviluppo dei mercati, al progresso tecnologico e alle mutate esigenze culturali, nazionali e locali.

7. Nell'ultimo decennio il settore radiotelevisivo ha subito numerosi cambiamenti; in particolare, i cambiamenti tecnologici hanno modificato in maniera radicale il mercato audiovisivo, con il moltiplicarsi delle piattaforme e delle tecnologie di distribuzione, quali la televisione digitale, l'IPTV e la TV mobile. Gli sviluppi tecnologici hanno consentito, accanto ai tradizionali servizi lineari, la nascita di nuovi servizi dei media e lo sviluppo di un ambiente multiplatforma ed orientato alla convergenza.

8. Il servizio pubblico radiotelevisivo, secondo i più recenti indirizzi comunitari¹, *“pur avendo una evidente importanza economica, non è paragonabile a un servizio pubblico di qualunque settore economico. Non vi è altro servizio che allo stesso tempo abbia accesso a un così ampio settore della popolazione, fornisca tante informazioni e contenuti e in tal modo raggiunga e influenzi i singoli individui e l'opinione pubblica... la radiotelevisione è percepita in generale come una fonte molto affidabile di informazioni e rappresenta, per una percentuale non irrilevante della popolazione, la principale fonte di informazione. Essa arricchisce quindi il pubblico dibattito e, in ultima analisi, può far sì che tutti i cittadini partecipino in qualche misura alla vita pubblica”*.

9. Il ruolo del servizio pubblico è espressamente riconosciuto dal Trattato CE, in particolare all'articolo 16 e all'articolo 86, paragrafo e dal “protocollo di Amsterdam”, ad esso allegato, secondo il quale *“il sistema di radiodiffusione pubblica negli Stati*

¹ Progetto di comunicazione della Commissione relativa all'applicazione delle norme sugli aiuti di Stato al servizio pubblico radiotelevisivo.

membri è direttamente collegato alle esigenze democratiche, sociali e culturali di ogni società, nonché all'esigenza di preservare il pluralismo dei mezzi di comunicazione ”.

10. Secondo la Risoluzione del Consiglio dell'Unione europea del 25 gennaio 1999, sulle emissioni di servizio pubblico, *“l'ampio accesso del pubblico, senza discriminazioni e in base a pari opportunità, a vari canali e servizi è un presupposto necessario per ottemperare al particolare obbligo delle emissioni di servizio pubblico”,* le quale *“devono beneficiare del progresso tecnologico”, “estendere al pubblico i vantaggi dei nuovi servizi audiovisivi e di informazione e delle nuove tecnologie”* e intraprendere *“lo sviluppo e la diversificazione di attività nell'era digitale”*. Infine *“ le emissioni di servizio pubblico devono essere in grado di continuare a fornire un'ampia gamma di programmi conformemente al mandato definito dagli Stati membri al fine di rivolgersi alla società nel suo insieme; in tale contesto è legittimo che tali emissioni cerchino di raggiungere un vasto pubblico”*.

11. I valori del servizio pubblico radiotelevisivo conservano la loro importanza anche nel rapido evolversi del nuovo mondo dei media, come sottolineato dal Consiglio d'Europa nelle raccomandazioni riguardanti il pluralismo mediatico e la diversità dei contenuti dei media e il mandato dei media di servizio pubblico nella società dell'informazione, entrambe adottate dal Comitato dei ministri il 31 gennaio 2007.

12. Secondo gli indirizzi e la giurisprudenza comunitaria in materia di aiuti di Stato ai servizi pubblici di radiodiffusione, la definizione del mandato di servizio pubblico deve essere quanto più possibile precisa, anche per garantire che le autorità incaricate della vigilanza sull'osservanza dei compiti di servizio pubblico, ne possano effettivamente controllare l'adempimento. Secondo gli indirizzi comunitari, si ritiene legittima una definizione qualitativa che imponga l'obbligo di fornire un'ampia gamma di programmazione e di offrire trasmissioni equilibrate e variate. Inoltre, la definizione del mandato di servizio pubblico deve riflettere anche lo sviluppo e la diversificazione delle

attività nell'era digitale e deve includere servizi audiovisivi su tutte le piattaforme di distribuzione.

Linee guida per il triennio 2010-2012

13. Il contratto di servizio 2010-2012 è chiamato ad assolvere al compito di traghettare il servizio pubblico generale radiotelevisivo dal sistema analogico al sistema multicanale digitale. Il passaggio dalla televisione analogica alla televisione digitale terrestre, la cui conclusione in Italia è prevista per la fine dell'anno 2012, si colloca nell'ambito del più generale processo di cambiamento delle modalità di fruizione di contenuti audiovisivi e dalla conseguente ridefinizione del "patto comunicativo" tra utente e televisione. Per questa ragione, lungi dall'esaurirsi nella mera dismissione di alcune tecnologie e nell'affermazione di altre, il passaggio al digitale comporta il ripensamento complessivo – e il conseguente ri-posizionamento - della televisione pubblica nel sistema mediale.

Si tratta quindi di un compito complesso, difficile e inedito; ma è un compito ineludibile.

14. Il contratto di servizio 2010-2012 si configura, di conseguenza, come un contratto "di transizione", destinato a gestire una fase complessa in cui, formalmente, si chiude un'epoca ma quella nuova che si inaugura non annulla la precedente. Nel sistema mediale, infatti, da sempre passato e futuro coabitano in un presente in cui il nuovo si nutre del vecchio e il vecchio si rigenera attraverso il nuovo. E' fondamentale, tuttavia, saper vedere il nuovo che avanza e non restare con lo sguardo fisso nel retrovisore.

15. Le linee guida sui compiti del servizio pubblico generale radiotelevisivo relative al triennio 2010-2012 devono, pertanto, incentrarsi sugli obiettivi il cui raggiungimento appare strategico ai fini della gestione della fase di passaggio al digitale e dell'adeguato posizionamento della televisione di servizio pubblico nel rinnovato sistema mediale

nell'ambito delle ben caratterizzate finalità che la legge assegna al servizio pubblico radiotelevisivo .

16. Nel contesto sopra descritto le presenti linee guida intendono perseguire i seguenti obiettivi connessi alla fornitura del servizio pubblico radiotelevisivo:

- Fornire ai cittadini una programmazione equilibrata e di qualità ;
- Rappresentare l'Italia in tutte le sue articolazioni territoriali, sociali e culturali;
- Promuovere l'educazione e l'attitudine mentale all'apprendimento e alla valutazione;
- Stimolare l'interesse per la cultura e la creatività, anche valorizzando il patrimonio artistico nazionale;
- Garantire la fruizione gratuita dei contenuti di qualità;
- Promuovere la conoscenza dell'Italia nel mondo e una non superficiale conoscenza del contesto internazionale in Italia;
- Promuovere la diffusione dei principi costituzionali e la consapevolezza dei diritti di cittadinanza e la crescita del senso di appartenenza dei cittadini italiani all'Unione europea;
- Rispecchiare la diversità culturale e multietnica nell'ottica dell'integrazione e della coesione sociale;
- Estendere al maggior numero di cittadini i benefici delle nuove tecnologie, in un contesto innovativo e concorrenziale

17. Per il raggiungimento dei citati obiettivi sono fissati i seguenti obblighi del servizio pubblico generale radiotelevisivo.

1) Qualità della programmazione

a) Qualità dell'informazione

18. Resa più urgente e indifferibile dalla quantità di informazione indiscriminata disponibile sulla rete Internet, l'affermazione di una informazione giornalistica di qualità costituisce una esigenza imprescindibile nell'attuale società. L'innalzamento del livello qualitativo dell'informazione deve essere perseguito dalla Rai agendo lungo più direttrici, attraverso interventi nel merito e di metodo. Orizzonte internazionale, pluralismo, completezza, deontologia professionale, devono costituire tratti distintivi dell'informazione di servizio pubblico, che deve essere, pertanto, aperta sul mondo, pluralistica, equilibrata e diversificata, così da garantire l'informazione, l'apprendimento e lo sviluppo del senso critico, civile ed etico della collettività nazionale, nel rispetto del diritto/dovere di cronaca, della verità dei fatti e del diritto dei cittadini ad essere informati.

19. L'analisi comparata mostra che le migliori televisioni straniere sono connotate da una offerta di informazioni di carattere internazionale ricca e da un approfondimento qualificato dei temi trattati. Poiché, nella percezione diffusa, la tv ha funzione di validazione della realtà e, conseguentemente, i fatti esclusi dall'agenda televisiva vengono dequalificati d'importanza nell'opinione pubblica, compito prioritario del servizio pubblico è quello di "sprovvincializzare" l'informazione, dando ad essa orizzonti e incisività rispondenti ai bisogni informativi propri della realtà attuale.

20. Nel contempo è necessario uno specifico e rinnovato impegno della concessionaria pubblica nel fornire un'adeguata informazione ai cittadini italiani residenti all'estero, assicurando loro, oltre la comunicazione politica nei periodi interessati da campagne elettorali e referendarie, un'informazione costante, connotata da caratteri di qualità e

innovazione, sulla realtà in divenire, sull'evoluzione della società italiana e della sua cultura e sulla realtà economica italiana.

21. Il miglioramento della qualità dell'informazione va perseguito in primo luogo sul terreno del rispetto dei principi di completezza e correttezza, obiettività, lealtà, imparzialità, pluralità dei punti di vista e osservanza del contraddittorio, da raggiungere prioritariamente nelle trasmissioni di informazione quotidiana e nelle trasmissioni di approfondimento, data la rilevanza che esse assumono nella formazione dell'opinione pubblica.

22. La qualità dell'informazione costituisce un imprescindibile presidio di pluralismo, completezza e obiettività. La concessionaria pubblica, pur muovendo da una regolamentazione legislativa comune a tutte le emittenti e fornitori di contenuti che considera l'attività di informazione radiotelevisiva come un servizio di interesse generale, ha a tal riguardo un compito più caratterizzato. La Rai, infatti, è soggetta ad un concetto di pluralismo più stringente, in considerazione dei particolari obblighi connessi alla prestazione di un pubblico servizio sostenuto da risorse pubbliche e del vasto numero di soggetti raggiunti dalle sue trasmissioni.

Ciò esige un'applicazione attenta della deontologia professionale del giornalista, la cui funzione viene oggi accresciuta per la necessità di approfondire e mettere a fuoco l'informazione, coniugando il principio di libertà con quello di responsabilità, nel rispetto della dignità della persona, rendendo imprescindibile la funzione di garanzia della qualità dell'informazione da parte dei giornalisti del servizio pubblico radiotelevisivo.

23. Per tale motivo le trasmissioni di informazione diffuse dalla concessionaria devono essere caratterizzate in special modo da canoni di correttezza, lealtà e buona fede dell'informazione e devono essere rispettose dell'identità valoriale e ideale del Paese e della sensibilità dei telespettatori; quindi, in ultima analisi, adeguate ai livelli di responsabilità che competono al servizio pubblico radiotelevisivo. Inoltre la Rai

dovrebbe mirare ad un incremento delle trasmissioni di approfondimento informativo e all'equo bilanciamento di tali trasmissioni su tutte le tre reti generaliste.

24. Nel Codice Etico della RAI dovrà essere recepito il Codice di autoregolamentazione in materia di rappresentazione di vicende giudiziarie nelle trasmissioni radiotelevisive, sottoscritto dalla Concessionaria il 21 maggio 2009, il Codice "Media e minori" come ridenominato dal d.P.R. 14 maggio 2007, n. 72, il Codice sulle trasmissioni di commento agli avvenimenti sportivi di cui all'articolo 34 del Testo unico della radiotelevisione, recepito con decreto 21 gennaio 2008, nonché un Codice di buona condotta che contenga previsioni specifiche per i *reality*. Il contratto di servizio dovrà rendere vincolante il rispetto del Codice etico.

b) qualità dei programmi

25. La qualità dell'offerta radiotelevisiva deve costituire un fine strategico e un tratto distintivo della missione del servizio pubblico, affinché i cittadini possano percepire la corrispondenza tra il pagamento del canone di abbonamento e la programmazione diffusa dall'azienda incaricata del servizio pubblico radiotelevisivo.

26. Per conseguire l'obiettivo di un innalzamento degli standard qualitativi delle trasmissioni del servizio pubblico radiotelevisivo la RAI dovrà assicurare un'offerta complessiva gratuita che sia in grado di rivolgersi alla società nel suo insieme, tenendo conto anche delle differenze anagrafiche, culturali, sociali, regionali ed etniche della popolazione, che rispetti i diritti e la dignità delle persone, la coesione sociale, l'armonico sviluppo fisico, psichico e morale del minore e la sensibilità del pubblico, che promuova la cultura e valorizzi il patrimonio artistico e ambientale a livello nazionale e locale.

27. Al fine di rendere concreti tali criteri, la Rai dovrà, in particolare:

- assicurare un'offerta quotidiana articolata e diversificata per rete/canale, tale da garantire opzioni di scelta delle diverse trasmissioni finanziate dal canone su ogni rete/canale in ogni fascia oraria. A tal fine la RAI predispone i palinsesti quotidiani anche sulla base di criteri atti a determinare un'opportuna rotazione, per rete/canale e fascia oraria, della programmazione finanziata dal canone;
- garantire la realizzazione di una programmazione articolata e innovativa, in grado di qualificare il proprio marchio nel contesto internazionale;
- rafforzare il proprio marchio nel contesto nazionale attraverso una più evidente caratterizzazione qualitativa dell'offerta di servizio pubblico. L'appiattimento dei generi televisivi causato dalla rincorsa all'*audience*, fenomeno che non ha eguali negli altri Paesi europei, ha infatti portato negli anni alla perdita di alcuni generi tipici del servizio pubblico radiotelevisivo e a un generale appiattimento delle trasmissioni su un livello di corritività. Per invertire tale tendenza va favorita da parte della concessionaria la trasmissione di programmi che per lo più non rientrano nell'offerta delle emittenti commerciali, anche attraverso la predisposizione di un piano strategico per il recupero dei generi culturali di "nicchia", compresi il teatro, la musica sinfonica, la lirica, nelle tre reti generaliste, diversificando e segmentando l'*audience*, e connotando anche i generi di più largo consumo, quali fiction ed intrattenimento, da caratteri di qualità, innovatività e originalità;
- ciò è necessario anche in relazione alla tendenza sempre più accentuata verso l'interattività delle trasmissioni televisive, che induce i telespettatori ad una selezione più mirata ancorché di meno diffusa fruizione. E' questa, invero, la tendenza della quale la televisione generalista deve tener conto per evitare ch'essa

trovi soddisfazione solo nei canali a pagamento , accessibili solo dagli abbienti, lasciando a se stessa prevalentemente la parte inerte della programmazione;

- improntare, nel rispetto dei diritti e della dignità della persona e dei minori, i contenuti della propria programmazione a criteri di decoro, buon gusto e assenza di volgarità, anche rispettando le limitazioni di orario previste a tutela dei minori dalla legislazione vigente.

2) Sistema di valutazione della qualità dell'offerta

28. La realizzazione di un sistema di valutazione della qualità dell'offerta basato su una duplice attività di monitoraggio (una relativa alla "corporate reputation" dell'azienda e una relativa alla qualità dei singoli programmi) rimane un obiettivo prioritario che la concessionaria pubblica è tenuta a realizzare.

29. La diffusione di un'analisi di qualità dei programmi, con finalità ben distinte dalla rilevazione degli indici di ascolto, contribuisce a rendere più evidente la connotazione del servizio pubblico radiotelevisivo e a far sì che la relativa programmazione corrisponda sempre più alle domande e alle attese degli abbonati al servizio pubblico radiotelevisivo, coniugando *audience* e qualità.

30. L'implementazione di un sistema di valutazione della qualità dell'offerta deve impegnare la Rai in maniera adeguata ed effettiva, anche sotto il profilo di un corrispondente finanziamento mediante l'utilizzazione di parte delle risorse derivanti dal canone di abbonamento, sia in considerazione dell'influenza del servizio pubblico radiotelevisivo sugli stili di vita e sui modelli relazionali e culturali della società, sia per rispettare pienamente l'art. 48, comma 1, del decreto legislativo n. 177/2005, secondo il quale la verifica dell'effettiva prestazione del servizio pubblico deve poter tenere conto

“dei parametri di qualità del servizio e degli indici di soddisfazione degli utenti definiti nel contratto ..[di servizio]”.

31. Il sistema di valutazione della qualità dell'offerta dovrà essere realizzato sulla base degli appositi indicatori previsti dal contratto di servizio e dovrà essere sottoposto alla vigilanza di un Comitato composto da esperti particolarmente qualificati nella materia, scelti dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni d'intesa con il Ministero e nominati dalla RAI, entro tre mesi dall'entrata in vigore del contratto di servizio. Il predetto Comitato dovrà essere dotato dei mezzi organizzativi necessari per svolgere il suo compito. I risultati delle rilevazioni periodiche dovranno essere rese pubbliche dall'azienda nelle forme stabilite dal contratto di servizio. La Rai consulterà, periodicamente, le associazioni dei consumatori sul grado di soddisfazione degli utenti.

32. Il contratto di servizio dovrà fissare precisi obblighi di rendicontazione trimestrali da parte della concessionaria alle autorità incaricate della vigilanza sul rispetto degli obblighi di pubblico servizio, sullo sviluppo del sistema di valutazione della qualità dell'offerta e sui risultati conseguiti.

3) Generi di servizio pubblico finanziati dal canone

33. Al fine di rendere verificabile l'offerta di servizio pubblico il contratto di servizio dovrà chiaramente definire le classi dei programmi televisivi e radiofonici finanziati dal canone, nonché i relativi tempi minimi da attribuire a ciascun genere di servizio pubblico, tenendo conto almeno delle seguenti tipologie di generi :

1. Informazione politica, economica, culturale e di attualità nazionale ed internazionale, compresa quella di approfondimento; informazione sportiva; eventi di carattere nazionale ed internazionale; informazione locale.
2. Educazione e formazione con trasmissioni improntate alla diffusione della cultura scientifica e umanistica, alla conoscenza delle lingue straniere, alla

alfabetizzazione informatica, alla formazione artistica e musicale e alla didattica, compresa l'educazione a distanza;

3. Promozione culturale, italiana ed europea, con maggior valorizzazione delle opere teatrali, documentaristiche, cinematografiche, televisive e musicali di qualità, con particolare riguardo a quelle realizzate dai produttori indipendenti, nel rispetto della regolamentazione in materia di quote europee e di diritti residuali adottata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
4. Comunicazione sociale con trasmissioni dedicate a tematiche che trattino i bisogni della collettività; trasmissioni incentrate su specifiche fasce deboli; trasmissioni che abbiano riguardo all'ambiente, alla salute, alla qualità della vita, ai diritti e doveri civici, allo sport sociale, ai disabili, agli anziani, assegnando adeguati spazi alle associazioni e ai movimenti della società civile, ai gruppi etnici e linguistici presenti in Italia; trasmissioni che abbiano riguardo al mondo del lavoro; trasmissioni per l'informazione dei consumatori;
5. Trasmissioni per i minori, con programmi dedicati ai bambini (con speciale avvertenza per la fascia da 0 a 3 anni), agli adolescenti e ai giovani, che abbiano finalità formative, informative e di intrattenimento.

34. Alla luce della necessità affermata dalla Commissione europea che gli obblighi di servizio pubblico siano quanto più possibile espliciti, e che nell'assolvimento dei medesimi ci sia un controllo da parte di un'autorità esterna, le classi di programmi dovranno essere definite in maniera chiara e dettagliata in relazione al contenuto, in modo da evitare ogni incertezza classificatoria.

35. Agli stessi fini, la RAI individua i programmi imputabili all'aggregato contabile c.d. "A" al quale vengono attribuite le voci dei costi e dei ricavi relative alle attività di produzione e di programmazione riconducibili al servizio pubblico, e i programmi imputabili all'aggregato contabile c.d. "B", al quale vengono attribuite le voci dei costi e dei ricavi relative alle attività di produzione, programmazione e vendita con finalità

commerciali. I due distinti elenchi sono trasmessi all’Autorità e al Ministero unitamente ai conti annuali separati.

36. Inoltre, la Rai metterà a disposizione dell’Autorità e del Ministero concedente ogni informazione ritenuta utile per l’espletamento della vigilanza, in particolare con riferimento alla qualità della programmazione.

4) Sviluppo delle nuove tecnologie

37. La definizione del nuovo mandato di servizio pubblico deve riflettere lo sviluppo e la diversificazione dell’era digitale, continuando a mantenere le caratteristiche di servizio universale ed estendendo il più possibile alla popolazione i vantaggi dei nuovi servizi audiovisivi e di informazione. Il servizio pubblico ha l’obbligo di farsi promotore dei benefici prodotti dalle tecnologie emergenti, accelerando attraverso la comunicazione l’educazione informatica necessaria per la loro fruizione. In tale ambito la Rai dovrà dotarsi tempestivamente delle tecnologie occorrenti attraverso l’utilizzazione di parte delle risorse derivanti dal canone di abbonamento e assolvere ai compiti di seguito elencati.

38. Il progressivo spegnimento del segnale analogico per aree tecniche omogenee (*switch-off* regionali) ha avuto e avrà ricadute inevitabili sulla popolazione. Al fine di ridurre l’impatto, la Rai dovrà adeguatamente coinvolgere gli utenti di volta in volta interessati dalla transizione fornendo ogni opportuna conoscenza sulle modalità del processo in atto e sugli eventuali, momentanei, disservizi ed offrendo assistenza ai propri abbonati anche attraverso servizi di *call center* e numeri verdi gratuiti.

39. Con riferimento alla diffusione della programmazione televisiva, la Rai è tenuta a far sì che nella fase di passaggio dalle trasmissioni in tecnologia analogica a quella

digitale l'intera programmazione delle reti generaliste già irradiate sulla rete terrestre analogica sia visibile su tutte le piattaforme tecnologiche.

40. In considerazione della necessità di assicurare una copertura integrale della popolazione, con tutte le possibilità offerte dalle varie piattaforme distributive, la Rai si adopererà per limitare al massimo il criptaggio delle trasmissioni di servizio pubblico diffuse in *simulcast* via satellite per consentire in forma gratuita l'accesso all'intera programmazione diffusa dalle reti generaliste e trasmessa in *simulcast* via satellite. Il contratto di servizio prevederà opportune facilitazioni della visione dei programmi di servizio pubblico alle comunità italiane residenti dall'estero.

41. Poiché un'anticipazione della data dello spegnimento finale del segnale analogico produrrebbe effetti positivi sia in termini di riduzione dei costi della transizione sia, soprattutto, in termini di riduzione del *divide* tra le aree territoriali *all digital* e quelle destinate a passare al digitale per ultime, la Rai verificherà la possibilità di accelerare il processo di transizione.

42. In considerazione della redistribuzione degli ascolti prodotta dal passaggio all'ambiente multicanale digitale, che risulta contrassegnata innanzitutto dalla contrazione delle reti generaliste e dallo sviluppo delle altre reti, la programmazione finanziata dal canone dovrà essere presente in chiaro anche sui canali non generalisti, secondo la percentuale che verrà fissata dal contratto di servizio.

43. La Rai dovrà inoltre arricchire la propria offerta anche attraverso la sperimentazione di nuovi formati di trasmissione adottando, al riguardo, scelte strategiche conformi a quelle delle migliori televisioni pubbliche europee. In particolare, la Rai sarà tenuta ad avviare progressivamente la trasmissione di tre programmi in Alta Definizione (HD), a sperimentare le nuove evoluzioni dello standard DVB-T, quali il DVB-T2, e a

sviluppare concretamente le trasmissioni in DVB-H, secondo un articolato progetto stabilito dal contratto di servizio.

44. La Rai dovrà ampliare l'utilizzo di Internet come piattaforma di comunicazione realizzando contenuti e applicazioni dedicate all'ambiente internet e valorizzando le *libraries* esistenti . La Rai realizzerà una piattaforma dedicata alla Web Tv.

45. La Rai dovrà sviluppare concretamente le trasmissioni radiofoniche in tecnica digitale secondo i nuovi standard trasmissivi che costituiscono l'evoluzione del DAB, nel rispetto della regolamentazione adottata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, cooperando attivamente per lo sviluppo di mercato della radio digitale nel rispetto del principio di neutralità tecnologica e competitiva.

46. La Rai dovrà, inoltre, implementare le attuali trasmissioni relative a servizi di pubblica utilità, in maniera incrementale rispetto al contratto di servizio 2007-2009, sperimentando anche modalità innovative di controllo del traffico sulle reti autostradali e sulle principali vie di comunicazione, e sviluppando appositi spazi per informazioni relative alla protezione civile, mantenendo il canale Isoradio privo di pubblicità.

5) Neutralità competitiva

47. Secondo gli indirizzi della Commissione europea in materia di aiuti di stato, le emittenti di servizio pubblico devono essere in grado di utilizzare le possibilità offerte dalla digitalizzazione e dalla diversificazione delle piattaforme di distribuzione "su base tecnologica neutra, a vantaggio della società".

48. Fatto salvo quanto previsto ai punti 39 e 40, la Rai potrà consentire la messa a disposizione della propria programmazione di servizio pubblico finanziata dal canone a tutte le piattaforme commerciali che ne faranno richiesta nell'ambito di negoziazioni

eque, trasparenti e non discriminatorie, e sulla base di condizioni verificate dalle Autorità competenti.

6) Quote europee e produzione indipendente

49. Al fine di favorire l'industria nazionale audiovisiva e le capacità produttive, imprenditoriali e culturali la Rai destina alle opere europee e dei produttori indipendenti le quote di emissione e di investimento stabilite dalla legge per la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, secondo le modalità e nel rispetto di quanto previsto dalla delibera dell'Autorità n. 66/09/CONS del 13 febbraio 2009, e successive modificazioni.

50. La Rai è tenuta altresì al rispetto della regolamentazione in materia di criteri di attribuzione di quote di diritti residuali derivanti dalla limitazione temporale dei diritti di utilizzazione televisiva acquisiti dagli operatori radiotelevisivi, adottata dall'Autorità con delibera n. 60/09/CSP del 22 aprile 2009.

51. Il contratto di servizio stabilisce, nel rispetto della quota non inferiore al 15 per cento dei ricavi complessivi annui derivanti dagli abbonamenti relativi all'offerta radiotelevisiva nonché dai ricavi pubblicitari connessi alla stessa, al netto degli introiti derivanti da convenzioni con la pubblica amministrazione e dalla vendita di beni e di servizi, la percentuale da destinare ai diversi generi audiovisivi, compresi le opere cinematografiche, i prodotti di *fiction*, i cartoni animati, i documentari e i generi di alta qualità culturale, stabilendo altresì la riserva, non inferiore al venti per cento della quota suddetta, da destinare alla produzione, al finanziamento, al pre-acquisto e all'acquisto di opere cinematografiche di espressione originale italiana, ovunque prodotte e la riserva, non inferiore al cinque per cento, da destinare a opere di animazione appositamente prodotte per la formazione dell'infanzia.

52. La Rai istituisce un sistema interno di monitoraggio per la verifica del rispetto delle quote di emissione e di investimento e rende noto, per ciascun anno di vigenza del contratto di servizio, all’Autorità e al Ministero, i dati preventivi e consuntivi di bilancio relativi agli investimenti in prodotti audiovisivi italiani ed europei, suddivisi e distinti per ciascuno dei generi individuati nel punto che precede.

53. Al fine di favorire la crescita del sistema industriale nazionale la Rai promuove forme di coproduzioni tra produttori indipendenti italiani ed europei .

7) Minori

54. La Rai persegue la tutela dei minori, non solo nelle fasce orarie espressamente dedicate a questi ultimi dalle ore 16 alle ore 20, ma in tutta la programmazione destinata ad una visione familiare compresa tra le ore 7 e le ore 22,30, evitando la messa in onda di programmi contenenti scene di violenza gratuita o episodi che possano creare loro turbamento, nello scrupoloso rispetto della normativa primaria e secondaria vigente, ivi comprese le disposizioni stabilite dal Codice di autoregolamentazione TV e minori.

55. La Rai dovrà armonizzare il sistema di segnaletica attualmente in uso con un sistema di segnaletica della propria programmazione relativa ai film, alla fiction, ai cartoni animati e all’intrattenimento basato sulle seguenti fasce di visione :

- programmi per tutti
- sconsigliato ai minori di anni 12 (-12);
- sconsigliato ai minori di anni 16 (-16);

previa consultazione con l’Autorità e con il Comitato “media e minori”. Il nuovo sistema di segnalazione è avviato entro sei mesi dall’entrata in vigore del contratto di servizio.

Resta fermo quanto previsto dall’articolo 34, commi 1 e 2, del decreto legislativo n. 177 del 2005, in ordine alla trasmissione di film vietati ai minori di anni 14 e di film ai

quali sia stato negato il nulla osta per la proiezione o la rappresentazione al pubblico oppure siano vietati ai minori di anni 18.

56. La Rai garantisce che le trasmissioni per i minori siano collocate nei palinsesti quotidiani tenendo conto della distribuzione dell'*audience* relativa ai minori nelle diverse fasce orarie e destina una quota specifica di tale programmazione, fissata dal contratto di servizio, alla fascia protetta dalle ore 16.00 alle ore 20.00. Ai fini della corretta determinazione della quota di programmazione destinata ai minori, i programmi il cui *target* di riferimento è costituito dai minori, non saranno inclusi in altre classificazioni.

57. La Rai rende noto all'Autorità e al Ministero, con cadenza annuale, la quota di programmazione destinata ai minori.

8) Iniziative per le persone con disabilità sensoriali

58. La Rai dovrà adottare tutte le misure idonee a garantire la ricezione da parte dei cittadini con disabilità sensoriali dei programmi radiotelevisivi, con riferimento a tutti i generi della programmazione, compresa l'informazione, nazionale e locale, e l'approfondimento informativo. A tal fine il contratto di servizio dovrà prevedere un congruo incremento delle misure attualmente fissate, fissando altresì la tempistica di realizzazione di ciascuna di esse.

59. La Rai dovrà rendere pubblico, annualmente, il programma di implementazione delle misure fissate dal contratto di servizio e segnalare sul proprio sito Internet le modalità di fruizione dei programmi per i non udenti e per i non vedenti.

9) Trasparenza nella comunicazione esterna e nella gestione economico-finanziaria del servizio pubblico

60. La Rai è tenuta a migliorare la comunicazione esterna, in particolare, verso gli abbonati del servizio pubblico e verso gli *stakeholders*, al fine di garantire la completa trasparenza delle politiche di erogazione del servizio pubblico radiotelevisivo e di utilizzo del canone di abbonamento.

61. Al fine di migliorare la trasparenza nella gestione economico-finanziaria del servizio pubblico, la RAI provvederà a fornire adeguata comunicazione, anche attraverso il proprio sito web, circa le percentuali di allocazione del contributo pubblico risultante dal canone di abbonamento alla radiotelevisione tra le principali voci connesse all'adempimento dei compiti di servizio pubblico, quali:

- a) programmazione televisiva di servizio pubblico
- b) programmazione radiofonica di servizio pubblico
- c) sistema di valutazione della qualità dell'offerta
- d) sviluppo delle nuove tecnologie
- e) quote europee e produttori indipendenti
- f) minori
- g) Iniziative per le persone con disabilità sensoriali

10) Verifica dell'adempimento dei compiti di servizio pubblico

62. L'Autorità verifica che il servizio pubblico generale radiotelevisivo venga effettivamente prestato dalla RAI ai sensi delle disposizioni di cui al testo unico, del contratto nazionale di servizio e degli specifici contratti conclusi con le regioni e con le province autonome di Trento e di Bolzano, tenendo conto anche dei parametri di qualità del servizio e degli indici di soddisfazione degli utenti definiti nel contratto stesso.

63. L'Autorità vigila sul rispetto, da parte della RAI, degli indirizzi impartiti dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi.

64. La RAI trasmette, con cadenza semestrale, all'Autorità e al Ministero una relazione contenente una dettagliata informativa relativa alla programmazione trasmessa e a tutti gli adempimenti posti in essere per il rispetto degli obblighi di cui al comma 1.

65. L'Autorità dà conto dei risultati del controllo sull'adempimento dei compiti del servizio pubblico generale radiotelevisivo nella relazione annuale al Parlamento.