



Relazione sull'attività svolta dal Co.Re.Com. della Lombardia nell'anno 2015

Approvata nella seduta del 29 marzo 2016

www.Co.Re.Comlombardia.it

Sommario

Parte prima: Quadro generale	5
Introduzione	7
Comitato regionale per le comunicazioni	17
Composizione del Comitato	19
Deliberazioni approvate dal Comitato	21
Strutture organizzative di supporto al Comitato	27
Personale della struttura di supporto al Co.Re.Com.	28
Sistema informativo: estensione di Di.As.Pro. al Co.Re.Com.	30
Gestione economico-finanziaria	33
Parte seconda: Attività proprie	37
Introduzione	39
Cyberbullismo: un aiuto dalle istituzioni " <i>Sportello Help Web Reputation Giovani</i> "	41
Protocollo d'Intesa con la Prefettura di Milano	45
Concessione di contributi alle emittenti televisive locali	47
Vigilanza sulla <i>par condicio</i>	49
Trasmissioni dell'accesso	51
Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica	53
Convegno "La tutela dei consumatori nell'ambito delle telecomunicazioni"	57
Convegno "Il futuro delle emittenti locali" e Premio Corecom EXPO TV	58
Convegno "La comunicazione di genere contro stereotipi e ogni forma di violenza"	61
Convegno "Internet e la tutela della persona"	63
Premio <i>fair play</i> calcio e tv - 2015	65
Accessibilità ai media Tavolo del Terzo Settore	66
Coordinamento dei Presidenti e dei dirigenti dei Co.Re.Com.	67
Comunicazione e pubblicità	67
Sito istituzionale	68
Parte terza: Attività delegate	71
Introduzione	73
Tentativo obbligatorio di conciliazione	75
Dati sull'attività di conciliazione	77
Principali tematiche oggetto delle controversie	79

Migrazione	79
Disservizi più frequentemente lamentati dagli utenti	80
Telefonia mobile	81
Recupero crediti	82
Conciliazioni in videoconferenza	82
Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano	82
Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio	82
Criticità	82
Definizione amministrativa delle controversie	83
Principali tematiche oggetto delle controversie	86
Risorse impiegate	86
Criticità	87
Prospettive	88
Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	89
Attività svolte nel 2015	89
Volume dei procedimenti	89
Organizzazione interna	94
Azioni di miglioramento e prospettive	95
Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali	97
Introduzione	97
Monitoraggio sessione 2014	97
Pluralismo politico e sociale - sessione 2014	100
Monitoraggio sessione 2015	101
Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi	102
Esercizio del diritto di rettifica	106
Conclusioni	106
Tutela dei minori	107
Iniziative per la tutela dei minori	107

Parte prima

Quadro generale

Introduzione

La Relazione annuale, approvata con Deliberazione 29 marzo 2016 n.11, atto amministrativo che il Co.Re.Com. Lombardia è tenuto ad approvare entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello cui si riferiscono le attività (art. 12, comma 2, l.r. 28 ottobre 2003 n. 20) e a trasmetterlo all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale ed all'A.G.Com., oltre che un adempimento formale, costituisce anche uno strumento di trasparenza verso i cittadini, le rappresentanze associative, le imprese e le altre pubbliche amministrazioni: in questo secondo senso essa rappresenta quasi una sorta di bilancio sociale.

La presente Relazione rende conto di una significativa attività trattata da Co.Re.Com. Lombardia, sia per la qualità del lavoro svolto e delle competenze coinvolte, sia per la quantità dei cittadini e delle imprese che al Comitato si rivolgono sempre più con fiducia, nell'ambito delle funzioni delegate come di quelle proprie.

La sintesi che forniscono le cifre racconta di un Co.Re.Com. Lombardia che gestisce:

- oltre 6.000 istanze di conciliazione
- circa 500 istanze di definizione
- 10.000 ore di trasmissioni televisive monitorate
- oltre 2.500 operatori iscritti al Registro Operatori Comunicazione
- oltre 40 istanze di contributi *ex lege* 448/98
- oltre 9 milioni di euro erogati quali contributi *ex lege* 448/98
- 1409 Mag trasmessi da 11 radio per un contributo di oltre 14.000 euro
- 4067 Mag trasmessi da 23 emittenti tv per un contributo di oltre 114.000 euro
- 200 documenti relativi allo Sportello help web reputation giovani
- 401 corsi attivati nelle scuole lombarde
- 2700 docenti incontrati nel 2015
- 13.000 studenti incontrati nell'anno scolastico 2014/15
- oltre 6500 studenti incontrati nel primo trimestre dell'anno scolastico 2015/16

Il Co.Re.Com. Lombardia, nella persona della sua Presidente è altresì impegnato quotidianamente in attività di comunicazione, incontri istituzionali ed eventi per dare visibilità a tutte le sue attività, legate appunto a funzioni delegate e funzioni proprie. Nonostante la riduzione degli stanziamenti,

il Co.Re.Com. Lombardia ha infatti ulteriormente implementato le attività riconducibili alle funzioni proprie, svolgendo una copiosa attività su molteplici fronti.

Grande attenzione per esempio questo Co.Re.Com. pone da anni alla Tutela dei Minori, anche in relazione al ruolo che la presidente Zanella riveste come membro delle Istituzioni presso il Comitato Media Minori del Ministero dello sviluppo economico, nominata dal Coordinamento nazionale in rappresentanza dei Co.Re.Com. italiani.

In relazione a questa tematica, e più specificamente a tutto ciò che inerisce la *web reputation*, declinata in particolar modo appunto sui giovani partendo dalla delega A.G.Com. sulla tutela dei minori sulle Tv e ampliando l'ambito ai nuovi media che sono la forma prioritaria di comunicazione e informazione per quella fascia di età, il Co.Re.Com. Lombardia ha rafforzato e implementato l'attività dello *Sportello Help Web Reputation Giovani*, iniziativa pilota a livello europeo. Questo servizio, totalmente gratuito e del tutto unico sul panorama internazionale, ha lo scopo di aiutare concretamente i cittadini lombardi utenti della *rete* nella tutela della propria reputazione digitale, propaggine sempre più significativa e "reale" della reputazione della persona. Il che investe anche tutto ciò che inerisce la piaga del cyberbullismo, in relazione alla quale in molti iniziano a muoversi, laddove la Lombardia, tramite il Co.Re.Com., ha già trovato soluzioni concrete da proporre ai suoi cittadini.

Lo sportello si declina in due aree:

- Area di prevenzione: attraverso la pianificazione, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale della Lombardia, di interventi formativi nelle scuole, dedicati ad alunni e docenti e finalizzati a fornire una maggiore conoscenza "tecnica" riguardo l'utilizzo dei *social network*. Dall'apertura dello Sportello, il primo di luglio del 2014 e fino al 31 dicembre 2015, sono stati realizzati più di 400 corsi formativi destinati a circa 20000 studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado, nonché 15 incontri destinati esclusivamente a 2700 dirigenti e docenti scolastici.
- Area concreta di aiuto: mediante la predisposizione di uno "Sportello" al quale gli interessati (se minorenni, tramite i propri genitori/tutori/ professori), possono chiedere interventi correttivi o di rimozione, nei casi che non siano di competenza della Polizia postale e delle comunicazioni. In sinergia con quest'ultima lo Sportello collabora con proficui risultati ottenendo non di rado la rimozione di fattispecie rilevanti nella sfera penale attraverso azioni di *moral suasion* in tempi più ristretti rispetto a quelli che

l'azione giudiziaria e autoritativa richiedono. Dall'apertura dello Sportello, sono stati effettuati più di 40 interventi, per la quasi totalità conclusi con esito positivo.

Sempre in tema di rapporti sinergici con altre istituzioni il Co.Re.Com. Lombardia è stato il primo in Italia a siglare, il 22 luglio 2015, il *Protocollo d'intesa per la collaborazione e la tutela dell'integrità digitale dei giovani*, tra il Prefetto Francesco Paolo Tronca e la Presidente del Co.Re.Com. Federica Zanella, primo del genere sul panorama nazionale. Finalità del Protocollo è quella di operare in maniera sinergica per promuovere la sicurezza dei giovani che utilizzano il web, attraverso campagne di sensibilizzazione sul comportamento responsabile nei social media anche nell'ambito del già operativo "*Sportello Help Web Reputation Giovani*", un servizio, come ampiamente citato, davvero unico nel panorama europeo, per qualità dell'offerta e numero delle richieste pervenute.

Grazie alle caratteristiche di profonda innovazione e funzionalità dello "*Sportello Help Web Reputation Giovani*" il Co.Re.Com. Lombardia nella figura della sua Presidente, è entrato a far parte dell'*Advisory board* del progetto *Safer internet* promosso dall'Unione europea e coordinato per l'Italia dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Nell'ottica della straordinaria funzione di prossimità che i Comitati regionali delle comunicazioni svolgono, il Co.Re.Com. Lombardia auspica che questo suo servizio possa essere mutuato dagli altri Co.Re.Com. italiani (alcuni dei quali hanno già dato adesione formale al progetto) come *best practice* cosicché possa essere esteso alla maggior parte del territorio nazionale.

Molti gli incontri istituzionali e gli eventi volti a far conoscere questa attività esclusiva, in modo da ampliare sempre di più la sinergia tra le istituzioni in favore dei cittadini, stella polare a cui esse devono sempre guardare.

Il Co.Re.Com. Lombardia ha promosso il 26 ottobre 2015 un importante evento su "*Internet e la tutela della persona*" cui hanno preso parte l'on. Franco Bassanini, il Presidente di A.G.Com. Prof. Marcello Cardani, l'ex garante della *privacy* prof. Franco Pizzetti e molte altre illustri personalità del settore.

Nel volume *Internet e la tutela della persona. Il caso del motore di ricerca* presentato in anteprima nazionale del corso dell'evento di cui sopra e in cui viene dedicato un intero capitolo, a firma della Presidente Zanella, allo "*Sportello Help Web Reputation Giovani*" del Co.Re.Com. Lombardia, lo stesso ex garante della *privacy* vi dedica nell'introduzione ampio spazio indicandolo come "*speranza per un futuro meno fosco in un panorama generalmente oscuro*".

Attraverso lo Sportello sono state anche organizzate giornate formative per l'Ufficio di presidenza del Consiglio e i Consiglieri regionali, con tangibili e soddisfacenti riscontri da parte dei partecipanti, nonché corsi in collaborazione con la Polizia Postale e il tribunale dei minori a più di 2700 docenti di tutte le province lombarde, tutti introdotti dalla Presidente Zanella o da un membro del Co.Re.Com.

Il 21 ottobre 2015 è stata sottoscritta una convenzione sulla cooperazione tra Co.Re.Com. Lombardia e *Institute of Watch internet network Taiwan* in materia di tutela di minori in rete, per una "navigazione" sicura, al fine di incardinare proprio la natura stessa della Rete priva di limiti territoriali e sottolineare l'internazionalità delle attività dello Sportello.

La presidente Zanella ha preso parte inoltre a molti eventi e convegni nazionali e regionali sul tema cyberbullismo e tutela della persona, e in particolare, per l'ampia visibilità data all'attività del Co.Re.Com. Lombardia, si ricorda:

- Il Convegno "*Libertà, responsabilità, etica: nuove sfide per la tutela della web generation*" organizzato da SOS il Telefono Azzurro Onlus - il 9 febbraio 2015
- Il Convegno "*Non più bulli e cyberbulli. Per una scuola attiva e accogliente*" tenutosi il 13 aprile 2015 presso la Sala Zuccari del Senato. Nel corso di questo ultimo convegno, organizzato dalla Commissione straordinaria per la tutela e la promozione dei diritti umani del Senato, in collaborazione con il Miur, il Ministro ha presentato le "*Nuove Linee di orientamento per azioni di prevenzione e di contrasto al bullismo e cyberbullismo*" e il lancio della seconda fase del Safer Internet Centre per l'Italia, coordinato dal Miur nell'ambito del programma della Commissione Europea "*Better and Safer Internet for Kids*" Safer internet day 2015.

Nonché in ambito regionale quello relativo al "*Bambino (in) difeso*" - prevenzione e difesa dei minori - organizzato dalla consigliera regionale Daniela Maroni, in cui è stato dato ampio spazio alle attività del Co.Re.Com. Lombardia in materia di reputazione digitale dei minori e di contrasto al cyberbullismo.

Allargando lo sguardo allo scenario più generale, il 2015 ha rappresentato per il mondo dei media locali, in particolare televisivi, un anno di conferma di un processo di profonda ridefinizione dei modelli produttivi e distributivi.

Tra le *missions* prioritarie del Co.Re.Com. vi è la valorizzazione della televisione privata regionale di qualità, sempre nell'ottica del cittadino fruitore finale. In relazione a questa tematica la presidente Zanella ha promosso un documento unitario in cui tutti i presidenti, nell'ambito di un

Coordinamento nazionale dei Presidenti dei Co.Re.Com. tenutosi a Milano, si sono trovati concordi nella definizione di proposte specifiche di modifica della L. 448/1998 sui contributi alle emittenti locali: sono stati condivisi i parametri più stringenti volti a premiare quelle realtà televisive che svolgono un reale servizio al territorio di riferimento e per il quale rappresentano un valore aggiunto, in modo da porre fine ai contributi a pioggia che tutt'oggi si elargiscono a operatori del settore molto lontani dalla logica di servizio.

Il documento è stato presentato in un incontro pubblico realizzato ad Expo nel contesto di Pianeta Lombardia sul tema del futuro dell'emittenza locale, con una tavola rotonda, coordinata dalla Presidente Federica Zanella, cui hanno preso parte, tra gli altri, oltre al presidente del Consiglio regionale Raffaele Cattaneo, il commissario A.G.Com. Antonio Martusciello, i rappresentanti di tutte le principali associazioni dell'emittenza radiotelevisiva locale, dal Presidente FRT e Vicepresidente Confindustria radio e tv Maurizio Giunco al Segretario generale Aeranti Corallo Fabrizio Berrini e al Presidente di Mediapason Sandro Parenzo, nonché una rappresentanza dell'Ordine dei giornalisti nazionale. All'incontro hanno presenziato tutti i Presidenti di Co.Re.Com. delle regioni italiane e di molte emittenti televisive regionali.

Sempre in chiave di valorizzazione dell'emittenza regionale di qualità, all'evento in Expo il Co.Re.Com. Lombardia ha collegato un premio pensato per l'emittente che meglio ha interpretato con le sue trasmissioni il messaggio di Expo 2015 volto alla valorizzazione dell'enogastronomia e del territorio lombardo. La trasmissione cui è stato assegnato il premio "*Co.Re.Com. Expo Tv*" è "*Punto verde*" di Cremona 1. Il Premio è stato consegnato dallo *chef* stellato Giancarlo Morelli che ha designato il vincitore tra un *panel* di trasmissioni finaliste selezionato tra i programmi trasmessi dalle emittenti locali.

Tra i premi istituiti dal Co.Re.Com. Lombardia in chiave di promozione delle televisioni di qualità, nonché di diffusione dei valori positivi dello sport, grande successo ha avuto anche l'edizione del 2015, la quarta, del "*Premio Fair play calcio e Tv*".

Il premio è stato ideato dalla Presidente Zanella pensando al Codice Media e Sport, sottoscritto da tutti gli attori dell'informazione sportiva italiana in relazione ai tragici avvenimenti del febbraio 2007 nei quali perse la vita l'ispettore capo della Polizia di Stato, Filippo Raciti. Il premio, istituito da Co.Re.Com. Lombardia, intende contribuire alla valorizzazione dell'emittenza locale di qualità e alla diffusione di valori positivi dello Sport che, così come enunciati anche in Codici e Dichiarazioni internazionali, pongono l'agonismo sportivo al servizio di un corretto e pacifico sviluppo delle relazioni umane in contrapposizione ai fenomeni di violenza e vandalismo spesso sfociati in

gravi reati contro l'integrità fisica e la dignità delle persone oltre che contro beni di proprietà pubblica e privata.

Nell'occasione l'iniziativa, come nelle precedenti edizioni, ha visto il mondo dello sport premiare quello del giornalismo sportivo. L'allenatore di AC Milan, Siniša Mihajlović, ha premiato la trasmissione "Nova Stadio" dell'emittente Telenova, innanzi alla platea dei media, dei rappresentanti delle istituzioni di Consiglio e Giunta regionale e del mondo calcistico.

Di significativo impatto, inoltre nel corso del 2015 l'evento tenutosi in relazione alla giornata internazionale contro la violenza sulle donne, dedicato a "La comunicazione di genere contro stereotipi e ogni forma di violenza", volto ad indagare lo stato dell'arte della comunicazione di genere, declinata sui mezzi di informazione, e come essa venga percepita. Partendo da un'indagine Co.Re.Com. Lombardia, sui dati elaborati da Ge.Ca. Italia su un campione molto significativo di emittenti lombarde, nel corso del convegno, presieduto dalla Presidente Federica Zanella, si sono confrontati relatori di elevato profilo istituzionale e del giornalismo, tra i quali: Sara Valmaggi, Vicepresidente del Consiglio regionale, Antonio Martusciello, Commissario A.G.Com., Elisa Manna, responsabile delle politiche culturali del CENSIS, Maria Eleonora Lucchin, Direttore Documentazione e analisi istituzionale Mediaset e Vicepresidente del Comitato media e minori, nonché giornalisti, volti noti delle Televisioni locali.

Anche nel 2015 sono proseguite le trasmissioni dell'accesso radiotelevisivo, che hanno visto una numerosa e qualificata partecipazione di associazioni ed enti, sottolineata da entusiastici riscontri di gradimento da parte degli accedenti e che ha confermato la proficua collaborazione con la sede regionale RAI.

Il Co.Re.Com. Lombardia, che svolge a livello territoriale funzioni di governo, di garanzia e di controllo nel campo delle comunicazioni, ha inteso instaurare una rete di referenti con tutti gli Atenei lombardi quale base per sviluppare un programma di iniziative nel campo della ricerca, della formazione universitaria, dell'aggiornamento e della convegnistica in materia di comunicazioni. A tale scopo ha intrapreso la realizzazione di un Repertorio delle competenze didattiche e di ricerca in materia di Comunicazioni delle Università della Lombardia, con attenzione al più ampio spettro disciplinare (approccio storico, sociologico, economico, giuridico, filosofico, tecnologico, etc. ...). La presidente Federica Zanella e il componente del Comitato Stefano Rolando hanno incontrato il 18 novembre 2015 i referenti dei Rettori delle università lombarde; nel corso della riunione sono state definite ed elaborate 6 tavole di rilevamento dei dati delle informazioni che dovranno confluire nel Repertorio e che sono state distribuite alle Università da parte dell'Ufficio.

Mantenendo fede a una *mission* che si è dato dall'inizio del nuovo mandato, il Co.Re.Com. Lombardia, ha organizzato un incontro tra le principali associazioni che più si occupano di disabilità sensoriale a livello regionale e nazionale allo scopo di promuovere la conoscenza ed il superamento delle barriere che ancora oggi ostacolano o addirittura impediscono l'accesso ai media da parte delle persone disabili. L'incontro, promosso dalla Presidente dott.ssa Zanella e dal Componente del Comitato dott. Borella, si è concentrato soprattutto sull'eventuale utilizzo della lingua dei segni (LIS) e della sottotitolazione per quanto concerne le trasmissioni delle sedi regionali RAI.

Con il 2012 si è concluso il 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 di Comunicazione), che hanno impegnato in maniera consistente il Co.Re.Com. Lombardia 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.

Il rinnovo tacito della convenzione per la delega delle funzioni per il 2013 ha implicitamente confermato la bontà della strada intrapresa e la fiducia dell'Autorità.

Di grande rilievo per i cittadini sono le attività di conciliazione e di definizione delle controversie tra utenti e gestori delle telecomunicazioni: delle oltre 6.000 istanze di conciliazione pervenute nel corso dell'anno 4.340 hanno avuto esito positivo; in totale le conciliazioni hanno restituito ai cittadini 2.331.989,00 euro per un valore medio a conciliazione di 845,00 euro. Le definizioni a loro volta, che hanno avuto un incremento di circa il 30% rispetto all'anno precedente, hanno portato ad una restituzione di un importo medio a definizione di 1.375,00 euro.

Per l'esercizio dell'attività di conciliazione, anche nel 2015 è proseguita con reciproca soddisfazione la collaborazione con l'Ordine degli avvocati di Milano. Un accordo unico nel panorama nazionale, che consente di rispondere in maniera sempre più puntuale e veloce alle esigenze del consumatore. Anche per questo la convenzione è stata rinnovata per due anni. La qualità della collaborazione è sfociata nel Convegno "*La tutela dei consumatori nell'ambito delle comunicazioni*", svoltosi presso l'Aula magna del Palazzo di giustizia di Milano alla presenza di oltre 400 avvocati. Sono intervenuti al Convegno oltre alla Presidente del Co.Re.Com. Federica Zanella, il Presidente della Corte d'appello di Milano Giovanni Canzio, il presidente dell'Ordine degli avvocati di Milano Remo Danovi, il Commissario A.G.Com.

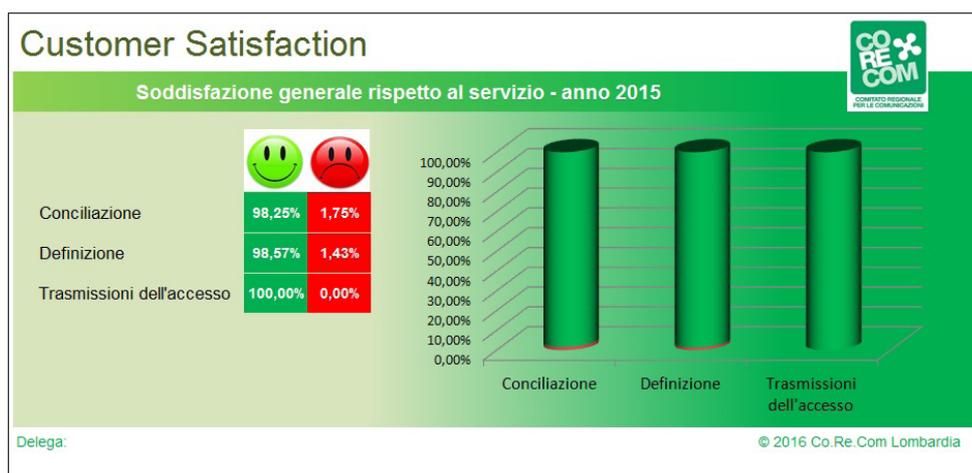
Antonio Martusciello, il Segretario generale A.G.Com. Francesco Sclafani, nonché i rappresentanti delle principali compagnie di telecomunicazioni e della associazioni dei consumatori.

Nel 2015, i dati statistici segnalano che le telefonate agli uffici, attraverso i numeri dedicati, sono state oltre 9.000; i cittadini che si sono recati fisicamente negli uffici per chiedere informazioni o espletare pratiche sono stati diverse centinaia, con un incremento rispetto agli anni addietro, un numero cui vanno sommate le presenze, dell'ordine di alcune migliaia, legate alle udienze di conciliazione e di definizione. 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 a contatto con il Co.Re.Com. nel 2015 in circa 15.000. Inoltre il sito ha registrato nel corso dell'anno 2015 più di 70.000 sessioni relative ad oltre 45.000 utenti unici.

Nel corso del 2015 si sono svolte due consultazioni elettorali in occasione delle quali il Co.Re.Com. ha illustrato alle testate editoriali le regole della *par condicio*: in tali periodi vigono le più stringenti e dettagliate regole dettate dalla L. 22 febbraio 2000 n. 28 e per tali periodi l'A.G.Com. per le emittenti private e la Commissione parlamentare di vigilanza per la RAI emanano appositi Regolamenti volti a disciplinare l'accesso ai mezzi di informazione da parte dei soggetti politici e l'imparzialità degli stessi. Fa capo alla *par condicio* anche la disciplina sulla comunicazione delle amministrazioni pubbliche (cd. comunicazione istituzionale) in periodo elettorale.

Nel corso dell'anno è proseguita la campagna di comunicazione finalizzata a diffondere la conoscenza degli istituti della conciliazione e della definizione delle liti tra gli utenti ed i gestori delle telecomunicazioni, oltre ovviamente agli altri servizi Co.Re.Com., mediante quotidiani e partecipazioni a trasmissioni di televisioni locali e nazionali, nonché attraverso l'utilizzo degli spazi dell'accesso televisivo, messi a disposizione da RAI 3, e incrementando la presenza e l'attività sui *social network*. La campagna ha continuato a dare ottimi riscontri: si è infatti assistito ad un aumento del numero delle istanze sia di conciliazione che di definizione presentate.

Sempre nel 2015 è continuata la distribuzione agli utenti dei moduli per la rilevazione della *customer satisfaction* che ha consentito di rilevare dati prossimi al cento per cento di soddisfazione degli utenti, senz'altro rara in relazione a servizi offerti da una pubblica amministrazione.



Dalle sopra citate argomentazioni si evince che la *Continuità Concettuale* espressa da Co.Re.Com. Lombardia nelle molteplici attività e iniziative promosse nel corso del 2015, affonda le radici nel valore insito nelle funzioni proprie, e non solo, spettanti al Comitato.

Per quanto riguarda la Relazione annuale 2015, si è voluto qui offrire una visione più chiara possibile dei temi affrontati e interpretati nell’ottica di un sistema funzionale al Comitato stesso, ossia un sistema all’interno del quale ciascuna funzione, attività, iniziativa, progetto ed evento, inter-dipende e inter-agisce con gli altri al preciso scopo di creare una continuità, espressione di valori per l’appunto funzionali al Comitato stesso, sovente preso a modello e punto di riferimento anche da altri Comitati per qualità e positivo riscontro delle sue iniziative, non solo a livello nazionale ma anche estero.

L’auspicio, è di perseguire e continuare nel percorso scelto, ossia l’utilizzo di un modello di comunicazione istituzionale soprattutto basato sulla comunicazione di servizio, ma non solo, comunque finalizzata a informare i cittadini su quanto il Comitato offre concretamente per rispondere alle loro necessità, sempre nel rispetto delle funzioni proprie e delegate.

Comitato regionale per le comunicazioni

Il Co.Re.Com., in base all'art. 62 l.r. stat. 30 agosto 2008, n. 1, *Statuto di autonomia della Regione Lombardia*, 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 Co.Re.Com. ha confermato ancora una volta il giudizio, marcatamente positivo, del Documento approvato dalla I Commissione permanente della Camera dei Deputati a conclusione dell'indagine conoscitiva avviata nel 2010, nel quale si afferma che: *“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 Co.Re.Com., 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 Co.Re.Com. Lombardia attraverso la sottoscrizione di una convenzione, i contenuti della quale 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 A.G.Com. e Co.Re.Com. Lombardia basata sull'accordo quadro del 2003, divenuta operativa dal maggio 2005, prevedeva che il Co.Re.Com. 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 Co.Re.Com. 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 di comunicazione* (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 L. 6 agosto 1990, n. 223, *Disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato*, la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, il D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, la L. 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 D.lgs. 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 L. 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 dei quali all'art. 45, comma 3, L. 23 dicembre 1998, n. 448, ed 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 Co.Re.Com. Lombardia è costituito dal Presidente e da quattro 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 componenti sono invece eletti dal Consiglio regionale; tra loro il Comitato stesso nomina due Vice Presidenti.

Tutti i componenti del Comitato restano in carica 5 anni, salvo scioglimento anticipato del Consiglio regionale.

L'attuale composizione del Comitato, insediatosi il 12 Settembre 2013, è la seguente:



Presidente
Federica ZANELLA



Vice Presidente
Giulio BOSCAGLI



Vice Presidente
Gianluca SAVOINI



Componente
Stefano ROLANDO



Componente
Diego BORELLA

Deliberazioni approvate dal Comitato

Nel corso del 2015 si sono tenute 13 sedute del Comitato, nelle quali sono state approvate le seguenti 72 deliberazioni:

Numero	Oggetto	Data
01	Definizione della controversia ...omissis... /BT Italia S.p.a.	30 gennaio 2015
02	Definizione della controversia ...omissis... /H3G S.p.a.	27 febbraio 2015
03	Definizione della controversia ...omissis... /H3G S.p.a.	27 febbraio 2015
04	Definizione della controversia ...omissis... /H3G S.p.a.	27 febbraio 2015
05	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI). Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il secondo trimestre 2015.	10 marzo 2015
06	Approvazione della proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) per le elezioni europee e amministrative del 25 maggio 2014.	10 marzo 2015
07	Definizione della controversia ...omissis... /H3G S.p.A.	10 marzo 2015
08	Definizione della controversia ...omissis... /Wind Telecomunicazioni S.p.A	10 marzo 2015
09	Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 7 agosto 2014 "Domanda per l'attribuzione dei benefici previsti alle emittenti televisive locali, per l'anno 2014 (ex art. 45, legge 448/98)" - Approvazione della graduatoria regionale.	30 marzo 2015
10	Approvazione della Relazione sull'attività svolta nell'anno 2014.	30 marzo 2015
11	Definizione della controversia ...omissis... /Wind Telecomunicazioni S.p.A.	30 marzo 2015
12	Definizione della controversia ...omissis... /H3G S.p.A.	30 marzo 2015
13	Definizione della controversia ...omissis.../Seat Pagine Gialle s.p.a.	23 aprile 2015
14	Definizione della controversia ...omissis... /H3G S.p.A.	23 aprile 2015
15	Definizione della controversia ...omissis... /Sky Italia s.r.l.	23 aprile 2015
16	Definizione della controversia ...omissis... / Colt Technology Services S.p.A.	25 maggio 2015

17	Definizione della controversia ...omissis... /Wind Telecomunicazioni S.p.A.	25 maggio 2015
18	Definizione della controversia ...omissis... /BT Italia S.p.A.	25 maggio 2015
19	Definizione della controversia ...omissis... /Fastweb S.p.A.	25 maggio 2015
20	Definizione della controversia ...omissis... /H3G S.p.A.	25 maggio 2015
21	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il terzo trimestre 2015.	12 giugno 2015
22	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 2014. Delega al dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. della sottoscrizione degli atti direttoriali inerenti ai procedimenti di vigilanza.	12 giugno 2015
23	Definizione della controversia ...omissis... /Wind Telecomunicazioni S.p.A.	12 giugno 2015
24	Definizione della controversia ...omissis... /Sky Italia S.r.l.	12 giugno 2015
25	Definizione della controversia ...omissis... /Sky Italia S.r.l.	12 giugno 2015
26	Definizione della controversia ...omissis... /BT Italia S.p.A.	12 giugno 2015
27	Definizione della controversia ...omissis... /Teletu	12 giugno 2015
28	Definizione della controversia ...omissis... /H3G S.p.A.	12 giugno 2015
29	Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 7 agosto 2014 "Domanda per l'attribuzione dei benefici previsti alle emittenti televisive locali, per l'anno 2014 (ex art. 45, legge 448/98). Ricorso proposto da ...omissis... avverso la nota Corecom prot. 2014/28023 del 16/12/2014 relativa alla mancanza del requisito della misura minima di unità di personale per l'intero anno precedente a quello relativo al bando: determinazioni in merito alla costituzione e difesa in giudizio.	12 giugno 2015
30	Rettifica della deliberazione 12 giugno 2015, n. 26 "Definizione della controversia ...omissis... /BT Italia S.p.A."	22 luglio 2015
31	Definizione della controversia ...omissis... /Sky Italia S.r.l.	22 luglio 2015
32	Definizione della controversia ...omissis... /Optima Italia S.p.A.	22 luglio 2015

33	Definizione della controversia ...omissis... /H3G S.p.A.	22 luglio 2015
34	Definizione della controversia ...omissis... /Telecom Italia S.p.A.	22 luglio 2015
35	Definizione della controversia ...omissis... /Fastweb S.p.A.	22 luglio 2015
36	Definizione della controversia ...omissis... /H3G S.p.A.	22 luglio 2015
37	Definizione della controversia ...omissis... /Telecom Italia S.p.A.	22 luglio 2015
38	Definizione della controversia ...omissis... /Telecom Italia S.p.A.	22 luglio 2015
39	Definizione della controversia ...omissis... /N.G.I. S.p.A.	22 luglio 2015
40	Definizione della controversia ...omissis... /H3G S.p.A.	22 luglio 2015
41	Definizione della controversia ...omissis... /NGI S.p.A.	22 luglio 2015
42	Definizione della controversia ...omissis... /Fastweb S.p.A.	22 luglio 2015
43	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 2014. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ...omissis... esercente l'emittente televisiva locale ...omissis... Contestazione n. 1/15 (prot. n. 2014/15812 del 03/07/2015).	5 agosto 2015
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 2014. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ...omissis... esercente l'emittente televisiva locale ...omissis... Contestazione n. 2/15 (prot. n. 2014/15813 del 03/07/2015).	5 agosto 2015
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 2014. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ...omissis... esercente l'emittente televisiva locale ...omissis... Contestazione n. 3/15 (prot. n. 2015/15870 del 03/07/2015).	5 agosto 2015

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 2014. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ...omissis... esercente l'emittente televisiva locale ...omissis... Contestazione n. 4/15 (prot. n. 2015/15869 del 03/07/2015).	5 agosto 2015
47	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 2014. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ...omissis... esercente l'emittente televisiva locale ...omissis... Contestazione n. 5/15 (prot. n. 2015/16023 del 06/07/2015).	5 agosto 2015
48	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il quarto trimestre 2015.	11 settembre 2015
49	Approvazione del Programma di attività e previsione finanziaria per l'anno 2016.	11 settembre 2015
50	Affidamento ad OssCom - Centro di ricerca sui media e la comunicazione dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano - la realizzazione della ricerca in materia di tutela dei minori a titolo: "La web reputation degli adolescenti lombardi"	11 settembre 2015
51	Approvazione dello schema di convenzione con l'ordine degli Avvocati di Milano in materia di conciliazione e mediazione.	21 ottobre 2015
52	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. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ...omissis... esercente l'emittente televisiva locale ...omissis... Contestazione n. 6/15 (prot. n. 2015/19187 del 26/08/2015).	21 ottobre 2015
53	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 2014. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ...omissis... esercente l'emittente televisiva locale...omissis... Contestazione n. 7/15 (prot. n. 2015/19188 del 26/08/2015).	21 ottobre 2015

54	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 2014. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ...omissis... esercente l'emittente televisiva locale ...omissis... Contestazione n. 8/15 (prot. n. 2015/19189 del 26/08/2015)	21 ottobre 2015
55	Definizione della controversia ...omissis... /Fastweb S.p.A.	21 ottobre 2015
56	Definizione della controversia ...omissis... /Vodafone Omnitel B.V. a marchio Teletu.	21 ottobre 2015
57	Definizione della controversia ...omissis... /Wind Telecomunicazioni S.p.A.	21 ottobre 2015
58	Definizione della controversia ...omissis... /Italiacom.net S.r.l.	21 ottobre 2015
59	Definizione della controversia ...omissis... /H3G S.p.A.	21 ottobre 2015
60	Definizione della controversia ...omissis... /BT Italia S.p.A.	21 ottobre 2015
61	Approvazione dell'acquisizione dei diritti di immagine "ritratto di cane e gatto" per uso pubblicità digitale e affissione per il Co.Re. Com. Lombardia – corresponsione alla società Getty Images International di Dublino (Irlanda), della somma di euro 1.005,00.	21 ottobre 2015
62	Annullamento, in autotutela, della deliberazione 21 ottobre 2013 n. 55 e conferma delle deliberazioni 29 settembre 2008 n. 11, 5 novembre 2009 n. 15, 25 gennaio 2010 n. 1, 3 febbraio 2010 n. 2 e 25 marzo 2011 n. 8.	23 novembre 2015
63	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 2015. Delega al dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. della sottoscrizione degli atti direttoriali inerenti ai procedimenti di vigilanza.	23 novembre 2015
64	Definizione della controversia ...omissis... /BT Italia S.p.A.	23 novembre 2015
65	Definizione della controversia ...omissis... /Green Icn S.p.A.	23 novembre 2015
66	Definizione della controversia ...omissis... /Vodafone Omnitel B.V.	23 novembre 2015

67	Definizione della controversia ...omissis... /Vodafone Omnitel B.V.	23 novembre 2015
68	Definizione della controversia ...omissis... /Sky Italia S.r.l.	23 novembre 2015
69	Rettifica della deliberazione 21 ottobre 2015, n. 60 "Definizione della controversia ...omissis... /BT Italia S.p.A."	23 novembre 2015
70	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il primo trimestre 2016.	9 dicembre 2015
71	Definizione della controversia ...omissis... /Telecom Italia S.p.A.	9 dicembre 2015
72	Definizione della controversia ...omissis... /Vodafone Omnitel B.V.	9 dicembre 2015

Strutture organizzative di supporto al Comitato

A seguito dell'incardinamento nel Servizio Comunicazione, Relazioni esterne e Stampa dell'Ufficio per il Co.Re.Com. sono state rilevate in quest'ultimo Ufficio le criticità che qui si accennano.

E' necessario rilevare preliminarmente che l'Ufficio gestisce annualmente circa 6.000 istanze di conciliazione, circa 400 istanze di definizione, il Registro degli operatori della comunicazione, cui sono iscritti circa 4.000 operatori, l'assegnazione dei contributi *ex lege* 448/1998 a poco più di 40 emittenti, cui sono destinati circa 9 milioni di euro, il monitoraggio annuale nei confronti di poco meno di 20 emittenti (che comporta la registrazione di trasmissioni per 24 ore su 24 per 7 giorni all'anno, pari a poco più di 3.300 ore di trasmissione, e la relativa valutazione), la gestione dei messaggi autogestiti gratuiti e la verifica del rispetto della *par condicio* ad ogni tornata elettorale, lo *Sportello Help Web Reputation Giovani* oltre all'ordinaria gestione amministrativa; tutto ciò comporta la redazione e la movimentazione, sia in entrata che in uscita, di circa 24.000 documenti protocollati.

Dal 1° maggio 2015 sono stati immessi in ruolo due funzionari D3 a tempo determinato, già operativi presso il Co.Re.Com. in qualità di conciliatore, entrambi confermati nell'attività di conciliazione delle controversie. Contemporaneamente, per mobilità, l'ufficio ha acquisito un ulteriore funzionario D3, anch'esso dedicato alle attività di conciliazione. Nel corso dell'anno l'ufficio ha altresì perduto una valida collaboratrice dedicata all'attività di supporto alla conciliazione.

E' poi stata confermata la collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Milano, limitatamente alla fase di conciliazione.

L'Ufficio, nel corso dell'anno, è potuto valersi della collaborazione di tre tirocinanti, tutti inquadrati come D3 ma con orario ridotto, due dedicati all'attività di conciliazione ed uno all'attività di monitoraggio: ciò ha consentito di svolgere le attività delegate in parola con maggiore attenzione.

Tuttavia, perché l'ufficio possa svolgere con adeguata cura ed attenzione tutte le attività proprie e delegate che gli competono, oltre alla stabilizzazione della funzionaria a tempo determinato, occorrerebbe acquisire almeno altri 3 funzionari di categoria D e almeno 3 collaboratori di categoria C.

Infine, tenuto conto della complessità, varietà ed eterogeneità delle funzioni svolte dalle strutture di supporto al Co.Re.Com., si è comunque confermata l'esigenza di lavorare in modo flessibile e molto integrato; prevedendo, ad integrazione dei nuclei di base operanti nelle diverse aree di attività, delle vere e proprie *task force* a supporto di molte delle procedure assegnate (contributi alle emittenti, MAG, *par condicio*, eventuali picchi di lavoro in altri ambiti).

Personale della struttura di supporto al Co.Re.Com.

PROFILO PROFESSIONALE	Fino al / A partire dal	NOTE
Dirigente Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne e Stampa	<i>A partire dal 1° novembre 2014 e fino al 31 dicembre 2015</i>	dott. Antonello Grimaldi
Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.		dott. Massimiliano Della Torre
D1.A - Istruttore direttivo amministrativo. Responsabile U.O. Contenzioso in materia di telecomunicazioni		Coordinamento delle risorse e delle attività di conciliazione 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 Co.Re.Com. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com.
D3.S - Funzionario in materia di documentazione, ricerca e fattibilità, per le attività di vigilanza -monitoraggio sui media e tutela fasce deboli <i>Part time 80%</i>		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 Co.Re.Com.
D3.S - Tirocinante in materia di documentazione, ricerca e fattibilità, per le attività di vigilanza -monitoraggio sui media e tutela fasce deboli		Collaborazione nelle 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.
D3.G - Funzionario giuridico-amministrativo		Coordinamento attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori del ROC

D3.G - Funzionario giuridico-amministrativo		Attività giuridico-amministrative-contabili-contrattuali relative ai compiti e funzioni proprie e delegate dall'A.G.Com. Attività amministrativa concernente l'istruttoria del bando annuale provvidenze emittenti televisive, MAG ed altro. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com.
D3.G – 2 Funzionari giuridico-amministrativo (dei quali uno <i>part time</i> 80%)		Attività di definizione controversie e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.G – 6 Funzionari giuridico-amministrativo (dei quali uno <i>a tempo determinato fino al 30.VI 2016</i>)		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D1.A - Istruttore direttivo amministrativo (<i>In comando</i>)		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.G – 2 Tirocinanti in materie giuridico-amministrative		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D1.A - Istruttore direttivo amministrativo		<i>Web master</i> ; supporto alle attività informatiche del Co.Re.Com.; supporto allo svolgimento delle videoconferenze; coordinatore definizione nuovo applicativo Co.Re.Com.
C1.A -Istruttore amministrativo		Segreteria Unità supporto specialistico al Co.Re.Com.; procedimento relativo all'accesso televisivo; collaborazione eventi.
C1.A -Istruttore amministrativo		Procedimenti relativi MAG e Bando contributi emittenza televisiva.
C1.A – 11 Istruttori amministrativi (<i>4 dei quali part time</i>)		Supporto ai funzionari 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.

B3.E - Centralinista		Attività di presidio del centralino e registrazione delle visite del pubblico.
B3.C - Collaboratore tecnico amministrativo		Supporto amministrativo alle attività relative alla definizione delle controversie. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com.

Sistema informativo: estensione di Di.As.Pro. al Co.Re.Com.

Il Co.Re.Com. ha deciso di adottare Di.As.Pro. (acronimo di *Digital Administrators Program*), programma di gestione (*work flow*) completamente digitalizzata e informatizzata degli atti, interamente progettato e realizzato dal personale dell'Ufficio del Difensore regionale in collaborazione con un'impresa informatica e registrato presso la S.I.A.E. in capo al Consiglio regionale della Lombardia.

Il Co.Re.Com., infatti, condivide la logica del *work flow*, che permette di affrontare e di risolvere ogni questione legata sia alla predisposizione materiale degli atti che all'organizzazione del lavoro; il programma Di.As. Pro., infatti:

- elimina, ogni attività ripetitiva (attribuzione del numero di protocollo e della segnatura di protocollo; schede anagrafiche degli interlocutori; etc. ...);
- assicura una maggiore regolarità procedurale (essendo l'*iter* delle pratiche gestito dal programma);
- razionalizza e semplifica l'impiego di formulari predefiniti attraverso *templates* predisposti *una tantum* dagli operatori;
- facilita la composizione e la gestione della corrispondenza, sia ordinaria che elettronica;
- favorisce l'uniformità e la coerenza formale degli atti prodotti dall'Ufficio;
- consente agli operatori di concentrarsi esclusivamente sul merito delle questioni sottoposte all'Ufficio;
- realizza un maggiore livello di sicurezza nella gestione di tutti i documenti (che possono essere acceduti lavorati solo dagli operatori abilitati a ciascuna specifica azione, grazie al sistema di profilazione e di autorizzazione);
- assicura la piena pubblicità e la piena trasparenza dell'attività svolta;
- mette a disposizione di *default reports* costantemente aggiornati senza bisogno di attività aggiuntive;
- consente di adeguare tempestivamente i carichi di lavoro di ogni singolo operatore.

Inoltre, poiché il programma memorizza senza bisogno di attività aggiuntive ogni movimento di ciascun atto, formando in tempo reale un archivio digitale in grado tanto di fornire ad ogni operatore (componenti del Comitato, dirigenti, lavoratori, cittadini e imprese, secondo il livello di autorizzazione) lo stato di avanzamento di ogni pratica quanto di conoscere ogni atto in via di formazione in quello stesso momento, può dare in tempo reale una serie amplissima di informazioni sulla attività svolta e in svolgimento, le quali, pubblicate automaticamente sul sito, soddisfanno alle richieste di *Open data*, cui la Repubblica italiana, quale membro dell'Unione europea, ha aderito condividendo *La Carta dei dati aperti del G8*.

Infatti, poiché ogni operazione compiuta all'interno del programma viene memorizzata dal programma stesso -come si è accennato- il programma dà conto minuto per minuto di tutta l'attività svolta fino a quel momento. Ciò consente di predisporre una serie di *reports*, che non solo aiutano nella migliore organizzazione dell'attività, ma che sono automaticamente pubblicati in un'apposita sezione del sito, consentendo un'immediata informazione del pubblico sull'attività svolta dal e in corso presso gli uffici.

Il programma costituisce necessaria premessa e necessario strumento per la dematerializzazione dei documenti, per l'impiego coerente della firma elettronica/digitale, per l'uso in via ordinaria della posta elettronica e della posta elettronica certificata nonché per l'archiviazione e per la conservazione degli atti in formato digitale.

Grazie alla configurazione *client/server* non solo non comporta il caricamento del *software* su ciascun singolo calcolatore coinvolto nel processo ma soprattutto consente già ora il telelavoro.

Inoltre grazie all'interazione di Di.As.Pro. con il sito *web* il cittadino, opportunamente registrato, può consultare in tempo reale la sua pratica e comunicare con il funzionario che la cura.

La sezione interattiva sul sito *web* offre la possibilità al cittadino di presentare richiesta di intervento *on line* direttamente da qualsiasi postazione internet, non solo sul territorio regionale, ma anche nazionale e non, in qualsiasi ora e giorno, corredandola altresì di tutta la documentazione; l'istanza viene immediatamente acquisita dal sistema ed entra immediatamente nel flusso operativo (protocollazione, elaborazione dell'istruttoria).

Il cittadino, sempre e ovunque si trovi, che registrato abbia propri *user name* e *password*, può accedere direttamente, sempre ovunque e comunque, alla propria pratica, integrare o aggiungere nuova documentazione, nonché inviare comunicazioni direttamente al funzionario che la sta trattando. Ed anche ciò è in linea con *Open data*.

Per la fascia di cittadini informaticamente non alfabetizzati o sprovvisti di strumentazione informatica verrà predisposta una sezione dedicata sul sito *web* per la presentazione mediata di richieste di intervento *on line*: essi possono recarsi presso un Centro di raccolta accreditato - S.Te.R., URP e altri uffici - per presentare la propria richiesta di intervento con l'assistenza del personale del Centro; nel Centro stesso, potranno visualizzare lo stato di trattazione della propria pratica (ovviamente, salvo registrazione, senza visualizzarne i contenuti per ragioni di riservatezza) e potranno inviare comunicazioni al funzionario che la sta istruendo ed integrarne la documentazione.

Da ultimo ma non ultimo l'impiego del programma di *work flow* renderà più agili e spedite le conciliazioni e le definizioni operate in videoconferenza e, in prospettiva, consentirà, ai cittadini informaticamente evoluti, di partecipare a tali procedimenti anche da casa.

Il Co.Re.Com. ha deciso di creare una versione di Di.As.Pro. personalizzata per le esigenze specifiche dei Co.Re.Com. abbracciandone la filosofia e la metodologia di sviluppo, da un lato, adottando tutti i moduli che possono essere direttamente impiegati senza modifiche (e, ovviamente, senza costi) e, dall'altro, riconoscendo una serie di esigenze specifiche che non possono essere considerate semplici moduli ma comportano la costruzione di strutture diverse.

Con la decisione di adottare Di.As.Pro. il Co.Re.Com. si fa altresì promotore di un nuovo modello di approccio agli strumenti di I.C.T. da parte della pubblica amministrazione, più cooperativo, più economico e, soprattutto, più orientato alla soddisfazione sia della struttura amministrativa che del cittadino: la modalità di creazione di fruizione di un programma condiviso, proposto dal Co.Re.Com. (ideazione e realizzazione di un *software* da parte di una, o più amministrazioni e condivisione del *software* stesso con altre amministrazioni, invitate a mettere a fattor comune eventuali prodotti di manutenzione evolutiva) costituisce una novità profondamente innovativa.

Ma proprio perché si tratta di una rivoluzione copernicana la realizzazione del programma ha incontrato alcune difficoltà.

Gestione economico-finanziaria

Anche per l'anno 2015 il Consiglio regionale della Lombardia ha partecipato alla sperimentazione nazionale riguardante l'introduzione del "bilancio armonizzato". Di conseguenza, la "forma" del bilancio stesso è stata variata: attualmente, le spese sono declinate in "Titoli - Missioni - Programmi - Macroaggregati - Capitoli e Articoli".

Non esistono, pertanto, più articoli di bilancio distinti in funzioni proprie e funzioni delegate del Co.Re.Com..

Pertanto, per definire in maniera chiara le spese sostenute in riferimento ai contributi acquisiti dall'Autorità ed agli stanziamenti definiti dal Consiglio, i costi sono stati esposti nelle seguenti tabelle.

Totale Spese Bilancio 2015 del Consiglio regionale della Lombardia per le funzioni proprie e delegate del Co.Re.Com.	
Spese per funzioni proprie del Co.Re.Com	114.398,06
Spese per funzioni delegate al Co.Re.Com dall'Autorità di Garanzia nelle Comunicazioni (risorse trasferite da A.G.Com.)	277.088,20
Totale	391.556,26

Descrizione	Fondi liquidati
1. Fondo economale: - missioni € 9.653,31 - targhe per la premiazione del "Premio Fair Play calcio e tv" (€ 85 x 2) = € 170,00	9.823,31
2. Spese postali	25.820,90
3. Spese organizzazione eventi e promozione: diritti di pubblicità immagine sito web Co.Re.Com. € 1.005,00 - servizi di banqueting convegno sulla immagine della donna e premiazione migliore trasmissione televisiva relativa alle eccellenze gastronomiche lombarde € 1.884,85 - fornitura n. 50 biglietti evento Corecom "EXPO Milano 2015" € 1.200,00	4.089,85

Inoltre, sono stati sostenuti i seguenti costi, imputati sui capitoli dell'informatica:

Descrizione	Fondi liquidati	
1. Servizio di adeguamento alle esigenze del Corecom del sistema Di.As.Pro.	74.664,00	
Modello di rendicontazione economica relativo al contributo dell'A.G.Com.		
Anno 2015 Co.Re.Com. Lombardia		
Contributo erogato dall'A.G.Com. € 277.088,20		
Materie Delegate	Previsione di riparto del contributo	Utilizzo del contributo a consuntivo
Tentativo obbligatorio di conciliazione: <ul style="list-style-type: none"> • convenzione con l'Ordine degli Avvocati • costo annuo per personale a tempo determinato 	131.815,17	131.815,17
Definizione delle controversie:	60.133,08	60.137,82
Istruzione e applicazione dell'art.10, commi 3 e 4, della Legge n. 223/90, in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale	-	-
Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale	-	-
Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale: <ul style="list-style-type: none"> • servizio scomposizione dati trasmissioni emittenti locali sessioni monitoraggio 2014 e 2015: € 21.777,00 • servizio registrazione audio e video trasmissioni televisive emittenti locali anno 2015: € 10.162,49 • sportello help web reputation a tutela dei minori: € 35.075,00 	67.014,49	67.014,49
Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli operatori di Comunicazione <ul style="list-style-type: none"> • Personale comandato: € 18.125,46 	18.125,46	18.125,46
	277.088,20	277.092,94

Fondi per le indennità di funzione ai componenti del Co.Re.Com – anno 2015		
Descrizione	Stanziamiento	Fondi liquidati
Indennità di funzione ai componenti il Co.Re.Com (uno dei componenti percepente il vitalizio ha dovuto rinunciare, ai sensi della Legge 25/2014, all'indennità spettante ai componenti del Co.Re.Com)	160.000,00	123.313,25

Per quanto riguarda le indennità di funzione spettanti ai componenti del Co.Re.Com, il bilancio del 2015 del Consiglio regionale aveva previsto uno stanziamento di Euro 160.000,00.

L'Ufficio Bilancio e contratti ed economato ha liquidato la somma complessiva di Euro 123.313,25 , in quanto uno dei componenti gode di altra indennità.

Parte seconda

Attività proprie

Introduzione

Nell'ambito delle funzioni proprie esercitate dal Co.Re.Com. nel 2015 si segnalano la prosecuzione delle trasmissioni regionali dell'accesso radiotelevisivo e la vigilanza sulle emittenti televisive e radiofoniche e sulla stampa locale nonché sulla comunicazione istituzionale degli enti pubblici durante le campagne elettorali (c.d. *par condicio*), comprensiva del procedimento per il rimborso dei Messaggi autogestiti gratuiti (MAG).

Sono state poi svolte le altre attività, 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 Co.Re.Com. 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 Co.Re.Com. conduce per conto del Ministero dello Sviluppo Economico.

Cyberbullismo: un aiuto dalle istituzioni

“Sportello Help Web Reputation Giovani”

Da anni, il Co.Re.Com. Lombardia pone un’attenzione particolare alla tematica della tutela dei minori a cui rivolge grande impegno e sempre maggiore energia.

Confrontandosi direttamente con tutte le realtà territoriali e godendo di un contatto privilegiato con i cittadini grazie alla sua particolare funzione di prossimità, il Co.Re.Com. Lombardia ha evinto quanto fosse cogente l’esigenza di un’attività in tutela della persona in generale, e dei minori che rappresentano ovviamente la parte più indifesa della società in particolare, non solo sui media tradizionali ma soprattutto su quei new media che stanno diventando la forma preponderante di informazione e comunicazione.

Alcuni accadimenti di cronaca nera, estremizzazione delle conseguenze del cyberbullismo o comunque della diffamazione on line, hanno definitivamente spinto in questo senso.

Il Co.Re.Com. Lombardia ha quindi ritenuto di ampliare il proprio ambito di competenza e di delega sotto il profilo del valore per provare ad affrontare il tema della tutela del minore e della dignità della persona, declinandolo anche sui *new media*. Ha così ideato e attivato dal luglio del 2014, lo *Sportello Help Web Reputation Giovani* in Regione, progetto pilota a livello europeo, al quale i cittadini (persone fisiche non professionisti o imprese) possono rivolgersi per avere assistenza per la tutela della propria reputazione digitale, propaggine sempre più concreta della reputazione tout - court.

Scopo dello Sportello è quello di aiutare concretamente gli utenti della rete nella tutela della propria *web reputation*. Attraverso una prima valutazione volta a discriminare (ed eventualmente segnalare) i casi di competenza dell’autorità giudiziaria, per tutti quelli in cui sia possibile intervenire direttamente, il Co.Re.Com. della Lombardia mette a disposizione operatori in grado di rispondere alle richieste di intervento relative alla comparsa di notizie, immagini, video e commenti, ritenuti offensivi della propria dignità, su testate giornalistiche online, blog, forum, social media; in particolare gli operatori intervengono:

- se sono stati diffusi nel web video, immagini, foto, senza che l’interessato ne fosse al corrente;
- se sono stati diffusi scritti personali o corrispondenza senza che l’interessato ne fosse al corrente;
- se sono stati diffusi dati o informazioni personali (nome, cognome, indirizzo, vita privata) senza che l’interessato ne fosse al corrente;

- se sono stati pubblicati sul *web* articoli, commenti, immagini, video offensivi della reputazione, della dignità o dell'immagine della persona interessata;
- se sono stati pubblicati sul *web* articoli, commenti, immagini, video umilianti o discriminatori che riguardano l'interessato, a causa dell'età, del sesso o dell'orientamento sessuale, della disabilità, dell'etnia, della religione.

L'utente interessato, o il genitore nel caso di un minore, deve stampare, compilare, firmare e trasmettere agli uffici del Co.Re.Com. l'apposito [formulario](#) unitamente alla copia di un documento di identità. La trasmissione delle scansioni della richiesta firmata e del documento può avvenire, in alternativa, in una delle seguenti modalità:

- via *mail* all'indirizzo:

sportellowebreputation@consiglio.regione.lombardia.it

- via fax al numero 02 67482724.

Entro due giorni dal ricevimento della richiesta è avviato il procedimento volto a trattare il caso segnalato.

In oltre l'80% dei casi gli operatori hanno provveduto comunque a contattare telefonicamente la parte lesa, talvolta per raccogliere maggiori informazioni sulla richiesta pervenuta, in altri casi poiché le procedure messe a disposizione dalle piattaforme coinvolte dovevano essere eseguite dal diretto interessato - in tal caso guidato dall'operatore -, altre volte ancora per spiegare eventuali conseguenze che l'utente non aveva preso in considerazione, offrendo quindi un servizio che non si ferma solo ai dati rilevati dagli utenti, ma che li aiuta altresì a prendere consapevolezza delle dinamiche della rete.

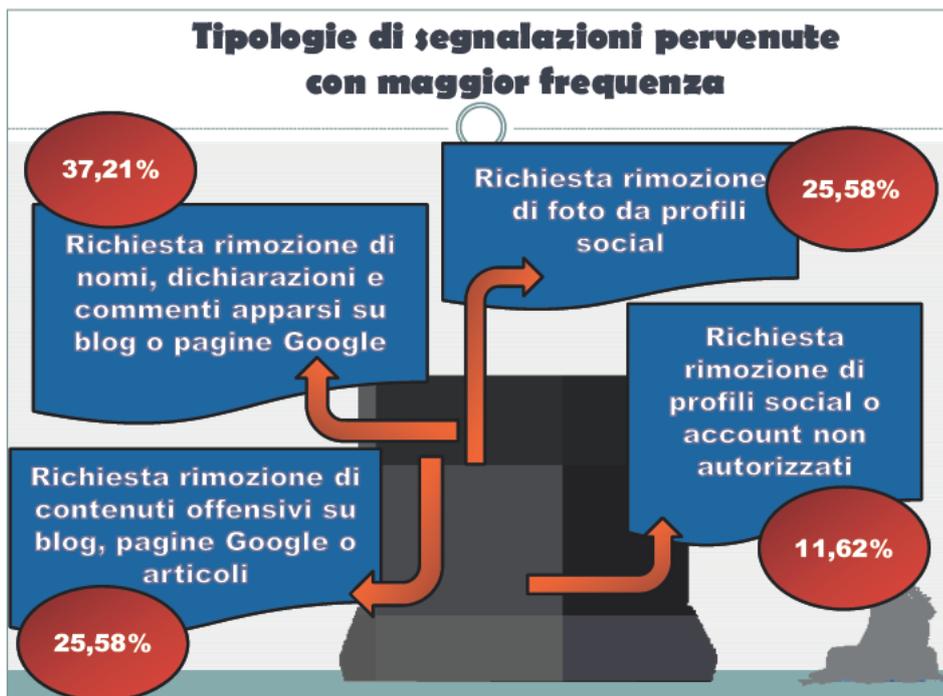
Il riscontro in tal senso, al di là dei risultati conseguiti e del valore sia correttivo che formativo di questa procedura, è stato estremamente positivo anche sul fronte umano/psicologico. Tutti i cittadini coinvolti hanno infatti mostrato grande apprezzamento per la possibilità che è stata data loro di parlare con un professionista in grado di aiutarli anche a comprendere l'accaduto, le modalità con cui l'atto lesivo poteva essere stato praticato e le possibilità di porvi rimedio.

Occorre inoltre evidenziare che, mentre le segnalazioni relative a minori si riferiscono in genere a contenuti immessi *on-line* imprudentemente o all'insaputa dell'interessato su piattaforme di *social networking*, i casi relativi a soggetti adulti sono più frequentemente ascrivibili alla categoria delle notizie o dei commenti diffamatori su *forum*, *blog* e siti *web*. Tale differenza rispecchia peraltro le "abitudini digitali" delle diverse fasce di età degli utenti.

Questa distinzione si ripercuote nei termini di intervento. Infatti, mentre la pressoché totalità dei *social network* più utilizzati presenta sistemi automatizzati di segnalazione di account e/o di singoli contenuti, i quali, una volta segnalati, vengono rimossi in tempi tendenzialmente brevi - qualora tali elementi non rispettino le norme della piattaforma sui cui sono stati pubblicati -, nel caso di *forum*, *blog* o siti *web* occorre svolgere attività di ricerca *on-line* per risalire ai titolari dei domini in questione ed ai relativi dati di contatto, interfacciandosi a volte anche con realtà aventi sede fuori dall'Unione Europea.

Viene in ogni caso sempre garantito all'interessato l'aggiornamento costante sullo sviluppo della sua segnalazione e l'informazione sui risultati conseguiti.

Interessante inoltre notare come lo *Sportello* abbia favorito una proficua sinergia con la Polizia Postale, offrendo in taluni casi aiuto a cittadini, vittime di violenti attacchi diffamatori *on-line*, che si configuravano come reato perseguibile a termini di legge, hanno potuto contare su un diretto supporto del Co.Re.Com. in affiancamento alla denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria.



Per quanto riguarda gli interventi di aiuto diretto, si è registrato un incremento nella presentazione delle domande di circa il 30% rispetto all'anno 2014. Peraltro l'interesse attorno allo Sportello si è molto accentuato e i contatti sono diventati assai numerosi, anche laddove non abbiano poi dato luogo ad una richiesta formale di intervento.

Importante, poi, sottolineare come sempre più spesso i richiedenti siano giunti al Co.Re.Com. su consiglio della Polizia Postale, talvolta anche dopo avere formalizzato denuncia poiché il nostro intervento è molto celere e, quasi sempre, ancorché basato sulla *moral suasion*, consegue i risultati attesi, riuscendo anche ad arginare la diffusione dei contenuti attraverso la rimozione degli stessi dai risultati di ricerca dei principali motori.

L'attività dello sportello è costituita da due momenti separati ma concatenati: l'aiuto e la prevenzione.

La prevenzione è la via maestra da percorrere per evitare l'insorgere di problemi, che spesso sono provocati semplicemente dall'uso distratto o poco ponderato della rete e delle reti sociali. Per prevenzione non si intende solo la conoscenza delle procedure informatiche utili per attivare i dispositivi di sicurezza di cui è dotato il *personal computer*, o le impostazioni di *privacy* predisposte dal singolo *social network*, ma ci si riferisce soprattutto alle azioni di sensibilizzazione e di *self education* dei fruitori.

Con lo scopo di contribuire a migliorare la consapevolezza ma anche la prudenza nell'utilizzo dei media sociali, il Co.Re.Com. Lombardia - in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale - promuove e realizza in forma capillare brevi corsi di formazione nelle scuole del territorio regionale, per studenti e docenti, finalizzati a fornire una maggiore conoscenza dei *social media*, con particolare riferimento alla *web reputation*, al monitoraggio della propria immagine in rete, alle regole per evitare la pubblicazione di dati personali, alle istruzioni per segnalare la presenza di contenuti offensivi.

L'iniziativa ha raccolto un'elevata adesione da parte delle scuole e nel corso del 2015, oltre a completare le edizioni richieste dagli Istituti scolastici per l'a.s. 2014/2015, sono stati attivati oltre 100 edizioni di nuovi corsi (per la prima parte dell'a.s. 2015/2016), con il coinvolgimento di circa 6.500 studenti lombardi. Su specifica richiesta dell'Ufficio Scolastico regionale, inoltre, sono stati realizzati corsi dedicati ai docenti delle scuole di ogni ordine e grado di tutte le province lombarde per un numero di iscritti pari a circa 2.700.



Corso di formazione per docenti sul tema del cyberbullismo tenuto dalla Presidente del Co.Re. Com. Lombardia Federica Zanella e dai membri del Comitato nei diversi istituti scolastici lombardi

Protocollo d'Intesa con la Prefettura di Milano

Il Protocollo ha la finalità di promuovere la sicurezza dei giovani che utilizzano il web operando in maniera sinergica. La Prefettura di Milano e il Co.Re.Com. Lombardia aiutano i minori concretamente nella salvaguardia

della propria reputazione digitale, attraverso campagne di sensibilizzazione sul comportamento responsabile sui social media e momenti di approfondimento e scambio di notizie ed esperienze utili ad orientare al meglio le conseguenti attività.

Molteplici indagini hanno rivelato che un numero sempre più crescente di bambini e ragazzi si collega ai siti di *social networking* disconoscendo gli accorgimenti utili per proteggere la loro reputazione digitale; un forte allarme sociale questo in relazione al cyberbullismo.

La Prefettura di Milano e il Co.Re.Com Lombardia con la stipula del Protocollo d'intesa hanno ufficializzato la loro collaborazione su un tema tanto sentito quanto sensibile come quello della tutela dell'integrità digitale dei giovani.

Il Protocollo attesta fortemente la volontà delle istituzioni di stare vicine ai cittadini su tematiche di rilevante impatto sociale, soprattutto attinenti alle fasce più deboli. Il Co.Re.Com. Lombardia, operando in termini di *moral suasion*, e in sinergia con le altre istituzioni ha ottenuto, infatti, ottimi risultati dallo "Sportello Help Web Reputation Giovani" che da progetto pilota a livello europeo vuol diventare *best practice* anche per altri Comitati regionali.



Sottoscrizione del Protocollo d'Intesa tra il Prefetto di Milano Francesco Paolo Tronca e la Presidente del Co.Re.Com. Lombardia Federica Zanella, presso la Prefettura di Milano il 22 luglio 2015

Concessione di contributi alle emittenti televisive locali

Il Co.Re.Com. nell'anno 2015 ha gestito la fase conclusiva della procedura per l'assegnazione dei contributi ministeriali alle emittenti televisive locali (bando 2014) e la prima fase istruttoria del bando 2015 (D.M. 6 agosto 2015, pubblicato nella G.U. n. 235 del 9 ottobre 2015).

La materia è regolata dall'art. 45, comma 3, L. 23 dicembre 1998, n. 448, *Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo*, e dal Regolamento approvato con D.M. 5 novembre 2004, n. 292.

Le imprese esercenti le emittenti televisive che intendono beneficiare delle provvidenze devono presentare, entro i termini stabiliti dalle disposizioni di uno specifico bando annuale del Ministero dello Sviluppo economico, emanato sulla base del citato D.M. 292/2004, istanza al Co.Re.Com. Ai Comuni regionali spetta, infatti, il compito di svolgere l'istruttoria, mediante l'accertamento dell'effettiva sussistenza dei requisiti, e predisporre ed approvare la graduatoria regionale, redatta sulla base di due elementi di valutazione: la media dei fatturati realizzati nel triennio precedente e il personale dipendente applicato allo svolgimento dell'attività televisiva, riferiti all'anno precedente quello di emanazione del bando.

Nel corso dell'istruttoria del bando 2015, per il quale sono pervenute 42 domande di contributo, l'Ufficio ha avviato i controlli previsti dalla normativa vigente sulle dichiarazioni rese dalle istanti.

Nel merito del procedimento è stata, poi, avviata l'analisi dei due elementi di valutazione:

- bilanci societari, con riferimento in particolare all'adozione del regime di separazione contabile, al possesso del requisito del patrimonio netto e alla corretta imputazione delle singole voci del conto economico.
- personale dipendente, attraverso l'esame dei libri unici del lavoro (LUL) e la verifica delle posizioni dei singoli lavoratori, in riferimento all'inquadramento, alla percentuale e al periodo di lavoro, nonché il ricorso agli ammortizzatori sociali da parte dell'impresa.

Sono state altresì avviate le verifiche incrociate con altri Co.Re.Com. per le società/emittenti che hanno presentato domanda in più regioni, con riguardo all'eventuale sovrapposizione dei valori riferiti al bilancio o al personale.

Contestualmente sono state avviate le verifiche relative alle dichiarazioni rese dalle istanti in merito al possesso dei requisiti definiti dal bando; si è reso altresì necessario procedere ad un serie di richieste di integrazioni alle istanti, sia in ordine agli elementi di carattere generale, sia in riferimento agli elementi di valutazione.

Vigilanza sulla *par condicio*

Nel corso del 2015 si sono svolte due consultazioni elettorali:

- amministrative per l'elezione diretta dei Sindaci e per il rinnovo dei Consigli comunali e circoscrizionali che ha coinvolto 66 Comuni lombardi (31 maggio, con turno di ballottaggio il 14 giugno);
- Referendum consultivo per la fusione di 2 Comuni (25 ottobre).

La L. 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*, 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.

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 raccordo 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.

In particolare, nel corso della campagna elettorale per le consultazioni amministrative sono pervenute 7 segnalazioni di presunta violazione della *par condicio*; in due casi si è provveduto ad archiviare d'ufficio la segnalazione per improcedibilità, mentre in tutti gli altri casi il procedimento è stato completato entro i termini previsti.

Trasmissioni dell'accesso

Tra le funzioni proprie del Co.Re.Com. Lombardia rientra quella relativa all'attuazione dell'art. 6 L. 14 aprile 1975, n. 103, *Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva*, riguardante l'accesso, da parte dei soggetti *no profit* in senso lato, alle trasmissioni regionali della Terza Rete RAI.

In Lombardia viene mandato in onda ogni sabato mattina il programma *Trenta minuti di... Regione* nel corso del quale vengono trasmessi 5 o 6 interventi a seconda del numero degli accedenti.

Il notevole interesse, registrato da parte delle associazioni e degli enti, si è conservato non ostante il lungo periodo di *par condicio* dovuto alle consultazioni elettorali; 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. Lo stesso Co.Re.Com. si è valso di questa opportunità per promuovere le diverse attività svolte a favore dei cittadini.

In totale nel 2015 sono pervenute 88 richieste, da parte di 52 soggetti che hanno dato origine a 202 interventi.

Il centro di produzione della RAI, dal canto suo, ha collaborato egregiamente con il Co.Re.Com., mettendo a disposizione i propri studi e personale tecnico qualificato. E' stato utilizzato uno studio virtuale che consente di realizzare eccellenti scenografie. Questo, unitamente alla qualità e all'interesse dei contenuti presentati dagli accedenti, ha consentito di realizzare trasmissioni di ottima qualità, che hanno suscitato un notevole interesse.



La Presidente del Co.Re.Com. Federica Zanella presso gli studi della RAI nel corso della registrazione del suo intervento nell'ambito delle trasmissioni regionali dell'accesso

Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica

Anche nel 2015 il Co.Re.Com. ha dato ampio spazio alla comunicazione, attraverso una serie di eventi finalizzati ad approfondire le diverse tematiche di particolare attualità ed interesse. In particolare, sono stati realizzati i seguenti eventi:

Eventi Corecom - anno 2015		
Data	Titolo evento	Descrizione
21 gennaio 2015	Incontro con il Presidente dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato Pitruzzella <u>Lo Sportello "Help Web Reputation Giovani"</u>	Illustrazione da parte della Presidente del Corecom al Presidente Pitruzzella dell'attività dello Sportello Help Web Reputation
9 febbraio 2015	Reputazione digitale e minori, un aiuto da parte delle Istituzioni <u>Un'esperienza pilota a livello europeo: lo Sportello Help Web Reputation Giovani del Co.Re.Com Lombardia</u>	Convegno "Libertà, responsabilità ed etica: nuove sfide per la tutela della web generation" organizzato da SOS il Telefono Azzurro Onlus. La Presidente del Corecom relatrice con un intervento sullo Sportello Help Web Reputation
19 febbraio 2015	Incontro con il Sottosegretario di Stato alla Giustizia Cosimo Ferri <u>Lo Sportello "Help Web Reputation Giovani"</u>	Illustrazione da parte della Presidente del Corecom al Sottosegretario di Stato dell'attività dello Sportello Help Web Reputation
3 marzo 2015	<u>Televisione e Infanzia</u> <i>Produrre valore, trasmettere valori, tra educazione e mercato</i>	Evento organizzato presso Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano dalla Fondazione per la Sussidiarietà - Presidente del Corecom relatrice

11 marzo 2015	Tour teatrale "Like-Storie di vita on line" nato a seguito della campagna di sensibilizzazione "Una vita da social"	Evento organizzato dalla Polizia di Stato - compartimento Polizia Postale delle Comunicazioni - Presidente del Corecom relatrice. Intervento sullo Sportello Help Web Reputation
17 marzo 2015	TECH4SOCIAL Accessibilità ai media e difesa della web reputation Un aiuto ai più deboli da parte delle Istituzioni	Incontro organizzato dalla Fondazione Filarete. La Presidente del Corecom relatrice con un intervento su: * criticità che ogni giorno si trovano a dover affrontare i cittadini affetti da disabilità cognitive nell'utilizzo dei più comuni mezzi d'informazione e l'impegno che il Corecom Lombardia profonde in tal senso; * Sportello Help Web Reputation
19 marzo 2015	Seminario: Il ruolo dell'Authority regionale tra normative vigenti e approccio ai nuovi media	Lezione presso Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano della Presidente, del dott. Della Torre e di Elena Masè su: * le funzioni del CoReCom; * par condicio; * vigilanza e monitoraggio radio televisivo locale
30 marzo 2015	Lo Sportello "Help Web Reputation Giovani" del Co.Re. Com Lombardia	Lezione della Presidente del Corecom e della dott.ssa Loretti ai consiglieri regionali sull'utilizzo dei principali social network, sulle principali tecniche di tutela della privacy, dell'identità e della riservatezza on line
23 aprile 2015	Incontro con le emittenti locali sul tema della Par Condicio	Consegna alle diverse emittenti locali di un vademecum sulla par condicio relativa alle elezioni del 31 maggio 2015 e sulla presentazione dei MAG. Presenti Baldini e Cavallaro dell'Agcom
5 maggio 2015	<u>"La tutela dei Consumatori nell'ambito delle telecomunicazioni"</u> L'esperienza dei Corecom e le altre forme di giustizia alternativa	Convegno organizzato dal Corecom a Palazzo di Giustizia in collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Milano. Tra i Relatori al Convegno la Presidente del Corecom e il dott. Della Torre che hanno illustrato la convenzione esistente con l'Ordine degli Avvocati e i numeri relativi alle udienze di conciliazione e definizione delle controversie contro i gestori di telefonia

29 maggio 2015	Incontro con il Prefetto di Milano Tronca <u>Lo Sportello "Help Web Reputation Giovani"</u>	Illustrazione da parte della Presidente del Co.Re.Com. al Prefetto di Milano dell'attività dello Sportello Help Web Reputation Giovani
22 luglio 2015	<u>Sottoscrizione protocollo d'Intesa tra Corecom Lombardia e Prefettura di Milano</u>	Protocollo d'intesa tra il Prefetto di Milano Tronca e la Presidente del Corecom Lombardia per la collaborazione nella tutela dell'Integrità digitale dei giovani
23 settembre 2015	<u>Premio Co.Re.Com "EXPO TV"</u> e tavola rotonda: <u>"Valorizzazione e futuro dell'emittenza privata locale"</u>	Evento Corecom nel quale si sono susseguiti: * Premio "Corecom Expo tv" consegnato dallo chef stellato Giancarlo Morelli; * presentazione di un documento ufficiale del Coordinamento dei Corecom italiani in relazione alla legge sui contributi alle tv locali
27 settembre 2015	Beijing+20: <i>gendering communication for a sustainable and smart planet</i> / eguaglianza di genere e comunicazione sostenibile	Tavola rotonda a Palazzo Lombardia organizzata da: Università di Padova, Centro Interdipartimentale di Ricerca Studi di Genere e Associazione Culturale Donne in Quota. La Presidente del Co.Re.Com. relatrice con l'intervento dal titolo: "Il ruolo delle autorità indipendenti/ the role of independent authorities"
13 ottobre 2015	Giornata della Trasparenza	Apertura del Palazzo ai cittadini e presentazione da parte dei dipendenti delle diverse attività del Co.Re.Com.
26 ottobre 2015	<u>Internet e la tutela della persona</u> <i>Web reputation, Diritto all'Oblio, Cyberbullismo, le nuove strade per tutelare la propria immagine e identità digitale</i>	Convegno organizzato dal Corecom Lombardia. Temi trattati: web reputation, diritto all'oblio, cyberbullismo, identità digitale. Nel corso del convegno è stato presentato il volume di Astrid "Internet e la tutela della persona. Il caso del motore di ricerca"

20 novembre 2015	<u>Seminario: Il ruolo Dell'Authority regionale tra normative vigenti e approccio ai nuovi media</u>	Lezione presso Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano della Presidente, del dott. Della Torre e di Elena Masè su: * le funzioni del CoReCom; * par condicio; * vigilanza e monitoraggio radio televisivo locale
23 novembre 2015	<u>La comunicazione di genere contro stereotipi e ogni forma di violenza</u>	Evento Corecom nato dall'Indagine commissionata a "Geca Italia" su un campione di emittenti private lombarde, volta ad indagare in modo quantitativo la rappresentazione femminile nell'emittenza televisiva locale. Tra i relatori la Presidente del Corecom e uno stagista Corecom
12 dicembre 2015	<u>Cyberbullismo, un aiuto dalle Istituzioni: lo Sportello Help Web Reputation del Corecom Lombardia</u>	Convegno "Bambino (in) difeso prevenzione della violenza sui minori" organizzato da Daniela Maroni. La Presidente del Corecom relatrice con un intervento sulle funzioni del Corecom, sul Cyberbullismo e sullo Sportello Help Web Reputation
diversi incontri tra ottobre 2015 e dicembre 2015	<u>Corso di formazione per docenti sul tema del cyberbullismo</u>	Corsi tenuti dalla dott.ssa Loretta, dalla Presidente del Corecom o da un membro del Comitato. Temi del corso: * funzioni del Corecom; * Sportello Help Web Reputation
18 febbraio 2016 <i>consegna premio 2015</i>	<u>Premio Fair Play Calcio e TV Corecom 2015 – IV edizione</u>	Riconoscimento per le emittenti che meglio hanno rispettato lo spirito del Codice Media e Sport sottolineando i valori più profondi dello sport ed esecrando ogni atto di intolleranza e di violenza
durante tutto l'anno	Apparizioni televisive della Presidente del Corecom in diverse emittenti televisive locali per promuovere le varie attività del Corecom Lombardia	

Convegno

“La tutela dei consumatori nell’ambito delle telecomunicazioni”

Nell’ambito del convegno si è affrontato il tema della tutela dei consumatori nel mercato delle telecomunicazioni. Più di tre milioni di euro restituiti ai cittadini in termini di storni di bollette ed eventuali penali corrisposte per oltre 6000 domande presentate da privati e imprese che hanno trovato una soluzione rapida e gratuita alle loro istanze.

Sono questi i numeri che esemplificano il lavoro del Co.Re.Com. Lombardia presentati al convegno svoltosi presso l’Aula Magna del Palazzo di giustizia di Milano alla presenza del Presidente della Corte d’appello Giovanni Canzio, del Presidente dell’Ordine degli Avvocati di Milano Remo Danovi, del Commissario Agcom Antonio Martusciello, del segretario generale della medesima Authority Francesco Sclafani, nonché delle associazioni dei consumatori e delle principali compagnie delle telecomunicazioni.

La straordinaria funzione di prossimità svolta dal Co.Re.Com. Lombardia anche grazie al Consiglio regionale e all’efficiente e virtuoso sistema decentrato su cui si declina A.G.Com., conferma una percentuale positiva di controversie dell’ 85% con oltre 21 milioni resi ai cittadini a livello nazionale.

Altresì la sinergia tra Co.Re.Com. Lombardia ed Ordine degli Avvocati è testimoniata dal rinnovo della preziosa Convenzione esempio unico nel panorama nazionale, suffragato anche per il biennio 2016/2017.

L’importanza della Convenzione e della conciliazione verte su tre punti essenziali:

- il consistente aumento del numero delle liti;
- il sistema delle ADR quali mezzi alternativi rapidi ed efficaci e poco costosi possono ridurre il numero delle liti;
- l’impegno profuso dal Co.Re.Com Lombardia, in un settore esclusivo e specialistico, con soluzioni rapide e vantaggiose per tutti i consumatori.



Convegno “La tutela dei consumatori nell’ambito delle telecomunicazioni” svoltosi a Palazzo di Giustizia il 5 maggio 2015

Convegno “Il futuro delle emittenti locali” e Premio Co.Re.Com. EXPO TV

Presso il Padiglione “*Pianeta Lombardia*” ad Expo “*Valorizzazione e futuro dell’emittenza privata locale*” si è svolto l’evento del Co.Re.Com. Lombardia volto a valorizzare la qualità nell’emittenza privata locale a beneficio e tutela dei cittadini.

Nell’occasione il Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia ha assegnato il “*Premio Co.Re.Com. Expo Tv*” per la televisione che ha meglio “interpretato con le sue trasmissioni il messaggio di Expo 2015 volto anche alla valorizzazione delle caratteristiche dell’enogastronomia e del territorio locali con particolare attenzione all’esaltazione delle piccole realtà territoriali lombarde.”

La targa è stata consegnata dallo *chef* stellato Giancarlo Morelli, presidente della giuria, alla trasmissione “*Punto Verde*” di Cremona 1, alla presenza del Presidente del Consiglio regionale Raffaele Cattaneo.

“Punto Verde - si legge nella motivazione del premio - colpisce per la

grande attenzione alle realtà del territorio. Approfondimenti, cura dei dettagli e un linguaggio sobrio la rendono godibile e utile per i telespettatori, una trasmissione che incarna la vera *mission* delle Tv locali. La trasmissione interpreta perfettamente il messaggio di Expo 2015 volta alla valorizzazione delle caratteristiche dell'enogastronomia locale con particolare attenzione alla esaltazione delle piccole realtà territoriali lombarde. La presentazione delle attività dell'Istituto tecnico, scuola unica nel suo genere, offre un valore aggiunto alla trasmissione, individuando nell'educazione di giovani il punto chiave per la formazione di una cultura di rispetto delle tradizioni unita all'innovazione necessaria alle esigenze della nostra epoca”.

Alla consegna del premio è seguita un'importante tavola rotonda presieduta dalla Presidente del Co.Re.Com. Lombardia Federica Zanella, sul futuro dell'emittenza locale, con un focus sulla legge concernente i contributi alle emittenti locali. Alla tavola rotonda hanno preso parte il commissario A.G.Com. Antonio Martusciello, il Presidente FRT e Vicepresidente Confindustria Radio Tv Maurizio Giunco, il Segretario generale Aeranti Corallo Fabrizio Berrini, il Presidente di Mediapason Sandro Parenzo in rappresentanza di un consorzio di grandi tv regionali non afferenti alle principali associazioni, il Vicepresidente dell'Ordine dei giornalisti nazionale Santino Franchina, alla presenza di tutti i Presidenti di Co.Re.Com. delle regioni italiane e del loro coordinatore.



“Premio Co.Re.Com. EXPO TV” consegnato dallo Chef stellato Giancarlo Morelli presso Pianeta Lombardia, padiglione di EXPO, il 23 settembre 2015

In concomitanza con la consegna del *Premio Co.Re.Com. EXPO TV* è stato presentato un documento ufficiale deliberato dal Coordinamento nazionale dei Presidenti dei Co.Re.Com. contenente le proposte di modifica alla legge sui contributi alle emittenti locali.

Opinione condivisa da tutti è la necessità di modificare lo strumento normativo che fissa i criteri di assegnazione dei contributi per l'emittenza privata locale, definendo parametri qualitativi che premino le realtà che svolgono un reale servizio al territorio di riferimento, e ponendo termine all'assegnazione di "contributi a pioggia". Il Coordinamento intende cioè evitare di sostenere emittenti che non dedichino un numero minimo di ore di trasmissione giornaliera/settimanali e, all'interno di queste, un numero minimo di ore di trasmissione di programmi di informazione e di storia, cultura e tradizioni locali autoprodotte, vagliabili tramite l'analisi dei palinsesti e intende inoltre valorizzare le voci di bilancio corrispondenti ad investimenti volti a migliorare la capacità di produzione di programmi.



L'intervento della Presidente del Co.Re.Com. Lombardia Federica Zanella nel corso della tavola rotonda

Convegno “La comunicazione di genere contro stereotipi e ogni forma di violenza”

La cultura è uno dei fattori che maggiormente sono in grado di incidere nella lotta contro la violenza sulle donne. Forte responsabilità in termini di educazione della popolazione ricade sui media, in particolare sulla televisione che rappresenta la preponderante fonte di informazione in Italia.

Per questo il Co.Re.Com. Lombardia ha ritenuto importante, in occasione della giornata internazionale dedicata a questo tema, promuovere il convegno volto ad indagare la comunicazione “di genere” e come questa sia declinata sui mezzi di informazione, venga percepita, in cosa si possa migliorare, e che cosa si stia facendo a riguardo.

Nell'incontro *“La comunicazione di genere contro stereotipi e ogni forma di violenza”*, è stata esposta la ricerca volta a dare una risposta alla domanda: la TV riflette la realtà oppure la “distorce” creando uno squilibrio nella rappresentazione di genere?

La ricerca, focalizzata sull'emittenza locale, analizza sotto molteplici punti di vista, l'immagine femminile proposta dai media, si basa sui dati elaborati da “Geca Italia” relativamente a una settimana di programmazione, 24 ore su 24, nel corso del settembre 2014, su un campione molto significativo di emittenti private lombarde, alcune delle quali raggiungono audience non molto dissimili da quelle di copertura nazionale. L'indagine, basandosi sull'approccio “quantitativo”, interpreta la rappresentazione femminile nell'emittenza lombarda incentrata particolarmente sui TG e sui dibattiti televisivi e i programmi d'intrattenimento sociale, politico e culturale, tralasciando le trasmissioni di intrattenimento tout court, le manifestazioni o le trasmissioni sportive, molto diffuse a livello locale. Complessivamente sono state analizzate più di 200 ore di trasmesso che complessivamente restituiscono un risultato molto netto: la rappresentazione femminile incide per il 15,2%.

Per quanto concerne i telegiornali regionali il tempo di antenna, che comprende tempo di notizia e tempo di parola e si basa su più di 90 ore di registrazione, dà una visione d'insieme molto definita della rappresentazione femminile: solo il 18,1% del totale, declinato in un tempo di parola pari al 19,5% e un tempo di notizia al 12%. Interessante il raffronto con una pari ricerca commissionata dal Co.Re.Com. nel 2005, nella quale risultava che su più di duemila soggetti presenti nelle notizie dei telegiornali, solo il 18% era donna: in dieci anni lo spazio della donna nei TG locali non è mutato. Considerando i programmi di rilevanza sociale, il dato che emerge su 119 ore è che per l'87% il tempo di parola è maschile (103h), mentre solo il 13% è femminile (15h).

TG	Maschi	Femmine	Tempo h:min:sec
T. DI NOTIZIA	88,0 %	12,0 %	17:12:57
T. DI PAROLA	80,5 %	19,5 %	73:59:06
T. DI ANTENNA	81,9 %	18,1 %	91:12:03

Importante il raffronto con i dati nazionali forniti da A.G.Com. relativamente al tempo di parola dei soggetti politici, istituzionali e del governo all'interno dei programmi Tg trasmessi nel settembre 2014 (riferiti all'intero mese e non a una settimana): le emittenti lombarde col 19,5%, rappresentano maggiormente le donne rispetto ai Tg nazionali (Rai 17%, Mediaset 12%, Cairo Communication 4%, SkyTg24 15,5%).

Interessanti anche i dati forniti da A.G.Com. in relazione all'ultimo rilevamento dell'ottobre 2015, a un anno quindi da quelli succitati, che prendono per riferimento il tempo di parola dei soggetti politici e istituzionali (ma escludendo in questo caso il Governo) e rendono le seguenti percentuali di presenza femminile: edizioni RAI 13%, Mediaset 8%, Cairo Communication 11%, Mtv 12% e SkyTg24 13%.

L'evento presieduto da Federica Zanella, Presidente del Co.Re. Com. Lombardia, ha visto confrontarsi relatori di elevato profilo come la Vicepresidente del Consiglio regionale Sara Valmaggi, il Commissario A.G.Com. Antonio Martusciello, il Direttore della Direzione Documentazione e Analisi Istituzionale Mediaset e Vice Presidente del Comitato Media e Minori Maria Eleanora Lucchin, Graziella Rivitti Componente del Comitato Unico di Garanzia del Ministero dello Sviluppo Economico, il Segretario Generale dell'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria (IAP) Vincenzo Guggino, la Vice Presidente del Comitato di controllo del medesimo istituto Elisabetta Mina, la Responsabile delle Politiche Culturali del CENSIS Elisa Manna, Stefano Golfari Giornalista e conduttore di Tele Lombardia e Simona Arrigoni Giornalista e conduttrice di Italia7Gold.



Convegno “La comunicazione di genere contro stereotipi e ogni forma di violenza” tenutosi a Palazzo Pirelli il 23 Novembre 2015

Convegno “Internet e la tutela della persona”

Web reputation, diritto all’oblio, cyberbullismo, identità digitale. Questi i temi trattati nel corso del convegno “*Internet e la tutela della persona*” svoltosi a Palazzo Pirelli, con la partecipazione di importanti relatori, tra i quali, il Presidente della Fondazione Astrid, Bassanini, l’ex Garante della privacy Pizzetti, la Presidente del Co.Re.Com. Lombardia Zanella, il Presidente A.G.Com. Cardani, la Vice Presidente del Consiglio regionale Valmaggi, il professor Orofino e altri. Tematiche queste, diventate sempre più sensibili in un mondo in cui le persone devono curare la propria immagine sociale non solo nel mondo reale, ma anche in quello digitale che ne è divenuto propaggine paradossalmente sempre più “concreta”.

La tutela della propria reputazione digitale, si lega necessariamente a doppio filo al diritto all’oblio, inteso come possibilità di cancellare per sempre dalla rete i riferimenti che ci riguardano e che vorremmo non fossero più conoscibili. Un tema che ha assunto una rilevanza così determinante nella società di oggi, a causa dei motori di ricerca che consentono un facile

accesso ai dati di ciascuno di noi rendendo ancora più incisiva la condanna alla memoria eterna della rete, e la discussione in merito al quale si è viepiù accesa in seguito alla famosa sentenza *Google Spain*.

Nel corso del convegno, è stato presentato in prima nazionale l'omonimo libro di Franco Pizzetti *"Internet e la tutela della persona. Il caso del motore di ricerca"*, pubblicato da Astrid.

Lo studio riporta un intero capitolo a firma della Presidente Zanella sullo *Sportello Help Web Reputation Giovani*. Lo stesso Pizzetti dedica ampio spazio nella prefazione con queste parole: *"La necessità di regole etiche e giuridiche riconosciute a livello globale. Una speranza: informare, formare, aiutare per quanto possibile anche i minori a difendere la propria identità digitale. L'esperienza del Co.Re.Com. Lombardia. Vi è tuttavia in questo volume un saggio che riapre alla speranza, o almeno indica una via per aiutare la società di oggi e di domani a costruire un futuro meno fosco"*.



Convegno *"Internet e la tutela della persona"* svoltosi a Palazzo Pirelli il 26 ottobre 2015. Tra i temi trattati: *web reputation, diritto all'oblio, cyberbullismo e identità digitale*

Premio *fair play* calcio e tv - 2015

Il Co.Re.Com. all'interno del monitoraggio sulle trasmissioni locali ha prodotto un'analisi *ad hoc* specifica sulle trasmissioni sportive e la loro adesione al "Codice media e sport"; l'indagine ha selezionato diversi programmi televisivi suddivisi in 13 puntate per un totale di 29 ore di monitoraggio il cui risultato è servito all'Ufficio per il Co.Re.Com. per elaborare una graduatoria di 5 programmi sportivi che meglio hanno diffuso e difeso i valori positivi dello sport.

I 5 programmi così selezionati sono stati sottoposti ad una giuria coordinata dalla Presidente del Co.Re.Com., Federica Zanella e composta da personalità di spicco del giornalismo sportivo:

- Gabriele Tacchini, Presidente del Gruppo Lombardo Giornalisti Sportivi.
- Gabriella Mancini, giornalista della Gazzetta dello Sport.
- Sabrina Gandolfi, giornalista della Rai, in collegamento telefonico.
- Pierluigi Pardo, giornalista Mediaset, in collegamento telefonico.
- Andrea Di Caro, Vice direttore della Gazzetta dello Sport.

La giuria ha scelto di premiare la rubrica di approfondimento sportivo locale "Nova Stadio" di Telenova con la seguente motivazione: *"Colpisce per il ritmo dettato dalle immagini e dal linguaggio. Il salotto di Gianni Visnadi è vivace ma sempre all'insegna del fair play senza cadere in toni offensivi. La tempestività sui fatti di cronaca, commentati con ospiti di qualità, e l'attenzione garbata per i social completano la mission della tv locale"*.

La cerimonia di premiazione si è tenuta presso il Palazzo Pirelli di Milano alla presenza delle autorità regionali; a premiare il giornalismo, è stato l'allenatore del Milan, Siniša Mihajlovi, seguendo come negli anni precedenti la consuetudine che sia in quest'occasione il mondo del calcio, al contrario di quanto avviene di solito, a premiare il giornalismo, a consegnare il premio "Fair Play Calcio e Tv 2015".



Un momento della consegna del Premio Fair Play Calcio e TV 2015

Accessibilità ai media – Tavolo del Terzo Settore

Il Co.Re.Com. Lombardia organizza con cadenza annuale incontri del “*Tavolo del terzo settore*” allo scopo di promuovere la conoscenza ed il superamento delle barriere che ancora oggi ostacolano o addirittura impediscono l’accesso ai media da parte delle persone disabili.

Nel 2014 il Co.Re.Com. Lombardia aveva organizzato un momento di incontro tra il sistema dei media ed il mondo della disabilità che oltre a riscuotere un elevato successo è stata l’occasione per approfondire i problemi e promuovere una graduale soluzione.

Riprendendo i risultati del convegno il Co.Re.Com. Lombardia ha organizzato un incontro col duplice obiettivo di consolidare la conoscenza del problema e fornire strumenti utili a favorirne il superamento.

Il 10 dicembre 2015 si sono, infatti, riunite presso la sede del Co.Re. Com. Lombardia, le principali associazioni che più si occupano di disabilità sensoriale a livello regionale e nazionale.

L’incontro, moderato dal Componente del Co.Re.Com., Borella, ha avuto l’obiettivo di raccogliere spunti e riflessioni per ampliare gli spazi

di informazione per le persone affette da deficit uditivi e per conoscere le modalità con cui affrontare la disabilità sensoriale e la sordità. E' emerso che il progetto concreto, quello cioè che tra costi e benefici offre alle persone sorde una migliore percezione delle informazioni, è l'utilizzo sia del linguaggio scritto e la sottotitolazione delle trasmissioni generaliste ed informative nonché l'utilizzo del linguaggio LIS particolarmente adatto per le trasmissioni informative.

A riguardo, preme infatti sottolineare che la non accessibilità non penalizza soltanto le persone portatrici di deficit diagnosticati – siano, questi, di natura sensoriale piuttosto che cognitiva – ma coinvolge anche quei soggetti *border line*, affetti da fragilità che sono fisiologicamente correlate al processo d'invecchiamento della persona e delle sue facoltà.

Il tavolo tecnico ha espresso il desiderio e la necessità di cadenzare gli incontri per affrontare concretamente le problematiche esposte e per rendere partecipe le istituzioni lombarde.

Coordinamento dei Presidenti e dei dirigenti dei Co.Re.Com.

Nel corso dell'anno la Presidente ha mantenuto un intenso collegamento sia con l'A.G.Com. che con il Coordinamento dei Presidenti dei Co.Re.Com. delle regioni e delle Province autonome di Trento e di Bolzano partecipando a varie riunioni; ha, inoltre, partecipato a tutte le riunioni del Comitato media minori e a diversi altri incontri istituzionali.

Il Dirigente dell'Ufficio ha partecipato a diverse riunioni del Coordinamento dei Dirigenti dei Co.Re.Com. ed a diversi incontri organizzativo/informativi presso A.G.Com.; a turno, secondo le rispettive competenze, i funzionari interessati hanno partecipato ad incontri formativi presso l'Autorità.

Comunicazione e pubblicità

La campagna di comunicazione finalizzata a rendere maggiormente conosciuto il servizio di conciliazione offerto dal Co.Re.Com., già avviata nell'anno 2011, è proseguita utilizzando gli strumenti messi a disposizione dal web 2.0.

Il Co.Re.Com. infatti ha notevolmente rinforzato la propria presenza sui *social media* aprendo una bacheca su Facebook e creando un proprio *account* su Twitter.

Come segnalato si è avvalso anche delle trasmissioni dell'accesso, nonché di varie trasmissioni su emittenti regionali e nazionali, come anche diverse uscite su carta stampata, legate a eventi o approfondimenti sulle attività del Co.Re.Com.



La Presidente Zanella durante un incontro televisivo organizzato da un'emittente locale

Sito istituzionale

L'accessibilità è la caratteristica di un sito *web* di rendere fruibile i propri contenuti a tutti gli utenti, a prescindere da eventuali disabilità e dalle dotazioni hardware - software. L'accessibilità, pertanto, non riguarda unicamente le persone con disabilità.

Il sito del Co.Re.Com. Lombardia è stato progettato sin dall'origine per essere conforme alla normativa specifica (Legge 4/2004): il 5 novembre 2012 l'Istituto dei Ciechi di Milano ne ha certificato l'accessibilità.

Nel corso del 2015 è proseguita la conversione dei documenti in formato HTML, che risulta essere molto più leggibile su qualunque dispositivo, nonché accessibile e, non ultimo, caratterizzato da estrema leggerezza rispetto ad altri formati.

Per una efficacia complessiva però tutto questo non è ancora sufficiente: infatti gli aspetti suddetti riguardano solamente l'architettura generale.

È stata quindi posta grande attenzione anche all'usabilità.

Sono stati interamente soddisfatti i requisiti fondamentali di usabilità, in particolare :

- Navigazione intuitiva: utilizzo della modalità breadcrumbs
- Gli oggetti si comportano come il loro aspetto suggerisce
- Vi sono corrispondenze concettuali tra comandi e funzioni
- È ridotto il numero di modalità con cui una certa azione può essere eseguita ed i relativi comandi sono realizzati in modo da renderne semplice l'utilizzo.
- Le funzionalità proposte nel sito sono studiate per corrispondere il più possibile all'idea che l'utente ha di quelle funzionalità.

L'aspetto che però è stato curato sopra ogni altro è la qualità dei contenuti e la relativa collocazione all'interno del sito, in modo che gli utenti possano trovare tutte le informazioni di cui necessitano nella maniera più intuitiva e completa.

The screenshot displays the website interface for Corecom (Comitato Regionale per le Comunicazioni). At the top, there is a green navigation bar containing the date and time, accessibility icons, a search bar, and menu options for Home, News, Modulistica, and Area riservata. The main content area features a large banner with an image of two dogs and the headline "È FACILE METTERSI D'ACCORDO. Assistenza gratuita e conciliazione con le compagnie telefoniche." Below the banner, the page is organized into several sections: "In evidenza" (Featured) and "News". The "In evidenza" section includes a "Chi Siamo" sidebar with a "30 marzo" date marker and a news item about "Web reputation, la presidente Corecom Lombardia interviene a Terzo Canale Show.10 (Sky TV)". The "News" section features a date "15/03/2016" and a title "Contributo AGCOM 2016" with a sub-heading "AVVISO ALLE IMPRESE ISCRITTE NEL ROC OPERANTI NEI SETTORI DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE E DEI SERVIZI MEDIA". A sidebar on the right lists services like "Amministrazione Trasparente", "Sportello Web Reputation", "Rassegna Stampa", "Eventi", and "Tesi".

Parte terza

Attività delegate

Introduzione

Sulla base della convenzione tra A.G.Com. e Co.Re.Com. Lombardia stipulata il 3 marzo 2005, il Co.Re.Com. 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'A.G.Com. ha conferito al Co.Re.Com. 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 tutte le funzioni delegate si è andato delineando e rafforzando il ruolo del Co.Re.Com. quale 'snodo' tra il territorio e l'Autorità, confermato dalle molteplici attività scaturite dalle deleghe poste in essere nel tempo e ormai consolidate. Si conferma, tra l'altro, quanto emerso nel corso della celebrazione dei 10 anni dalla nascita dei Co.Re.Com., 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 Co.Re.Com., 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

Nell'anno 2015 il Co.Re.Com. Lombardia ha sviluppato e rafforzato lo strumento delle conciliazioni in videoconferenza con la fattiva collaborazione con alcune delle Sedi territoriali della Regione (STeR) dislocate nei capoluoghi di provincia, facenti capo alla Giunta regionale. Per mantenere un alto livello di qualità e ottenere questo importante risultato è stato necessario mantenere un costante rapporto di collaborazione con gli Uffici della Giunta regionale, in quanto ad essa fanno capo le STeR.

Pertanto ricordiamo le sedi operative sono: Mantova, Sondrio, Lecco, Brescia, Bergamo, Varese, Cremona.

Continuano le conciliazioni in videoconferenza con il gestore BT e quando richiesto con i gestori Fastweb e Wind Infostrada.

Proseguono le conciliazioni in audioconferenza con il gestore Tiscali.

Stanno aumentando in modo considerevole le richieste di conciliazione in modalità telematica (audio conferenza) da parte delle associazioni dei consumatori e degli utenti.

Si rilevano a tal proposito le seguenti problematiche:

- 1) la nostra difficoltà organizzativa nella gestione di tali richieste nel caso in cui anche l'operatore è collegato in modalità telematica,
- 2) la difficoltà nell'identificazione del soggetto collegato telefonicamente,
- 3) le carenze informatiche che impediscono spesso la lettura o l'apertura della firma digitale.

Rinnovata la convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano.

Dati sull'attività di conciliazione

Anche nel 2015 abbiamo avuto un leggero incremento delle istanze pervenute.

Le udienze svolte sono state 4.534. Le istanze concluse con esito positivo in udienza o extra udienza sono state 4.340.

Il valore complessivo delle conciliazioni andate a buon fine, è 2.331.989,00 di euro, con un importo medio per ogni conciliazione di 845 euro.

Sul piano delle criticità, si deve evidenziare:

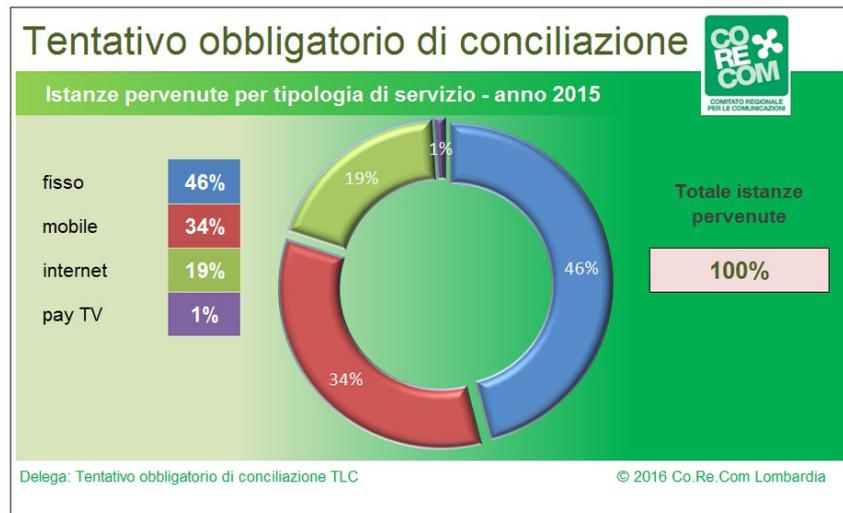
- l'aumento delle richieste di conciliazione con il coinvolgimento di due o più gestori;
- l'allargamento ad altro gestore in fase di udienza;
- l'aumentato numero delle conciliazioni in audio e videoconferenza.

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.

Rimane da evidenziare l'alto numero di rinvii concordati, a seguito di motivata e giustificata richiesta, che, ammontano ad un totale di 372.

Per quanto riguarda ad ogni modo i dati complessivi e completi sull'attività di conciliazione nel 2015, 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

Da evidenziare il fatto che persistono ancora numerosi casi di disconoscimento di contratti attivati telefonicamente, in cui l'utente afferma di non aver prestato consapevolmente il proprio consenso, prendendone conoscenza solo al momento dell'arrivo della fattura.

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 le proprie Dell. 52/09/CIR, che all'art. 1 definisce le modalità di generazione del codice segreto e quelle di utilizzo nelle procedure di migrazione, e 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.

Rimane ancora alto il numero degli utenti che subiscono il distacco della linea in fase di migrazione.

Rimane confermato anche per l'anno in corso il mancato utilizzo da parte dei gestori dei questionari predisposti dall'A.G.Com. I questionari, da compilarsi nei singoli casi a cura degli operatori, dovrebbero avere 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.

Si rileva l'aumento dei casi in cui viene attivata dal gestore *recipient* la procedura di *Number Portability Pura* senza informare l'utente del fatto che si tratta di una procedura diversa da quella di migrazione. In particolare vi è carenza informativa circa l'onere per l'utente di inviare specifica comunicazione di disdetta all'operatore *donating*. Pertanto sono aumentati i casi di doppia fatturazione dovuta alla mancata chiusura del contratto da parte del gestore *donating*.

Altra problematica rilevata con riferimento alla procedura di NPP riguarda l'ipotesi in cui l'utente è correttamente informato circa la necessità di inviare

disdetta al *donating* ma tale disdetta, recepita prima del completamento della procedura di NPP, determina la cessazione del numero.

Non risulta ancora risolta la criticità legata alle richieste contemporanee di trasloco e di migrazione della numerazione da parte dell'utente. Nello specifico l'utente non è adeguatamente informato circa l'impossibilità tecnica da parte dei gestori di realizzare in contemporanea le due procedure essendo una preliminare all'altra. Anche in questo caso si determina spesso la sospensione del servizio.

Da evidenziare la questione relativa al rapporto tra migrazione e ripensamento dell'utente. In particolare si sono verificati casi in cui l'utente, a seguito di richiesta di migrazione, veniva ricontattato dall'operatore *donating* con una offerta migliorativa. In tali casi, quando l'utente accetta la proposta migliorativa e provvede al ripensamento nei termini di legge (ora di 14 giorni) la procedura di migrazione, invece di interrompersi prosegue contro la volontà dell'utente stesso. A nostro avviso alla base della problematica c'è il mancato coordinamento tra i termini previsti per il ripensamento e i termini previsti per il completamento della procedura di migrazione.

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 del numero e la conseguente impossibilità per l'utente di passare ad altro operatore;
- la mancata risposta da parte dei gestori ai reclami scritti;
- prodotti e servizi non richiesti;
- ritardi nella riparazione dei guasti;
- contestazione fatture;
- 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.

- Numerosi utenti contestano ancora i costi di migrazione / cessazione. Sotto tale profilo spesso gli utenti citano la legge Bersani e richiedono lo storno/rimborso integrale dei costi suddetti. Gli operatori, dal canto loro, invece ritengono legittimi tali costi (e quindi non annullabili) sulla base della propria carta dei servizi / condizioni generali di abbonamento ed evidenziano che tali costi sono stati comunicati, autorizzati e pubblicati sul sito dell'A.G.Com..

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. Gli utenti riferiscono nella maggior parte dei casi di constatare l'attivazione dei suddetti servizi solo all'arrivo della fattura e lamentano altresì la poca chiarezza da parte degli operatori circa le modalità di blocco di tali servizi. Tale problematica costituisce l'oggetto prevalente nelle istanze avviate contro il gestore H3G. Sebbene in genere in udienza gli importi riferiti a tali servizi vengano per lo più stornati / rimborsati integralmente, sussistono ancora casi in cui lo storno / rimborso è parziale e riferito ad un arco temporale limitato. Ciò accade per lo più quando l'addebito delle fatture è in conto corrente e l'utente non è in grado di percepire immediatamente che nell'importo complessivo pagato vi sono voci riferite a servizi non richiesti e pertanto non contesta immediatamente tali fatture. In tal caso gli addebiti per servizi non richiesti proseguono anche nelle fatture successive.

Rispetto alla contestazione del traffico *roaming* si segnala una drastica riduzione del problema, 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 Del. 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.

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

Da evidenziare a questo punto la circostanza che, le udienze in videoconferenza, ferma restando le difficoltà dell'aspetto tecnico, sono di due tipi: quelle con gli *operatori* a distanza (Tiscali , BT., Wind e Fastweb) dove l'utente è nella sede del Co.Re.Com., e quelle con l'*utente* a distanza (STeR) dove l'operatore è nella sede del Co.Re.Com..

Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano

Confermato l'esito positivo dell'esperienza tra il Co.Re.Com. Lombardia e l'Ordine degli Avvocati di Milano, che nel 2015 ha portato alla chiusura di 1.843 udienze.

Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

Nel corso dell'anno le richieste di provvedimento temporaneo (GU5) pervenute al Co.Re.Com. Lombardia sono state 1073. I dati:

- 106 non sono state ammesse;
- 918 utenze sono state riattivate a seguito di richiesta osservazioni al gestore;
- 58 provvedimenti temporanei ;
- 49 istanze sono state rigettate a seguito delle informazioni fornite dai gestori;

Criticità

Un dato significativo, quale indicatore dell'attività complessiva del Co.Re. Com. è il numero dei protocolli totali 29618, di questi ben 22662 sono di competenza dell'attività di conciliazione.

Le criticità emerse nel corso dell'anno sono state principalmente: la difficoltà di far fronte a risorse umane invariate, all'aumento del numero delle istanze in entrata; la difficoltà di alcuni gestori a fornire sufficiente disponibilità per lo svolgimento delle udienze necessarie e programmabili dall'ufficio.

Definizione amministrativa delle controversie

Nel 2015 si è assistito ad un considerevole aumento delle istanze di definizione amministrativa delle controversie che da 427, pervenute nell'anno 2014, sono passate a 556 nel 2015, con un incremento superiore al 30% rispetto all'anno precedente e, addirittura, di quasi il 70% rispetto alle istanze di definizione pervenute nel 2012.

Si segnala invece, anche per il 2015, un ulteriore lieve decremento delle istanze di provvedimento temporaneo, che da 11, pervenute nel 2014, sono passate a 8 (di cui 4, peraltro, prive dei requisiti di ammissibilità).

In ordine alla presentazione delle istanze di definizione amministrativa presso il Co.Re.Com. Lombardia, si evidenzia che delle 556 istanze 47 sono state archiviate per accordo intervenuto tra le parti prima dell'udienza di discussione, 256 per inammissibilità o improcedibilità delle istanze stesse, e 128 per accordo intervenuto durante le udienze di discussione.

Da evidenziare, con riferimento ai dati appena citati, è l'incremento pari al 48% delle istanze di definizione ammissibili rispetto all'anno 2014, essendo le stesse passate da 203 a 300.

Ancor più rilevante è l'incremento percentuale delle istanze di definizione ammissibili pervenute nel 2015 rispetto a due anni prima, essendo queste passate da 156 nel 2013 a 300 nello scorso anno con un incremento percentuale del 92%.

Per quanto concerne il dato relativo alle composizioni amichevoli in sede di definizione, quindi in relazione a controversie che non sono state "sanate" in sede di conciliazione e che, dunque, per natura, possono risultare più complesse per diverse ragioni, si osserva una diminuzione degli accordi intervenuti tra le parti prima dell'udienza di discussione: dato, questo, che rivela una minore capacità da parte degli operatori di chiudere le vertenze, transattivamente, tra la data di presentazione dell'istanza e la data di svolgimento dell'udienza.

Tenendo presente che i 128 accordi di conciliazione, raggiunti in udienza, riguardano il 43% delle istanze di definizione, si conferma, invece, l'udienza di discussione quale sede privilegiata per il raggiungimento di una composizione amichevole tra le parti, fortemente auspicata dall'Ufficio, tramite l'attività di mediazione svolta dai funzionari, preposti alla funzione, e finalizzata ad auspicare una conciliazione tra le parti, analizzando criticità e ragionevolezza dei diversi punti delle tesi contrapposte, alla luce della fattispecie in esame nonché della documentazione prodotta nell'ottica dell'orientamento dell'A.G.Com. e di questo Co.Re.Com. delegato.

Il dato da segnalare con maggiore evidenza è quello che riguarda il numero complessivo dei provvedimenti decisori.

Nel 2015 si è infatti assistito a un ulteriore incremento significativo di tali provvedimenti, che sono passati da complessive 61 definizioni nel 2014 a 77 definizioni (di cui 48 delibere collegiali e 31 determine direttoriali) nel 2015, con un aumento percentuale superiore al 26%. Ancor più rilevante è l'incremento percentuale dei provvedimenti decisori emessi nel 2015 rispetto a due anni prima, essendo gli stessi passati da 36 nel 2013 a 77 nello scorso anno, con un incremento del 114%.

Viene sostanzialmente confermato – considerato solo un lievissimo incremento – il valore medio dei provvedimenti decisori adottati nel 2015 (valore derivante dal rapporto tra il totale delle somme dovute dagli operatori in esecuzione dei provvedimenti e il numero dei provvedimenti stessi) che è risultato pari a € 1.375,00, a fronte di un valore medio di €. 1.350,00 calcolato nel 2014.

Da segnalare, poi, che il tempo medio di conclusione dei procedimenti di definizione si attesta intorno al termine ordinario di durata previsto da *Regolamento*.

Analizzando l'insieme delle istanze di definizione amministrativa delle controversie, pervenute nel corso del 2015, non può omettersi di evidenziare che rispetto alle 300 istanze ammissibili ben 92 sono state presentate nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.), oltre a 4 presentate nei confronti di Teletu, marchio di Vodafone Italia S.p.A.: dunque, un terzo delle istanze di definizione depositate presso il Co.Re.Com. Lombardia riguarda l'operatore Vodafone Italia S.p.A. (per lo più coinvolto nelle controversie come operatore unico e solo in misura minima insieme ad altri gestori). Tale dato, che si pone in linea con quanto verificatosi nel corso del 2014, quando le istanze di definizione ammissibili presentate nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. sono state 73 rispetto alle 203 istanze, ammissibili, complessive, risulta ancora più significativo rispetto al numero di istanze ammissibili presentate nei confronti degli altri due operatori interessati da un numero importante di procedimenti di definizione, che sommati raggiungono più o meno un terzo delle istanze ammissibili complessive: Telecom Italia S.p.a. (42 istanze nel 2014 e 64 nel 2015) e Fastweb S.p.a. (34 istanze nel 2014 e 51 nel 2015).

Un dato ulteriore da evidenziare riguarda il mancato adempimento da parte dell'operatore BT Italia S.p.a. a quanto disposto dal Co.Re.Com. Lombardia in ben due delibere di definizione, che, dopo svariati e infruttuosi solleciti (finalizzati a un adempimento, seppur tardivo, dei dispositivi), ha costretto questo Comitato a inoltrare due segnalazioni all'A.G.Com. per avviare, nei confronti di questo operatore, i procedimenti sanzionatori ex art. 98 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.



Principali tematiche oggetto delle controversie

Tra le tematiche sottoposte all'attenzione del Co.Re.Com. attraverso le istanze di definizione si confermano, per la particolare frequenza e la complessità, le contestazioni relative a problemi nell'espletamento delle procedure di migrazione. Sempre più spesso tali istanze rendono necessari approfondimenti istruttori, con il coinvolgimento di operatori terzi che risultano avere avuto un ruolo nelle procedure di migrazione.

Questioni frequenti sono le contestazioni relative a traffico dati non riconosciuto, ai ritardi nell'attivazione dei servizi o al trasloco delle linee, all'attivazione di servizi non richiesti (specie nel caso di contratti a distanza), al mancato riconoscimento del credito telefonico derivante da autoricarica, all'applicazione di profili tariffari diversi da quelli contrattualmente previsti, alla disattivazione di servizi compresi nell'offerta acquistata dall'utente, a irregolarità nelle fatturazioni e alla mancata risposta ai reclami, all'attivazione di servizi (originariamente richiesta mediante *vocal order*) nonostante il tempestivo esercizio del diritto di ripensamento da parte dell'utente, al ritardo nella gestione della disdetta.

Inoltre, è opportuno rilevare la presenza di un numero considerevole di controversie relative all'attivazione di servizi (quali Buongiorno, dada.net, servizi di Oroscopo e meteo, o di notizie ecc.) in abbonamento che avviene da parte dell'utente inconsapevolmente, mediante la semplice navigazione in internet su *smartphone*, in assenza della necessaria informativa contrattuale normativamente prevista e, in molti casi, senza neppure la reale fruizione di tali servizi.

Un altro aspetto da evidenziare è il nascere di controversie relative al mancato riconoscimento del credito e alla mancata fornitura dei servizi fruibili tramite codici PIN di carte telefoniche ricaricabili da utilizzare sulle linee di telefonia fissa, quali ad esempio quelle commercializzate da Poste Shop S.p.a. e Sisal S.p.a.: si tratta di servizi telefonici erogati dai maggiori operatori (nei casi citati, da BT Italia s.p.a.), direttamente o congiuntamente ai c.d. *reseller*, che acquistano traffico telefonico dai predetti operatori.

Infine, si segnala la presenza di utenti che reiterano istanze, spesso infondate o evidentemente pretestuose, al mero fine di trarne un eventuale profitto dal riconoscimento di indennizzi a loro favore.

Risorse impiegate

Il 2015 ha visto stabilmente impiegati due funzionari in ruolo (di cui uno, dal mese di settembre 2015, a tempo parziale all'80%) i quali hanno continuato a svolgere anche le attività di segreteria. Per quanto riguarda il supporto segretariale, infatti, solo da marzo a luglio 2015 gli adempimenti relativi alla definizione delle controversie sono stati parzialmente svolti dal personale di

segreteria che si occupa dei procedimenti di conciliazione, di fatto dando luogo a una segreteria unica per l'intero ambito della risoluzione delle controversie.

A seguito di una temporanea riduzione di tale personale nei mesi di settembre, ottobre e novembre 2015, nonché a causa della mole di istanze presentate e dei conseguenti adempimenti da svolgere, gli incarichi di segreteria sono stati svolti (da settembre), oltre che dai funzionari incaricati, anche da una sola collega di segreteria, peraltro a tempo parziale (all'80%) e soltanto dal mese di dicembre è stata stabilmente dedicata alla funzione di definizione una seconda collega di segreteria, sempre a tempo parziale (80%)

Nel 2015, nonostante il persistere di difficoltà di tipo segretariale, è stato possibile raggiungere ottimi risultati in termini di abbattimento dell'arretrato, giungendo ad emettere ben 77 provvedimenti decisori tra delibere e determinazioni di definizione, con il già citato incremento del 26 % rispetto all'anno precedente (che pure aveva già visto un numero rilevante di provvedimenti decisori emessi), fermo restando la forte propensione al raggiungimento di composizioni bonarie delle vertenze in sede di udienza di discussione.

Criticità

Purtroppo, anche per questo anno di attività, permangono le criticità già segnalate negli anni precedenti, relativamente ad alcuni profili organizzativi del lavoro. In particolare, l'incompleta attivazione del sistema informatico di gestione delle pratiche e il suo mancato aggiornamento rispetto alle modifiche regolamentari intervenute negli anni, impongono ai funzionari preposti di effettuare modifiche rilevanti ad ogni singolo atto amministrativo dei procedimenti di definizione, con notevole perdita di tempo; i limiti del sistema informatico si riflettono altresì sull'organizzazione e gestione del calendario delle udienze di discussione, che, fra l'altro, per questioni di disponibilità degli spazi e dei delegati degli operatori telefonici, deve necessariamente coordinarsi con il calendario delle udienze di conciliazione.

Va segnalato, per contro, che dal prossimo anno dovrebbe essere completata la predisposizione del nuovo sistema di gestione delle attività (Diaspro), la cui implementazione consentirà, verosimilmente, di rendere più agile lo svolgimento degli adempimenti, sia segretariali che istruttori, collegati alla delega della definizione delle controversie.

La mancanza di unità di segreteria stabilmente dedicate ai procedimenti di definizione, pur se infine colmata negli ultimi mesi del 2015, ha visto ancora funzionari impegnati, per la maggior parte dell'anno, nello svolgimento di adempimenti segretariali, con l'inevitabile incidenza sullo svolgimento delle attività istruttorie.

Accanto alle criticità di tipo organizzativo e informatico appena rilevate, per quanto riguarda il merito dei procedimenti di definizione amministrativa

delle controversie, si constata la problematica rappresentata dalla 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.

Va anche quest'anno evidenziato come per alcuni gestori, in particolare Vodafone Italia S.p.a., la procedura di definizione rappresenti principalmente un "tentativo di conciliazione di secondo grado", durante il quale aggiornare in melius le proposte formulate nella fase precedente: atteggiamento che, come già sottolineato negli anni precedenti, rischia di svilire il significato del tentativo obbligatorio di conciliazione a mera fase di passaggio verso la procedura di definizione amministrativa delle controversie e determina, in concreto, l'avvio di procedimenti di definizione per controversie che avrebbero potuto essere risolte durante il tentativo obbligatorio di conciliazione.

In ordine al rapporto con gli operatori, non si può non segnalare la mancanza di referenti per l'operatore BT Italia S.p.a., per l'adempimento delle delibere/determine di definizione e per la gestione di procedimenti complessi, rispetto ai quali la pur disponibile rappresentante dell'operatore nelle udienze di definizione non è in grado di fornire la necessaria collaborazione, che è invece prestata dagli altri operatori maggiormente coinvolti nei procedimenti di definizione.

In ordine al rapporto con l'Autorità, si avverte l'esigenza di essere formalmente notiziati circa gli esiti delle eventuali segnalazioni relative sia all'inottemperanza rispetto ai provvedimenti temporanei di riattivazione, sia al mancato adempimento delle delibere/determine di definizione.

Per concludere, vanno segnalati, infine, due dati positivi: il consolidarsi della prassi di udienze in videoconferenza che ha consentito anche all'operatore BT di partecipare con costanza alle udienze di discussione, e l'attivazione delle videoconferenze mediante Skype che, unitamente all'installazione del programma Dike per la lettura delle firme digitali, ha consentito in numerose occasioni di consentire la partecipazione di utenti e, in alcuni casi, di operatori alle udienze (e di concluderle positivamente con accordi bonari) che, in mancanza di tali strumenti, sarebbero andate deserte.

Prospettive

Sebbene l'anno 2016 sarà verosimilmente interessato dalle attività propedeutiche all'avvio del nuovo sistema informatico "Diaspro" che interesserà tutto il personale dedicato alla delega della definizione, considerato il probabile ulteriore incremento delle istanze di definizione, si può ragionevolmente ritenere che il 2016 sarà l'anno in cui poter ridurre drasticamente – se non auspicabilmente azzerare del tutto – l'arretrato di procedimenti ancora pendenti in decisione.

Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

Il Registro degli Operatori di Comunicazione, istituito con L. 31 Luglio 1997 n. 249 (art.1, comma 6, lettera a), punti 5. e 6.), costituisce l'anagrafe degli operatori di comunicazione. E' gestito sulla base delle disposizioni contenute nell'allegato 'A' alla 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 Co.Re.Com 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.

Attività svolte nel 2015

Di seguito si rappresentano sinteticamente gli elementi di rilievo che nel corso dell'anno 2015 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

Iscrizioni - La Lombardia è la regione che detiene, insieme al Lazio, il più alto numero di imprese di comunicazione iscritte al Roc a livello nazionale. Su un totale complessivo di **n. 12.414** iscrizioni attive alla data del 31.12.2015, il 30% circa degli operatori risiede in Lombardia; le imprese lombarde iscritte nel Registro sono **n. 2.527**. Rispetto agli esiti riscontrati alla fine del 2014 si rileva una decisa diminuzione del numero complessivo degli iscritti, un dato in flessione che coinvolge direttamente tutte le regioni. Al 31/12/2014 gli iscritti a livello nazionale erano infatti n.16.389, a fronte dei 3.476 operatori attivi in Lombardia. Il considerevole calo del numero degli iscritti è da attribuirsi in larga parte agli interventi di cancellazione massiva operati da Agcom, effettuati sia attraverso l'incrocio con i dati detenuti dalla Camera di Commercio competente per territorio in relazione alle imprese cessate presso il RI camerale, sia attraverso autonome azioni di cancellazione nei

confronti degli operatori inadempienti da molti anni rispetto all'invio della comunicazione annuale. Il Registro si presenta dunque bonificato di quei soggetti che per anni ne facevano parte pur non essendo attivi, e pertanto il suo assetto attuale riflette in modo più attendibile la dimensione reale del settore delle comunicazioni.

Le risultanze del monitoraggio sull'andamento delle iscrizioni in Lombardia al 31/12/2015 sono le seguenti:

Resoconto annuale – al 31/12/2015	Totale iscrizioni: 164
------------------------------------------	-------------------------------



Rispetto al corrispondente monitoraggio del 2014 si rileva una **sostanziale stabilità nel numero totale delle iscrizioni** (n. 165 nel 2014 a fronte delle attuali n. 164). Si tratta di un dato che pur non segnalando la ripresa economica del settore (al 31/12/2013 le iscrizioni erano 203, e comunque in calo rispetto al 2012), ci consegna tuttavia un quadro di

tenuta del comparto, un elemento non secondario se si colloca il risultato in uno scenario economico e finanziario globale attraversato da mutamenti profondi e da grandi incertezze sociali e politiche per il futuro.

Relativamente alle tipologie di attività trova conferma il dato che il settore dell'editoria rappresenta il segmento più significativo del registro lombardo (n. 97 iscrizioni, inclusive degli editori a mezzo stampa e degli editori elettronici). Anche in questo caso è da segnalare la stabilità del settore editoriale (103 iscrizioni nel 2014 a fronte delle 97 attuali, di cui il 25% è costituito dall'editoria elettronica), mentre continuano a calare, anche se con molta gradualità, le iscrizioni dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica (n. 46 nel 2014 a fronte di n. 43 iscrizioni nel 2015). Il dato più interessante dell'andamento delle iscrizioni nel 2015 è da attribuirsi al segmento delle concessionarie di pubblicità sul web e su altre piattaforme digitali, le cui iscrizioni sono aumentate rispetto al 2014 del 100%, anche se tale aumento, in termini di numeri reali, è di poche unità (n. 8 nel 2014, n. 16 nel 2015). Nonostante questo, però, il risultato ci segnala che il ruolo del mercato elettronico sta assumendo maggiore dinamicità e conseguentemente si sta caratterizzando come attrattivo degli investimenti pubblicitari.

Ancora rispetto al settore dell'editoria è da ricordare come una percentuale delle iscrizioni (il 19% circa nel 2015) è da riferirsi agli enti non profit, per i quali non vige l'obbligo di iscrizione nel Registro ma che comunque viene effettuata con lo scopo di usufruire delle riduzioni sulle tariffe postali ai sensi dell'art. 21 della legge n. 14 del 24 febbraio 2012 per la spedizione dei prodotti editoriali. In generale, dunque, rispetto alle iscrizioni si evidenzia un andamento analogo a quello dell'anno precedente. Laddove si constata una diminuzione nel numero delle iscrizioni (come nel caso dei fornitori SMAV-R) si rilevano dati compensatori su altri segmenti (è il caso dell'aumentato numero di iscrizioni nell'ambito della radiodiffusione sonora) che bilanciano la portata del Registro, assicurandone la consistenza.

Cancelazioni - In linea generale le cancellazioni avvengono su richiesta di parte; tuttavia sono previste cancellazioni d'ufficio qualora l'operatore sia inadempiente rispetto all'invio della comunicazione annuale da oltre tre anni consecutivi. E' da segnalare che in relazione alle operazioni di cancellazione massiva dal Registro, l'A.G.Com. è intervenuta attuando due modalità differenti di lavoro, che in entrambi i casi hanno prodotto risultati efficaci. In primo luogo l'Autorità ha provveduto a svolgere un monitoraggio massivo sulle imprese iscritte al ROC che da molti anni non adempiono al suddetto obbligo. In secondo luogo ha introdotto nel sistema operativo una funzione che consente di inviare in forma automatizzata la richiesta di cancellazione dal ROC a partire dal database della Camera di Commercio, qualora appunto la società risulti cessata dal Registro Imprese.

In questo modo l'operatore è esonerato dall'obbligo di rivolgere richiesta di cancellazione ai nostri uffici tramite l'invio della modulistica online, in quanto l'istanza compare direttamente compilata nel sistema e visibile dal *back-office* del ROC. E' da ricordare, inoltre, che da circa tre anni periodicamente l'A.G.Com. pubblica sul proprio sito degli avvisi di avvio della procedura di cancellazione massiva degli operatori inadempienti, avvisi che vengono poi pubblicati sul sito istituzionale del Co.Re.Com. della Lombardia in relazione agli operatori lombardi coinvolti nel procedimento di cancellazione d'ufficio. L'ultimo avviso, che ha coinvolto circa 700 operatori lombardi, è scaduto alla data del 1° ottobre 2015 e si presume che nel corso del 2016 saranno effettuate ulteriori cancellazioni. Da questo insieme di dispositivi ne deriva che il dato sulle cancellazioni occorse nel 2015 non è da valutarsi solo in relazione alle aumentate richieste da parte di singoli operatori, ma anche sulla base dell'esigenza di 'bonificare' il Registro delle imprese che non sono più attive da molto tempo sul mercato, di cui si è già scritto nel paragrafo precedente. Le suddette motivazioni spiegano in buona parte le ragioni per cui il numero delle cancellazioni annotate nel 2015 è superiore a quello del 2014 di circa il 30%.

Le risultanze del monitoraggio sull'andamento delle cancellazioni al 31/12/2015 sono le seguenti:

Resoconto annuale – al 31/12/2015	Totale cancellazioni: n.146
------------------------------------------	------------------------------------

Classificazione delle cancellazioni per tipologia di attività:

ATTIVITA'	I SEM.	II SEM.	TOTALE
Editoria	n. 49	n.43	n. 92
Editoria elettronica	n. 2	n. 9	n. 11
Servizi di comunicazione elettronica	n. 10	n.11	n. 21
Concessionarie di pubblicità	n. 8	n.3	n. 11
Subconcessionarie di pubblicità	/	n.2	n. 2
Produttori di programmi	n. 4	n.4	n. 8
Distributori di programmi	n.4	n.2	n. 6
Diffusione sonora e/o televisiva	n. 3	n.3	n. 6
Operatori di rete	n. 2	/	n. 2
Fornitori di contenuti	/	n. 1	n. 1

Rispetto alle tipologie di attività in ordine alle quali si è proceduto alla cancellazione è da rilevare che il dato più consistente si riferisce all'editoria, pari a circa il 70% del totale delle cancellazioni. Il settore editoriale rappresenta pertanto la componente più importante del Registro, sia per quanto concerne le iscrizioni che le cancellazioni, caratterizzandosi come determinante rispetto al volume complessivo delle imprese di comunicazione presenti nel ROC della Lombardia.

RIEPILOGO - TABELLA AGGIORNATA AL 31/12/2015

ATTIVITA'	ISCRIZIONI	CANCELLAZIONI
Editoria	72	92
Editoria elettronica	25	11
Servizi di comunicazione elettronica	43	21
Produttori /Distributori di programmi	20	14
Fornitori di servizi media audiovisivi o radiofonici	9	1
Concessionarie di pubblicità	8	11
Concessionarie di pubblicità sul web	11	/
Subconcessionarie di pubblicità	3	2
Concessionarie di pubblicità su altre piattaforme digitali fisse e mobili	5	/
Operatori di rete	2	2
Diffusione sonora e/o commerciale	2	6
Agenzie di stampa nazionali	1	/

COMUNICAZIONI ANNUALI INVIATE	N. 1.162
--------------------------------------	-----------------

Si ritiene utile esporre in questa Relazione i dati riepilogativi delle iscrizioni e delle cancellazioni occorse dal 2010 al 2015, essendo trascorsi cinque anni dal conferimento da parte di A.G.Com. al Co.Re.Com. della Lombardia della delega relativa alla gestione e all'aggiornamento del Registro degli Operatori di Comunicazione. Dal resoconto si rileva l'andamento in flessione delle

iscrizioni (che però risulta stabilizzato nell'ultimo biennio) e l'incremento delle cancellazioni, da cui si può dedurre, in modo del tutto intuitivo, che gli effetti della crisi economica hanno iniziato ad avvertirsi nel passaggio dal 2012 al 2013 e che si sono protratti nel biennio 2014-2015. Infatti, anche volendo interpretare il dato in aumento delle cancellazioni come esito di interventi di cancellazione massiva da parte degli uffici volti a bonificare il Registro, resta il dato incontrovertibile del diminuito numero delle iscrizioni, un segno che indica come l'auspicata ripresa del settore non si sia ancora determinata.

TABELLA CONCLUSIVA

Andamento iscrizioni/cancellazioni nel periodo 2010-2015 in Lombardia

ANNO	ISCRIZIONI	CANCELLAZIONI
2010	273	126
2011	227	54
2012	301	52
2013	203	66
2014	165	112
2015	164	146

Organizzazione interna

La struttura preposta alla gestione del Registro è attualmente composta da un funzionario amministrativo a tempo pieno e da due istruttori di cui uno part-time al 50%. Per quanto riguarda l'organizzazione interna, nel 2015 è stata portata a termine la riorganizzazione dell'ufficio e della distribuzione dei carichi di lavoro avviata nel 2014. L'erogazione del servizio è articolata su livelli differenziati per assicurare le funzioni di segreteria, giuridico-amministrative, consulenziali, informatiche. Il servizio agli operatori è declinato principalmente su tre livelli di intervento: 1. attraverso la consulenza telefonica (gestione di circa 2.000 telefonate annuali); 2. attraverso la corrispondenza elettronica (gestione di circa 3.500 e-mail all'anno oltre alle circa 4.000 trasmesse per sollecitare l'invio della comunicazione annuale); 3. attraverso l'attività di sportello aperto al pubblico (giovedì mattina, dalle ore 9.30 alle ore 12.30). Nelle giornate di mercoledì e giovedì è stato attivato inoltre il servizio di supporto

e accompagnamento telefonico alla procedura di accesso al sistema e alla soluzione di eventuali problematiche correlate alla compilazione online della modulistica ROC, svolto dal personale interno alla struttura.

Azioni di miglioramento e prospettive

1. Al fine di poter disporre di dati qualitativi e analitici che attualmente non sono estraibili dal Registro, nel corso del 2015 è stato predisposto internamente un database nel quale verranno inserite – a partire dai primi mesi del 2016 – le informazioni relative a:
 - tipologia di attività per la quale è richiesta l’iscrizione o la cancellazione, in modo da comprendere – oltre all’andamento numerico del Registro - anche gli spostamenti produttivi interni al settore, essendo la Lombardia una regione determinante per l’economia nazionale anche nell’area delle comunicazioni;
 - distinzione, nell’ambito degli iscritti e dei cancellati in relazione alla categoria di attività dell’editoria, tra società editrici e enti non profit, in modo da comprendere la portata reale del settore editoriale che attualmente, rispetto alla configurazione del Registro, non risulta pienamente in chiaro.
2. Rispetto al sistema informativo, fermo restando l’obiettivo finale di giungere a considerare tale piattaforma come unico ambiente di lavoro e di interazione con le imprese, si rileva come da parte degli operatori le difficoltà maggiori si riscontrino nella compilazione della modulistica relativa ai fornitori di servizi di comunicazione elettronica. Queste criticità sono dovute sia alle rapide trasformazioni del settore, sempre più specializzato ed evoluto anche nella terminologia, sia alla genericità delle voci indicate negli appositi formulari. Con lo scopo di migliorare l’informazione all’utente finale e di agevolare anche i funzionari preposti al Registro nella loro funzione di rispondere ai quesiti, si propone la redazione di un glossario online, aggiornabile tempestivamente, esplicativo delle sottocategorie di attività incluse in quella più ampia dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica. Questo glossario, oltre a informare rapidamente sui significati delle voci più specialistiche, guiderebbe l’iscrivendo a comprendere con chiarezza se la sua specifica attività rientra tra le fattispecie obbligate all’iscrizione nel Registro.

Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali

Introduzione

Per quanto concerne l'attività di monitoraggio nel 2015 si sono riscontrate nuovamente le difficoltà relative ai bandi di gara per l'affidamento delle attività di registrazione dei programmi televisivi e della conseguente analisi e scomposizione dei dati a società esterne.

I lunghi tempi per la consegna della relazione conclusiva dell'analisi del trasmesso si aggiungono alle scarse risorse destinate alle attività di monitoraggio: al fine di tamponare la precarietà delle risorse disponibili, al funzionario *part time* responsabile della vigilanza, è stato affiancato un tirocinante *part time* e, per il solo periodo di urgenze, un funzionario a tempo pieno.

Inoltre l'attività di vigilanza svolta nel 2015 è stata influenzata dalla Sentenza del Consiglio di Stato n. 1330/2015 che ha vanificato una pacifica giurisprudenza del Tar del Lazio che, consapevole delle difficoltà materiali e della complessità dei procedimenti, legittimava l'operato dei Co.Re.Com. in materia di vigilanza.

La Sentenza innova e ribadisce i termini relativi alla preistruttoria dell'attività di vigilanza costringendo così il Co.Re.Com. Lombardia a rivedere l'intera struttura dedicata al monitoraggio nonché le modalità elaborate per l'avvio dei procedimenti sanzionatori; tali innovazioni produrranno effetti a partire dal prossimo anno 2016.

Monitoraggio sessione 2014

Nel 2015 si sono svolti i procedimenti relativi alle presunte violazioni rilevate nei programmi trasmessi dalle 17 emittenti locali sorteggiate dal Comitato in data 10 luglio 2014; in tale data è stata individuata la settimana dal 21 al 27 luglio 2014 quale periodo da sottoporre a monitoraggio per l'anno 2014, periodo poi posticipato al 21-27 settembre a causa dei ritardi connessi al mutamento della procedura informatizzata per i bandi di gara.

La relazione conclusiva del monitoraggio, è il frutto di una attenta e proficua attività di collaborazione tra l'ufficio e la società esterna vincitrice della gara di appalto, alla conclusione della quale il personale del Co.Re.Com. è 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 è quella che

richiede sempre un maggior dispendio di energie soprattutto laddove il confine tra il consentito e l'illecito è labile o dove la decisione ha richiesto un'analisi tipicamente qualitativa del trasmesso.

Il risultato di lavoro è stato l'invio alle emittenti interessate di sette contestazioni.

In questa sessione di monitoraggio sono state undici le emittenti locali virtuose, quelle cioè alle quali non sono state inviate contestazioni.

L'attività di vigilanza – come negli anni scorsi – si è attuata quasi esclusivamente attraverso il monitoraggio poiché le numerose segnalazioni pervenute hanno riguardato programmi andati in onda su emittenti nazionali e quindi dirottate agli organi competenti o non pertinenti per natura o mezzo di diffusione e pertanto improcedibili.

Nel corso del 2015 a seguito di segnalazione è stata inviata anche una contestazione per la violazione della normativa sugli obblighi di programmazione.



La tipologia delle violazioni contestate nel corso del monitoraggio sessione 2014 è riassumibile come segue:

- **Due** contestazioni sono state notificate per la violazione dell'art. 5-ter, commi 1, 2 e 3, Del. A.G.Com. 538/01/CSP, *Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite*, Con particolare riferimento ai pronostici del lotto, enalotto e giochi similari;

- **Una** contestazione è stata notificata per la violazione dell'art. 37, comma 4, T.U. 177/2005 concernenti l'interruzione dei telegiornali da spot pubblicitari.
- **Quattro** contestazioni sono state notificate per la violazione dell'art. 36-*bis*, comma 1, lett. a), T.U. 177/05 concernenti la non riconoscibilità del messaggio pubblicitario.
- **Una** violazione è stata notificata per la violazione dell'art. 8, comma 2, all. A, Del. A.G.Com. 353/11/CONS sugli obblighi di programmazione.

Rispetto agli anni scorsi è stato riscontrato un deciso aumento delle emittenti che non hanno ricevuto contestazioni in quanto la programmazione televisiva monitorata non prevedeva violazioni normative consistenti.

Sicuramente la virtuosità delle emittenti è dovuta ad una maggiore conoscenza della normativa di settore e dai proficui rapporti instauratisi nel tempo tra l'ufficio e i fornitori di contenuti media audiovisivi che si rivolgono alle strutture del Co.Re.Com. Lombardia anche per consulenze e informazioni di carattere tecnico /qualitativo.

E' indubbio che la Sentenza del Consiglio di Stato 1330/2015 ha condizionato sensibilmente l'attività di vigilanza soprattutto per i tempi indispensabili alla valutazione delle presunte violazioni e per la necessità di redigere nei tempi più brevi possibili le contestazioni alle emittenti.

La Regione Lombardia in base all'accordo quadro del 2008 deve sottoporre a monitoraggio 17 emittenti; le ultime disposizioni utilizzate prevedevano il monitoraggio di una settimana di programmazione televisiva congiunta per tutte e 17 le emittenti; tale decisione ha comportato una tempistica molto elevata per la consegna della relazione conclusiva da parte della società vincitrice dell'appalto che assieme alla complessità delle analisi poste in essere dall'Ufficio e le scarse risorse umane e strumentali a disposizione hanno dilatato i tempi di contestazione.

Forti dell'esperienza maturata l'Ufficio per il Co.Re.Com. Lombardia ha provveduto a suddividere diversamente i tempi di monitoraggio per gli anni a venire al fine di ovviare alle problematiche indicate nella Sentenza del Consiglio di Stato.



Pluralismo politico e sociale - sessione 2014

In questa relazione annuale si è voluto dedicare uno spazio all'analisi dei dati scaturiti dal monitoraggio socio-politico dal quale non sono emerse infrazioni o trasgressioni particolarmente evidenti o passibili di segnalazione.

Comunque l'enorme quantità dei dati elaborati permette di sintetizzare alcune caratteristiche dei programmi diffusi in ambito locale.

Nonostante il breve lasso di tempo in cui si è svolto il monitoraggio, risulta significativo approfondire i dati riguardanti lo spazio concesso dall'emittenza locale alle categorie sociali.

In particolare quest'anno si è voluto porre l'accento sulla differenza di genere nella televisione locale attraverso un'analisi approfondita dei dati elaborati dalla società esterna.

Dall'analisi è emerso che i dati sul tempo di notizia, di parola e di antenna dei TG del campione di emittenza lombarda al centro della nostra indagine, ancorché riferiti ad una sola settimana di programmazione, risultano, dunque, un materiale idoneo per uno studio di genere rilevante.

Infatti, sommando le quantità di tempo di notizia, di parola e di antenna che ogni emittente ha destinato a soggetti di sesso maschile e a quelli di sesso femminile, è possibile elaborare una tabella tanto sintetica quanto esplicativa.

Tabella 1. TG – tempo di notizia, di parola e di antenna

TG	MASCHI	FEMMINE	TEMPO h:min:sec
T. DI NOTIZIA	88%	12%	17:12:57
T. DI PAROLA	80,5%	19,5%	73:59:06
T. DI ANTENNA	81,9%	18,1%	91:12:03

Se invece si vuole analizzare nei programmi extra TG semplicemente il tempo di parola fatti registrare da tutta l'emittenza lombarda sotto analisi nella settimana campione emerge che: su 119 ore, 9 minuti e 12 secondi complessivi, l'87% è il tempo di parola maschile (103:36:47), il 13% quello femminile (15:32:25).

Grafico 1. EXTRA TG - tempo di parola

Extra TG	MASCHI	FEMMINE	TEMPO h:min:sec
tempo di parola - analisi nella settimana campione	87%	13%	15:32:25

E' noto che l'analisi del pluralismo socio politico è molto influenzato dalla cronaca locale caratteristica intrinseca del palinsesto delle emittenti locali e pertanto il territorio influisce quantitativamente in maniera rilevante sul dato rendendolo spesso non pertinente soprattutto se considerato con la breve durata stabilita per il monitoraggio (7 giorni).

Il fatto che questo studio si sia svolto all'interno di un monitoraggio sulle TV lombarde, il cui obiettivo primario non è uno studio di genere, non scalfisce la significatività del risultato e la valutazione di una verità incontrovertibile è emersa con chiarezza inequivocabile: la rappresentazione femminile delle televisione lombarda è nettamente inferiore a quella maschile.

Monitoraggio sessione 2015

Nel corso del 2015 sono state selezionate le 17 emittenti da sottoporre al monitoraggio la cui analisi qualitativa e quantitativa dei dati è tutt'ora in corso. Per stabilire la scelta delle emittenti da sottoporre a monitoraggio il Co.Re.Com. Lombardia ha deciso di avvalersi della graduatoria redatta per il bando contributi 2014, approvata con Del. Co.Re.Com. 30 marzo 2015, n. 9 e pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Lombardia.

L'individuazione avviene mediante sorteggio; vengono progressivamente estratti 17 numeri al fine di selezionare le emittenti da sottoporre a monitoraggio. Le emittenti selezionate sono:

- Telelombardia
- Telenova
- Bergamo TV
- Telereporter
- Teleboario
- Telestar Lombardia
- Telesettelaghi
- VideoBergamo
- Rete 55
- Super TV
- Primarete Lombardia
- TVS Televallassina
- LA 6
- Videostar 2
- Telemonteneve
- LA 9
- Tele NBC

I programmi trasmessi dal campione delle emittenti così determinato sono stati registrati per 7 giorni per 24 ore al giorno nella settimana dal 24 al 30 agosto 2015, per un monte ore complessivo di 2856 (da moltiplicarsi per le quattro macro aree da analizzarsi separatamente). 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.

Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi

Il Co.Re.Com. 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.

Nello specifico, sul piano operativo, le Linee guida prevedono, in riferimento all'attività di monitoraggio d'ufficio, che i Co.Re.Com. 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.

L'Ufficio per il Co.Re.Com. ha quindi svolto l'attività di vigilanza di cui trattasi, in maniera innovativa rispetto agli altri anni avvalendosi della rassegna stampa *on-line* diffusa in rete dal sito del Consiglio regionale della Lombardia.

Attraverso il software è possibile effettuare ricerche documentali sulle testate di interesse locale approfondendo l'analisi alle singole parole contenute nei testi degli articoli.

Nei primi sei mesi dell'anno in via del tutto sperimentale è stato ampliato il campo di ricerca prima ristretto a poche edizioni di un piccolo campione di testate, a causa dei tempi più estesi che la ricerca sul cartaceo inevitabilmente richiedeva.

Nel 2015 pertanto le testate giornalistiche analizzate sono state 93 per ogni semestre e precisamente:

- AVVENIRE - EDIZIONE MILANO E LOMBARDIA
- AVVENIRE Ed.Milano Sette
- BERGAMO SETTE
- BRESCIA OGGI
- CINQUE GIORNI MILANO
- CITY Ed. MILANO
- CORRIERE DEL TICINO
- CORRIERE DELLA SERA - EDIZIONE BERGAMO
- CORRIERE DELLA SERA ED. MILANO
- CORRIERE DI BERGAMO Distribuito con il Corriere
- CORRIERE DI BRESCIA Distribuito con il Corriere
- CORRIERE DI COMO Distribuito con il Corriere
- CORRIERE PADANO
- E POLIS MILANO
- GAZZETTA DELLA MARTESANA
- GAZZETTA DELLO SPORT - EDIZIONE MILANO
- GAZZETTA DI LECCO E PROVINCIA

- GAZZETTA DI MANTOVA
- GIORNALE DI BERGAMO
- GIORNALE DI BRESCIA
- GIORNALE DI CANTU'
- GIORNALE DI CARATE
- GIORNALE DI MERATE
- GIORNALE DI MONZA
- GIORNALE DI VIMERCATE
- GIORNALE DI VOGHERA
- IL BERGAMO
- IL BRESCIA
- IL CITTADINO - Edizione Brianza Nord
- IL CITTADINO - Edizione Brianza Sud
- IL CITTADINO - Edizione Valle del Seveso
- IL CITTADINO - Edizione Vimercatese
- IL CITTADINO (MONZA)
- IL CORRIERE DEL SUD- OVEST MILANESE
- IL GIORNALE DI BRESCIA
- IL GIORNALE DI COMO
- IL GIORNALE DI LECCO
- IL GIORNALE DI SEREGNO
- IL GIORNALE DI TREVIGLIO
- IL GIORNALE ED.MILANO
- IL GIORNO - GRANDE MILANO
- IL GIORNO - LOMBARDIA 2
- IL GIORNO BERGAMO
- IL GIORNO BRESCIA
- IL GIORNO BUSTO ARSIZIO GALLARATE
- IL GIORNO ED. BERGAMO/BRESCIA/
- IL GIORNO Ed. Brianza
- IL GIORNO Ed. Legnano /Valle Olona/
- IL GIORNO ED. LOMBARDIA
- IL GIORNO ED. MILANO

- IL GIORNO Ed. Sondrio
- IL GIORNO Ed. Varese
- IL GIORNO ED.LECCO
- IL GIORNO Ed.Lodi/Pavia/Cremona/
- IL GIORNO LECCO
- IL GIORNO MARTESANA
- IL GIORNO NORD MILANO
- IL GIORNO RHO-BOLLATE
- IL GIORNO SESTO-CINISELLO
- IL MANIFESTO ED.MILANO
- IL MELEGNANESE
- IL PICCOLO GIORNALE DEL CREMASCO
- IL PUNTO - EDIZIONE DEL RHODENSE
- IL SOLE 24 ORE LOMBARDIA
- IL TICINO
- IN FOLIO - SEGRATE
- IN MANERBIO WEEK
- L' ECO DI BERGAMO
- LA CRONACA DI CREMONA CREMA E CASALMAGGIORE
- LA NUOVA CRONACA DI MANTOVA
- LA PADANIA
- LA PREALPINA
- LA PREALPINA Cronaca di Varese
- LA PREALPINA ED. BUSTO
- LA PROVINCIA DI CREMONA
- LA PROVINCIA DI SONDRIO (SETTIMANALE)
- LA PROVINCIA ed Varese
- LA PROVINCIA Ed. Sondrio
- LA PROVINCIA Ed. Varese
- LA PROVINCIA Ed.Lecco/Merate
- LA PROVINCIA PAVESE
- LA REPUBBLICA ED.MILANO
- LA STAMPA - VIVEREMILANO Ed.Mi

- LA VOCE DI MANTOVA
- LEGGO ED.MILANO
- LIBERO QUOTIDIANO - EDIZIONE MILANO
- METRO Ed. Milano
- PIU' SUPPL. PROVINCIA CR
- SEGRATE OGGI
- SETTEGIORNI - ALTO MILANESE
- SETTEGIORNI - BOLLATE
- SETTEGIORNI - MAGENTA
- VIVIMILANO SUPPL. DE IL CORRIERE

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 Co.Re.Com. Lombardia in base all'art. 4, comma 1, lett. b) della Convenzione del 2004, nell'anno trascorso è stata presentata un'istanza finalizzata a chiedere l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia che è stata archiviata poiché improcedibile.

Conclusioni

Come esplicitato in premessa il 2015 è stato un anno particolarmente complesso per l'attività di vigilanza anche se proprio per affrontare le difficoltà si sono intessuti nuovi rapporti ed approfondito gli esistenti anche al fine di fronteggiare le emergenze e condividere le problematiche.

A conclusione pertanto si può serenamente prendere atto che il monitoraggio è stato effettuato con professionalità anche grazie oramai alla esperienza maturata e alla buona collaborazione tra i vari componenti dell'Ufficio.

Si sono poi gettate le basi per una nuova modalità di attuazione della vigilanza e i buoni propositi sicuramente porteranno benefici nei prossimi anni.

Tutela dei minori

Nel 2015 è stato un anno molto proficuo per lo sviluppo della delega alla tutela dei minori per il Co.Re.Com. Lombardia. Si sono ulteriormente intensificate le relazioni istituzionali con le maggiori istituzioni lombarde, si sono organizzati eventi e manifestazioni per sottolineare le attività volte a tutelare i minori e i cittadini che necessitano di attenzione.

Nel concreto la vigilanza in materia di tutela dei minori, così come prevista dalla specifica delega ai Co.Re.Com., 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 2015 riguarda essenzialmente l'indignazione degli utenti per comportamenti ritenuti scorretti durante i programmi televisivi, spesso nei servizi informativi e nei telegiornali e nelle trasmissioni concernenti i giochi del lotto.

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 continua a svolgere una rilevante attività di consulenza esterna al cittadino telespettatore per la tutela dei diritti dei più piccoli e a garanzia dell'utenza in generale.

Iniziative per la tutela dei minori

Con lo spirito di ampliare la collaborazione a tutte le principali istituzioni lombarde il 22 luglio 2015 è stato firmato il "*Protocollo d'intesa per la collaborazione nella tutela dell'integrità digitale dei giovani*" tra il Prefetto di Milano e la Presidente del Co.Re.Com. Lombardia, protocollo d'intenti che si svilupperà anche con il supporto della Polizia postale e delle Comunicazioni.



Sottoscrizione del Protocollo d'Intesa tra il Prefetto di Milano Francesco Paolo Tronca e la Presidente del Co.Re.Com. Lombardia Federica Zanella, presso la Prefettura di Milano il 22 luglio 2015

A sottolineare l'impegno del Co.Re.Com. Lombardia nella tutela dei minori, con decisione del Coordinamento dei Presidenti dei Co.Re.Com. del 12 gennaio 2015, la Presidente del Co.Re.Com. Lombardia è stata confermata quale unica componente del Comitato Media e Minori in rappresentanza dei Presidenti dei Co.Re.Com..



In termini di una stretta collaborazione con le principali istituzioni lombarde l'11 marzo 2015 il Co.Re.Com. Lombardia è intervenuto all'evento organizzato della Polizia di Stato: *"Una vita da social"* - davanti a centinaia di ragazzi, in rappresentanza di 9 istituti di Milano e provincia, la Presidente del Co.Re.Com. Lombardia ha presentato lo *"Sportello Help Web Reputation Giovani"* progetto pilota a livello europeo in collaborazione con la Polizia Postale e delle Comunicazioni. A seguire un dibattito con gli studenti allo scopo di illustrare le più comuni problematiche connesse alla rete: cyberbullismo, pedopornografia, adescamento, *web reputation* e dell'importanza di imparare a utilizzare la rete nel modo più corretto.



Intervento della presidente Federica Zanella all'evento organizzato dalla Polizia di Stato "Una vita da social" 11 marzo 2015

A sostegno della collaborazione tra istituzioni, il 23 novembre 2015 è stata costituita presso l'Ufficio Scolastico Regionale una Commissione permanente con lo scopo di formare il personale della scuola alla prevenzione e gestione di ogni forma di estremismo violento, nell'ottica dell'educazione alle differenze e della Cittadinanza alla quale il Co.Re.Com. Lombardia partecipa con la rappresentanza del funzionario responsabile alla tutela dei minori.

Questa Commissione è l'ultima iniziativa in termini di collaborazione con l'Ufficio scolastico regionale (USR) con il quale da anni il Co.Re.Com. agisce nel territorio lombardo.

Occorre ricordare, infatti, che nel maggio 2015 è stato emanato il bando dell'Ufficio Scolastico Regionale rivolto a tutti gli istituti comprensivi della regione per l'espletamento di corsi formativi/informativi per studenti, docenti e rappresentanti dei genitori, a cura del Co.Re.Com. Lombardia.

Gli incontri hanno riscosso un notevole successo e costituiscono ormai una modalità formativa costante all'interno del programma scolastico.



Tale è stato il successo e l'interesse per i corsi formativi proposti dal Co.Re.Com. Lombardia che l'USR in collaborazione con la Polizia postale ha deciso di organizzare corsi anche per i dirigenti e i docenti di ogni ordine e grado delle scuole lombarde dedicati al tema del Cyberbullismo, in attuazione delle *Linee d'orientamento sul bullismo/cyberbullismo* del MIUR.

Nel 2015 pertanto si sono svolti 15 incontri dedicati esclusivamente ai dirigenti e docenti scolastici in tutte le province lombarde, lezioni presentate dalla Presidente e dai Componenti del Co.Re.Com. e/o dall'Ufficio per il Co.Re.Com. che hanno raggiunto circa 2700 docenti.

Presso l'Università Cattolica di Milano è attuale il rapporto con l'OssCom, Centro di ricerca sui media e la comunicazione attraverso confronti, dibattiti ed incontri sulla *media education* in generale e sulle varie iniziative nelle quali si declina.



L'OssCom ha promosso il convegno "*Televisione e infanzia. Produrre valore, trasmettere valori, tra educazione e mercato*" - nel quale si è dibattuto delle aspettative nei confronti dell'offerta televisiva per bambini e della situazione attuale.

Il Co.Re.Com. Lombardia è sempre in prima linea nella tutela dei minori e nella promozione della qualità televisiva. La Presidente Federica Zanella, in qualità di componente del Comitato Media minori, ha potuto portare numeri ad avallo della preziosa attività del medesimo a tutela dei cittadini per quanto concerne la programmazione televisiva.



Convegno *“Televisione e infanzia. Produrre valore, trasmettere valori, tra educazione e mercato”*
03 marzo 2015

Per mantenere uno stretto rapporto con i giovani studenti lombardi il Co.Re.Com. Lombardia propone le proprie attività ed illustra la particolarità delle proprie funzioni agli universitari attraverso numerose iniziative quali ad esempio il Seminario *“Il ruolo dell’Authority regionale tra normative vigenti e approccio ai nuovi media”* organizzato nell’ambito del corso di Diritto di internet presso l’Università Statale di Milano nonché lezioni in aula teorico-pratiche all’interno del corso di Diritto dell’Informazione presso l’Università Cattolica del Sacro cuore di Gesù di Milano.

Il Co.Re.Com. Lombardia è disponibile al confronto con diversi interlocutori lombardi e nazionali al fine di combattere il comune nemico del bullismo e del Cyberbullismo, per questo la Presidente Zanella è intervenuta al convegno di SOS il Telefono Azzurro Onlus - *“Libertà, responsabilità, etica: nuove sfide per la tutela della web generation”*.

Ha riscosso molto successo la lezione teorico/pratica che si è tenuta presso la sede del Consiglio regionale della Lombardia alla presenza del Presidente del Consiglio, Cattaneo e dei Consiglieri regionali su come tutelare al meglio la propria reputazione digitale. Brevi ma interessanti indicazioni pratiche sui *social network*, dall’attivazione di impostazioni di *privacy* a piccoli semplici accorgimenti che possono tutelarci nell’affascinante, ma al contempo insidioso mondo del web.



Lezione ai consiglieri regionali sull'utilizzo dei principali social network e sulla tutela della propria reputazione on line 30 marzo 2015

Tra le diverse iniziative, sempre in tema di giovani e media, è interessante ricordare il “*Timeline film Festival*” di Carate Brianza: un concorso internazionale di video prodotti esclusivamente in ambito scolastico di cui il Co.Re.Com. è patrocinatore. La Presidente del Co.Re.Com. il 9 maggio 2015 ha premiato il video realizzato dagli alunni delle scuole superiori che meglio rappresentava il rapporto dei ragazzi con i nuovi media.





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

Centralino e informazioni: Tel. 0267482300
Fax: 0267482701/707

www.corecomlombardia.it

