



COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

RELAZIONE ANNUALE 2023

sull'attività svolta e sui programmi di lavoro





RELAZIONE ANNUALE 2023



Sommario

<i>Introduzione</i>	6
PARTE PRIMA-Funzioni proprie	11
1. PROGETTI DI EDUCAZIONE DIGITALE E PREVENZIONE E CONTRASTO AL CYBERBULLISMO	13
1.1 I corsi di educazione digitale nelle scuole.....	13
1.2 Attività di assistenza all’utenza per la tutela della reputazione digitale.....	14
1.3 Progetto Bulloca	14
2. COLLABORAZIONI INTERISTITUZIONALI.....	15
2.1 Partecipazione al progetto Safer Internet – Generazioni connesse.....	15
2.2 Cabina di regia del protocollo prevenzione e contrasto alle forme di dipendenza, bullismo e cyberbullismo, disagio sociale e per la promozione della legalità.....	15
2.3 Tavolo tecnico del progetto “ <i>Patto educativo per il benessere e la sicurezza digitale a scuola e in famiglia</i> ”	16
2.4 Protocollo CORECOM Lombardia e Garante Privacy	17
3. VIGILANZA E CONTROLLO SUL SISTEMA DELL’INFORMAZIONE REGIONALE.....	17
3.1 Accesso al sistema televisivo e radiofonico	17
3.2 Vigilanza sulla <i>par condicio</i> e gestione del procedimento relativo ai messaggi autogestiti gratuiti.....	19
4. CONSULENZA AGLI ORGANI REGIONALI.....	21
4.1 Parere in merito ai criteri per l’erogazione dei contributi del fondo regionale per il pluralismo e l’innovazione dell’informazione radiotelevisiva e dell’editoria <i>online</i> locale.....	21
PARTE SECONDA- Funzioni delegate	22
1. LE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE	24
1.1 Svolgimento del tentativo di conciliazione.....	24
1.2 Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio.....	27
1.3 Definizione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche.....	28
1.4 Procedure di conciliazione su istanza dell’operatore.....	31

2. EDUCAZIONE ALL'UTILIZZO DEI MEDIA TRADIZIONALI E DEI NUOVI MEDIA.....	31
2.1 I corsi di <i>media education</i> nelle scuole.....	32
2.2 Progetto “Una serie al mese”	32
3. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RETTIFICA CON RIFERIMENTO AL SETTORE RADIOTELEVISIVO LOCALE	33
4. VIGILANZA SUI SONDAGGI PUBBLICATI SUI MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA DIFFUSI IN AMBITO LOCALE.....	33
5. MONITORAGGIO E VIGILANZA RADIO-TV LOCALI.....	34
6. IL REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE E POSTALI (ROC).....	38
PARTE TERZA - Altre attività	39
1. ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	40
1.1 Il sito <i>web</i> del CORECOM.....	40
1.2 Gestione dei canali <i>social</i>	41
1.3 Presentazione delle ricerche svolte.....	42
1.4 Convegni organizzati dal CORECOM.....	43
1.5 Partecipazioni a convegni e iniziative pubbliche	43
1.6 Rassegna stampa.....	44
2. ELENCO DELIBERAZIONI	45
PARTE QUARTA - Risorse	48
1. RISORSE FINANZIARIE	49
2. RISORSE UMANE.....	52
2.1 Dotazione organica.....	52
2.2 Organigramma.....	53
RELAZIONE CONOSCITIVA SUL SISTEMA DELLE COMUNICAZIONI IN AMBITO REGIONALE	54
ANALISI QUANTITATIVA RELATIVA AGLI OPERATORI DELLA COMUNICAZIONE IN LOMBARDIA.....	55
IL SETTORE TELEVISIVO LOCALE.....	57
Le graduatorie relative alla assegnazione degli LCN.....	57

Le graduatorie del Fondo statale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti televisive locali	58
La graduatoria del Fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti televisive locali	61
Dati di ascolto.....	62
Analisi dei ricavi dell'emittenza televisiva locale nel triennio 2020-2022	63
<i>Smart tv revolution: stato della comunicazione in Lombardia</i>	64
Le graduatorie del Fondo statale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti radiofoniche locali.....	74
La graduatoria del Fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti radiofoniche locali	77
Dati di ascolto.....	77
STAMPA QUOTIDIANA E PERIODICA.....	79
Lettori di quotidiani e settimanali in Lombardia.....	79
La graduatoria del Fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore dell'editoria <i>online</i> locale	80
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE.....	81
<i>I COMPONENTI DEL CORECOM LOMBARDIA</i>	82

Introduzione

I Comitati regionali per le comunicazioni (CORECOM) sono stati istituiti in virtù della disposizione contenuta nell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997 n. 249, laddove, trattando degli organi ausiliari dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) e “*riconoscendo le esigenze di decentramento sul territorio al fine di assicurare le necessarie funzioni di governo di garanzia e di controllo in tema di comunicazione*”, il legislatore stabilisce che “*sono funzionalmente organi dell'Autorità i Comitati regionali per le comunicazioni*”.

L'art. 12 del Testo unico dei servizi di media audiovisivi, approvato con decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208, dedicato al funzionamento dei CORECOM, precisa che i compiti assegnati all'Autorità al fine di assicurare il rispetto dei diritti fondamentali della persona nel settore delle comunicazioni e per quanto attiene al pluralismo dei media, alla garanzia della diversità culturale e linguistica, alla tutela dei consumatori, alla accessibilità e non discriminazione, al buon funzionamento del mercato interno e alla promozione della concorrenza, sono svolti “anche attraverso i Comitati regionali per le comunicazioni”.

Pur essendo qualificati, *ex lege*, come organi dell'Autorità nazionale, i CORECOM sono istituiti con leggi regionali ed operano altresì quali organi della regione inserendosi nella relativa organizzazione burocratica; in tale quadro, svolgono compiti di garanzia, di consulenza, di supporto e di gestione per conto della regione delle funzioni ad essa spettanti, secondo le leggi statali e regionali, nel settore delle comunicazioni. Per il CORECOM Lombardia la legge regionale di riferimento è la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20.

Il disegno normativo prefigurato dal legislatore, coniugando il principio del decentramento funzionale con quello di autonomia locale, realizza dunque un originale modello organizzativo nel quale i CORECOM rappresentano, da un lato, una struttura periferica che svolge funzioni delegate dall'Autorità, dall'altro, organi di governo regionale, che esercitano le funzioni di governo, di garanzia e di controllo attribuite dalla Regione in materia di comunicazione.

I due diversi piani danno luogo a un articolato quadro di ripartizione tra funzioni delegate e funzioni proprie, attraverso le quali si sviluppa l'attività dei CORECOM.

Il quadro normativo di riferimento ha visto, nel 2023, significative novità sul piano legislativo e regolamentare.

Con riferimento alle funzioni delegate, il 20 dicembre 2022, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome hanno sottoscritto con l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) il nuovo Accordo quadro, valido per il quinquennio 2023-2027.

In seguito, il 20 febbraio 2023, Regione Lombardia e AGCOM hanno sottoscritto la Convenzione per la delega al CORECOM dell’esercizio delle funzioni individuate dall’Accordo quadro.

Il nuovo atto convenzionale, giunto dopo due proroghe annuali del precedente Accordo triennale, ha rivisto alcuni profili procedurali legati alla *governance* delle deleghe e cercato di armonizzare taluni aspetti dei servizi resi con l’obiettivo di rendere maggiormente efficiente l’esercizio delle attività, valorizzando possibili ulteriori deleghe in linea con l’evoluzione del quadro normativo europeo e domestico.

a) La tutela dei minori

Tra le materie delegate, quella relativa alla tutela dei minori è stata ridefinita nei contenuti, precisando i confini della delega in materia di alfabetizzazione mediatica.

Sono delegate al CORECOM le funzioni di “tutela e garanzia dell’utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di educazione all’utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media decentrate sul territorio nazionale da svolgersi nell’ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall’Autorità, anche in raccordo con altre istituzioni nazionali, tenendo conto delle attività di media education promosse dagli stessi Co.re.com. nell’ambito di funzioni proprie previste dalle rispettive leggi regionali”.

L’attuazione della nuova formulazione rappresenta l’occasione per configurare un quadro organico e più omogeneo nell’ambito del quale svolgere le attività delegate, con l’obiettivo di usare in maniera ottimale le risorse disponibili e di concentrare su *target* mirati le attività in materia di *media education* a livello locale.

La ricognizione effettuata dall’Autorità per gli anni passati ha infatti mostrato una elevata frammentazione e una ridotta omogeneità delle iniziative proposte dai CORECOM in questo ambito, a volte con un debole legame rispetto alle competenze proprie dell’Autorità e ai compiti da essa delegati.

Con delibera n. 182/23/CONS del 13 luglio 2023, AGCOM ha in seguito approvato le Linee guida con le quali sono stati indicati gli indirizzi prioritari per l’esercizio da parte dei Comitati Regionali per le Comunicazioni delle funzioni delegate ai sensi dell’articolo 4, comma 1, lett. a) dell’Accordo quadro.

Le Linee guida indicano una preferenza per le campagne di formazione volte all’alfabetizzazione digitale e mediatica (inclusi, ma non solo, il contrasto dei fenomeni di disinformazione e di incitamento all’odio) negli istituti scolastici, i cui contenuti siano veicolabili anche attraverso *webinar*, da strutturarsi con cadenza periodica e in maniera omogenea su tutto il territorio regionale di competenza.

b) La risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche

Per quanto riguarda la delega delle funzioni relative alla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, il nuovo Accordo quadro, riconoscendo il particolare impegno richiesto ai CORECOM per questa attività, ha previsto una quota aggiuntiva al contributo finanziario erogato dall'Autorità legata al raggiungimento di parametri di efficienza connessi ai tempi di convocazione delle udienze di conciliazione e ai tempi di conclusione dei procedimenti di definizioni delle controversie.

Nel corso dell'anno sono entrate in vigore alcune modifiche del quadro regolamentare con riguardo alle disposizioni in materia di procedure extragiudiziali tra utenti e fornitori di servizi media audiovisivi per le controversie inerenti alle condizioni contrattuali o all'esecuzione dei contratti stipulati (v. delibera AGCOM n. 358/22/CONS). In ragione della novità della materia, l'Autorità ha però – per il momento - ritenuto opportuno di trattenere a sé la competenza in ordine alla gestione dell'intera procedura, compresa la fase conciliativa.

Il Regolamento di procedura dell'Autorità ha subito nel corso dell'anno un'ulteriore modifica al fine di ricomprendere tra le controversie gestite sulla piattaforma digitale ConciliaWeb anche le procedure extragiudiziali riguardanti il contenzioso tra utenti e fornitori di piattaforme per la condivisione di video derivante dal mancato rispetto degli obblighi o dei divieti posti in capo ai providers di VSP (v. delibera n. 194/23/CONS). Anche in questo caso, analogamente a quanto già disposto con la delibera n. 358/22/CONS con riferimento i servizi di media audiovisivi, in ragione della novità della materia, l'Autorità ha ritenuto opportuno trattenere a sé, almeno in via di prima applicazione, l'esperimento del tentativo di conciliazione.

Infine, con delibera 5 dicembre 2023 n. 307/23/CONS, l'Autorità ha approvato il nuovo regolamento a tutela degli utenti in materia di comunicazioni elettroniche. Si tratta di un provvedimento che tutela i consumatori rispetto alle condizioni contrattuali che gli operatori applicano ai servizi di telefonia e internet e che intende assicurare il massimo delle garanzie a partire da un accesso chiaro ed esaustivo alle informazioni utili per la stipula dei contratti e che segna un avanzamento importante nella realizzazione del circuito virtuoso tra consumatori e imprese. Nel regolamento sono disciplinati la durata del contratto e i costi di recesso, la cessazione del rapporto contrattuale, la modifica delle condizioni contrattuali, le procedure di migrazione e di portabilità.

c) Il monitoraggio della programmazione dell'emittenza televisiva locale

A seguito della sottoscrizione dei nuovi atti convenzionali, il Consiglio dell'Autorità ha approvato il nuovo Compendio di procedure operative per l'attività di monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale, la cui redazione si è resa necessaria a seguito dell'evoluzione normativa e dei numerosi quesiti interpretativi posti dai Comitati.

Il Compendio, condiviso in fase di elaborazione con il Tavolo tecnico dei Dirigenti CORECOM, costituisce uno strumento riepilogativo dei principali obblighi gravanti sui fornitori di servizi di media audiovisivi lineari e dei relativi riferimenti normativi e fornisce indicazioni e indirizzi applicativi per l'esercizio della funzione delegata di 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. L'obiettivo del documento è quello di assicurare una applicazione uniforme sul territorio della normativa, anche nell'ottica di instaurare con i servizi di media audiovisivi locali un rapporto di collaborazione e promuovere una televisione di qualità.

d) Il Registro degli operatori di comunicazione e postali

Con delibera 8 novembre 2023 n. 270/23/CONS, il Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, in attuazione di quanto previsto dall'articolo 25, comma 2, della legge 5 agosto 2022, n. 118, ha disciplinato l'obbligo, per i fornitori di servizi postali, compresi i fornitori di servizi di consegna dei pacchi, di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione e Postali. In questo modo, confluiranno nel Registro sia le informazioni di carattere societario che i dati tipici dell'attività svolta da ciascun operatore. Ciò garantirà un patrimonio informativo unico, finalizzato a un più efficace svolgimento delle funzioni di regolazione e vigilanza nel settore postale. I CORECOM sono direttamente coinvolti in questa operazione, in quanto gestiscono le iscrizioni al Registro per gli operatori che hanno sede legale nella regione di competenza.

e) La “*par condicio*”

Per quanto riguarda le funzioni proprie, invece, nel mese di luglio l'Autorità, nell'esercizio dei poteri previsti dall'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 1, della legge istitutiva, ha deciso di inviare al Governo una segnalazione sulla legge 22 febbraio 2000, n. 28. L'atto è motivato dall'esigenza di una revisione della normativa sull'accesso ai mezzi di comunicazione durante le campagne elettorali alla luce dei nuovi scenari tecnologici e comunicativi. Analizzando le asimmetrie e le criticità rilevate nel corso dell'applicazione ultraventennale della legge n. 28/2000, concepita, tra l'altro, in un contesto analogico, l'Autorità ha deciso di inviare al Governo, informando anche il Parlamento, osservazioni sulla materia. Sono state sottoposte alla valutazione del Governo considerazioni riferite a tutti gli istituti previsti nella norma: dalla comunicazione politica a quella istituzionale, dai messaggi politici autogestiti all'informazione politica, nonché quella istituzionale, con un opportuno rimando anche ai sondaggi politico-elettorali.

La riforma della normativa in materia di *par condicio* rappresenta un tema particolarmente sentito dai CORECOM che, in occasione delle campagne elettorali e referendarie, sono chiamati a dare pratica applicazione alle disposizioni regolamentari e attuative delle disposizioni di legge, curando l'istruttoria dei procedimenti in caso di violazioni della normativa, specialmente con riferimento al divieto di comunicazione istituzionale previsto per le pubbliche amministrazioni.

La presente relazione rendiconta l'attività svolta dal CORECOM Lombardia nell'anno 2023, anche con riferimento alla gestione della propria dotazione finanziaria, sia per la parte relativa alle funzioni proprie sia per quella relativa alle funzioni delegate. Nella parte finale è inserita la relazione conoscitiva sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale.

Il Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia ha approvato il proprio programma delle attività per l'anno 2023 con delibera 28 settembre 2022, n. 18.

L'anno 2023 ha coinciso con l'anno di cambio della legislatura (le elezioni per la nomina del Presidente della Regione e del Consiglio regionale si sono tenute nei giorni 12 e 13 febbraio) e con il conseguente rinnovo del Comitato regionale per le comunicazioni (il nuovo Comitato è stato costituito nel mese di ottobre).

Dopo lo svolgimento delle elezioni regionali, il Comitato nominato nella precedente legislatura regionale ha garantito lo svolgimento delle attività di ordinaria amministrazione fino alla scadenza del proprio mandato e alla nomina del nuovo Comitato e, in particolare, la delicata fase di prima attuazione della nuova Convenzione sottoscritta con AGCOM per l'esercizio delle funzioni delegate.

La Relazione viene presentata al Consiglio regionale e all'AGCOM; viene inoltre pubblicata sul sito web istituzionale del CORECOM e diffusa attraverso tutti gli strumenti informativi idonei a favorirne la conoscenza.¹

¹ *Se non diversamente specificato, la Relazione presenta dati e rendiconti sull'azione di lavoro condotta dal CORECOM Lombardia nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2023 e il 31 dicembre 2023.*

Le elaborazioni dei dati, salvo diversa indicazione, sono eseguite dal CORECOM. Per i dati dell'Autorità si omette l'indicazione della fonte. Inoltre, si evidenzia come i dati non sempre sono direttamente confrontabili con quelli riportati nelle precedenti Relazioni annuali.

Sul sito www.corecomlombardia.it sono pubblicati approfondimenti ed eventuali segnalazioni di errata corrige.

PARTE PRIMA-Funzioni proprie

Le funzioni proprie derivano ai Comitati regionali per le comunicazioni da disposizioni normative nazionali e regionali. Per quanto riguarda il CORECOM Lombardia il riferimento normativo è agli artt. 9 e 9 *bis* della l.r. 28 ottobre 2003, n. 20.

Nelle materie indicate dalla legge regionale, i CORECOM operano quali organi di consulenza della Giunta regionale e del Consiglio regionale in materia di comunicazioni.

Le funzioni proprie indicate dalla l.r. 20/2003 possono essere raggruppate in quattro macro-aree: i) **consulenza agli organi regionali** in materia di comunicazione locale attraverso pareri, ad esempio, sul piano nazionale di assegnazione e ripartizione delle frequenze, sui bacini di utenza e la localizzazione dei relativi impianti, sulle misure a sostegno dell'emittenza radio-televisiva locale; ii) **realizzazione di indagini e ricerche** sui media a diffusione regionale; iii) **programmazione delle trasmissioni dell'accesso** riservate dalla società concessionaria, per la diffusione regionale, ai partiti ed ai gruppi rappresentati in Parlamento, alle organizzazioni associative delle autonomie locali, ai sindacati nazionali, alle confessioni religiose, ai movimenti politici, agli enti e alle associazioni politiche e culturali, alle associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, alle associazioni di promozione sociale iscritte nei registri nazionale e regionali, ai gruppi etnici e linguistici e ad altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta; iv) funzioni in materia di tutela della **reputazione digitale, prevenzione e contrasto al cyberbullismo ed educazione all'uso responsabile dei mezzi di comunicazione digitale**.

Discorso a parte meritano le competenze attribuite ai CORECOM direttamente dal legislatore statale in materia di **par condicio**, ambito nel quale il CORECOM opera come organo decentrato dell'Autorità.

La legge n. 313/03, intervenendo sulla legge n. 28 del 2000 (*Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica*), ha introdotto una disciplina *ad hoc* per l'emittenza radiotelevisiva locale (Capo II). In particolare, l'art. 11-*quater* della citata legge ha previsto per l'emittenza radiotelevisiva locale l'adozione di un codice di autoregolamentazione volto a garantire parità di trattamento e imparzialità a tutti i soggetti politici a decorrere dalla data di convocazione dei comizi elettorali. Il codice è stato approvato con DM 8 aprile 2004.

Ai CORECOM sono attribuite specifiche competenze in materia di programmazione e rimborso dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito trasmessi dalle emittenti radiotelevisive locali in occasione delle singole tornate elettorali, di vigilanza sulla corretta ed uniforme applicazione della legislazione vigente in materia, del Codice di autoregolamentazione di cui al decreto del Ministro delle comunicazioni 8 aprile 2004 e delle disposizioni attuative adottate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni da parte delle emittenti radiotelevisive locali nonché delle disposizioni dettate per la concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi per quanto concerne le

trasmissioni a carattere regionale, con compiti di accertamento delle eventuali violazioni, ivi comprese quelle relative all'art. 9 della legge n. 28/2000 in materia di divieto comunicazione istituzionale da parte delle amministrazioni pubbliche.

Anche in questa materia, le funzioni attribuite ai CORECOM sono di carattere istruttorio, rimanendo l'applicazione delle sanzioni a carico dell'Autorità.

L'esperienza degli ultimi anni ha evidenziato molteplici criticità applicative soprattutto con riferimento alla disciplina del divieto di comunicazione istituzionale vigente per tutte le pubbliche amministrazioni a far tempo dalla data di convocazione dei comizi elettorali e rispetto all'avvento dei *social network*, rendendo sempre più urgente la necessità di una revisione della normativa in materia. A tal proposito, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nell'esercizio dei poteri previsti dall'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 1, della legge istitutiva, ha deciso di inviare al Governo una segnalazione in merito alla opportunità di un intervento legislativo di riforma della legge 22 febbraio 2000 n. 28.

1. PROGETTI DI EDUCAZIONE DIGITALE E PREVENZIONE E CONTRASTO AL CYBERBULLISMO

L'art. 9 *bis* della l.r. 20/2003, aggiunto dall'art. 10, comma 1, lett. b) della l.r. 6 giugno 2019, n. 9, ha assegnato al CORECOM Lombardia specifiche competenze e funzioni in materia di tutela della reputazione digitale, prevenzione e contrasto al cyberbullismo ed educazione all'uso responsabile dei mezzi di comunicazione digitale.

La disposizione normativa richiamata, per lo svolgimento delle iniziative in materia, ha altresì previsto la istituzione presso il CORECOM Lombardia di un Osservatorio con compiti:

- di diffusione di informazioni sull'uso corretto e responsabile delle tecnologie e dei nuovi mezzi di comunicazione digitale, con particolare attenzione ai minori;
- di promozione e realizzazione di iniziative di studio, prevenzione e contrasto al fenomeno del cyberbullismo e di tutela della reputazione e della identità digitale in rete;
- di supporto e orientamento in ordine agli strumenti di tutela della reputazione e della dignità digitale.

Anche grazie alla collaborazione di alcune delle organizzazioni che hanno aderito all'Osservatorio sono state realizzate diverse iniziative sui temi dell'educazione digitale e della prevenzione e contrasto al cyberbullismo.

1.1 I corsi di educazione digitale nelle scuole

I corsi del CORECOM, indirizzati agli studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado, si sono sviluppati sui tradizionali tre percorsi formativi aventi ad oggetto i temi del cyberbullismo, dell'uso responsabile delle tecnologie e della disinformazione (*fake news*).

I corsi riferiti all'anno scolastico 2022/2023 hanno coinvolto circa **5.000** ragazzi/e appartenenti a **28** scuole di istruzione secondaria della Lombardia, con più di **80 ore** di laboratorio; tutti i corsi si sono svolti *online*.

Si sono inoltre svolti, per la prima volta, alcuni corsi *online* sull'educazione digitale rivolti ai genitori.

I dieci incontri, tenuti in orario serale dagli educatori di Fondazione Carolina, hanno visto la partecipazione di **364** genitori di studenti di 24 Istituti. Gli argomenti affrontati durante gli incontri hanno riguardato:

- i principali ambienti digitali frequentati dai minori: regole di accesso, controllo parentale e affiancamento;
- bullismo e cyberbullismo: riconoscere i segnali, prevenire e intervenire;
- il ruolo educativo degli adulti nell'ambito della vita digitale: comportamenti e modelli;
- la responsabilità dei genitori: sanzioni e tutele in applicazione della Legge 71/2017;
- esposizione mediatica dei minori: disposizioni di *privacy* e tutela regolate dal GDPR 679/2016;
- verso il patto educativo: dalle regole di utilizzo delle tecnologie in ambito domestico alla condivisione in famiglia delle esperienze di vita digitale.

1.2 Attività di assistenza all'utenza per la tutela della reputazione digitale

Il CORECOM, da alcuni anni, ha attivato uno Sportello che svolge attività di informazione circa le corrette modalità di redazione delle istanze qualora sia necessario intraprendere azioni a tutela della propria reputazione digitale, interpellando - a seconda della gravità del fatto - i gestori delle piattaforme o l'Autorità Garante per la Protezione dei dati o la Polizia giudiziaria.

Nella pagina *web* del CORECOM, vengono indicati l'indirizzo e-mail e il numero telefonico a cui l'utente può rivolgersi in caso di necessità.

L'attività di Sportello si svolge prevalentemente attraverso l'assistenza telefonica, rispetto a richieste pervenute tramite e-mail o pec. Le richieste di assistenza riguardano, soprattutto, le modalità per la rimozione di contenuti lesivi della persona pubblicati sui *Social network* come Facebook e Instagram e sulla piattaforma Google, furto d'identità, *revenge porn* e diffamazione. In presenza di fatti gravi, con potenziali risvolti penali, si è provveduto a indirizzare l'utente alle Autorità competenti, in particolare verso la Polizia Postale.

1.3 Progetto Bulloca

È proseguito nel 2023 il progetto "Bulloca", rivolto alle scuole primarie. L'iniziativa mira a contrastare ogni forma di bullismo tramite una rivisitazione del classico gioco dell'Oca, ideata dagli studenti dell'I.C. "E. Fermi" di Carvico (BG) e sviluppata da parte degli esperti dell'associazione Fare X Bene.

Nel 2023, si sono svolti **quattro** incontri presso le seguenti scuole:

- Istituto Comprensivo Barozzi Beltrami di Rozzano– Milano;
- Istituto Comprensivo Manara – Milano;

-Scuola Primaria “Primo Maggio dell’Istituto Comprensivo Rita Levi Montalcini di Buccinasco - Milano;
-Scuola Primaria “Maria Ravizzini” dell’Istituto Comprensivo Rita Levi Montalcini di Buccinasco - Milano.

2. COLLABORAZIONI INTERISTITUZIONALI

Tra le iniziative di collaborazione interistituzionale svolte nel 2023 si segnalano le seguenti:

2.1 Partecipazione al progetto Safer Internet – Generazioni connesse

Il CORECOM Lombardia è presente da alcuni anni nell’*Advisory Board* nazionale del progetto europeo *Safer Internet - Generazioni connesse*, costituito presso il Ministero dell’Istruzione e del Merito, insieme ad altre Istituzioni, aziende di ICT e telefonia mobile e associazioni di settore. Il progetto ha l’obiettivo di realizzare una collaborazione dei principali attori nelle attività di prevenzione e promozione di iniziative volte a creare le condizioni per un ambiente *online* più sicuro, a tutela dei più giovani.

Il 7 febbraio 2023 si è celebrato, in contemporanea in oltre 100 nazioni, il Safer Internet Day (SID), istituito e promosso dalla Commissione Europea. “*Together for a better internet*” è stato il titolo scelto per la promozione della celebrazione per l’anno 2023: obiettivo dalla giornata è stato, infatti, quello di far riflettere le ragazze e i ragazzi sull’uso consapevole della rete, sottolineando il ruolo attivo e responsabile di ciascuno nella realizzazione di Internet come luogo positivo e sicuro.

Anche per il 2023, il Safer Internet Centre Italia ha optato per una edizione *online* dell’evento. L’iniziativa, promossa dal Ministero dell’Istruzione e del Merito, si è articolata in due principali momenti: una prima sessione dedicata a temi istituzionali, aperta con l’intervento del Ministro Valditara, e una seconda sessione in cui si è svolta una tavola rotonda alla quale hanno partecipato associazioni aderenti all’*Advisory Board* come Telefono Azzurro e Save the Children, esperti, scuole iscritte a Generazioni Connesse e rappresentanti Youth Panel di Generazioni Connesse.

2.2 Cabina di regia del protocollo prevenzione e contrasto alle forme di dipendenza, bullismo e cyberbullismo, disagio sociale e per la promozione della legalità

Il CORECOM Lombardia ha partecipato alla cabina di regia e monitoraggio prevista dal Protocollo d’Intesa firmato da Regione Lombardia, Prefettura di Milano e Ufficio Scolastico Regionale.

Durante l’anno è proseguito il confronto tra tutti gli attori coinvolti nel progetto al fine di sviluppare e consolidare in ambito scolastico buone prassi per la prevenzione e il contrasto dei fenomeni legati alle diverse forme di dipendenza, al bullismo e cyberbullismo e alle altre forme di disagio sociale minorile e per la promozione della legalità.

Il 6 marzo 2023 si è svolto un *webinar* a cui hanno partecipato tutti i partner del Protocollo e in cui la presidente del CORECOM ha presentato gli esiti della ricerca “*I giovani e l’utilizzo delle nuove tecnologie*”.

Nel medesimo *webinar* è intervenuto anche il prof. Giulio Maira, neurochirurgo di Humanitas di fama mondiale, con la Lectio Magistralis dal titolo “*Effetti di droghe e alcol sul cervello*”, un’analisi accurata per comprendere meglio come contrastare i fenomeni legati alle diverse forme di dipendenza dei giovani.

2.3 Tavolo tecnico del progetto “*Patto educativo per il benessere e la sicurezza digitale a scuola e in famiglia*”

È proseguita la partecipazione del CORECOM al tavolo tecnico del progetto “*Patto educativo per il benessere e la sicurezza digitale a scuola e in famiglia*”.

L’iniziativa si colloca nell’ambito del progetto MUSA (Ecosistemi dell’Innovazione, Spoke 6, PNRR).

Promosso dall’Università degli Studi di Milano-Bicocca e dal Comune di Milano, con la collaborazione di diverse istituzioni cittadine, il progetto punta a promuovere una discussione collettiva con l’obiettivo finale della stesura di alcune raccomandazioni condivise che potranno confluire nei “*Patti educativi digitali*” da sottoscrivere a livello territoriale tra le famiglie, le scuole, le Pubbliche Amministrazioni e le realtà locali.

Nel 2023, in particolare, sono state ultimate le interviste e i *focus group* in cinque scuole di Milano, individuate come campione per redigere il questionario da somministrare nel corso del 2024 in tutte le scuole cittadine.

Sono stati poi svolti tre incontri aperti alla cittadinanza dal titolo “*Digitale a scuola e in famiglia: ci diamo delle regole?*” presso la sede del centro culturale milanese “*Fabbrica del Vapore*”. Nel corso degli incontri, con l’intervento di rappresentanti delle istituzioni, docenti universitari, medici e giornalisti, sono stati analizzati - sotto diversi profili - i principali aspetti legati al mondo digitale:

- **Incontro del 25 marzo 2023: profili socio/psico/pedagogici**

Nell’incontro si è discusso dell’impatto del digitale su bambini e pre-adolescenti nel rapporto coi propri pari, con la scuola e all’interno del nucleo familiare.

- **Incontro del 29 aprile 2023: profili della salute e del benessere**

L’incontro ha avuto come tema principale il rapporto tra uso degli schermi e salute, fisica e mentale, di bambini e pre-adolescenti e del loro sano sviluppo psico-fisico.

- **Incontro del 6 maggio 2023: profili giuridico-legislativi**

L’incontro dedicato alle responsabilità giuridiche dei genitori e delle figure educative nell’accesso a Internet di bambini e preadolescenti, ha visto tra i relatori anche il Presidente del CORECOM.

2.4 Protocollo CORECOM Lombardia e Garante Privacy

Nei primi mesi del 2023 il CORECOM Lombardia ha sottoscritto un importante protocollo con il Garante della Privacy.

L'obiettivo principale della collaborazione tra le parti è stata la protezione dei minori riguardo al trattamento dei propri dati personali e di prevenzione e contrasto dei fenomeni del cyberbullismo e del *revenge porn*.

Il CORECOM e il Garante si sono impegnati, tra l'altro, a organizzare iniziative pubbliche che coinvolgano esperti, cittadini ed istituzioni attraverso corsi, convegni, incontri e momenti di confronto sui temi della protezione dei dati personali e sui fenomeni del cyberbullismo e del *revenge porn* e a organizzare attività di ricerca, finalizzata ad individuare le problematiche attinenti ai fenomeni appena citati predisponendo adeguati strumenti di intervento tempestivo.

3. VIGILANZA E CONTROLLO SUL SISTEMA DELL'INFORMAZIONE REGIONALE

3.1 Accesso al sistema televisivo e radiofonico

Tra le funzioni proprie del CORECOM rientra quella relativa all'attuazione dell'art. 6 legge 14 aprile 1975, n. 103 (*Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva*), che prevede siano riservati appositi spazi nella programmazione radiotelevisiva della concessionaria pubblica ai partiti e ai gruppi rappresentati in Parlamento, alle organizzazioni associative delle autonomie locali, ai sindacati nazionali, alle confessioni religiose, ai movimenti politici, agli enti e alle associazioni politiche e culturali, alle associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, alle associazioni di promozione sociale iscritte nei registri nazionale e regionali, ai gruppi etnici e linguistici e agli altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta.

I “*Programmi dell'accesso regionale a cura del CORECOM Lombardia*” sono trasmessi ogni sabato mattina alle ore 7.30 da RAI3. Alla radio, invece, la messa in onda dei “Programmi dell'accesso” avviene ogni sabato sera alle ore 23.35 su Radio RAI1.

Le trasmissioni possono essere realizzate in modo autonomo dai soggetti accedenti o con il supporto tecnico gratuito della sede regionale della Rai.

La diffusione dei programmi dell'accesso viene sospesa nei periodi elettorali.

Il CORECOM cura la programmazione trimestrale delle trasmissioni dell'accesso. I soggetti che intendono partecipare devono presentare apposita istanza al Comitato che ne valuta l'ammissibilità e provvede alla definizione del calendario delle trasmissioni nel trimestre di riferimento. Il CORECOM svolge inoltre attività di vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi ai programmi dell'accesso e sull'esecuzione dei piani trimestrali approvati.

La tabella seguente evidenzia i soggetti che hanno partecipato alle trasmissioni dell'accesso nel corso dell'anno 2023.

N.	Accedente	n. programmi
1	A.I.M. - ASSOCIAZIONE ITALIANA MIASTENIA E MALATTIE IMMUNODEGENERATIVE - AMICI DEL BESTA	4
2	A.N.M.I.L. - ASSOCIAZIONE NAZIONALE FRA LAVORATORI MUTILATI E INVALIDI DEL LAVORO	4
3	ASSOCIAZIONE AMICHE PER LA VITA	1
4	ASSOCIAZIONE CANCRO PRIMO AIUTO	2
5	ASSOCIAZIONE CODICI LOMBARDIA - CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO	3
6	ASSOCIAZIONE COMITATO IDROSCALO DESENZANO	1
7	ASSOCIAZIONE COMPAGNIA LYRIA	4
8	ASSOCIAZIONE DUTUR CLAUN VIP MILANO	1
9	ASSOCIAZIONE G.O.A.L. - GRUPPO OCULISTI AMBULATORIALI LIBERI	4
10	ASSOCIAZIONE OBIETTIVO FAMIGLIA - FEDERCASALINGHE	1
11	ASSOCIAZIONE PAOLO ZORZI	1
12	ASSOCIAZIONE PROTEZIONE DIRITTI E LIBERTA' PRIVACY	3
13	ASSOCIAZIONE SAHAJA YOGA MILANO	2
14	ASSOCIAZIONE TELEFONO DONNA	1
15	ASSOCIAZIONE TINNAMORERAI DIME	1
16	ASSOCIAZIONE VITTIME DEL DOVERE	4
17	ASSOCIAZIONE VIVISALUTE LOMBARDIA	1
18	AVIS REGIONALE LOMBARDIA - ASSOCIAZIONE VOLONTARI ITALIANI DEL SANGUE	4
19	CBDIN - ASSOCIAZIONE CARLO BESTA DIPARTIMENTO INFANTILE NEUROLOGICO	1
20	CODACONS	3
21	FAST- FEDERAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI SCIENTIFICHE E TECNICHE	4
22	FINCOPP LOMBARDIA - FEDERAZIONE ITALIANA INCONTINENTI E DISFUNZIONI DEL PAVIMENTO PELVICO	4
23	FONDAZIONE A.N.M.I.L. SOSTENIAMOLI SUBITO	3
24	FONDAZIONE ANNA ELISA CIMA SCHLESINGER	1
25	FONDAZIONE ARCHE'	1
26	FONDAZIONE PRO.SA	1
27	GILS - GRUPPO ITALIANO PER LA LOTTA ALLA SCLERODERMIA	2
28	HSOS OSPEDALE SACCO OBIETTIVO SANGUE	2
29	I.R.F.A. - ISTITUTO PER LA RIABILITAZIONE E FORMAZIONE A.N.M.I.L.	4
30	IID - ISTITUTO ITALIANO DELLA DONAZIONE	4
31	L.I.L.T. - LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI - SEZIONE PROVINCIALE DI BERGAMO	4
32	MOVIMENTO ARTISTICO SPIRALE DI LUCE	4
33	UNI - ENTE ITALIANO DI NORMAZIONE	4
34	UNIMEIER - UNIVERSITA' MEIER	2
35	UNPIT - UNIONE NAZIONALE PENSIONATI PER L'ITALIA	4
	TOTALE	90

3.2 Vigilanza sulla *par condicio* e gestione del procedimento relativo ai messaggi autogestiti gratuiti

La legge 22 febbraio 2000, n. 28 assegna ai Comitati regionali per le comunicazioni, nell'ambito territoriale di propria competenza, compiti di vigilanza sulla corretta e uniforme applicazione della legislazione vigente in tema di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e di accertamento delle eventuali violazioni, ivi comprese quelle relative all'art. 9 della legge n. 28 del 2000 in materia di comunicazione istituzionale. I CORECOM, a conclusione dell'istruttoria sommaria, comprensiva del contraddittorio, formulano le proposte all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'adozione dei provvedimenti di sua competenza, nel rispetto dei termini procedurali di cui all'art. 10 della citata legge n. 28/2000.

Procedimenti per la violazione del divieto di comunicazione istituzionale

Tutte le segnalazioni di presunta violazione della normativa in materia di *par condicio* ricevute nell'anno 2023 hanno riguardato la violazione della disposizione della legge n. 28/2000 che vieta alle pubbliche amministrazioni, nel periodo delle campagne elettorali, la comunicazione istituzionale che non sia caratterizzata dai requisiti della impersonalità e della indispensabilità (v. art. 9).

Con riferimento alle elezioni regionali del 12-13 febbraio 2023, a seguito delle segnalazioni pervenute al CORECOM, sono stati avviati **tre** procedimenti: due procedimenti si sono conclusi con l'archiviazione a seguito di adeguamento spontaneo agli obblighi di legge da parte delle amministrazioni pubbliche denunciate (delibere AGCOM nn. 38/23/CONS e 40/23/CONS del 22 febbraio 2023), mentre un terzo procedimento si è concluso con un ordine sanzionatorio dell'Autorità (delibera AGCOM n. 39/23/CONS del 22 febbraio 2023).

Con riferimento alle elezioni amministrative del 14 e 15 maggio 2023, è stato avviato un procedimento deciso dall'Autorità con provvedimento sanzionatorio (delibera AGCOM n. 125/23/CONS del 31 maggio 2023).

Messaggi autogestiti gratuiti

Dalla data di presentazione delle candidature per le elezioni, le emittenti radiofoniche e televisive locali possono trasmettere messaggi autogestiti per la presentazione non in contraddittorio, rispettivamente, di liste e programmi per le elezioni.

Alle emittenti radiofoniche e televisive locali che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito è riconosciuto un rimborso da parte dello Stato nella misura definita ogni anno con decreto del Ministro delle Imprese e del Made in Italy, di concerto con il Ministro dell'Economia e Finanze. Alle emittenti radiofoniche è riservato almeno un terzo della somma complessiva annualmente stanziata.

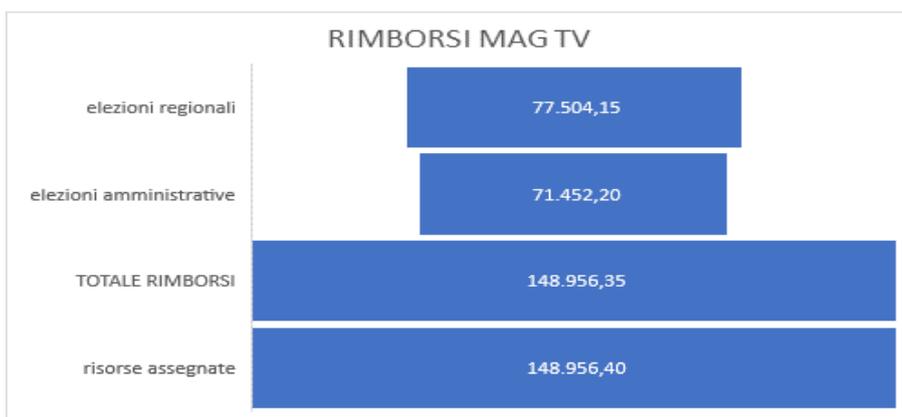
Il Decreto Ministeriale 22 maggio 2023 ha attribuito alla Regione Lombardia, per l'anno 2023, la somma complessiva di **223.434,60** euro, ripartita in **148.956,40**

euro per le emittenti televisive locali e **74.478,20** euro per le emittenti radiofoniche locali. Il medesimo decreto ha determinato in **31,38** euro il rimborso per ciascun messaggio trasmesso dalle emittenti televisive locali e in **11,58** euro il rimborso per ciascun messaggio trasmesso dalle emittenti radiofoniche locali.

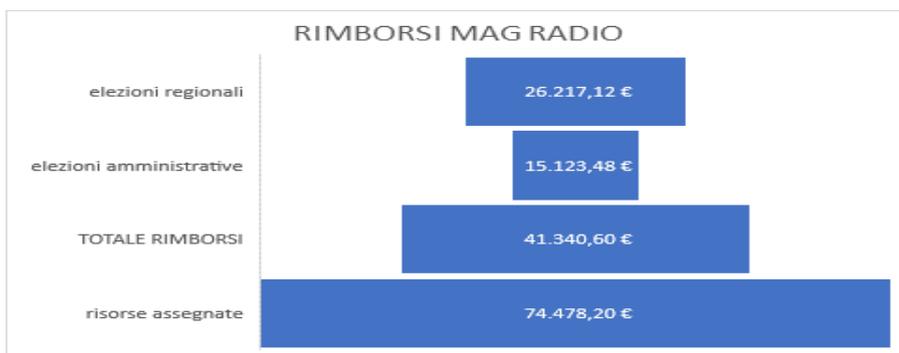
Concluso ciascun periodo elettorale, le emittenti televisive e radiofoniche locali che hanno trasmesso messaggi autogestiti a titolo gratuito hanno inviato al CORECOM la documentazione relativa agli spazi effettivamente utilizzati, firmata, ai sensi di legge, dal rappresentante elettorale e dal rappresentante legale dell'emittente.

Con delibera 8 settembre 2023, n. 13, il CORECOM ha provveduto a quantificare l'importo da rimborsare alle emittenti televisive e radiofoniche locali che hanno trasmesso i messaggi politici autogestiti gratuiti in occasione delle consultazioni elettorali regionali ed amministrative che si sono tenute nel corso del 2023.

Più precisamente, sono stati riconosciuti rimborsi per **18 marchi televisivi** per i seguenti importi complessivi:



e per **15 marchi radiofonici** per i seguenti importi complessivi:



4. CONSULENZA AGLI ORGANI REGIONALI

4.1 Parere in merito ai criteri per l'erogazione dei contributi del fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione radiotelevisiva e dell'editoria *online* locale

L'art. 5-bis della legge regionale 25 gennaio 2018, n. 8, aggiunto dalla legge regionale 28 dicembre 2020, n. 25, ha istituito il “*Fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione radiotelevisiva e dell'editoria on line locale*” finalizzato all'erogazione di contributi alle emittenti radiotelevisive e alle testate giornalistiche *online* in possesso di specifici requisiti, che prevedono spazi informativi sull'attività istituzionale del Consiglio regionale e della Giunta regionale, secondo modalità stabilite con provvedimento della Giunta regionale, previo parere del CORECOM Lombardia.

Per l'anno 2023, il CORECOM ha espresso il previsto parere con propria delibera 26 ottobre 2023, n. 14 e la Giunta regionale ha approvato i criteri e la procedura per l'assegnazione dei contributi relativi con la D.G.R. del 30 ottobre 2023, n. 1215, ripartendo le risorse complessivamente stanziare tra le diverse categorie di beneficiari come da tabella sottostante:

totale fondo		1.000.000,00 €
radio e tv		800.000,00 €
	tv	652.250,00 €
	radio	147.750,00 €
editoria on line		200.000,00 €

Con Decreto n. 20329 del 19 dicembre 2023, la Giunta regionale ha, infine, approvato la graduatoria dei beneficiari ammessi a godere del suddetto contributo, come di seguito riepilogata:

settore	numero società richiedenti	numero marchi e testate che hanno percepito il rimborso	importo rimborsato
Editoria <i>on line</i>	27	42	199.000,00 €
Radio	19	20	148.750,00 €
Tv	19	23	652.250,00 €
Totale	65	85	1.000.000,00 €

PARTE SECONDA- Funzioni delegate

Le materie che possono costituire oggetto di delega ai CORECOM sono state individuate con la delibera di AGCOM n. 53 del 1999. La delibera classifica le funzioni delegabili in 4 tipologie, trasversali alle materie oggetto di delega: funzioni consultive, funzioni di gestione, funzioni di vigilanza e controllo, funzioni istruttorie.

Le funzioni delegate hanno assunto nel tempo un peso sempre più rilevante sul complesso delle attività del CORECOM.

L'esercizio delle funzioni è delegato ai CORECOM mediante atti convenzionali sottoscritti tra la Regione e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

L'Accordo Quadro tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto per il triennio 2018- 2020 (e già oggetto di due proroghe annuali nel corso del 2022 e di un'ulteriore proroga fino al 31 dicembre 2022), è stato sostituito dal nuovo Accordo Quadro di durata quinquennale, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS, in vigore a partire dal 1° gennaio 2023.

A tale Accordo Quadro ha fatto seguito la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate al CORECOM Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023 da Regione Lombardia con AGCOM.

Le materie delegate ai CORECOM riguardano:

- a) la tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di educazione all'utilizzo dei media;
- b) l'esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, in applicazione dell'articolo 35 del TUSMA;
- c) la vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale;
- d) lo svolgimento del tentativo di conciliazione, limitatamente alle controversie tra enti gestori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti;
- e) la definizione delle controversie tra enti gestori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti;
- f) la vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, e della concessionaria pubblica, per l'ambito di diffusione regionale;
- g) la gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione.

Per lo svolgimento delle funzioni delegate, nel 2023 è stato assegnato al CORECOM Lombardia un contributo annuale di **277.863,50** euro, cui si aggiunge la c.d. "quota efficienza", un contributo riconosciuto su base annuale ai CORECOM che raggiungano determinati parametri definiti dall'Accordo quadro, da quantificarsi a consuntivo.

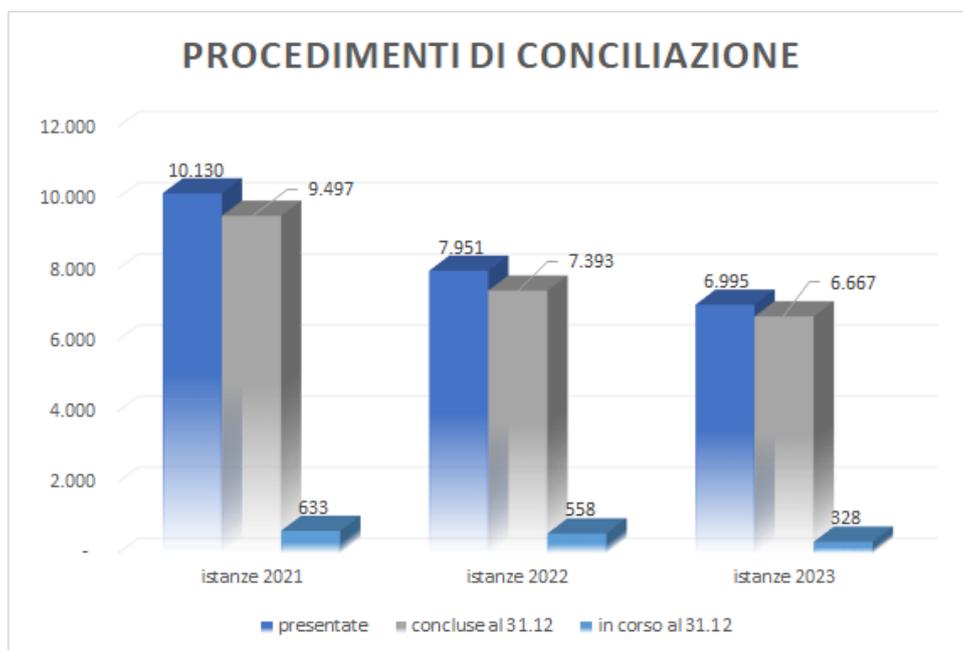
1. LE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

1.1 Svolgimento del tentativo di conciliazione

Per le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori telefonici inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo una delle procedure previste dalla legge (art. 1, commi 11 e 12, della legge n. 249/1997).

La procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche dinanzi al CORECOM, disciplinata dal Regolamento approvato con la deliberazione AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, si caratterizza per la gratuità e per il fatto di svolgersi sulla piattaforma digitale ConciliaWeb, sviluppata da AGCOM. Queste caratteristiche (gratuità e possibilità di svolgimento dell'intero procedimento *online*) hanno reso il ricorso al CORECOM il canale numericamente preferito dagli utenti per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

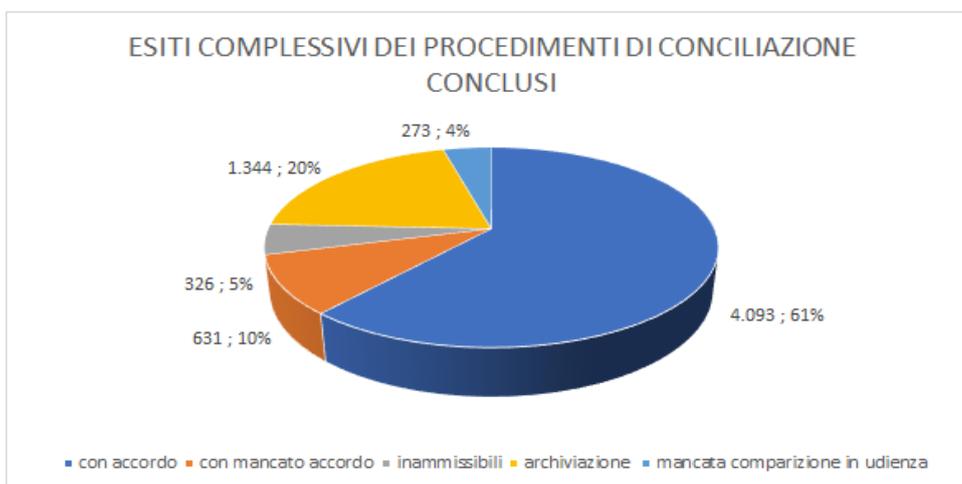
La tabella sottoindicata evidenzia il numero delle istanze di conciliazione pervenute in ciascun anno del triennio 2021/2023:



Si evidenzia che anche i procedimenti in corso alla data del 31 dicembre 2023 (328), che riguardano perlopiù istanze presentate nel mese di dicembre, alla data approvazione della presente relazione, risultano conclusi.

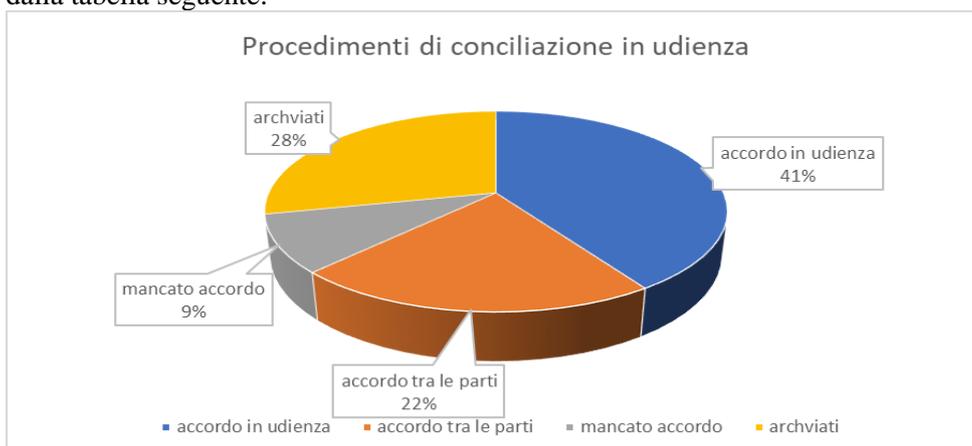
Anche nel 2023, in linea con il *trend* a livello nazionale, si conferma la decrescita del numero delle istanze di conciliazione (circa 1.000 istanze in meno rispetto all'anno precedente), dopo i picchi registrati nella fase avvio della gestione sulla piattaforma digitale ConciliaWeb. I numeri delle istanze stanno quindi sostanzialmente ritornando a quelli degli anni di gestione documentale dei procedimenti.

Il grafico sottoindicato evidenzia gli esiti dei procedimenti di conciliazione conclusi nell'anno 2023 (6.667) con riferimento alle istanze presentate nel medesimo anno (6.995).



Tolte le istanze dichiarate inammissibili e quelle archiviate, la percentuale dei procedimenti conclusi con accordo è pari all'**87%** (4.093 su 4.724), mentre la percentuale dei procedimenti conclusi con mancato accordo è pari al 13% (631 su 4.724).

Gli esiti dei procedimenti di conciliazione in udienza (5.054) sono rappresentati dalla tabella seguente:

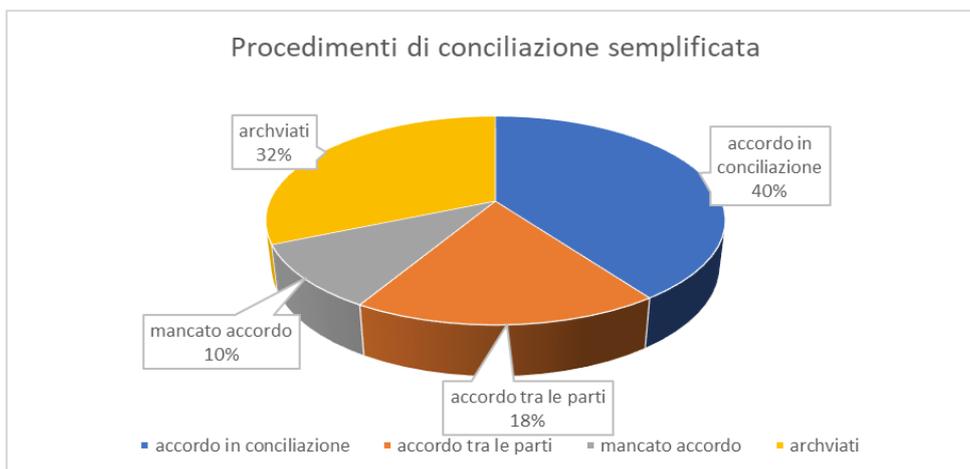


Rispetto al **parametro di efficienza** previsto dall'Accordo Quadro per il riconoscimento della quota aggiuntiva variabile di contributo da parte dell'Autorità (convocazione della prima udienza di conciliazione entro 30 giorni per il 50% delle istanze pervenute oppure convocazione della prima udienza di conciliazione entro 60 giorni per l'80% delle istanze pervenute), il risultato conseguito è il seguente:

QUOTA EFFICIENZA PROCEDURE DI CONCILIAZIONE	parametro di efficienza Accordo Quadro	CORECOM Lombardia
percentuale udienze convocate entro 30 giorni	50%	75,12%
percentuale udienze convocate entro 60 giorni	80%	95,77%

Il parametro richiesto è stato dunque ampiamente raggiunto malgrado le iniziali criticità collegate all'esiguità del personale assegnato alla struttura di supporto del CORECOM per lo svolgimento della relativa attività rispetto al numero delle istanze presentate.

Nella conciliazione semplificata (1.613 procedimenti conclusi), l'accordo è stato raggiunto nel 58% circa dei casi.



Nel 2023, è proseguito il *trend* di riduzione del numero dei procedimenti. La flessione delle controversie, in linea con la tendenza nazionale degli ultimi anni, può essere letta, in chiave positiva, come l'esito dell'attività di *enforcement* svolta dal CORECOM. Permangono alcune criticità legate al fenomeno dei c.d. "utenti seriali", favorito dalla gratuità della procedura e dalla possibilità di richiedere indennizzi spesso superiori al valore nel merito della controversia.

L'utilizzo strumentale delle procedure di conciliazione, anche per questioni di scarso valore economico, va purtroppo a discapito della gestione delle istanze degli utenti che subiscono reali disservizi e si rivolgono al CORECOM per trovare una soluzione agli stessi e ai disagi che essi comportano.

Le problematiche maggiormente ricorrenti riguardano:

- il disconoscimento di contratti;
- la mancata risposta da parte dei gestori ai reclami scritti;
- l'attivazione di servizi non richiesti o ulteriori contratti rispetto a quello in essere, con conseguente doppia fatturazione;
- i ritardi nella riparazione dei guasti;

- i lunghi tempi di attesa per l'attivazione del servizio, specie se in carico ad un operatore delle reti di telecomunicazione diverso dalla compagnia detentrica delle linee telefoniche (Other Licensed Operators);
- l'attivazione di piani tariffari differenti rispetto a quello scelto dall'utente;
- la mancata o tardiva gestione della disdetta con applicazione di costi elevati per la cessazione;
- il mancato espletamento delle procedure di trasloco delle utenze fisse.

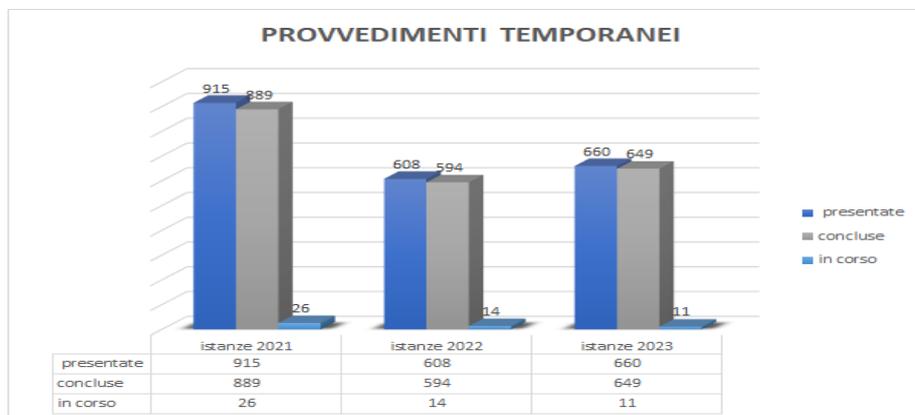
Il 2023 ha visto poi il diffondersi della pratica della cessione del credito, che si "innesta" sulle controversie relative alla fatturazione (fatturazione contestata, perché ritenuta illegittima, o talvolta, non conosciuta dall'utente, che ne viene a conoscenza solo a seguito delle richieste di recupero del credito). Il gestore, dopo aver infruttuosamente sollecitato l'utente al pagamento delle fatture, cede il credito ad una società terza che avvia nei confronti dell'utente le azioni per il recupero del credito. In caso di contestazione da parte dell'utente degli importi richiesti, si pone il problema dell'ammissibilità. Infatti, a seguito della cessione dei crediti relativi al contratto di utenza telefonica, l'operatore sovente eccipe l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione passiva.

Si è tuttavia rilevato che, per effetto della cessione del credito, il cessionario acquista la titolarità del presunto credito, ma non quella del contratto da cui il credito sarebbe sorto, con la conseguenza che le eccezioni relative alla fonte del rapporto contrattuale restano opponibili alle parti originarie del contratto. Sulla base di tali considerazioni il CORECOM Lombardia ha ritenuto che, ove il mancato pagamento delle fatture sia conseguente a una contestazione circa gli addebiti, l'istanza di conciliazione nei confronti dell'operatore telefonico sia ammissibile e a nulla rilevi l'eventuale cessione del credito.

1.2 Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

In caso di sospensione del servizio, è prevista in ConciliaWeb una procedura accelerata che culmina con l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio.

La tabella sottostante evidenzia l'andamento delle istanze per l'adozione di provvedimenti temporanei presentate nel triennio 2021/2023:



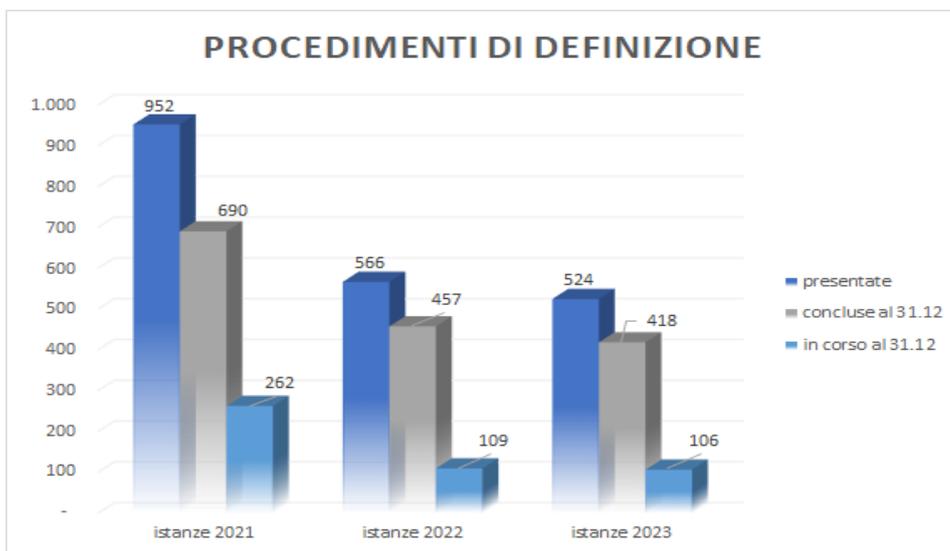
Le richieste di adozione di un provvedimento temporaneo sono in leggero aumento rispetto allo scorso anno, in controtendenza rispetto alla riduzione delle istanze di conciliazione. I procedimenti per l'adozione di provvedimenti temporanei sono solo in casi residuali legati alla contestazione della sospensione del servizio a seguito di mancato pagamento. La parte prevalente dei procedimenti riguarda, invece, sospensioni del servizio per ragioni tecniche (mancata attivazione di utenze, passaggio tra operatori, mancato trasloco della linea) e la richiesta è volta ad ottenere il ripristino del servizio.

In particolare, le nuove lottizzazioni e la necessità di scavi o autorizzazioni da parte di enti terzi sono in continua crescita, così come l'interruzione della linea a causa del cambio di tecnologia. In quest'ultimo caso, è spesso necessario il supporto di un'azienda terza che opera all'ingrosso nel mercato italiano di infrastrutture di rete in FTTH che, non rientrando tra gli operatori delle telecomunicazioni, non può essere chiamata in conciliazione dal CORECOM.

1.3 Definizione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche

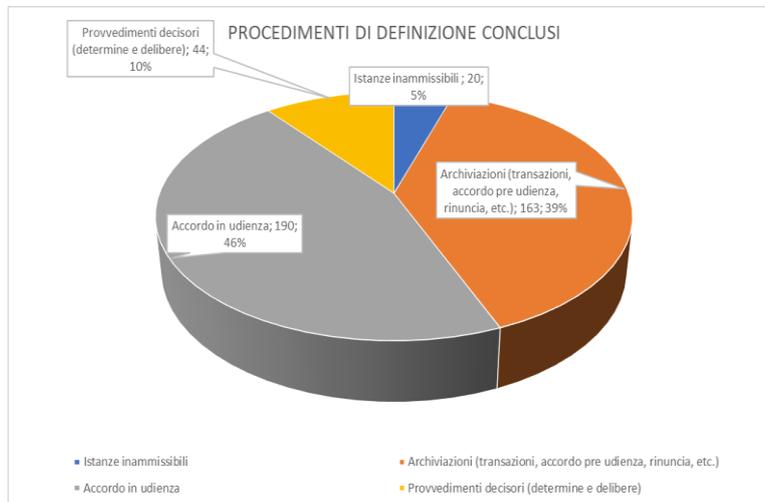
Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere al CORECOM competente di definire la controversia.

Anche le istanze di definizione hanno subito una leggera contrazione rispetto all'anno precedente, come evidenziato nella tabella che segue.



Il termine per la conclusione dei procedimenti di definizione è di 180 giorni.

La tabella sottoindicata evidenzia invece i procedimenti di definizione conclusi nel 2023:



Il decremento delle istanze di definizione si pone in linea con il dato relativo alla contrazione delle istanze per il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Si evidenzia che, principalmente, le istanze di definizione originano dagli esiti di “mancato accordo” delle c.d. conciliazioni semplificate. Le peculiarità della c.d. procedura semplificata, infatti, fanno sì che l’esito della conciliazione sia inevitabilmente condizionato dalla disponibilità delle parti ad una partecipazione attiva sulla piattaforma (attraverso lo scambio *online* di informazioni, richieste, proposte), che non sempre si riscontra, nonché dal ruolo più limitato che il Regolamento assegna al conciliatore.

Ne consegue che spesso, anche questioni bagatellari, finiscano direttamente in definizione senza che ci sia stato un reale confronto tra le parti volto al conseguimento di un accordo.

A questo ultimo proposito, va anche evidenziato che in Lombardia, ancora oggi, nonostante i cambiamenti intervenuti negli anni a livello regolamentare e nella gestione delle controversie tra utenti ed operatori, si assiste al fenomeno della duplicazione del tentativo obbligatorio di conciliazione. Specialmente in relazione ad istanze che coinvolgono alcuni gestori, la procedura di definizione rappresenta principalmente un “secondo tentativo di conciliazione”, durante il quale formulare *in melius*, quando non addirittura formulare per la prima volta, le proposte di componimento: atteggiamento che 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 nella prima fase conciliativa.

I provvedimenti che concludono il procedimento di definizione possono assumere, a seconda del valore della controversia, la forma della delibera del Comitato o, se il valore è inferiore a 500 euro, della determina del dirigente della struttura di supporto.

Anche per le procedure di definizione, l'Accordo Quadro per la delega delle funzioni ai CORECOM ha previsto che una quota del contributo assegnato dall'Autorità per l'esercizio delle funzioni delegate sia determinata in relazione al raggiungimento del coefficiente di efficienza legato alla conclusione di almeno l'80% dei procedimenti entro il termine regolamentare di 180 giorni.

Alla data del 31 dicembre 2023 risultavano conclusi **l'82,25%** dei procedimenti di definizione avviati nel corso dell'anno.

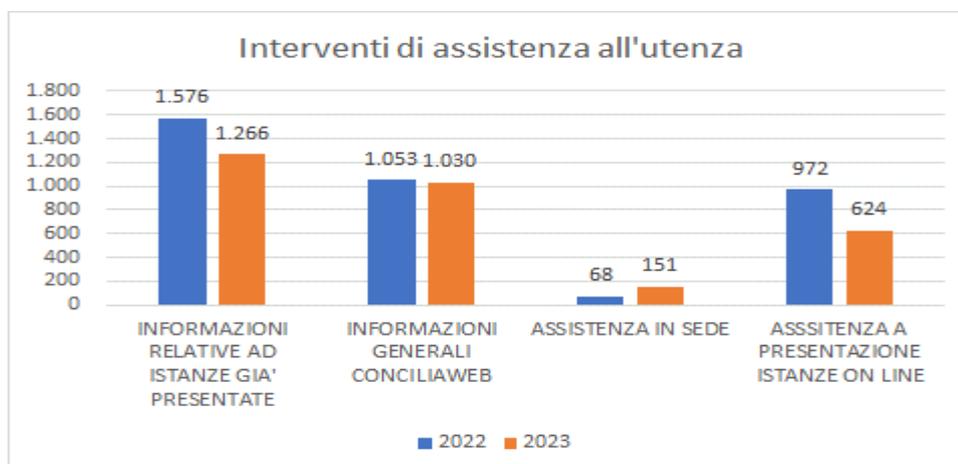
Dunque, il parametro richiesto dall'Accordo Quadro è, fin da tale data, raggiunto. Ovviamente, il dato definitivo relativo alla conclusione dei procedimenti avviati nel 2023, potrà essere calcolato solamente alla data del 30 giugno 2024, tenuto conto del termine assegnato per la conclusione dei procedimenti (180 giorni).

Si può stimare che entro tale data tutti i procedimenti di definizione avviati nel 2023 saranno conclusi.

1.4 Lo Sportello di assistenza agli utenti, alle Imprese e ai Professionisti

Al fine di assicurare l'inclusione di utenti appartenenti a categorie disagiate e in caso di impossibilità di partecipare alla procedura in via telematica, è prevista la possibilità di avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso la sede del CORECOM e della assistenza del relativo personale.

La tabella che segue riassume i dati dell'assistenza fornita nel 2023.



Si registra una riduzione delle richieste relative alle istanze già presentate e alle informazioni generali sulla piattaforma. Terminata l'emergenza sanitaria, sono invece in aumento le richieste di assistenza in sede per la presentazione delle istanze.

Molte richieste riguardano il mancato adempimento del verbale di accordo sottoscritto in udienza o tramite procedura semplificata da parte degli operatori.

Dal 2021, a seguito della sottoscrizione di un protocollo d'intesa con l'Assessorato allo Sviluppo economico di Regione Lombardia, è stato attivato anche lo **Sportello Imprese e Professioni**, attraverso una casella di posta elettronica dedicata (ConciliaWebimprese@consiglio.regione.lombardia.it).

Lo Sportello è a disposizione di tutte le imprese, a prescindere dalla loro dimensione, comprese le ditte individuali, titolari di partita IVA, con domicilio in Regione Lombardia. Possono, altresì, avvalersi dello sportello i professionisti esercenti la libera professione, iscritti ai rispettivi Ordini professionali, domiciliati in Lombardia.

1.4 Procedure di conciliazione su istanza dell'operatore

Il Regolamento prevede anche la possibilità che il procedimento di risoluzione delle controversie telefoniche sia promosso dall'operatore. Le relative procedure sono gestite al di fuori della piattaforma ConciliaWeb e hanno un carattere residuale.

Nel 2023 le istanze presentate, depositate presso il CORECOM Lombardia, sono state sei; di queste, una si è conclusa con verbale di mancato accordo e cinque sono state dichiarate inammissibili a causa della mancata prova da parte dell'istante della contestazione del convenuto in ordine ai crediti vantati.

Le udienze si svolgono generalmente in modalità video conferenza attraverso la piattaforma telematica Teams alla presenza dei rispettivi legali delle parti. A differenza di quanto accade nel tentativo di conciliazione classico, raramente il rappresentante legale convenuto, che spesso è una società con una posizione debitoria importante, partecipa all'udienza. I legali che rappresentano le parti spesso hanno preso contatti in fase giudiziale e giungono in udienza con le idee chiare circa le rispettive richieste e concessioni. Il ruolo del mediatore in questo caso, soprattutto se in presenza di un decreto emesso dal giudice all'esito di un procedimento per ingiunzione, è fondamentale per essere d'aiuto alle parti affinché la loro negoziazione sia fruttuosa. Tutti i procedimenti si svolgono nel pieno rispetto dei tempi previsti dalla normativa di riferimento.

2. EDUCAZIONE ALL'UTILIZZO DEI MEDIA TRADIZIONALI E DEI NUOVI MEDIA

Il nuovo Accordo Quadro e le relative convenzioni attuative hanno ridefinito, rispetto al passato, i contenuti della delega in materia di tutela e garanzia dell'utenza, definendone il perimetro *“con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di educazione all'utilizzo dei media decentrate sul territorio nazionale da svolgersi nell'ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall'Autorità, anche in raccordo con altre istituzioni nazionali, tenendo conto delle attività di media education promosse dagli stessi CO.RE.COM nell'ambito di funzioni proprie previste dalle rispettive leggi regionali”*.

Con delibera n. 182/23/CONS del 13 luglio 2023, AGCOM ha approvato le Linee guida con le quali sono stati indicati gli indirizzi prioritari per l'esercizio da parte dei Comitati Regionali per le Comunicazioni delle funzioni delegate ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lett. a) dell'Accordo Quadro.

Le Linee guida approvate da AGCOM indicano, tra le possibili iniziative da intraprendere, *“lo sviluppo di campagne di formazione volte all'alfabetizzazione digitale e mediatica (inclusi, ma non solo, il contrasto dei fenomeni di disinformazione e di incitamento all'odio) negli istituti scolastici, i cui contenuti*

siano veicolabili anche attraverso webinar, da strutturarsi con cadenza periodica e in maniera omogenea su tutto il territorio regionale di competenza” (v. punto 3.3).

2.1 I corsi di *media education* nelle scuole

Il CORECOM, nell’ambito dei corsi di educazione digitale nelle scuole lombarde, ha previsto dei moduli specificatamente dedicati alla alfabetizzazione mediatica, in particolare con riferimento alla tematica della disinformazione (v. parte I – paragrafo 1.1).

2.2 Progetto “Una serie al mese”

La crescita esponenziale dell’offerta televisiva delle serie TV sia sui canali in chiaro che sulle piattaforme in *streaming* e, di conseguenza, l’alto consumo di questo prodotto mediale da parte soprattutto dei più giovani, hanno spinto il CORECOM a realizzare mensilmente un *webinar* al mese dedicato ad una serie televisiva con esperti del mondo accademico, della comunicazione, della scienza e dell’informazione. L’obiettivo del progetto, che si inserisce nella funzione di tutela dei minori attuata dal CORECOM in ambito audiovisivo, è quello di offrire alle famiglie un valido strumento per riflettere sui contenuti proposti dalle serie Tv, di cui spesso non si conoscono gli aspetti educativi e soprattutto quelli diseducativi. Nel 2023, i webinar hanno riguardato le seguenti serie TV:

“**Mare fuori**” (febbraio 2023). La *fiction* racconta una storia ambientata in un carcere minorile del sud Italia, i cui protagonisti provengono da realtà molto diverse, ma tutti segnati in qualche modo da uno sfortunato episodio o da un contesto difficile che condiziona per sempre le loro vite.

Al *webinar* hanno partecipato **Ciro Cascone**, Procuratore Tribunale Minori Milano, e **Paola Sacchi**, Psichiatra e Dirigente della Direzione Welfare della Regione Lombardia.

“**La legge di Lidia Poët**” (marzo 2023). In occasione della Festa delle Donne, il CORECOM Lombardia ha realizzato uno speciale di “Una serie al mese” dedicato alla figura di Lidia Poët, prima donna in Italia a entrare nell’ordine degli avvocati, e alla serie Tv di Netflix che a lei si ispira, “La legge di Lidia Poët”.

Con la presenza dell’Avv. **La Lumia** (presidente dell’ordine degli Avvocati di Milano) e della **Dr.ssa Tognoni** (magistrata presso il Tribunale di Milano dal 1967 al 2010) sono stati toccati i temi della parità di genere e della discriminazione ai danni della figura femminile.

3. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RETTIFICA CON RIFERIMENTO AL SETTORE RADIOTELEVISIVO LOCALE

L'Accordo quadro ha delegato ai CORECOM le funzioni istruttorie e decisorie con riferimento ai procedimenti di rettifica riguardanti il settore radiotelevisivo locale.

La procedura di rettifica è disciplinata dall'art. 35 del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 (Testo unico dei servizi di media audiovisivi – cd. "TUSMA"). Chiunque si ritenga lesa nei suoi interessi morali, quali -in particolare- l'onore e la reputazione, o materiali da trasmissioni contrarie a verità, abbia diritto di chiedere al fornitore di servizi di media audiovisivi e radiofonici che sia trasmessa apposita rettifica.

La rettifica deve essere effettuata entro quarantotto ore dalla data di ricevimento della relativa richiesta, in fascia oraria e con il rilievo corrispondenti a quelli della trasmissione che ha dato origine alla lesione degli interessi. Trascorso detto termine senza che la rettifica sia stata effettuata, l'interessato può trasmettere la richiesta al CORECOM. Anche il fornitore di servizi di media audiovisivi o radiofonici, ove ritenga che non ricorrono le condizioni per la trasmissione della rettifica, può sottoporre la questione al CORECOM entro il giorno successivo alla data di ricevimento della richiesta.

Il CORECOM si pronuncia nel termine di cinque giorni dalla ricezione della suddetta richiesta o di quella inviata dall'interessato; se ritiene fondata la richiesta, il fornitore di servizi di media audiovisivi e radiofonici provvede alla rettifica, la quale, preceduta dall'indicazione della pronuncia del CORECOM, deve essere trasmessa entro le ventiquattro ore successive all'emissione della pronuncia.

Nel 2023 non sono pervenute al CORECOM Lombardia richieste di rettifica.

4. VIGILANZA SUI SONDAGGI PUBBLICATI SUI MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA DIFFUSI IN AMBITO LOCALE

Il CORECOM Lombardia è delegato da AGCOM alla vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale.

La disciplina della pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa è contenuta nel regolamento approvato con delibera AGCOM n. 256/10/CSP.

Nei quindici giorni precedenti la data delle votazioni è vietata rendere pubblici o, comunque, diffondere i risultati di sondaggi demoscopici sull'esito delle elezioni e sugli orientamenti politici e di voto degli elettori, anche se tali sondaggi sono stati effettuati in un periodo precedente a quello del divieto.

Nel corso dell'anno 2023 sono state analizzate, per ciascun semestre, **34** testate giornalistiche locali. Dall'analisi effettuata non è emersa alcuna irregolarità o violazione. Non sono pervenute segnalazioni.

5. MONITORAGGIO E VIGILANZA RADIO-TV LOCALI

Una delle principali attività delegate da AGCOM riguarda la vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata e della concessionaria pubblica per l'ambito di diffusione regionale.

Il monitoraggio è effettuato rispetto a 4 macroaree della programmazione televisiva, regolate da fonti normative e con regime sanzionatorio differenti. La competenza del CORECOM in materia è dettata dalla normativa di settore e dai regolamenti e dalle linee di indirizzo emanati dall'Autorità.

In particolare, le aree sottoposte a monitoraggio e vigilanza sono le seguenti:

1 – **obblighi di programmazione:** il monitoraggio attiene al controllo del rispetto da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi di tutti gli obblighi cui essi sono assoggettati dalla normativa vigente in tema di programmazione in relazione al titolo abilitativo;

2- **garanzie dell'utenza, inclusa la tutela dei minori:** il monitoraggio concerne la verifica del rispetto da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi delle disposizioni legislative in materia, come declinate dalla normativa regolamentare adottata dall'Autorità (pornografia, dignità della persona, rappresentazioni vicende giudiziarie) e dai codici di autoregolamentazione recepiti dal legislatore (Codici Media e Minori e Codice Media e Sport);

3- **comunicazione commerciale audiovisiva:** il monitoraggio riguarda il controllo del rispetto da parte dei fornitori di servizi di media audiovisivi della normativa in riferimento alla trasmissione delle comunicazioni commerciali, con particolare attenzione all'affollamento pubblicitario, al posizionamento e ai divieti nelle due nuove fasce orarie previste dal D. Lgs. 8 novembre 2021, n. 208;

4- **pluralismo sociale e politico:** con specifico riferimento alla tutela del pluralismo politico-istituzionale nella programmazione locale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo.

Nel 2023, il Consiglio dell'Autorità ha approvato il nuovo "Compendio di procedure operative per l'attività di monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale", la cui redazione si è resa necessaria a seguito dell'evoluzione normativa e dei numerosi quesiti interpretativi posti da parte dei CORECOM.

A seguito dell'approvazione del sopracitato Compendio di procedure, con delibera del 18 maggio 2023, n. 8, il Comitato ha assunto le determinazioni relative alla sessione di monitoraggio per l'anno 2023, individuando le emittenti radiotelevisive locali da sottoporre a monitoraggio e definendo le modalità di esecuzione dello stesso. Sono state monitorate, quindi, 11 emittenti locali, campionate mediante sorteggio, a cui si è aggiunta la testata RAI atenzionata per un mese tra gennaio e

febbraio 2023, limitatamente ai due notiziari diffusi giornalmente (ore 14:00 e 19:30).

Per ciascuna delle 11 emittenti, il numero di ore monitorate è stato di 24 ore su 24 per sette giorni su sette. Il monitoraggio è stato effettuato nel periodo da giugno a dicembre, a gruppi di due emittenti per ciascun mese.

Il CORECOM ha, inoltre, avviato un procedimento a seguito di una segnalazione trasmessa dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT).

Il servizio di registrazione audio e video delle trasmissioni delle emittenti locali lombarde è affidato ad una Società esterna che ne cura, altresì, l'analisi e la scomposizione.

In esito all'attività di monitoraggio sono stati avviati **4 procedimenti sanzionatori**. Le violazioni riscontrate hanno riguardato la normativa in materia di “televendite, pubblicità e telepromozioni di servizi di astrologia, cartomanzia ed assimilabili”, di “sponsorizzazioni e riconoscibilità del messaggio pubblicitario” e, infine, l'art. 29, comma 4 del TUSMA, che vieta la trasmissione di programmi riservati ad un pubblico adulto da parte di un emittente con autorizzazione a trasmettere nel primo arco di numerazioni (LCN da 1 a 100).

L'Autorità, in relazione ai procedimenti sanzionatori avviati dal CORECOM Lombardia, ha adottato le seguenti deliberazioni:

Delibera n. 199/23/CSP dell'8 novembre 2023:

Ordinanza-ingiunzione per la violazione delle disposizioni contenute negli articoli 43, comma 1), lett. a) e 44, comma 1 del decreto legislativo n. 208/2021 nonché nell'art. 3, commi 1 e 2, dell'allegato a) alla delibera n. 538/01/CSP.

L'Autorità ha ritenuto che le comunicazioni commerciali audiovisive trasmesse dal fornitore di servizi di media non fossero prontamente riconoscibili come tali. Infatti, secondo l'Autorità, gli *spot* analizzati, oggetto del monitoraggio da parte del CORECOM Lombardia, non paiono distinti dal resto della programmazione, né per il tramite della scritta “pubblicità”, né attraverso l'utilizzo di mezzi di evidente percezione inseriti all'inizio e/o alla fine della pubblicità medesima, che ne indichi la presenza.

Inoltre, nelle vicende in esame, è stato rilevato che, nel corso della trasmissione delle comunicazioni commerciali audiovisive contestate, non risulta presente sullo schermo televisivo alcun mezzo di evidente percezione ottica da parte del telespettatore necessario a marcare un'adeguata discontinuità tra la comunicazione commerciale stessa e il resto del contenuto editoriale e, quindi, a scongiurare qualunque forma di confusione tra i due contesti comunicativi.

L'Autorità ha, quindi, ingiunto alla Società il pagamento della sanzione amministrativa di euro 7.745,50.

Delibera n. 228/23/CSP del 20 dicembre 2023:

Ordinanza-ingiunzione per la violazione dell'articolo 29, comma 4 lett. c), del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208.

L'Autorità ha ritenuto che la circostanza che il programma oggetto di contestazione sia stato diffuso esclusivamente in orario notturno (ore 23:00/07:00) e sia stato preceduto da un avviso finalizzato a consigliarne la visione al pubblico adulto, nonché sia stato accompagnato per tutta la sua durata da un simbolo visivo di colore rosso, come previsto per tutti gli archi di numerazione LCN dalle disposizioni di cui all'art. 37, comma 2, del D. Lgs. n. 208/2021 per la trasmissione di programmi che, pur non recando scene pornografiche, risultino potenzialmente nocivi per lo sviluppo fisico, psichico o morale dei minori, non rileva nel caso di specie, ove il legislatore, attraverso il divieto stabilito dall'articolo 29 del D. Lgs. n. 208/2021, ha realizzato un rafforzamento della tutela in favore dell'utenza del primo arco di numerazione non operando alcun riferimento al carattere erotico/pornografico delle scene rappresentate, ma limitandosi a imporre una programmazione di qualità e vietare la diffusione di trasmissioni rivolte ad un pubblico di soli adulti.

L'Autorità ha, quindi, ingiunto alla Società il pagamento della sanzione amministrativa di euro 7.224,00.

Delibera n. 9/24/CSP del 6 febbraio 2024:

Ordinanza-ingiunzione per la violazione delle disposizioni di cui all'art. 44, co. 1 del d.lgs. n. 208/2021 e di cui all'art. 3, co. 1 e 2 dell'allegato a) alla delibera n.538/01/CSP, delle disposizioni di cui all'art. 46, co. 1, lett. b) e c) del d.lgs. n. 208/2021 e di cui all'art. 2, co. 1, all'art. 3, co. 1, lett. b) e all'art. 4 del d.m. del Ministro PT n. 581/1993, nonché delle disposizioni di cui all'art. 3, co. 1, lett. r) del d.lgs. n. 208/2021 e all'art. 1, co. 1, lett. f) dell'allegato a) alla delibera n. 353/11/CONS.

L'Autorità ha riscontrato le seguenti violazioni: i) messa in onda di *spot* pubblicitari e televendite non prontamente riconoscibili come tali in quanto non distinti dal resto della programmazione, né per il tramite della scritta "*pubblicità*", né attraverso l'utilizzo dei prescritti mezzi ottici di evidente percezione da inserire all'inizio e/o alla fine della pubblicità medesima; ii) presenza di *spot* pubblicitari contenenti la presentazione dei prodotti o servizi degli *sponsor* in luogo del solo nome, logotipo o altro simbolo o segno distintivo degli stessi; iii) una quota di programmi autoprodotti trasmessi inferiore alla quota minima di programmazione autoprodotta prevista dalla normativa vigente per i fornitori di servizi di media audiovisivi a carattere comunitario (50 per cento dell'orario di programmazione giornaliero compreso dalle ore 7 alle ore 21); iv) il superamento del limite di affollamento pubblicitario (5%) previsto dalla normativa vigente per i fornitori di servizi di media audiovisivi a carattere comunitario.

L'Autorità ha, quindi, ingiunto alla Società il pagamento della sanzione amministrativa di euro 7.231,00.

Delibera n. 28/24/CSP del 6 marzo 2024

Ordinanza-ingiunzione per la violazione delle disposizioni contenute nell'articolo 5-ter, commi 1 e 3 dell'allegato a) alla delibera n. 538/01/CSP

L'Autorità ha riscontrato la violazione della normativa riguardante la trasmissione di programmi di intrattenimento concernenti il gioco del lotto nel corso dei quali vengono mostrate in sovraimpressione finestre promozionali che recano: *a)* pubblicità di un portale che offre una serie di servizi telefonici, tra cui è compreso anche quello delle previsioni del lotto, fruibili attraverso la digitazione di un apposito numero sulla tastiera che consente il collegamento al servizio richiesto; *b)* televendita di servizi riguardanti pronostici concernenti il gioco del lotto, priva di qualsiasi riferimento a portali multiservizi ed intesa a promuovere una numerazione telefonica per la fornitura di servizi a sovrapprezzo (899.139.000) con indicazione esplicita del corrispettivo fisso da corrispondere direttamente alla risposta e delle tariffe correlate alla durata della telefonata praticate dai diversi operatori di rete fissa e mobile.

Ha invece ritenuto non sussistente la violazione della normativa in materia di “*propaganda di servizi interattivi audiotex*” in quanto nelle trasmissioni contestate l'eventuale formazione del contratto si svolge interamente su un canale diverso da quello telefonico e al di fuori del programma televisivo, la cui funzione è limitata alla promozione di una prestazione professionale.

Ha infine ritenuto non sussistente la violazione dell'art. 29, comma 4, lett. c) del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 208 per aver trasmesso programmi di promozione di servizi telefonici consistenti in videoclip a carattere erotico rivolti ad un pubblico di soli adulti, ritenendo che nei messaggi promozionali oggetto di contestazione non si faccia ricorso a rappresentazioni di natura sessuale in grado di ledere la morale, la decenza o il decoro o di nuocere gravemente allo sviluppo fisico, mentale o morale dei minori e che gli stessi sono stati irradiati in fascia oraria notturna, in cui la programmazione deve tener conto delle esigenze dei telespettatori di tutte le fasce di età, nel rispetto dei diritti dell'utente adulto e della libertà di informazione e di impresa.

L'Autorità ha, in conclusione, ingiunto alla Società il pagamento della sanzione amministrativa di euro 4.648,50.

6. IL REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE E POSTALI (ROC)

Nell'ambito delle funzioni delegate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il CORECOM cura la gestione delle posizioni degli operatori tenuti all'iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione.

La delega comprende lo svolgimento, nell'ambito della rispettiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione, cancellazione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

La tabella seguente rendiconta l'attività svolta nel 2023:

PROVVEDIMENTI ROC	I sem.	II sem.	TOT ANNO
Domande di iscrizione	140	96	236
di cui:			
domande di iscrizione annullate/improcedibili	20	9	29
domande di iscrizione in istruttoria	10		10
di cui: richieste di integrazione in ambito di iscrizione	5		9
A) Nuove iscrizioni	110	87	197
B) provvedimenti di cancellazione	54	50	104
- cancellazioni d'ufficio	29	31	60
- cancellazioni su istanza	25	22	47
C) Richieste di certificati attestanti la regolare iscrizione	7	8	15

Per ulteriori informazioni in ordine agli operatori della comunicazione iscritti al Registro, si rinvia alla parte riguardante la "Relazione conoscitiva sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale".

PARTE TERZA - Altre attività

1. ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Il 2023 è stato un anno molto intenso dal punto di vista della comunicazione istituzionale. In modo particolare attraverso i *social*, il CORECOM Lombardia ha saputo intrecciare un forte legame con il proprio territorio, proponendo giornalmente informazioni sui servizi di pubblico interesse e promuovendo le attività dell'Ente in materia di educazione digitale, telefonia, imprese radio-televisive e nuovi media. Numerosi sono stati, inoltre, gli eventi organizzati direttamente dal CORECOM o dei quali il CORECOM era *partner* o soggetto patrocinante, segno della riconosciuta autorità dell'Istituzione sul territorio, nazionale e regionale. Gli eventi e le iniziative hanno poi trovato una loro vetrina nel sito istituzionale, che anche per il 2023 si è dimostrato efficace contenitore di informazioni, ben organizzate e facilmente accessibili.

1.1 Il sito *web* del CORECOM

Il portale *web* del Corecom è basato su di un *framework* che consente di ottenere un sito *web responsive* e conforme ai requisiti tecnici previsti dalle vigenti norme di accessibilità e usabilità.

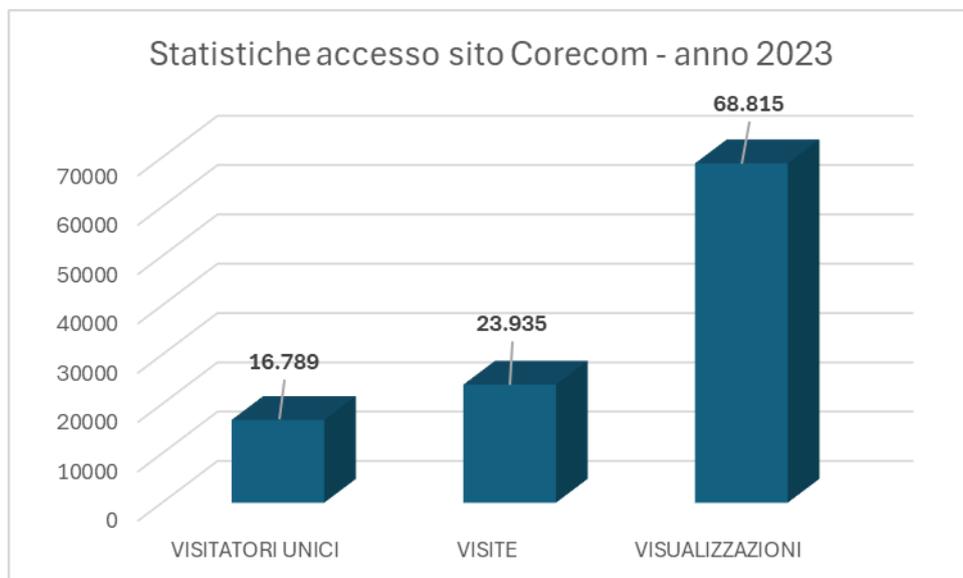
Per migliorare ulteriormente le qualità di accessibilità e fruibilità, nell'anno 2023, si è deciso di procedere con una ridefinizione dei contenuti presenti in *home page*.

In particolare: le pagine *Sportello Assistenza Utenti* e *Sportello Imprese e Professioni* sono state spostate nella sezione *Servizi* sottosezione *Risoluzione Controversie*; la pagina *Sportello Web Reputation* è stata inserita tra i *Servizi*; le pagine *Patrocini* e *Pubblicazioni del Corecom* sono state dislocate nella sezione *Attività*; la pagina *Eventi* è stata rinominata *Archivio*.

Infine, per una questione di razionalizzazione dei contenuti, sono stati tolti i banner CONCILIAWEB e CORECOM IN UN CLICK

Va inoltre evidenziato che, in ottemperanza delle linee guida di AGID, il 10 giugno 2023, per rilevare le statistiche di accesso al sito si è passati dal sistema di Google Analytics GA4 al sistema WAI (Web Analytics Italia), piattaforma nazionale specifica che consente alle Pubbliche Amministrazioni di raccogliere e analizzare i dati sul traffico dei propri siti e servizi digitali.

I dati di accesso relativi al 2023 sono riportati nel grafico seguente:²



1.2 Gestione dei canali *social*

La comunicazione attraverso i *social network* rappresenta un punto di forza nella relazione tra il CORECOM e i cittadini e i risultati ottenuti nel 2023 lo dimostrano. Grazie all'attività di comunicazione svolta attraverso i principali *social network*, infatti, il CORECOM ha instaurato un dialogo diretto con i propri utenti, veicolando messaggi di pubblica utilità, offrendo puntualmente informazioni su servizi e attività istituzionali e promuovendo eventi e iniziative riguardanti i principali temi di propria competenza: iniziative di educazione digitale nelle scuole, nelle associazioni sportive e *online*, informazioni di servizio relative alla telefonia, alla piattaforma ConciliaWeb, allo Sportello assistenza utenti e attività a tutela dei minori in ambito audiovisivo, i *webinar* di "Una serie al mese".

Nel 2023 sono stati realizzati numerosi progetti grafici, tutti personalizzati con il logo dell'Istituzione e articolati su di un *concept* ideato di volta in volta sulla base dell'iniziativa da promuovere. I *social* istituzionali sono stati, inoltre, vetrina di numerose iniziative comunicate attraverso *gallery* fotografiche e narrazioni audio-video.

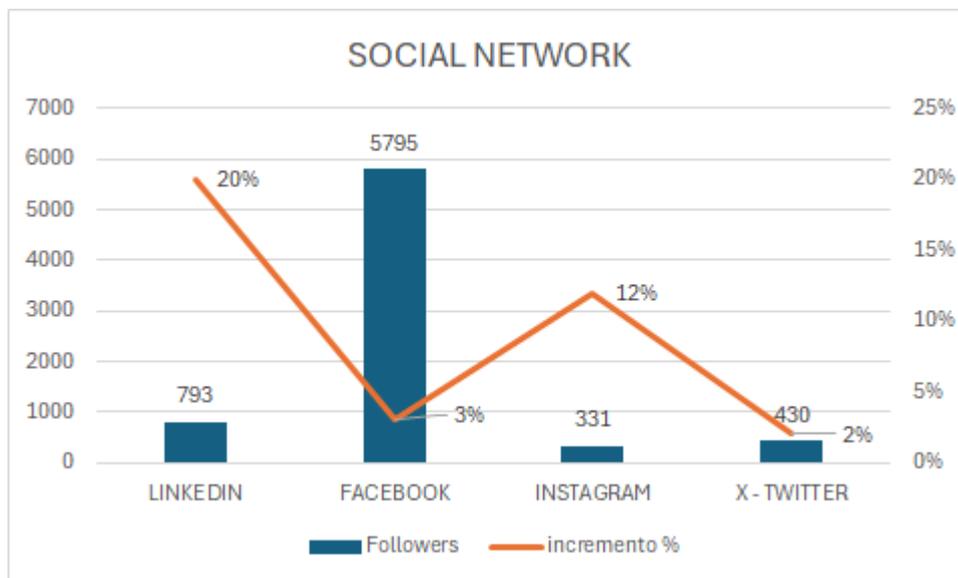
² Definizioni:

Visitatori unici: Numero di visitatori non doppi arrivati nel sito web. Ciascun utente viene conteggiato solo una volta, anche se visita più volte al giorno il sito.

Visite: Se un visitatore arriva sul sito per la prima volta o se visita una pagina dopo più di 30 minuti da quando ha visto la sua ultima pagina, questa viene conteggiata come nuova visita.

Visualizzazioni pagina: Il numero di volte che la pagina è stata vista.

Per tutto il 2023, i canali *social* gestiti sono stati interessati da una crescita costante e continua, giustificata da un piano editoriale di pubblicazione ragionato e con cadenza regolare. In particolare, il profilo LinkedIn è quello che ha registrato una crescita maggiore in termini percentuali:



Le rubriche e le iniziative che hanno avuto maggiore successo in termini di visualizzazioni e copertura sono:

- “Una serie al mese”, la rubrica mensile dedicata alla serie Tv;
- “In primo piano”: una rubrica interamente dedicata ai temi più delicati del CORECOM Lombardia, quali le controversie telefoniche e le modalità di risoluzione con ConciliaWeb;
- i corsi di *Media Education*: le scuole coinvolte, i temi e i relatori;
- gli eventi istituzionali, come la cerimonia in ricordo di Antonio Pilati, la firma del Protocollo con il Garante Privacy e l’evento dedicato alla comunicazione sportiva.

1.3 Presentazione delle ricerche svolte

“I giovani e l’utilizzo delle tecnologie”

La ricerca analizza l’impatto del digitale sugli studenti e la relazione causale tra disturbi psichici ed eccessivo utilizzo dei dispositivi digitali.

I risultati della ricerca, commissionata dal CORECOM a PoliS – Lombardia, sono stati presentati nel corso di un convegno svoltosi il 25 gennaio 2023 presso la sede della Delegazione di Regione Lombardia a Roma.

“Competenze, disuguaglianze, benessere. La cittadinanza digitale nella scuola lombarda”

I risultati del progetto di ricerca-intervento, iniziato nel 2021, sono stati presentati nel corso di uno specifico seminario svoltosi il 17 febbraio 2023 presso l’Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, a cui ha partecipato la Presidente del CORECOM. La ricerca – affidata a OssCom – Centro di ricerca sui media e la comunicazione e Cremit – Centro di Ricerca sull’Educazione ai Media

all'Innovazione e alla Tecnologia dell'Università Cattolica del Sacro Cuore - è dedicata al tema della cittadinanza digitale e rivolta agli insegnanti di scuola primaria.

“Smart tv revolution”: presentazione della ricerca. L'evento è stato realizzato nel mese di marzo presso la Sala Pirelli di Palazzo Pirelli, a Milano, - presentazione della ricerca: *“Switch off 2021: Regione Lombardia come laboratorio di innovazione”*; alla presenza oltre che dei ricercatori del Centro di Ricerca sulla Televisione e gli Audiovisivi (Ce.R.T.A) dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano che ha realizzato la ricerca, di rappresentanti dei media e delle istituzioni, nazionali e regionali. L'iniziativa ha avuto l'obiettivo di approfondire le conseguenze dello *switch off* per la cittadinanza lombarda in termini di cambiamento delle abitudini di fruizione del mezzo televisivo.

1.4 Convegni organizzati dal CORECOM

Nel corso del 2023, il CORECOM ha organizzato importanti eventi istituzionali, in particolare sul tema dell'educazione ai media e sul futuro delle comunicazioni. Gli eventi, organizzati in collaborazione con il mondo forense, accademico e dello sport, sono stati realizzati all'interno di Palazzo Pirelli alla presenza di rappresentanti di istituzioni regionali e statali, imprese radio-televisive, stampa e università.

Il calcio oggi. fuori dal campo

Iniziativa organizzata dal **CORECOM Lombardia**, in collaborazione con l'Associazione Italiana Avvocati nello Sport.
23 gennaio 2023 - Milano, Belvedere di Palazzo Pirelli

CORECOM Lombardia e Garante Privacy insieme per tutelare i minori online

Firma del Protocollo per la tutela dei minori on line tra il Garante per la protezione dei dati personali e il CORECOM Lombardia.
30 maggio 2023 - Milano, Belvedere di Palazzo Pirelli.

Il sistema dei media nel pensiero di Antonio Pilati

Evento organizzato allo scopo di analizzare il sistema delle comunicazioni italiano e di valutarne i risvolti futuri, partendo dal pensiero del filosofo Antonio Pilati.
16 giugno 2023- Milano, Belvedere di Palazzo Pirelli.

1.5 Partecipazioni a convegni e iniziative pubbliche

L'anno appena trascorso ha visto la partecipazione della Presidente del CORECOM a numerose le iniziative organizzate da soggetti terzi, per lo più afferenti a tematiche strettamente connesse alle nuove tecnologie (passaggio al digitale, intelligenza artificiale) e alla tutela dei minori in ambito audiovisivo. Nello specifico, di seguito alcune iniziative a cui la Presidente è intervenuta in qualità di relatore.

Global data conference 2023

Iniziativa organizzata dall'**Information society law center** dell'**Università degli Studi di Milano**

9 febbraio 2023 - Milano, Palazzo di Giustizia

Giovani e sport. Diritti e tutele.

Iniziativa organizzata dall'**Università Bicocca**

10 febbraio 2023 - Milano, Università Bicocca

A scuola di cittadinanza digitale

Iniziativa organizzata dall'**Università Cattolica, Centri di ricerca Cremit e OSSCOM**

17 febbraio 2023 - Milano, Università Cattolica

Giornata sulla povertà educativa

Iniziativa organizzata dal **CORECOM Calabria**

19 aprile 2023 - Reggio Calabria, sede del Consiglio regionale

Digitale a scuola e in famiglia. Gli aspetti giuridici del Patto Educativo

Iniziativa organizzata dall'**Università Bicocca e dal Comune di Milano**

6 maggio 2023 - Milano, Fabbrica del Vapore

SKY inclusion day

Iniziativa organizzata da **SKY TV**

14/15 maggio 2023 - Milano

Virtuale è reale

Iniziativa organizzata dall'**Ordine degli Avvocati di Milano**

23 maggio 2023 - Milano

Comunicare l'intelligenza artificiale

Iniziativa organizzata dall'**Università Bicocca**

20 giugno 2023 - Milano, Università Bicocca

Talk to the future week

Iniziativa organizzata dall'**Ordine degli Avvocati di Milano**

10 luglio 2023 - Milano, Palazzo di Giustizia

Patto Educativo città di Milano

Iniziativa organizzata dall'**Università Bicocca e dal Comune di Milano**

9 ottobre 2023 - Milano, Università Bicocca

1.6 Rassegna stampa

Gli articoli pubblicati dalla stampa relativi all'attività del CORECOM sono reperibili al seguente link:

<https://www.CORECOMlombardia.it/wps/portal/site/comitato-regionale-comunicazioni/rassegna-stampa>

2.ELENCO DELIBERAZIONI

Nel corso dell'anno 2023, si sono svolte **15** sedute del Comitato nelle quali sono state approvate **59** deliberazioni.

In particolare, oltre alle delibere di definizione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche, sono stati adottati i seguenti provvedimenti deliberativi:

Numero	Oggetto	Data
1	Rideterminazione dei rimborsi spettanti alle emittenti radiofoniche locali per la trasmissione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) in occasione delle consultazioni per l'elezione della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica svoltesi il 25 settembre 2022.	16 febbraio 2023
2	Parere in ordine alla possibilità di coinvolgere le emittenti radiofoniche locali che trasmettono in onde medie a modulazione di ampiezza (AM) nei bandi per l'assegnazione dei contributi regionali alle emittenti radiofoniche e televisive locali e alle testate giornalistiche locali on line, di cui all'articolo 5-bis della legge regionale 25 gennaio 2018, n. 8 (Misure di sostegno a favore delle emittenti radiotelevisive locali).	7 marzo 2023
3	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo e radiofonico della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il secondo trimestre 2023.	7 marzo 2023
4	Approvazione della Relazione sull'attività svolta nell'anno 2022.	28 marzo 2023
5	Archiviazione della documentazione pre-istruttoria relativa alla segnalazione pervenuta nei confronti della società <i>...omissis...</i> fornitore del servizio di media audiovisivo <i>...omissis...</i> per la presunta violazione dei limiti di affollamento pubblicitario previsti dall'art. 45, comma 8, del D.Lgs. n. 208/2021.	28 marzo 2023
6	Integrazione dei rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive locali per la trasmissione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) in occasione delle consultazioni per l'elezione diretta dei sindaci e dei consigli comunali e per i referendum svoltesi il 12 giugno 2022.	28 marzo 2023

7	Delega alla Presidente delle incombenze inerenti alle attività istruttorie svolte dal CORECOM nei procedimenti avviati per la violazione delle disposizioni riguardanti la parità di accesso ai mezzi di informazione e la comunicazione istituzionale in occasione della campagna per l'elezione diretta dei Sindaci e dei Consigli comunali previste per i giorni 14 e 15 maggio 2023.	28 marzo 2023
8	Determinazioni per l'attività di monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni televisive in ambito locale - anno 2023.	18 maggio 2023
9	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo e radiofonico della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il terzo trimestre 2023.	5 giugno 2023
10	Determinazioni relative alla sottoscrizione dell'accordo con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni riguardante la nomina del CORECOM Lombardia quale "Responsabile del trattamento dei dati" (art. 28 RGPD) per le attività espletate sulla piattaforma ConciliaWeb.	19 giugno 2023
11	Approvazione della relazione conclusiva in merito al procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della società <i>...omissis...</i> fornitrice del servizio di media audiovisivo in ambito locale <i>...omissis...</i> - Contestazione n. 1/23 (prot. n. 978/2023).	8 settembre 2023
12	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo e radiofonico della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il quarto trimestre 2023.	8 settembre 2023
13	Determinazione dei rimborsi spettanti alle emittenti televisive e radiofoniche locali per la trasmissione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) in occasione delle consultazioni elettorali regionali e amministrative svoltesi nell'anno 2023.	8 settembre 2023

14	Parere in ordine alla determinazione dei criteri e alla procedura per l'assegnazione dei contributi regionali alle emittenti radiofoniche e televisive locali e alle testate giornalistiche locali on line, ai sensi dell'articolo 5-bis della legge regionale 25 gennaio 2018, n. 8 – anno 2023.	26 ottobre 2023
15	Approvazione della relazione conclusiva in merito al procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della società ... <i>omissis</i> ... fornitrice del servizio di media audiovisivo in ambito locale ... <i>omissis</i> ... - Contestazione n. 2/23 (prot. n.1094 /2023).	16 novembre 2023
16	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo e radiofonico della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il primo trimestre 2024.	5 dicembre 2023
17	Approvazione del Programma di attività e previsione finanziaria per l'anno 2024.	21 dicembre 2023
18	Approvazione della relazione conclusiva in merito al procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della Società ... <i>omissis</i> ... autorizzata alla fornitura del servizio di media audiovisivo in ambito locale a carattere comunitario ... <i>omissis</i> ... Procedimento n. 3/23 (prot. n.1262 /2023).	21 dicembre 2023

PARTE QUARTA - Risorse

1. RISORSE FINANZIARIE

La tabella seguente evidenzia gli stanziamenti appostati sui capitoli di competenza del CORECOM per l'anno 2023 a seguito della approvazione del Programma delle attività e tenuto conto dei successivi assestamenti di bilancio.

ANNO 2023			
cap.	descrizione	stanziamento assestato	
1228	missioni	€	11.000,00
2213	ricerche e servizi di rilevazione	€	20.000,00
2214	Spese per organizzazione eventi	€	15.300,00
	Piano di comunicazione	€	33.000,00
	Progetto Bulloca	€	2.000,00
	Progetti di educazione mediatica e digitale	€	80.000,00
2216	stampa e rilegatura	€	13.000,00
2222	monitoraggio sistema radiotelev.	€	24.700,00
2238	Trasferimenti ad amm.locali (PoliS Lombardia)	€	10.000,00
2236	Trasferimenti a Università	€	5.000,00
3502	Spese di cancelleria	€	5.000,00
8501	Noleggio HW,SW e licenze d'uso	€	14.600,00
8509	Servizi informatici e telecomunicazioni		
	totale stanziamento		233.600,00 €

La tabella seguente evidenzia, a consuntivo, le spese effettuate:

ANNO 2023				
cap.	descrizione		spesa 2023	descrizione
1228	missioni		€ 6.164,40	spesa missioni istituzionali
2213	ricerche e servizi di rilevazione		€ -	
2214	Spese per organizzazione eventi		€ 780,00	evento "Smart Tv Revolution. L'impatto della trasformazione tecnologica sul sistema televisivo": spese per banqueting e organizzazione
			€ 228,00	
			€ 320,50	
			€ 416,00	
	Piano di comunicazione		€ 12.000,00	progetto di comunicazione con AB srl
	Progetto Bulloca		€ 1.995,92	progetto Bulloca
	Progetti di educazione mediatica e digitale		€ 1.281,00	corsi media education Fondazione Carolina
2216	stampa e rilegatura		€ 4.045,60	pubblicazione "Quaderni del CORECOM" - Rubbettino ed.
2222	monitoraggio sistema radiotelev.	D	€ 24.680,60	Infojuice - monitoraggio emittenza locale
2238	Trasferimenti ad amn.locali (PoliS Lombardia)		€ -	
2236	Trasferimenti a Università		€ -	
3502	Spese di cancelleria		€ -	
8501	Noleggio HW,SW e licenze d'uso		€ 393,38	licenza adobe professional
8509	Servizi informatici e telecomunicazioni		€ 6.366,00	manutenzione diaspro e sito web
	TOTALE SPESA		€ 58.671,40	

La spesa complessiva per il personale assegnato alla struttura di supporto, allocata sui capitoli relativi alla spesa del personale del Consiglio regionale, è stata pari ad € **986.002,39** (+6,1%) rispetto all'anno 2022, con un costo medio per dipendente pari ad € 51.894,00 (+5,6%).

La spesa per le indennità di funzione spettante ai componenti del Comitato, allocata sul capitolo relativo agli organi di garanzia, ammonta a € 156.000,00.

La tabella sottoindicata raffronta la spesa complessiva tra gli anni 2021, 2022 e 2023 per le attività del CORECOM.

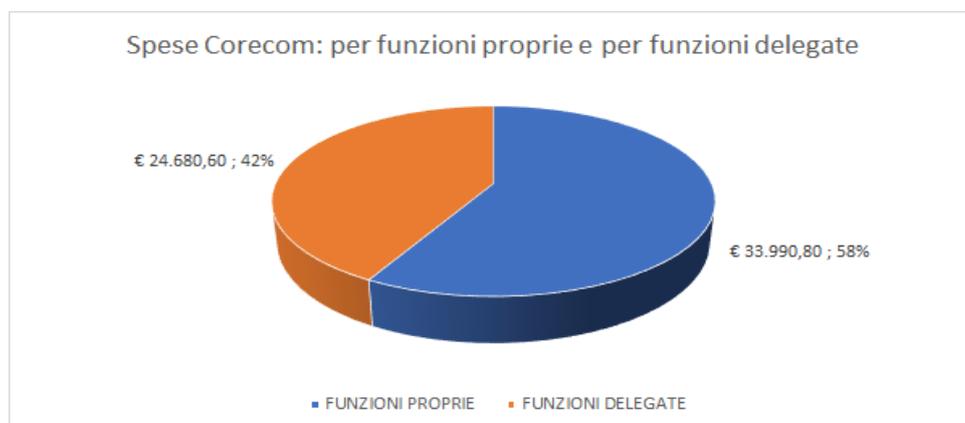
tipologia di spesa	2023	2022	2021
Ricerche/progetti di media education	3.276,92 €	96.089,23 €	55.888,12 €
Comunicazione	13.744,50 €	32.729,72 €	42.331,48 €
Collaborazioni professionali CW	- €	43.786,12 €	86.048,58 €
Servizi informatici/stampa/spese amministrative	16.969,38 €	24.813,84 €	25.138,73 €
Monitoraggio televisivo	24.680,60 €	24.680,60 €	24.680,60 €
TOTALE	58.671,40 €	222.099,51 €	234.087,51 €

*CW = Conciliaweb

La consistente riduzione della spesa dell'anno 2023 rispetto alle annualità del biennio precedente, in particolare per le attività di ricerca e i progetti di *media education*, è in buona parte conseguenza del regime di ordinaria amministrazione in cui ha operato il Comitato in scadenza a seguito del termine della XI legislatura (le elezioni per il rinnovo del Consiglio regionale si sono svolte nei giorni 12 e 13 febbraio) fino all'insediamento del nuovo Comitato avvenuto il 26 ottobre 2023.

La gestione delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori della comunicazione esclusivamente con personale regionale, senza quindi più ricorrere a collaborazioni professionali esterne, ha inoltre consentito un consistente risparmio rispetto al passato, compensato in parte da un incremento delle spese del personale (v. sopra).

La tabella seguente rappresenta la ripartizione della spesa complessiva tra funzioni proprie e funzioni delegate.



2. RISORSE UMANE

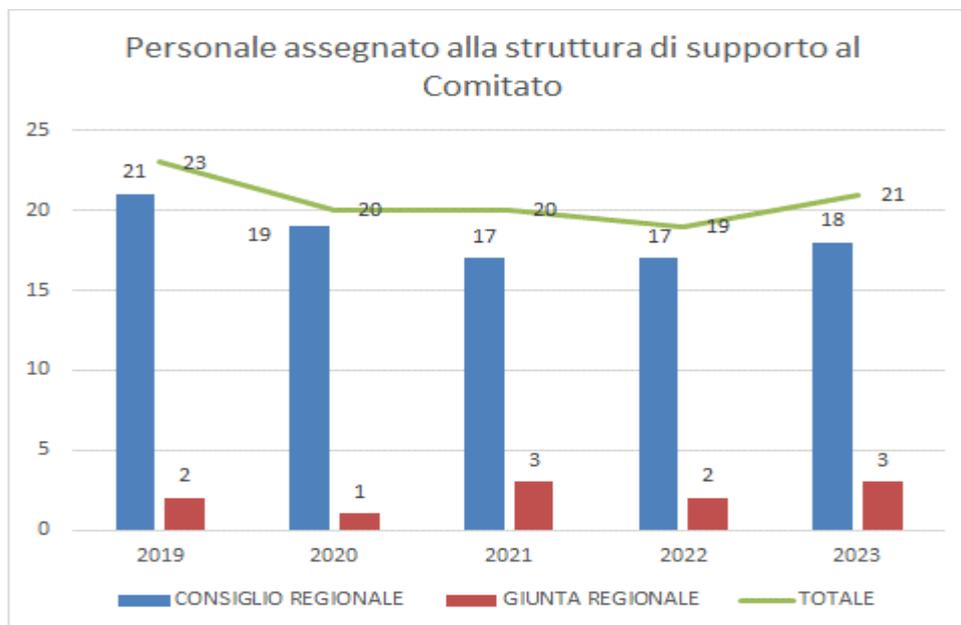
La struttura di assistenza al CORECOM, nella attuale organizzazione amministrativa del Consiglio regionale, è incardinata all'interno del Servizio per il Corecom e altre Authority regionali. Il personale fa direttamente capo al dirigente del Servizio.

2.1 Dotazione organica

Il personale in servizio presso la struttura di assistenza al Comitato è rappresentato dalla tabella seguente:

CATEGORIE	personale in servizio al 31 dicembre 2023		
	di ruolo del Consiglio	distaccati dalla Giunta	totale
D	7	3	10
C	9		9
B3	2		2
TOTALE	18	3	21

Nel corso della XI legislatura, il personale assegnato alla struttura di supporto è passato complessivamente da **23** a **21** unità, mentre per quanto riguarda specificamente il personale del ruolo consiliare le unità sono scese da **21** a **18**.



L'art. 14, comma 2, della prevede che la dotazione organica della struttura operativa del CORECOM sia determinata, su proposta del Presidente del Comitato medesimo, dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio e sia posta alle dipendenze funzionali del CORECOM.

Rispetto alle richieste indicate nel Programma di attività per l'anno 2024, risultano vacanti due posizioni di Funzionario (cat. D) per l'attività di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche.

2.2 Organigramma

L'organigramma sottoindicato evidenzia l'assegnazione prevalente dei dipendenti rispetto alle principali linee di attività del CORECOM e i posti vacanti nella dotazione organica:

PERSONALE CORECOM LOMBARDIA		situazione al 31.12.2023			
	n.	posti vacanti	categoria	% tempo di lavoro	
Responsabile della struttura amm.	1		DIR		Dirigente del Servizio per il Corecom e altre Authority regionali
DOTAZIONE ORGANICA DEL CORECOM					
Assistente giuri.-amm. e par condicio	1		D	100	
Segreteria Presidente Corecom	1		B3	80	
Istruttore Segreteria	1		C	100	
Istruttore Segreteria	1		C	100	
Funzionario Sistemi informativi	1		D	100	
Funzionario Comunicazione	1		D	100	
					funzioni delegate
Coordinatore	1		D - PO	100	controversie tra utenti e operatori C.E. e monitoraggio emitt. telev.
Conciliatore	1		D	100	controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche
Conciliatore	1		C	100	controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche
Conciliatore	1		D	100	controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche
Conciliatore	1		D	100	controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche
Conciliatore		1	D		controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche
Conciliatore		1	D		controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche
Funzionario per le definizioni	1		D	100	controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche
Funzionario per le definizioni	1		D	100	controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche
Segreteria Conciliaweb	1		C	100	controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche
Assistente utenza CW	1		C	100	controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche
Assistente utenza CW	1		C	50	controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche
Assistente utenza CW	1		B3	100	controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche
Istruttore media education	1		C	100	iniziative di educazione all'utilizzo dei media
Funzionario ROC	1		D	100	registro degli operatori delle comunicazioni
Istruttore ROC	1		C	80	registro degli operatori delle comunicazioni
Istruttore ROC	1		C	50	registro degli operatori delle comunicazioni
personale in servizio	21		fte	19,6	
posti vacanti		2		2	
TOTALE dotazione organica	23			21,60	

RELAZIONE CONOSCITIVA SUL SISTEMA DELLE COMUNICAZIONI IN AMBITO REGIONALE

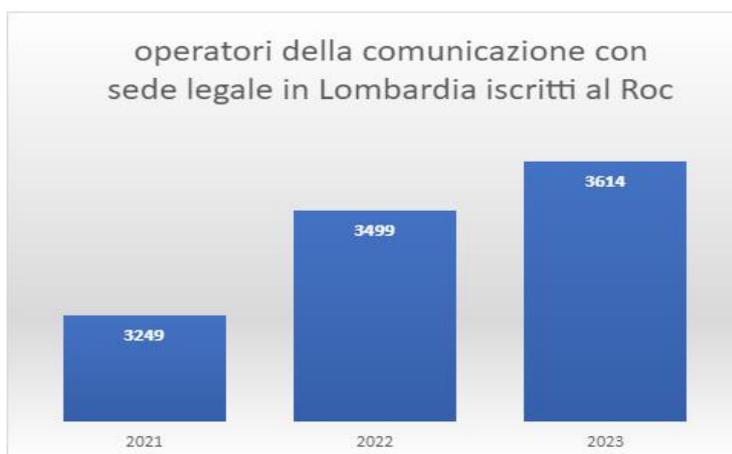
ANALISI QUANTITATIVA RELATIVA AGLI OPERATORI DELLA COMUNICAZIONE IN LOMBARDIA

Il Registro degli operatori di comunicazione e postali (ROC), gestito dal CORECOM Lombardia per l'ambito territoriale di competenza, rappresenta una fonte preziosa per analizzare l'andamento del settore in ambito regionale.

Il ROC costituisce, come noto, lo strumento predisposto dal legislatore per soddisfare le esigenze di trasparenza in ordine agli assetti finanziari e proprietari degli operatori della comunicazione. A conferma dell'evoluzione del settore della comunicazione rispetto al disegno prefigurato in Costituzione (v. art. 21, comma 5, Cost.), l'obbligo di iscrizione al Registro riguarda una pluralità di soggetti economici che travalica i rigidi confini dell'editoria periodica e cartacea: operatori di rete, fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici, imprese concessionarie di pubblicità, imprese di produzione e distribuzione di programmi radiotelevisivi, soggetti esercenti l'editoria elettronica, imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica, operatori economici esercenti l'attività di *call center*. Da ultimo, l'articolo 25, comma 2 della legge 5 agosto 2022, n. 118, recante "*Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021*" ha esteso l'obbligo di iscrizione anche ai fornitori di servizi postali, compresi i fornitori di servizi di consegna dei pacchi. Con delibera n. 270/23/CONS, pubblicata il 29 novembre 2023, AGCOM ha approvato le modalità per dare attuazione al nuovo obbligo, aggiornando la relativa modulistica.

Il ROC non è, dunque, un mero registro degli operatori del comparto audiovisivo ed editoriale, ma rappresenta un sistema informativo a carattere anagrafico, avente la preminente funzione di censire gli operatori vigilati dall'Autorità in vista dello svolgimento delle molteplici competenze nei diversi settori regolati.

La tabella seguente evidenzia l'andamento delle iscrizioni al Registro negli ultimi tre anni.



Anche nel 2023 si registra, dunque, un lieve incremento degli iscritti (+3,3%).

A fronte di una situazione sostanzialmente stabile del numero degli operatori nei diversi settori, l'incremento è conseguenza, anche per l'anno 2023, delle iscrizioni degli operatori che svolgono attività di *call center*.

L'obbligo di iscrizione al ROC di tale categoria è stato introdotto dall'art. 1, comma 243 della legge 11 dicembre 2016, n. 232 che dispone che *“tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali devono, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, iscriversi al Registro degli operatori di comunicazione, comunicando, altresì, tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di call center. L'obbligo di iscrizione sussiste anche a carico dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center e deve essere contemplato nel contratto di affidamento del servizio”*.

Il numero di operatori iscritti per ogni tipologia nel triennio 2021-2023, considerando che ogni operatore può iscriversi per più tipologie di attività, è evidenziato nella tabella che segue:

OPERATORI ISCRITTI AL ROC PER TIPOLOGIA DI ATTIVITA'	2021	2022	2023	% inc/decr
Operatori di call center	1030	1098	1153	5,01
Editoria	1086	1100	1102	0,18
Editoria elettronica	563	588	605	2,89
Servizio di comunicazione elettronica	517	540	566	4,81
Produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi	237	247	260	5,26
Concessionaria di pubblicità	229	232	230	- 0,86
Fornitore di contenuti	98	102	106	3,92
Radiodiffusione sonora e/o televisiva	94	96	95	- 1,04
Fornitore di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici e non lineari	106	101	94	- 6,93
Operatore di rete	43	25	29	16,00
Fornitore di servizi di intermediazione online	17	24	29	20,83
Agenzia a carattere nazionale	11	12	12	-
Soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione	5	8	7	- 12,50
Fornitore di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato	2	2	1	- 50,00
Fornitore del motore di ricerca online		0	1	100,00
TOTALE	4038	4175	4290	2,75

IL SETTORE TELEVISIVO LOCALE

Dal punto di vista tecnologico, a conclusione del complesso processo per la liberazione e la riassegnazione delle frequenze radiotelevisive occupate dal digitale terrestre, conseguente all'assegnazione della banda radioelettrica dei 700 Mhz allo sviluppo delle nuove tecnologie 5G, è previsto il passaggio allo standard di trasmissione digitale terrestre di seconda generazione, DVB-T2, codifica HEVC Main 10, che consentirà un utilizzo ancora più efficiente della risorsa frequenziale e la trasmissione di un numero maggiore di canali televisivi in qualità HD.

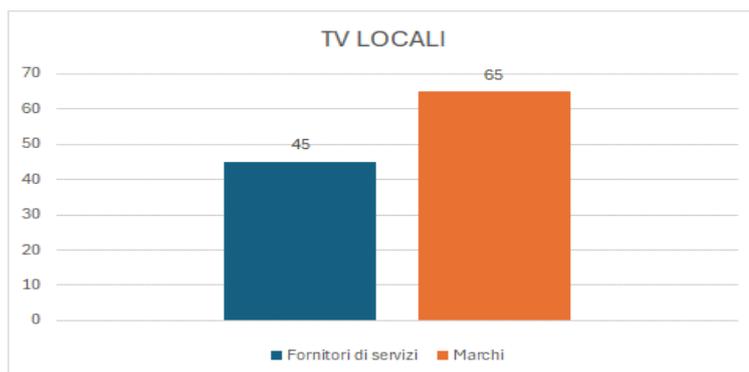
Le modalità di fruizione del mezzo televisivo stanno mutando, orientandosi sempre di più verso i contenuti audiovisivi *online* e una fruizione a richiesta.

L'evoluzione tecnologica e delle modalità di fruizione impatta in maniera più rilevante sull'emittenza televisiva locale.

Le graduatorie relative alla assegnazione degli LCN

Il quadro delle emittenti televisive locali che trasmettono in Lombardia può essere ricavato con riferimento alle graduatorie degli LCN attribuiti dalla Direzione generale servizi di comunicazione radiotelevisiva e postali del Ministero delle Imprese e del Made in Italy per l'area tecnica AT03 Lombardia e Piemonte orientale e per l'area Tecnica AT05 Veneto, limitatamente alla provincia di Mantova, il cui aggiornamento è stato pubblicato il 30 ottobre 2023.

Il numero di canali assegnati per la trasmissione di programmi televisivi in tecnica digitale su frequenze terrestri in ambito locale lombardo è pari a:

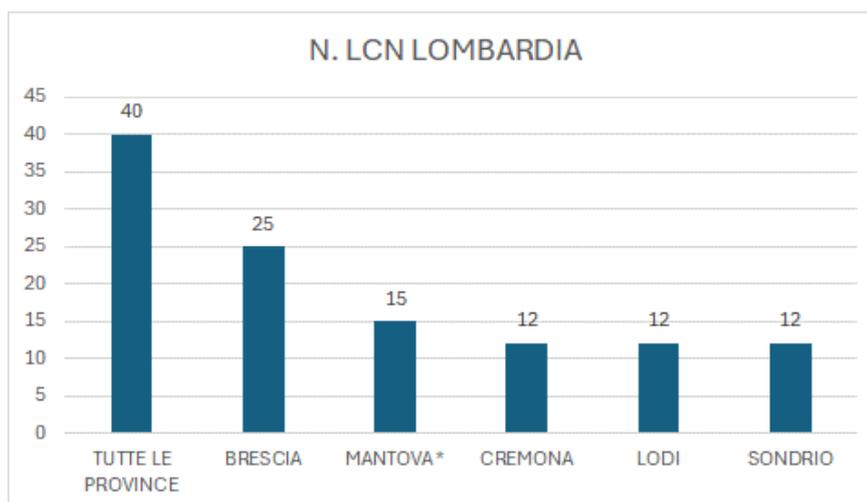


La maggioranza dei fornitori di servizi di media audiovisivi sono autorizzati a trasmettere per un solo marchio (36); i fornitori autorizzati a trasmettere per più marchi sono complessivamente 9:

1 MARCHIO	36
2 MARCHI	6
PIU' DI 2 MARCHI	3

40 marchi trasmettono su reti di primo livello in tutta la Regione.
25 marchi trasmettono su reti di secondo livello solo in alcune province.

Il grafico seguente evidenzia il numero delle emittenti radiotelevisive raggruppate per provincia di trasmissione:



* La provincia di Mantova è inserita nell'area tecnica AT05 Veneto.

Le graduatorie del Fondo statale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti televisive locali

Sono **13** le emittenti televisive commerciali locali lombarde che figurano tra le prime cento nella graduatoria dei contributi relativi al **Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti televisive e radiofoniche locali**, approvata dal Ministero per le imprese e il made in Italy per l'anno 2023.³

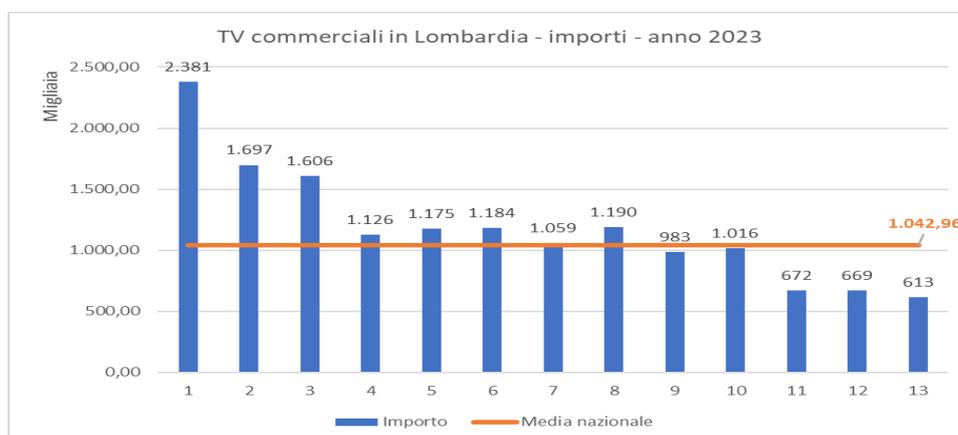
³ Il "Regolamento concernente i criteri di riparto tra i soggetti beneficiari e le procedure di erogazione delle risorse del Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti televisive e radiofoniche locali", approvato con d.P.R. n. 146/2017, individua i seguenti requisiti di ammissione:

- un numero di dipendenti pari ad almeno 14, di cui almeno 4 giornalisti;
- impegno di non trasmettere programmi di televendita in percentuale superiore al 20 per cento;
- adesione al codice di autoregolamentazione in materia di televendite, al codice di autoregolamentazione sulla tutela dei minori in TV e al Codice di autoregolamentazione delle trasmissioni di commento degli avvenimenti sportivi;
- trasmissione di almeno due edizioni giornaliere di telegiornali con valenza locale

Il contributo complessivo riconosciuto alle emittenti televisive commerciali lombarde ammonta a **15.371.321,86** euro, corrispondente alla percentuale del **14,74%** del totale dei contributi.⁴

Regione	Contributi	Emittenti	Importo medio	Dev. Standard
Lombardia	15.371.321,86 €	13	1.182.409,37 €	465.276,13 €
Puglia	15.321.504,75 €	11	1.392.864,07 €	790.831,92 €
Veneto	15.121.061,82 €	11	1.374.641,98 €	492.855,46 €
Campania	12.618.636,46 €	12	1.051.553,04 €	346.098,09 €
Sicilia	7.468.386,20 €	9	829.820,69 €	172.815,72 €
Emilia-Romagna	6.913.369,00 €	8	864.171,13 €	216.504,46 €
Toscana	5.511.195,19 €	7	787.313,60 €	135.349,33 €
Piemonte	4.966.860,55 €	6	827.810,09 €	122.437,14 €
Lazio	4.485.443,93 €	5	897.088,79 €	86.108,85 €
Calabria	3.760.999,80 €	4	940.249,95 €	215.288,63 €
Sardegna	3.006.930,65 €	1	3.006.930,65 €	0,00 €
Marche	2.256.375,57 €	3	752.125,19 €	102.770,62 €
Friuli-Venezia Giulia	1.916.112,70 €	3	638.704,23 €	16.226,04 €
Abruzzo	1.606.248,69 €	2	803.124,35 €	158.703,48 €
Liguria	1.366.024,95 €	1	1.366.024,95 €	0,00 €
Trentino-Alto Adige	1.190.358,01 €	2	595.179,01 €	5.059,24 €
Molise	763.542,21 €	1	763.542,21 €	0,00 €
Umbria	651.151,38 €	1	651.151,38 €	0,00 €
Totale complessivo	104.295.523,72 €	100		

Sono **8** le emittenti televisive locali lombarde in graduatoria che hanno beneficiato di un contributo superiore alla media nazionale di 1.042.955,24 euro.



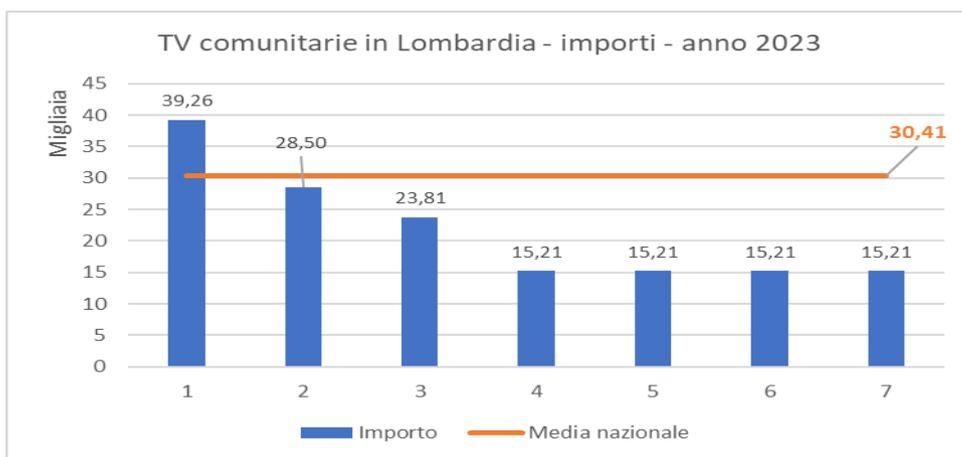
⁴ I criteri di valutazione ai fini del calcolo dei contributi spettanti fanno riferimento:

- al numero medio di dipendenti, effettivamente applicati all'attività di fornitore di servizi media audiovisivi;
- al numero medio di giornalisti dipendenti (professionisti, pubblicisti e praticanti) effettivamente applicati all'attività di fornitore di servizi media audiovisivi;
- alla media ponderata dell'indice di ascolto medio giornaliero e al numero dei contatti netti giornalieri;
- al totale dei costi sostenuti nell'anno precedente per spese in tecnologie innovative.

Il contributo complessivo riconosciuto alle emittenti televisive comunitarie lombarde ammonta invece a **152.401,54** euro, corrispondente alla percentuale del **2,64%** del totale dello stanziamento.⁵

Regioni	Contributi	Emittenti	Importo Medio	Dev. standard
Campania	1.255.572,02 €	16	78.473,25 €	110.775,96 €
Calabria	837.989,51 €	39	21.486,91 €	18.788,58 €
Sicilia	722.092,46 €	27	26.744,17 €	26.422,87 €
Lazio	631.589,96 €	22	28.708,63 €	50.726,80 €
Toscana	594.751,54 €	24	24.781,31 €	29.262,88 €
Puglia	443.909,01 €	6	73.984,84 €	41.072,89 €
Umbria	263.190,07 €	17	15.481,77 €	1.104,48 €
Emilia-Romagna	160.685,28 €	5	32.137,06 €	26.669,70 €
Lombardia	152.401,54 €	7	21.771,65 €	8.684,18 €
Liguria	147.659,81 €	6	24.609,97 €	20.985,06 €
Trentino-Alto Adige/Sudtirolo	143.705,80 €	1	143.705,80 €	0,00 €
Basilicata	111.004,00 €	6	18.500,67 €	7.367,88 €
Marche	81.066,38 €	2	40.533,19 €	23.919,34 €
Veneto	76.028,25 €	5	15.205,65 €	0,00 €
Friuli-Venezia Giulia	56.776,68 €	2	28.388,34 €	5.358,70 €
Abruzzo	54.106,73 €	2	27.053,37 €	11.847,72 €
Sardegna	30.411,30 €	2	15.205,65 €	0,00 €
Piemonte	15.205,65 €	1	15.205,65 €	0,00 €
Totale complessivo	5.778.145,99 €	190		

Sono **7** le emittenti televisive lombarde a **carattere comunitario** presenti nella graduatoria per l'anno 2023.



Importi in migliaia

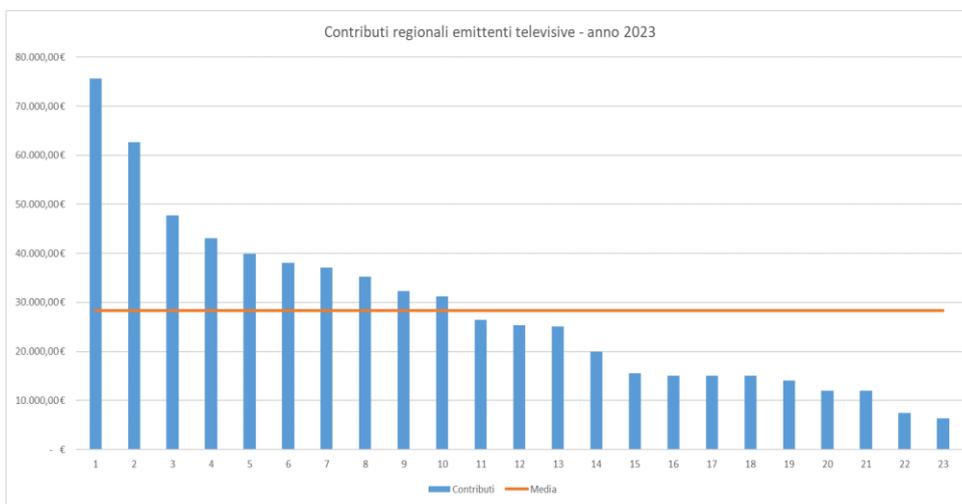
Solo per un'emittente televisiva l'importo del contributo risulta superiore alla media nazionale (€ 30.411,29).

⁵ L'ammontare annuo dello stanziamento destinato alle emittenti comunitarie è ripartito: a) in parti uguali tra tutti i soggetti beneficiari ammessi: 50 per cento b) in proporzione al punteggio attribuito esclusivamente con riferimento al criterio riguardante dipendenti e giornalisti: 50 per cento.

La graduatoria del Fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti televisive locali

Nell'anno 2023, hanno beneficiato del contributo previsto dal Fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione⁶ ben 23 marchi televisivi lombardi.

Tenuto conto che l'importo del contributo è oscillato da un minimo di 6.341,44 euro ad un massimo di 75.657,93 euro e che il suo valore medio è stato pari ad 28.358,70 euro, come rappresentato dal grafico che segue, può evidenziarsi che quasi la metà dei marchi beneficiari ha percepito un contributo superiore al valore medio.



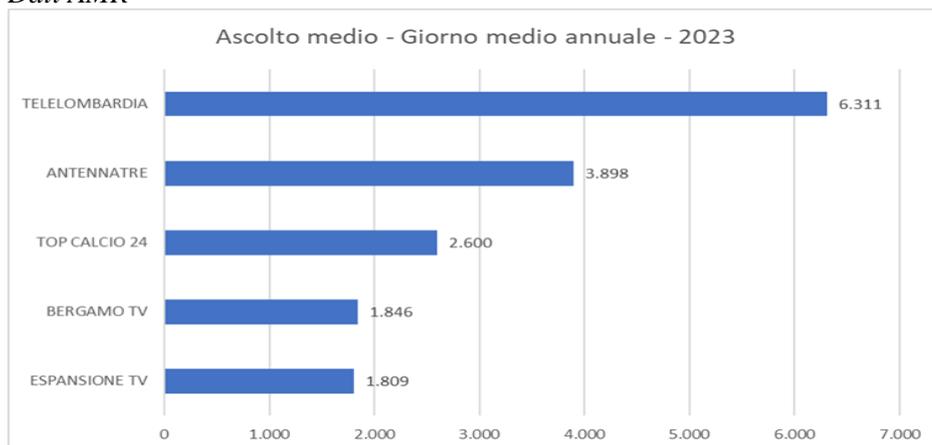
⁶ V. parte I paragrafo 4.1

Dati di ascolto

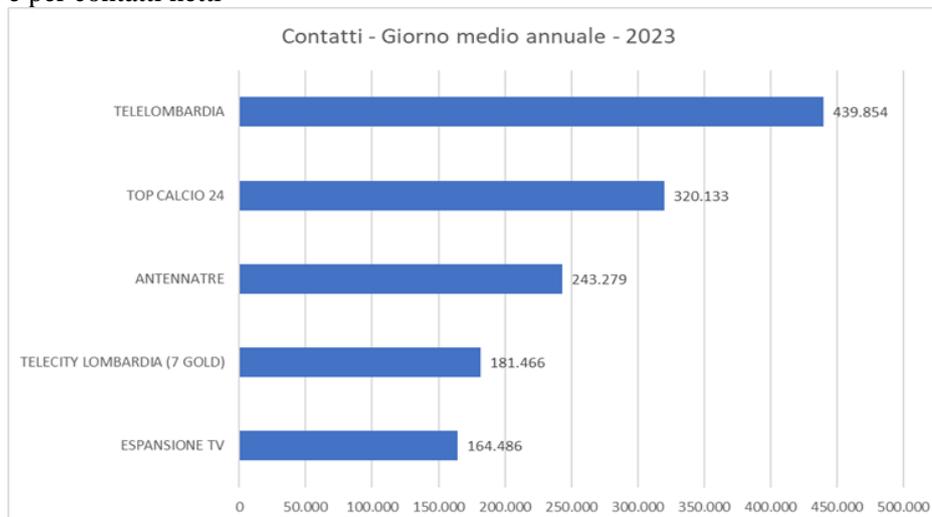
Dalle rilevazioni Auditel sugli ascolti delle TV locali nell'anno 2023 sono stati estrapolati i dati relativi agli ascolti in Lombardia.

I grafici seguenti riportano i dati per le prime cinque emittenti per ascolto medio.⁷

Dati AMR



e per contatti netti⁸

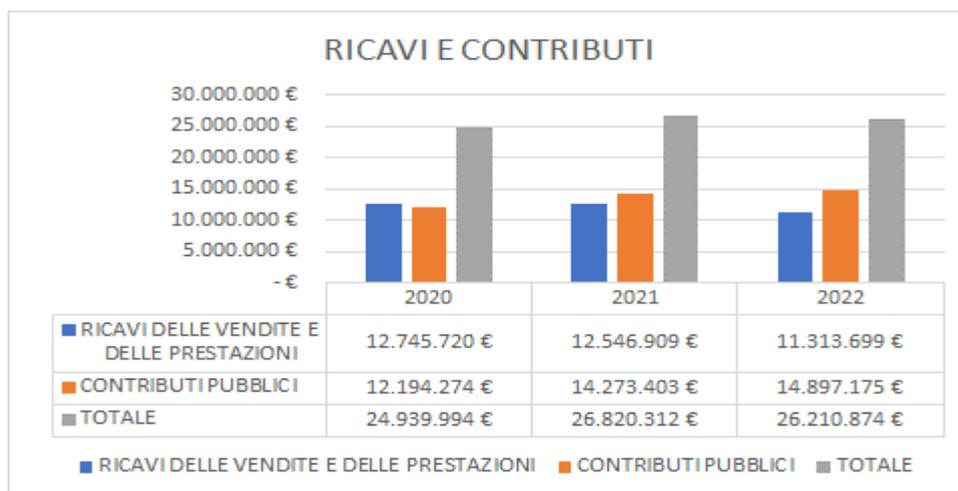


⁷ **Ascolto Medio:** Ascolto nel minuto medio (AMR) indica il numero medio dei telespettatori di un Programma. È pari al rapporto fra la somma dei telespettatori presenti in ciascun minuto di un dato intervallo di tempo e la durata in minuti dell'intervallo stesso.

⁸ **Contatti netti:** Il dato dei Contatti netti (CO) indica tutte le singole persone che vedono almeno un minuto di un certo programma. Si contano una volta sola. Questo dato, nel gergo degli addetti ai lavori, è definito anche Copertura.

Analisi dei ricavi dell'emittenza televisiva locale nel triennio 2020-2022

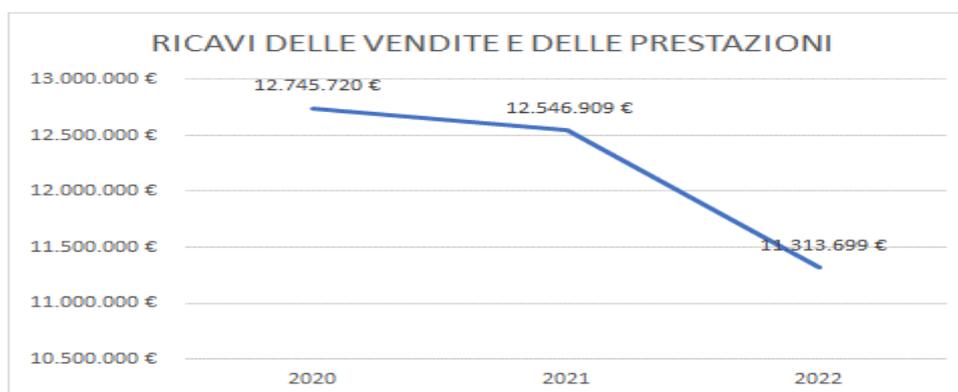
La tabella seguente evidenzia l'andamento dei ricavi dei **cinque principali** fornitori di servizi di media audiovisivi operanti in Lombardia nel triennio 2020-2022.⁹



A fronte di un andamento stabile dei ricavi complessivi del triennio, si evidenzia che la percentuale dei ricavi derivanti da contributi pubblici (fondo statale e fondo regionale per il pluralismo dell'informazione, contributi COVID, ecc.) è passata dal **95%** dei ricavi relativi alle prestazioni e delle vendite dell'anno 2020 al **131%** dell'anno 2022.

	2020	2021	2022
% dei contributi rispetto ai ricavi delle vendite e delle prestazioni	95,67	113,76	131,67

Analizzando i soli dati ai ricavi relativi alle prestazioni e vendite, nel 2022 si registra invece una flessione percentuale superiore all'**11%** rispetto all'anno 2020.



⁹ *Fonte: registro ufficiale delle imprese – registro ufficiale della C.C.I.A.A. – Bilancio d'esercizio – Conto economico. Per la voce A) del conto economico (valore della produzione) si considerano i ricavi delle vendite e delle prestazioni dei servizi che ricomprendono i ricavi relativi alla gestione caratteristica (A1); i contributi pubblici sono ripresi dalle voci di dettagli della nota integrativa.*

Il numero degli addetti delle società considerate è sostanzialmente stabile nel triennio.

	2020	2021	2022
dipendenti	255	257	253

Smart tv revolution: stato della comunicazione in Lombardia

Il nuovo *switch off* del segnale televisivo, avviato nel 2021 in conseguenza della richiamata necessità di liberare le frequenze per il segnale in 5G, si è compiuto in una fase storica particolarmente complessa, segnata dalla pandemia da Sars-Covid-19.

Da una ricerca commissionata dal CORECOM¹⁰, emerge un quadro molto articolato che vede il processo di *domestication* delle *smart tv* in decisivo aumento, anche per effetto della condizione di *lockdown* che ha modificato le abitudini di vita quotidiana, costituendo una sorta di volano per i consumi televisivi, sia tradizionali sia legati alle cosiddette *smart tv*.¹¹

I limiti al movimento, i disagi sociali, il bisogno di informazione imposti dalla pandemia, infatti, hanno ridefinito il contesto del consumo mediale aumentando notevolmente in tutte le fasce di età i tempi di fruizione televisiva sia lineare sia attraverso altre piattaforme.

La Lombardia ha rappresentato la regione traino di questo processo di innovazione tecnologica, la “punta di diamante” rispetto ai dati di utilizzo degli schermi destinati al consumo audiovisivo, con **oltre il 60% di utenti in possesso di una smart tv.**

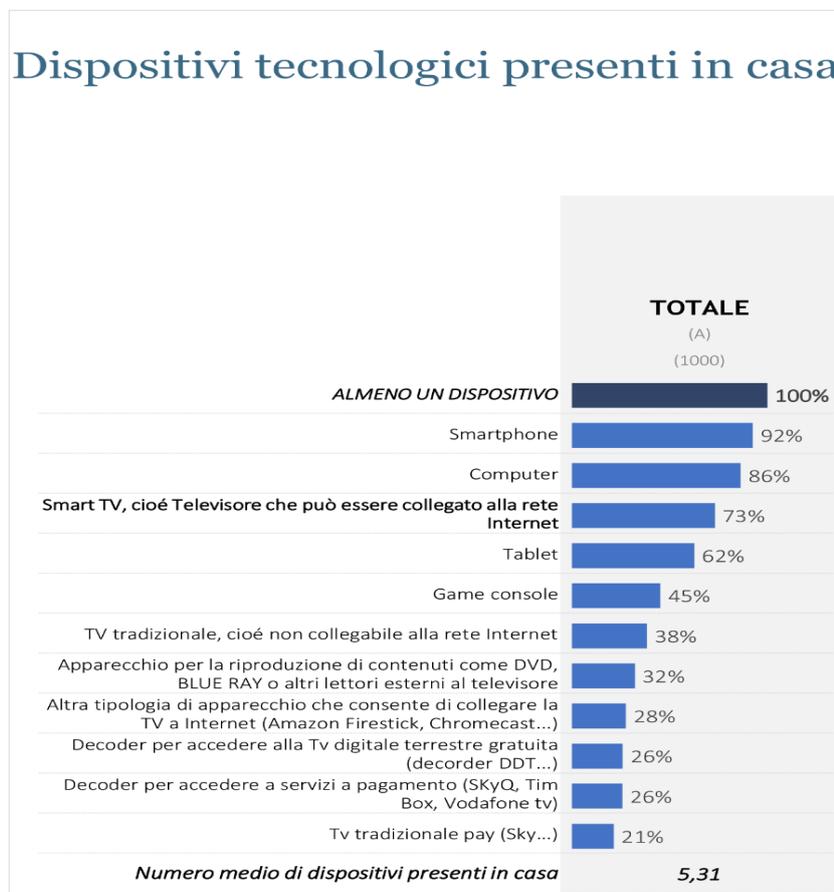
Le dotazioni tecnologiche in uso

Secondo i dati emersi dalla ricerca, la casa dei cittadini lombardi è ipertecnologica: in casa sono presenti in media **cinque dispositivi**, in *primis* *smartphone* e computer, a seguire la *smart tv*. La televisione tradizionale è, invece, più diffusa presso il *target* più *senior* (55/65 anni).

¹⁰ Ricerca commissionata dal CORECOM al Centro di Ricerca sulla Televisione e gli Audiovisivi (Ce.R.T.A) dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

¹¹ **METODOLOGIA** Indagine CAWI (Computer Assisted Web Interview), Durata intervista: circa 20 minuti. Il field si è svolto dal 19 Maggio al 5 Giugno 2022. **CAMPIONE** 1.000 interviste complete Uomini e donne, dai 16 ai 65 anni, residenti in Lombardia rappresentativi della popolazione lombarda per sesso ed età.

Dispositivi tecnologici presenti in casa



Un intervistato su due si collega a Internet tramite fibra ottica (maggiormente diffusa tra coloro che vivono in città e possiedono un titolo di studio più elevato) e possiede un quantitativo leggermente superiore di dispositivi rispetto agli altri intervistati, configurandosi come *target* un po' più tecnologico.

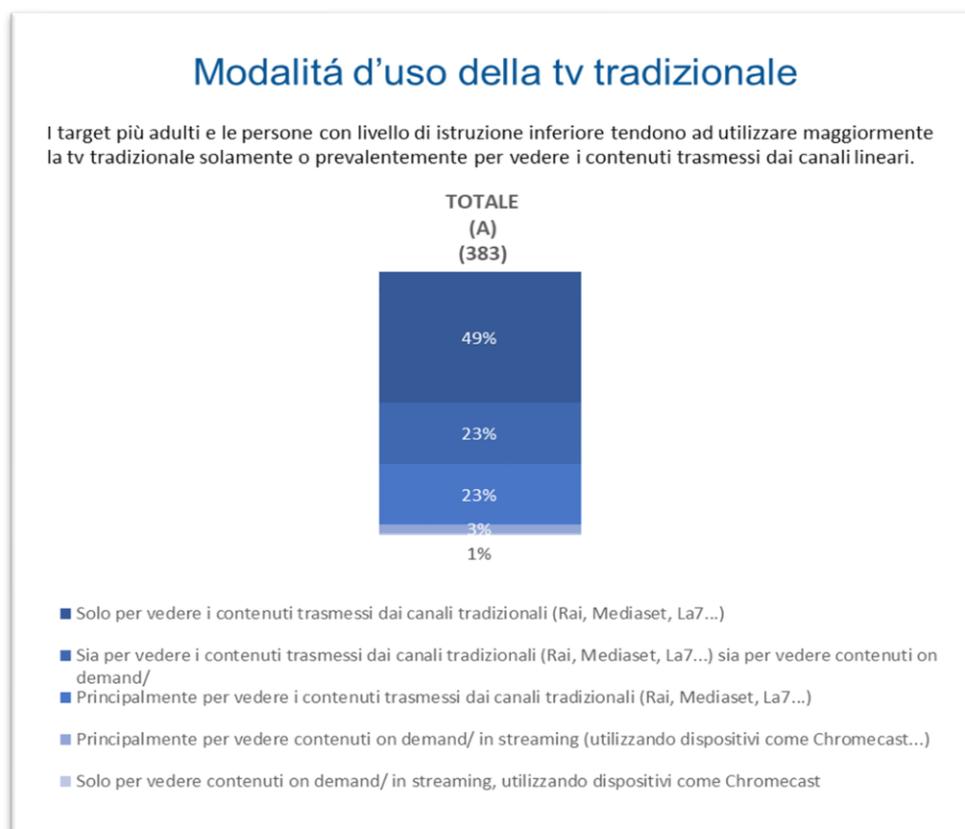
Per la loro natura di bene individuale, gli *smartphone* appaiono anche i dispositivi maggiormente posseduti in termini di numero di pezzi per famiglia. Nelle case in cui la *smart tv* è presente, in media se ne rileva poco più di una. Nella maggior parte dei casi, si tratta di una *smart tv* collegata a *internet*, soprattutto nelle fasce di età più giovani.

La smart Tv, insieme ai *decoder* per accedere ai servizi a pagamento e agli *smartphone*, è uno dei dispositivi maggiormente caratterizzati da un uso piuttosto uniforme da parte di tutti i componenti della famiglia. La tv tradizionale, insieme ai *decoder* per il digitale terrestre gratuito, risulta più appannaggio dei genitori rispetto agli altri *device*.

I *target* più adulti e le persone con livello di istruzione inferiore tendono ad utilizzare maggiormente la **tv tradizionale** solamente o prevalentemente per vedere i contenuti trasmessi dai canali lineari.

Sono, invece, soprattutto gli abbonati a Sky a fare un uso promiscuo della tv tradizionale, fra canali lineari e contenuti *on demand*. Fra gli abbonati Sky, l'accesso ai contenuti *on demand* nel servizio App risulta piuttosto comune, soprattutto per quanto riguarda l'intrattenimento.

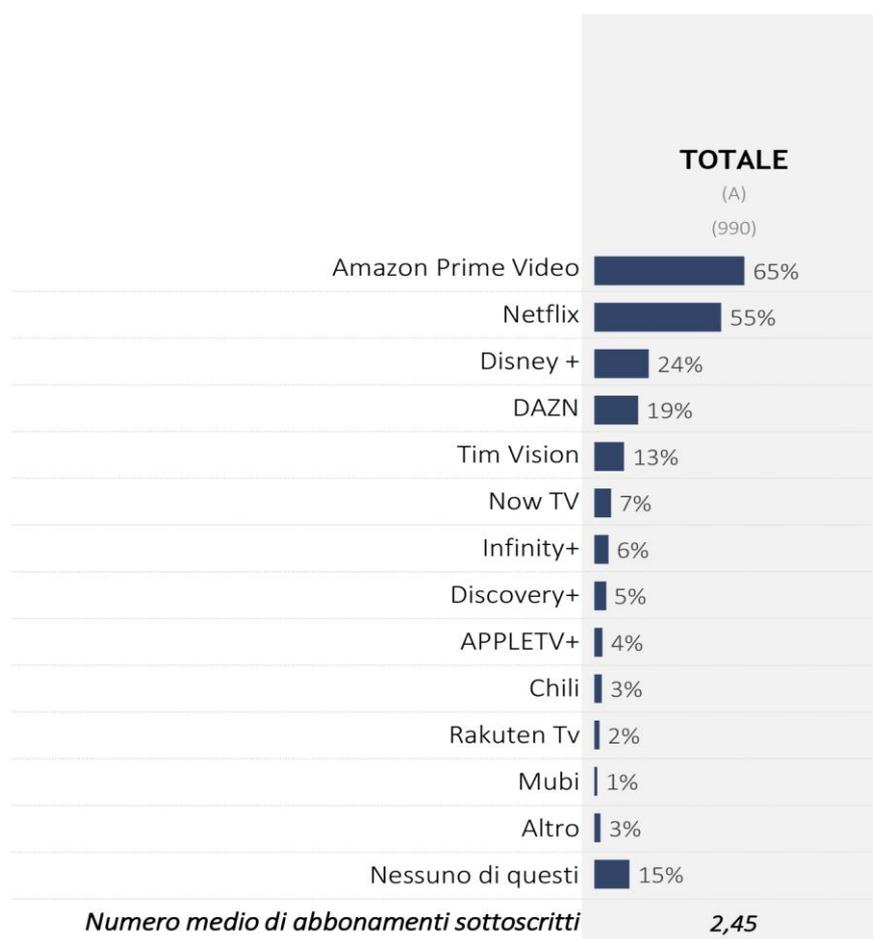
Questa tendenza appare leggermente maggiore sui *target* di età più giovani e su quelli più istruiti.



Gli abbonati alle **piattaforme on demand** sottoscrivono in media due abbonamenti: Amazon Prime Video e Netflix in *primis*. Il *target* privilegiato per questo tipo di abbonamenti sembra essere composto da individui con istruzione elevata ed un'età compresa tra 20 a 34 anni. In questo *range* anagrafico appare piuttosto diffuso anche l'abbonamento a Disney+.

Presso i possessori di *smart tv* e presso chi dispone di collegamento a *internet* attraverso fibra ottica, la sottoscrizione di abbonamenti a piattaforme *on demand* è leggermente superiore rispetto al resto del campione.

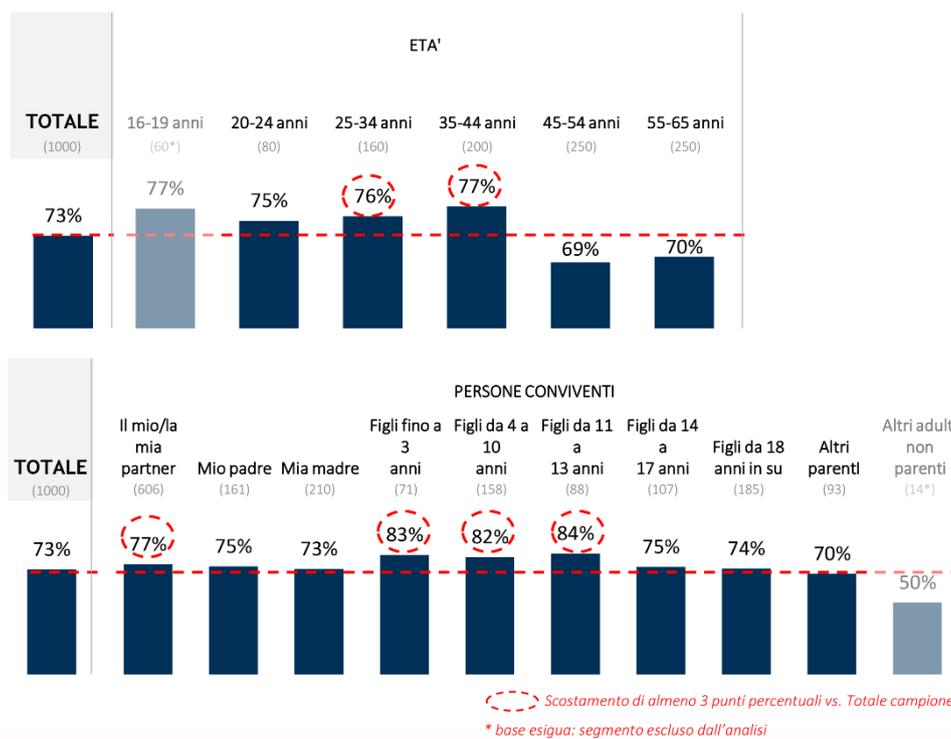
Abbonamenti alle piattaforme on demand



I possessori e il customer journey

Il possesso di *smart tv* è maggiormente concentrato nella fascia di età 25/44 anni presso liberi professionisti/ lavoratori autonomi che vivono in casa con il proprio *partner* e/o figli fino a 13 anni di età. La penetrazione di questo dispositivo appare maggiore laddove è disponibile un collegamento a *internet* attraverso fibra ottica e presso gli abbonati a piattaforme *on demand* o a Sky.

I possessori di smart tv (1/2)



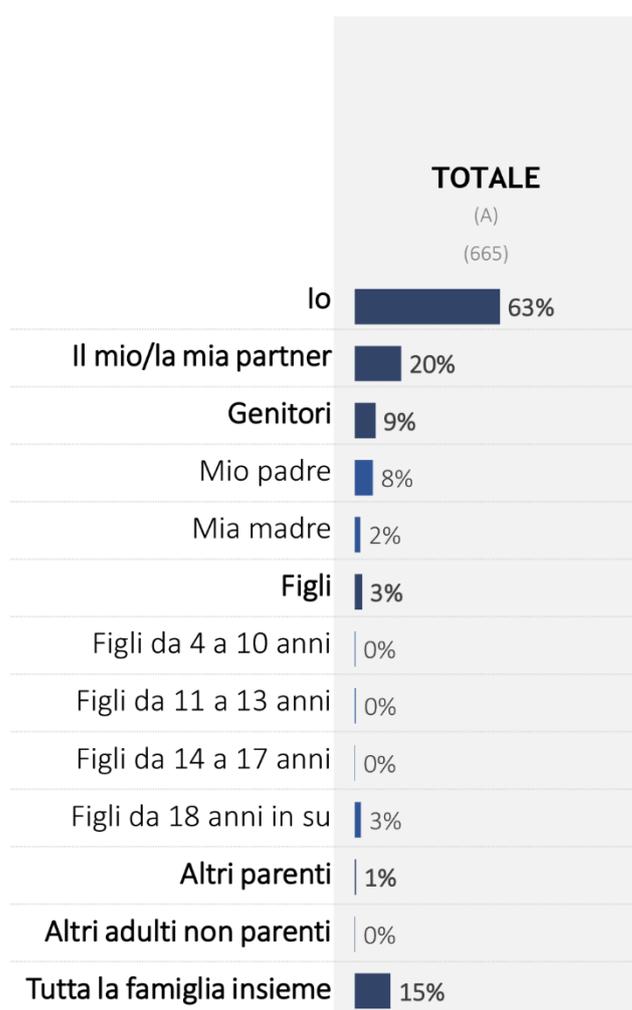
In media sono due le motivazioni che spingono **all'acquisto della smart tv**: l'abbonamento a piattaforme per lo *streaming* gioca il ruolo più importante, insieme al desiderio di vedere i contenuti di *internet* sulla tv. Due intervistati su dieci dichiarano di aver effettuato l'acquisto per timore di non poter più vedere i canali lineari (soprattutto fra i *senior*), mentre uno su dieci riferisce di averlo fatto senza essersene reso conto. L'«*effetto cut off*» (quindi il timore di non poter più vedere i canali lineari con la tv tradizionale a partire da Ottobre 2021) ha visto aumentare la propria rilevanza con l'avvicinarsi della data del passaggio all'HD.

Driver di acquisto della smart tv



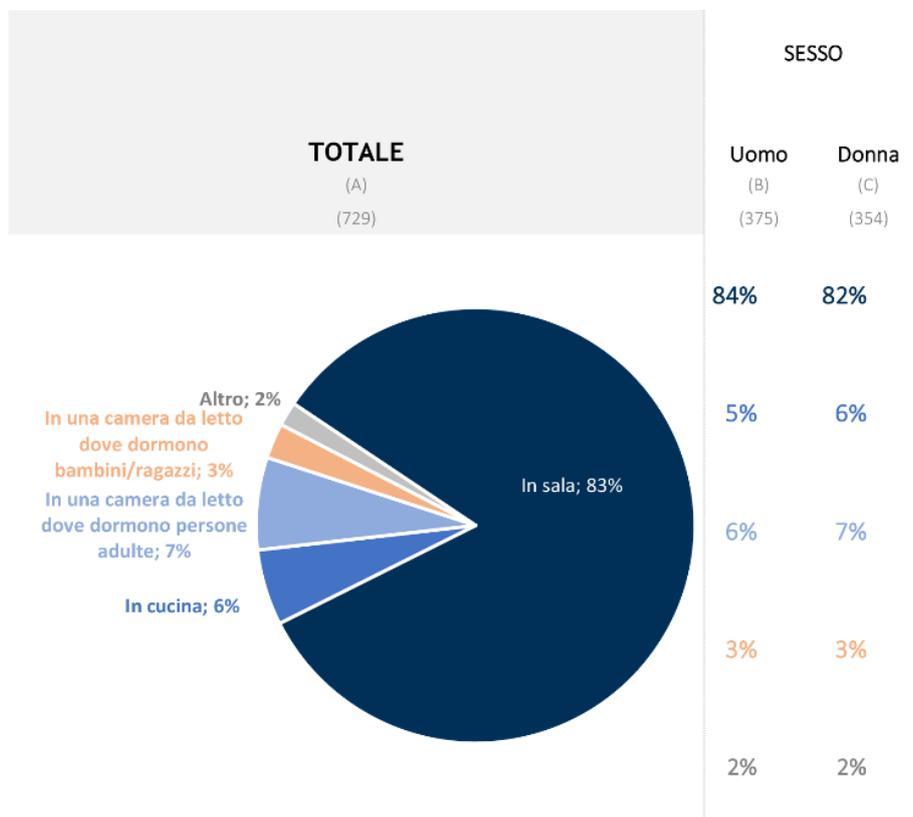
Nella maggior parte dei casi, la scelta della *smart tv* non sembra coinvolgere l'intera famiglia e appare prevalentemente in capo al genere maschile. Gli uomini, infatti, indicano per lo più se stessi come decisori, mentre le donne descrivono prevalentemente questa scelta come condivisa con il *partner*.

Gli incaricati della scelta della smart tv



Presso le famiglie che la possiedono, la *smart tv* sembra soppiantare la tv tradizionale nel ruolo di «**moderno focolare domestico**»: nella maggior parte dei casi viene, infatti, collocata in posizione centrale, nella sala/salotto di casa.

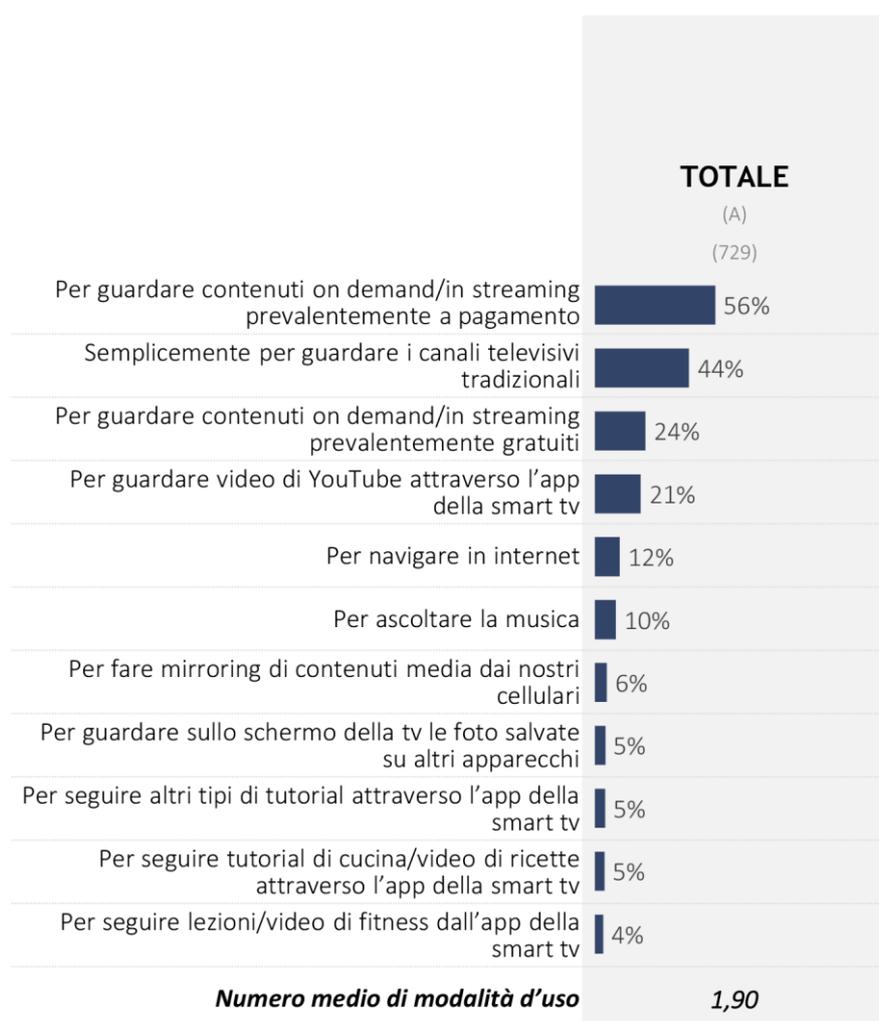
Collocazione della smart tv in casa



La *smart tv* registra ad oggi due utilizzi principali: da un lato, guardare i canali *on demand* a pagamento (soprattutto fra i 25 e i 34 anni) e, dall'altro, guardare i canali televisivi tradizionali (in particolare tra i più *senior*).

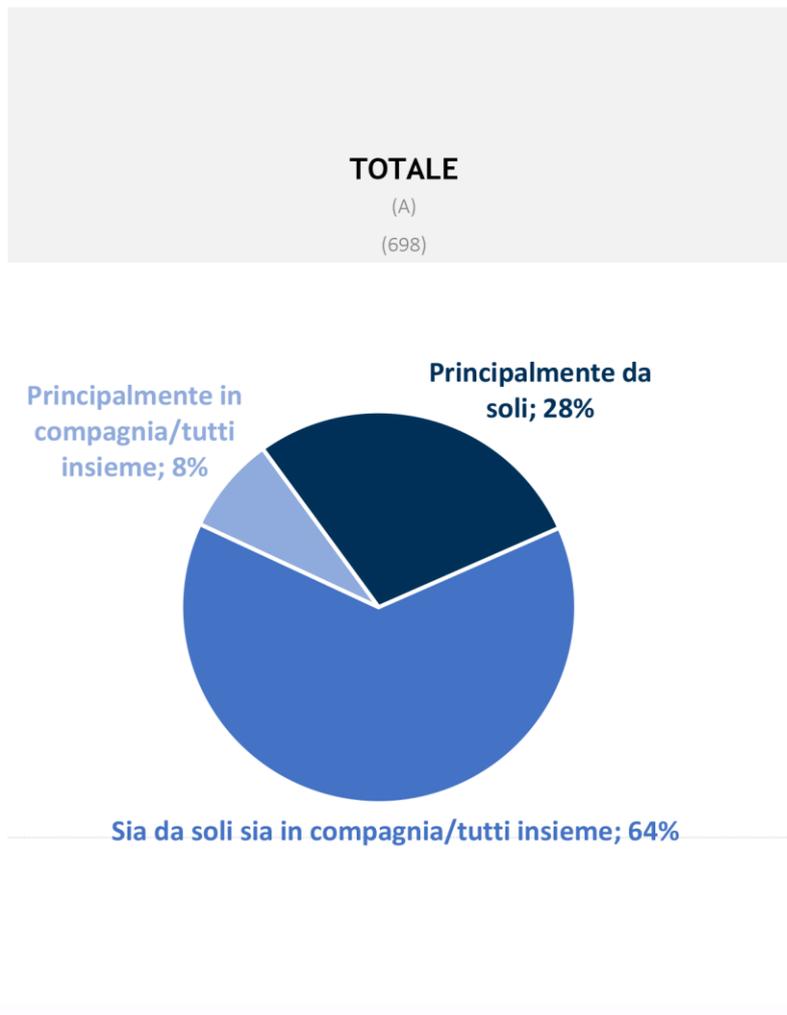
Fra i non abbonati alle piattaforme *on demand* si registra una fruizione tendenzialmente maggiore per i contenuti *on demand* gratuiti e per i video di YouTube. Non pare invece essere una delle scelte preferite in caso di navigazione nel *web*, visualizzazione di lezioni/*tutorial* e di foto.

Modalità d'uso della smart tv



La fruizione della *smart tv* in modalità *streaming* avviene nella maggior parte dei casi sia da soli sia in compagnia. Presso gli uomini si rileva un maggiore utilizzo solitario rispetto alle donne. Nella fascia di età 45/54 anni si registra, invece, un maggiore consumo principalmente in compagnia.

Uso solitario vs. uso condiviso della smart tv per lo streaming



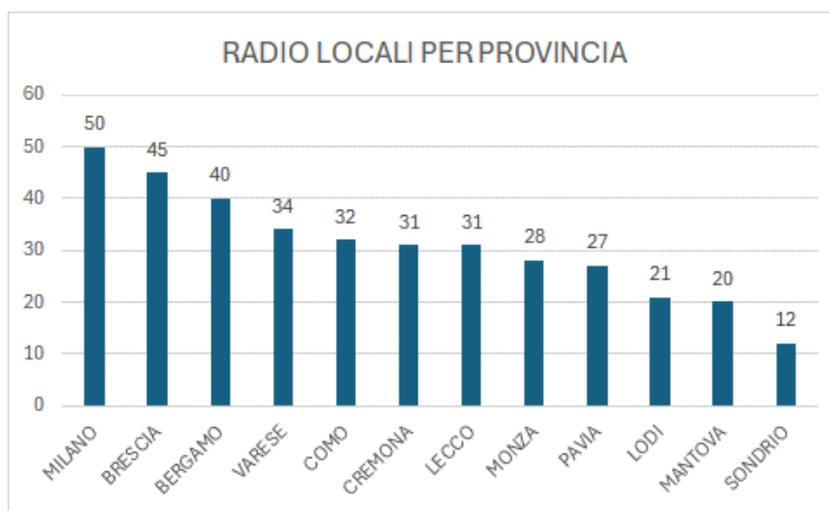
In conclusione, la *smart tv* rappresenta uno strumento di fruizione condivisa, a differenza di altri *devices* più individuali.

In questo senso, la televisione si conferma al centro di un uso condiviso ed elemento di aggregazione in famiglia.

IL SETTORE RADIOFONICO LOCALE

In uno scenario in cui le innovazioni tecnologiche hanno modificato produzione, distribuzione e fruizione dei contenuti, la radio rimane, insieme ai media tradizionali come stampa e tv, la fonte più affidabile di informazione più affidabile.

Nel Registro degli operatori delle comunicazioni, risultano presenti **103** emittenti radiofoniche con sede legale in Lombardia e che trasmettono in almeno una provincia lombarda.

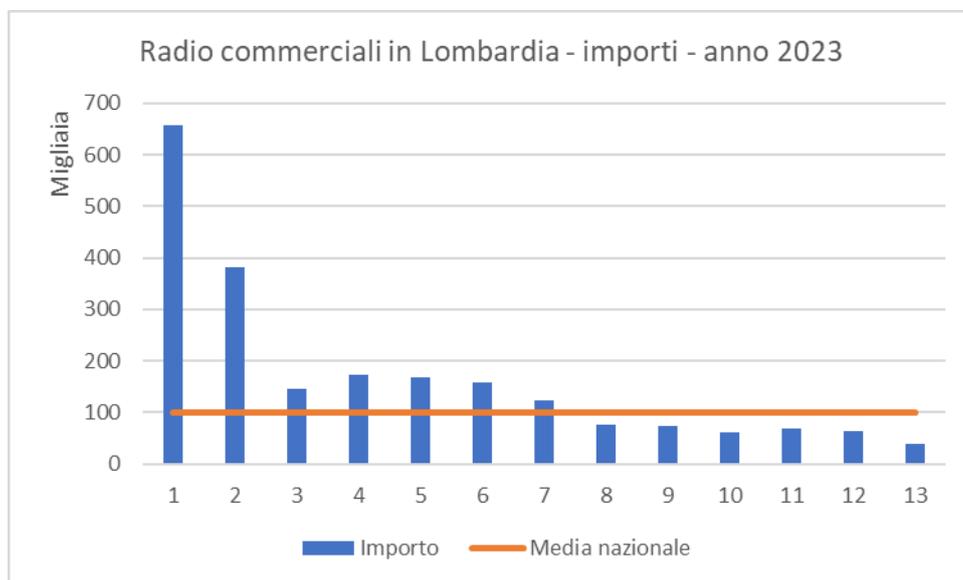


Le graduatorie del Fondo statale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti radiofoniche locali

Nell'elenco delle graduatorie del Ministero per le imprese e il made in Italy relative all'anno 2023, sono presenti solo **13** emittenti radiofoniche **commerciali**, che beneficiano però di un contributo medio di **168.320,81** euro a fronte di una media nazionale di **99.318,77** euro.

Regione	Contributi	Emittenti	Importo Medio	Dev. standard
Lombardia	2.188.170,47 €	13	168.320,81 €	164.828,11 €
Lazio	1.807.560,13 €	14	129.111,44 €	88.140,29 €
Campania	1.405.492,40 €	15	93.699,49 €	47.627,80 €
Sicilia	1.371.901,76 €	18	76.216,76 €	33.856,42 €
Trentino Alto Adige	1.263.569,84 €	11	114.869,99 €	51.765,50 €
Veneto	1.220.120,97 €	13	93.855,46 €	39.732,95 €
Toscana	1.155.719,25 €	11	105.065,39 €	44.807,39 €
Puglia	1.107.632,21 €	15	73.842,15 €	32.190,69 €
Emilia Romagna	845.787,84 €	9	93.976,43 €	56.519,25 €
Piemonte	564.484,74 €	8	70.560,59 €	23.033,07 €
Marche	532.793,05 €	8	66.599,13 €	23.375,95 €
Sardegna	532.441,04 €	6	88.740,17 €	49.867,42 €
Umbria	364.910,39 €	2	182.455,20 €	113.052,96 €
Abruzzo	285.316,96 €	3	95.105,65 €	53.933,64 €
Friuli Venezia Giulia	252.712,66 €	3	84.237,55 €	24.131,09 €
Liguria	244.070,17 €	3	81.356,72 €	43.715,32 €
Calabria	152.406,79 €	2	76.203,40 €	11.530,37 €
Totale complessivo	15.295.090,67 €	154	99.318,77 €	

Anche in questo caso, la Lombardia è prima per contributi, seppur non per numero di emittenti. L'importo medio del contributo riconosciuto alle emittenti radiofoniche lombarde è tra i più elevati; tuttavia, quasi la metà delle emittenti percepisce un contributo inferiore alla media nazionale.

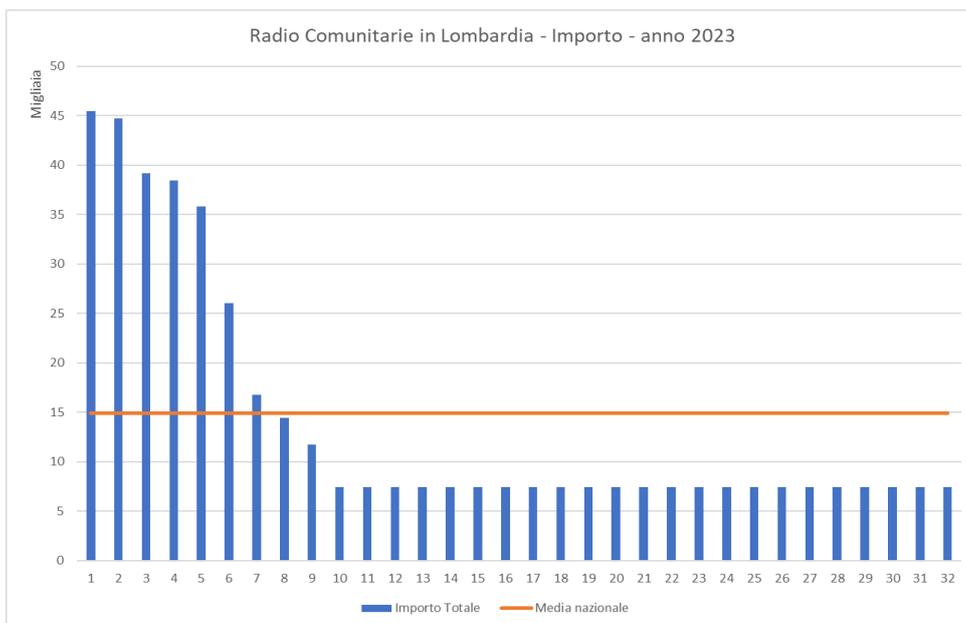


Importi: valori in migliaia

Nella graduatoria delle radio **comunitarie**, sono presenti **32** emittenti radiofoniche lombarde che beneficiano di un contributo medio di **13.874,77** euro a fronte di una media nazionale di **14.907,49** euro.

Regioni	Contributi	Emittenti	Importo medio	Dev. Standard
Sicilia	568.098,09 €	54	10.520,34 €	10.400,29 €
Campania	566.522,66 €	34	16.662,43 €	34.115,39 €
Puglia	525.601,26 €	54	9.733,36 €	9.236,25 €
Lombardia	443.992,63 €	32	13.874,77 €	12.420,35 €
Calabria	407.603,22 €	53	7.690,63 €	1.487,37 €
Toscana	340.711,13 €	12	28.392,59 €	32.997,21 €
Veneto	281.883,96 €	12	23.490,33 €	19.375,02 €
Lazio	248.299,11 €	21	11.823,77 €	9.317,11 €
Umbria	233.853,25 €	6	38.975,54 €	59.233,37 €
Piemonte	228.333,37 €	8	28.541,67 €	53.811,89 €
Sardegna	214.202,64 €	12	17.850,22 €	30.475,80 €
Emilia-Romagna	201.093,61 €	7	28.727,66 €	35.450,11 €
Trentino-Alto Adige	173.570,03 €	3	57.856,68 €	54.998,53 €
Friuli-Venezia Giulia	155.276,49 €	5	31.055,30 €	32.591,26 €
Basilicata	145.365,31 €	12	12.113,78 €	10.951,42 €
Abruzzo	103.747,77 €	5	20.749,55 €	24.855,74 €
Marche	97.073,16 €	6	16.178,86 €	19.711,51 €
Molise	92.932,08 €	2	46.466,04 €	33.348,23 €
Valle D'Aosta	55.296,82 €	2	27.648,41 €	27.814,47 €
Liguria	14.907,50 €	2	7.453,75 €	0,00 €
Totale complessivo	5.098.364,09 €	342	14.907,50 €	

Solo **7** emittenti radiofoniche comunitarie percepiscono un contributo superiore alla media nazionale.

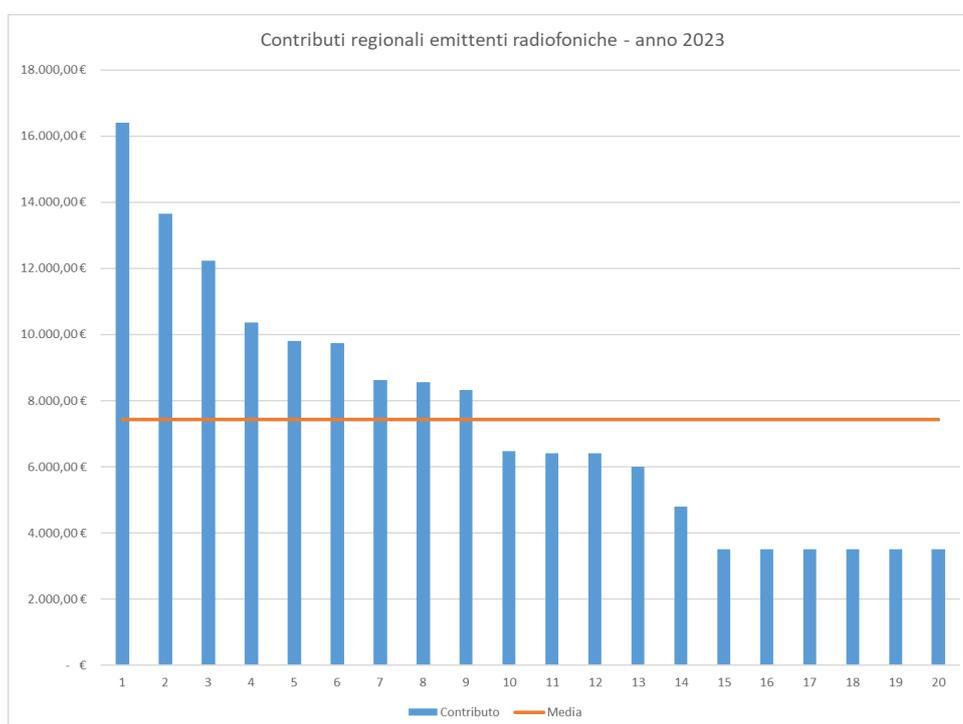


Importi: valori in migliaia

La graduatoria del Fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti radiofoniche locali

Nel 2023, sono stati 20 i marchi radiofonici lombardi che hanno beneficiato delle risorse stanziare con il Fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione.

Il valore medio del contributo è stato di 7.437,50 euro ed è oscillato da un minimo di 3.500,00 euro fino ad arrivare ad un massimo di 16.401,70 euro. Come ben si evince dal grafico sottostante, quasi la metà dei marchi radiofonici ammessi al beneficio ha percepito un contributo superiore al valore medio.

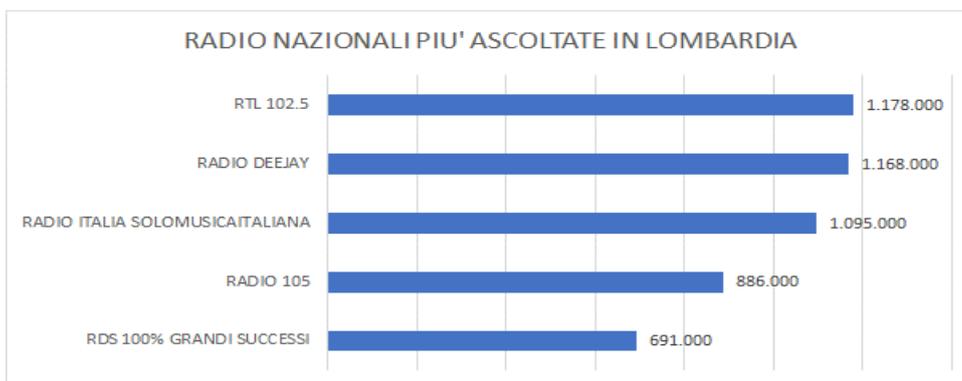


Dati di ascolto

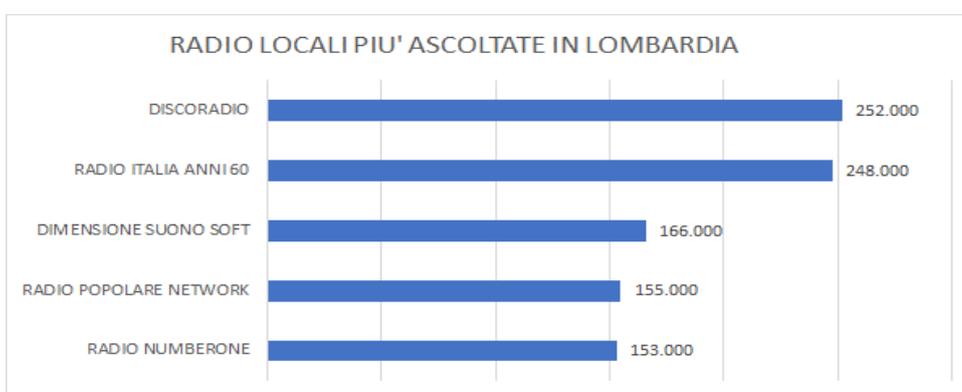
Dall'indagine campionaria unitaria RADIO TER sull'ascolto delle emittenti radiofoniche pubbliche e private, nazionali e locali, relativa all'anno 2023, risulta che il numero degli ascoltatori lombardi è di 6.349.000 su un totale popolazione di 8.741.000 (individui di età superiore a 14 anni).

Le emittenti radiofoniche nazionali più ascoltate in Lombardia sono le seguenti:¹²

¹² Dati di ascolto nel giorno medio. Le tavole statistiche si riferiscono ai dati raccolti nell'ambito dell'indagine Radio TER 2023. Rilascio dei dati relativo a 120.000 interviste dell'indagine Radio Ter CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), condotte tra il 17 gennaio e l'11 dicembre 2023



Le emittenti radiofoniche locali più ascoltate sono, invece, le seguenti:



Anche le principali emittenti radiofoniche locali hanno valenza interregionale.

STAMPA QUOTIDIANA E PERIODICA

Il 2023 vede ulteriormente acuirsi la crisi, ormai strutturale, del settore dei quotidiani in Italia, dovuta in massima parte alla ridotta propensione degli italiani ad accedere all'informazione prodotta dai giornali a pagamento.

Complessivamente, a livello nazionale, le copie giornaliera vendute sono scese del 32,8% rispetto al 2019 e dell'8,8% nel solo ultimo anno.¹³

in milioni	2019	2020	2021	2022	2023	Variazione/chg (%)	
						2023 vs 2022	2023 vs 2019
Complessive	2,12	1,85	1,73	1,57	1,43	-8,8	-32,8
Cartacee	1,94	1,64	1,50	1,36	1,22	-10,0	-37,2
Digitali	0,18	0,20	0,22	0,21	0,21	-1,0	13,9
Nazionali	1,23	1,05	0,98	0,90	0,82	-8,7	-33,4
Locali	0,90	0,80	0,75	0,67	0,61	-9,0	-32,0

Nel periodo considerato, la riduzione colpisce in percentuale sostanzialmente analoga (1/3) i quotidiani nazionali e i quotidiani locali.

Lettori di quotidiani e settimanali in Lombardia

I quotidiani più letti¹⁴ in Lombardia nel 2023 sono indicati nella tabella che segue:

POPOLAZIONE		8.741
QUOTIDIANI A PAGAMENTO		LETTORI
CORRIERE DELLA SERA		647
LA GAZZETTA DELLO SPORT		451
L'ECO DI BERGAMO		238
LA REPUBBLICA		236
GIORNALE DI BRESCIA		217
IL SOLE 24 ORE		195
QN IL GIORNO		133
IL FATTO QUOTIDIANO		98
GAZZETTA DI MANTOVA		93
LA STAMPA		92
TUTTOSPORT		82
CORRIERE DELLO SPORT - STADIO		73
LA PROVINCIA PAVESE		72
IL GIORNALE		67
AVVENIRE		60
LIBERO		56

¹³ Fonte: Agcom - Osservatorio delle comunicazioni n. 4/2023

¹⁴ Fonte: Audipress 2023 – II semestre. Lettori giorno medio - valori in migliaia

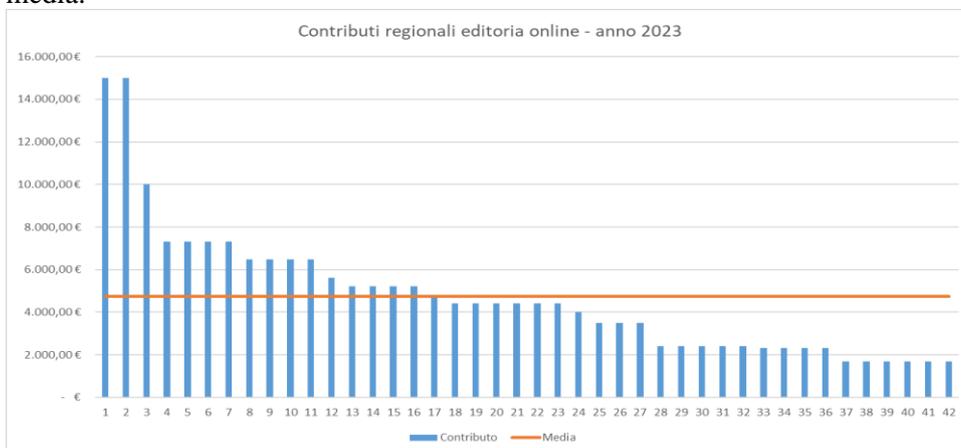
I settimanali più letti in Lombardia nel 2023 sono indicati nella tabella che segue:

SETTIMANALI	LETTORI
SORRISI E CANZONI TV	564
CHI	297
OGGI	252
DI PIU TV	249
SETTIMANALE DIPIÙ	243
FAMIGLIA CRISTIANA	208
GRAZIA	103
DIVA E DONNA	93
MILANO FINANZA	82
F	79
NUOVO	76
ELLE	67
SUPPLEMENTI SETTIMANALI GRATUITI	
LA REPUBBLICA AFFARI & FINANZA	42
SUPPLEMENTI SETTIMANALI A PAGAMENTO	
IO DONNA	163
SPORTWEEK - LA GAZZETTA DELLO SPORT	137
IL VENERDÌ DI REPUBBLICA	136
D - LA REPUBBLICA	58

La graduatoria del Fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore dell'editoria *online* locale

Anche nel 2023, sono state numerose (precisamente 42) le testate giornalistiche *online* lombarde che hanno beneficiato del contributo previsto dal Fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione.

Il valore del contributo è stato in media di 4.738,10 euro ed è oscillato da un minimo di 1.700,00 euro fino ad arrivare ad un massimo di 15.000,00 euro. Come ben si evince dal grafico di seguito riportato, la maggior parte delle testate giornalistiche *online* lombarde ha percepito un contributo inferiore al valore medio, mentre soltanto per 17 beneficiari il contributo si è assestato al di sopra della soglia media.



CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

In conclusione, l'andamento dei media locali tradizionali (TV, radio e stampa) non pare discostarsi dal *trend* dei corrispondenti media nazionali.

La fruizione della TV rimane pressoché stabile, anche se l'emittenza televisiva locale beneficia in misura minore delle nuove forme di fruizione attraverso *internet* (*web TV*, *smart TV*).

La **radio** continua a rivelarsi all'avanguardia all'interno dei processi di ibridazione del sistema dei media. Complessivamente, i radioascoltatori – a livello nazionale – sono il 79,9% degli italiani (72,63% la percentuale in Lombardia), ma se la radio ascoltata in casa attraverso l'apparecchio tradizionale si attesta al 48,0% di utenza (-0,8% rispetto al 2021), l'autoradio sale al 69,0% (4,6 punti percentuali in più, un incremento evidentemente da legare alla cessazione delle limitazioni alla mobilità precedentemente imposte a causa dell'emergenza sanitaria), l'ascolto delle trasmissioni radiofoniche via *internet* con il pc è stabile al 20,4% e la fruizione del mezzo attraverso lo *smartphone* diventa sempre più rilevante (lo fa il 29,2% degli italiani: +5,4% in un anno).¹⁵

Il settore maggiormente in crisi è quello dei giornali e dei periodici, specie di quelli in forma cartacea.

I dati relativi all'erogazione dei contributi previsti dal Fondo regionale per il pluralismo dell'informazione attestano, invece, una certa vivacità con riguardo all'editoria *online* (42 testate che hanno beneficiato del contributo regionale).

Da ultimo, va segnalato come alla crisi della carta stampata si collega quella delle edicole. A livello regionale, la Lombardia conta ora **2.268** edicole, di cui 1.555 sono ditte individuali. Rispetto a quattro anni fa, si registra una diminuzione complessiva di **430** edicole (384 individuali chiuse). Il saldo complessivo è del -15,9%, salendo al -19,8% considerando solo le ditte individuali.¹⁶

¹⁵ Fonte: CENSIS – 18° rapporto della comunicazione. I media delle crisi.

¹⁶ Fonte: Prima comunicazione online – febbraio 2024



I COMPONENTI DEL CORECOM LOMBARDIA

Presidente

CESARE MARIA GARIBOLDI

Vice Presidenti

MAURIZIO GUSSONI

MARIANNA SALA

Componenti

VERONICA CELLA

MARCO DRAGONE