



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

Relazione annuale 2013



COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

Relazione sull'attività svolta dal CoRe.Com. della Lombardia nell'anno 2013

Approvata nella seduta del 31 marzo 2014

www.corecomlombardia.it

Sommario

<i>Parte prima Quadro generale</i>	5
Introduzione	7
Comitato regionale per le comunicazioni	11
Composizione del Comitato	13
Deliberazioni approvate dal Comitato	15
Strutture organizzative di supporto al Comitato	23
Sistema informativo: estensione di Di.As.Pro. al Co.Re.Com.	29
Gestione economico-finanziaria	33
<i>Parte seconda Attività proprie</i>	35
Introduzione	37
Trasmissioni dell'accesso	39
Vigilanza sulla <i>par condicio</i>	41
Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica	45
Illustrazione <i>Par condicio 2013</i> – incontro con i media (15 gennaio 2013)	45
Premiazione concorso <i>Doma il bullo 2013</i> (10 maggio 2013)	45
Premio <i>Fair play calcio e tv</i> (21 ottobre 2013)	45
Comunicazione e pubblicità	46
Sito istituzionale	47
Concessione di contributi alle emittenti televisive locali	49
<i>Parte terza Attività delegate</i>	51
Introduzione	53
Tentativo obbligatorio di conciliazione	55
L'attività di conciliazione in cifre	56
Principali tematiche oggetto delle controversie	59
Migrazione	60
Disservizi più frequentemente lamentati dagli utenti	60
Telefonia mobile	61
Recupero crediti	61
Conciliazioni in videoconferenza	61
Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano	62
Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio	62
Criticità	63

Definizione delle controversie	65
Principali tematiche oggetto delle controversie	67
Risorse impiegate	67
Criticità	68
Prospettive	69
Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	71
Attività svolte nel 2013	71
Volume dei procedimenti	72
Organizzazione interna	74
Sistema informativo telematico	74
Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali	77
Introduzione	77
Sessione di monitoraggio 2013	77
Tipologia di violazioni:	79
Affollamento pubblicitario	79
Lotto e giochi simili	79
Interruzione TG	79
Non riconoscibilità del messaggio pubblicitario	80
Minori	81
Monitoraggio - sessione unica 2013	82
Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi	83
Esercizio del Diritto di rettifica	84
Conclusioni	85
Tutela dei minori	87

Parte prima

Quadro generale

Introduzione

La relazione illustra le attività che il Co.Re.Com. Lombardia ha svolto nel corso del 2013 ed è stata approvata dal Comitato nella seduta del 31 marzo 2014 con deliberazione n. 5.

Il Co.Re.Com. è tenuto a presentare la relazione all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale e all'A.G.Com. entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello cui si riferiscono le attività (art. 12, comma 2, l.r. 28 ottobre 2003 n. 20); essa, però, costituisce anche uno strumento di trasparenza verso i cittadini, le rappresentanze associative, le imprese e le altre pubbliche amministrazioni: in questo secondo senso esso rappresenta quasi una sorta di bilancio sociale.

L'elezione per il rinnovo del Consiglio regionale, sciolto anticipatamente, ha comportato anche il rinnovo del Co.Re.Com.. Ciò ha fatto sì che fino all'insediamento del nuovo, avvenuto in settembre, il Comitato abbia potuto gestire esclusivamente l'ordinaria amministrazione.

Non ostante la cesura, anche grazie alla continuità in alcuni componenti tra la nuova e la vecchia composizione, il Co.Re.Com. è riuscito non solo a portare avanti l'ordinario svolgimento dei lavori, ma anche a concretizzare alcune importanti iniziative, caratterizzate dalla forte attenzione al servizio al cittadino e dalla proiezione verso tematiche di significativo impatto.

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

Con il 2012 si è concluso il primo triennio di esercizio delle funzioni delegate di secondo livello (definizione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti; monitoraggio e vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione da parte delle tv locali; gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione), che hanno impegnato in maniera consistente il Co.Re.Com. dal 2010 imponendo all'Organo e alla struttura di supporto un significativo cambio di passo ed un salto di impegno e di qualità nelle proprie attività.

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

Di grande rilievo per i cittadini sono le attività di conciliazione e di definizione delle controversie tra utenti e gestori delle telecomunicazioni: nel corso dell'anno sono pervenute 5536 istanze, delle quali 3386 hanno avuto esito positivo; in totale le conciliazioni hanno restituito ai cittadini

3,164.789,30 euro per un valore medio a conciliazione di 1.013,38 euro. Le istanze archiviate per accordo hanno restituito ai cittadini 329.751,49 euro. In totale, quindi, sono stati restituiti ai cittadini 3.494.540,79 euro. Le definizioni a loro volta hanno portato ad una restituzione di un importo di 80.100 euro per un importo medio a definizione di 2.225 euro.

Nel 2013 le telefonate agli uffici, attraverso i numeri dedicati, sono state 8.586, i cittadini che si sono recati fisicamente negli uffici per chiedere informazioni o espletare pratiche sono stati diverse centinaia, precisamente 746, con un ulteriore incremento rispetto agli anni addietro, un numero a cui vanno sommate le presenze, dell'ordine di alcune migliaia, legate alle più di 4.546 udienze di conciliazione. Un conteggio complessivo, per difetto, che comprende anche le *e-mail* della casella istituzionale, porta a stimare il numero delle persone che sono venute direttamente in contatto con il Co.Re.Com. nel 2013 in circa 15.000. Inoltre il sito ha registrato più di 60.000 contatti.

Anche nel 2013 il Co.Re.Com. è stato chiamato ad esercitare l'attività di vigilanza in materia di *par condicio* in relazione a ben tre consultazioni elettorali:

- rinnovo del consiglio regionale (24 e 25 febbraio);
- amministrative (24 e 25 maggio – più ballottaggi);
- *referendum* consultivi (1 dicembre);

In occasione delle consultazioni elettorali del 24 e 25 febbraio, il Co.Re.Com. ha illustrato le regole della *par condicio* che, come è noto, divengono più stringenti nei periodi elettorali, per i quali sono dettate precise regole dalla legge (legge 28/2000) e in occasione dei quali l'A.G.Com. per le emittenti private e la Commissione parlamentare di vigilanza per la RAI, hanno emanato appositi Regolamenti volti a disciplinare l'accesso ai mezzi di informazione da parte dei soggetti politici e l'imparzialità degli stessi. Fa capo alla *par condicio* anche la disciplina sulla comunicazione delle amministrazioni pubbliche (cd. comunicazione istituzionale) in periodo elettorale.

Anche nel 2013 sono proseguite le trasmissioni dell'accesso radiotelevisivo, che hanno visto da subito una numerosa e qualificata partecipazione di associazioni ed enti, nonché l'avvio di una proficua collaborazione con la sede regionale RAI. Purtroppo, le sospensioni delle trasmissioni, dovute al rispetto dei periodi *par condicio*, hanno determinato una sorta di "disaffezione" da parte di diversi accedenti, a causa del notevole lasso di tempo che, in qualche caso, è intercorso tra la registrazione delle trasmissioni e l'effettiva messa in onda delle stesse

Infine, non ostante la riduzione degli stanziamenti e pur essendo per più della metà dell'anno in ordinaria amministrazione, il Co.Re.Com. ha implementato le attività di divulgazione dei principali temi trattati, svolgendo comunque una copiosa attività:

Allargando lo sguardo allo scenario più generale, il 2013 ha rappresentato per il mondo dei media locali, in particolare televisivi, un anno di conferma, da un lato, di un processo di profonda ridefinizione dei modelli produttivi e distributivi, dall'altro, delle difficoltà di ordine economico dovute al moltiplicarsi degli attori che ha portato con sé il calo degli ascolti e quindi della raccolta pubblicitaria, con, tuttavia, qualche caso in controtendenza.

Allo scopo di contribuire al miglioramento della qualità del servizio televisivo offerto in ambito regionale nonché alla diffusione dei valori positivi dello sport che, così come enunciati anche nel "Codice Media e Sport", pongono l'agonismo sportivo al servizio di un corretto e pacifico sviluppo delle relazioni umane, il Co.Re.Com. Lombardia ha assegnato il "Premio *Fair play* calcio e tv", seconda edizione.

Nel corso dell'anno ha anche completata la campagna di comunicazione finalizzata a diffondere la conoscenza dell'istituto della conciliazione nelle liti tra gli utenti ed i gestori delle TLC, già avviata nel 2011 mediante affissioni, continuata nel 2012 sul *web*, e proseguita attraverso l'utilizzo degli spazi dell'"accesso televisivo", messi a disposizione da RAI3, nonché incrementando la presenza e l'attività sui social network. La campagna ha continuato a dare i suoi frutti: si è infatti assistito ad un deciso aumento del numero delle istanze di conciliazione presentate.

Inoltre è stata portata avanti una tematica cui il Corecom Lombardia dedica particolare attenzione da anni, con la seconda edizione del concorso *Doma il Bullo* volta a premiare i migliori filmati che sviluppino i temi della lotta al bullismo.

In chiave di attenzione alle problematiche inerenti la *web reputation*, declinata in particolar modo sui giovani nell'ambito della delega alla tutela dei minori sulla tv e ampliando l'ambito ai media in generale (la Presidente Zanella è anche membro del Comitato Media Minori istituito dal Ministero dello Sviluppo economico in rappresentanza dei Corecom) il Corecom si è dedicato alla progettazione dello sportello *Help Web Reputation*, progetto pilota a livello europeo, che vedrà la luce nel 2014. Un'iniziativa che conterà di due fasi:

- **Una di prevenzione:** attraverso la pianificazione, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale della Lombardia, di **interventi formativi nelle scuole**, dedicati ad alunni e docenti e finalizzati a fornire una maggiore conoscenza "tecnica" riguardo l'utilizzo dei *social network*;

- **Una di aiuto:** mediante la predisposizione di uno **“Sportello”** al quale gli interessati (se minorenni, tramite i propri genitori/tutori/professori), potranno chiedere interventi correttivi o di rimozione, nei casi che non siano di competenza della polizia postale.

Tale servizio, sempre nell’ottica del *favor* al cittadino sarà sviluppato in modo del tutto gratuito.

Di grande rilievo, come sopra anticipato, nel 2013 è stato il rinnovo dei componenti del Co.Re.Com., giunti a scadenza con la legislatura. I nuovi componenti, ridotti di numero a seguito di intervento legislativo, hanno iniziato ad operare a metà anno.

Comitato regionale per le comunicazioni

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

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

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

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

Il 16 dicembre 2009, a seguito del nuovo accordo quadro del 2008, è stata stipulata una nuova convenzione, con la quale, a partire dal 1° gennaio

2010, l'Autorità ha delegato al Co.Re.Com. della Lombardia, in aggiunta alle precedenti, l'esercizio delle seguenti ulteriori funzioni: definizione, in seconda istanza, delle controversie tra operatori e utenti dei servizi di telecomunicazioni; vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo; gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di comunicazione (ROC).

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

Il Comitato esercita anche funzioni facenti capo al Ministero dello Sviluppo economico, in particolare predisponendo la graduatoria per l'attribuzione dei contributi all'emittenza televisiva locale di cui all'art. 45, comma 3 della L. 23 dicembre 1998, n. 448 alla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, in ordine all'organizzazione delle Tribune politiche regionali della RAI.

Composizione del Comitato

Il Co.Re.Com. è oggi costituito dal Presidente e da quattro componenti (in origine i componenti erano sei). La legge prevede che essi siano scelti in base alla loro competenza ed esperienza nel settore della comunicazione e che diano garanzie di assoluta indipendenza. Il Presidente del Comitato è nominato dal Presidente della Giunta regionale d'intesa con il Presidente del Consiglio regionale. I componenti sono invece eletti dal Consiglio regionale; tra loro il Comitato stesso nomina due Vice Presidenti.

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

Il 26 ottobre 2012 il Consiglio è stato sciolto anticipatamente e il Comitato è stato rinnovato dal nuovo Consiglio.

La composizione del Comitato, insediatosi il 12 Settembre 2013, è la seguente:

Presidente	Federica ZANELLA
Vice Presidenti	Giulio BOSCAGLI Gianluca SAVOINI
Componenti	Diego BORELLA Stefano ROLANDO

Con D.M. dello Sviluppo economico 6 Novembre 2013 la Presidente del Co.Re.Com. è stata nominata membro supplente del Comitato di applicazione del Codice di autoregolamentazione media e minori in rappresentanza di tutti i Co.Re.Com..

Deliberazioni approvate dal Comitato

Nel corso del 2013 si sono tenute 19 sedute del Comitato, nelle quali sono state approvate 69 deliberazioni. Di seguito si riporta l'elenco delle deliberazioni approvate.

Delibera	Oggetto	Data
n. 01	Presenza d'atto della comunicazione ed accettazione della candidatura di un componente per le elezioni politiche del 24 e 25 febbraio 2013.	31 gennaio 2013
n. 02	Definizione della controversia /H3G s.p.a.	14 febbraio 2013
n. 03	Definizione della controversia /Sky Italia s.p.a.	14 febbraio 2013
n. 04	Definizione della controversia /H3G s.p.a.	14 febbraio 2013
n. 05	Bando per l'erogazione dei contributi alle emittenti televisive locali per l'anno 2011 (DM 17 giugno 2011) – Annullamento parziale in autotutela della deliberazione n. 28 del 29.6.2012 – Rideterminazione di punteggi e parziale ridefinizione della graduatoria regionale.	22 febbraio 2013
n. 06	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale. Rilevazione di violazione. Presenza d'atto dell'attività preistruttoria e delega al dirigente dell'Ufficio per il Corecom della sottoscrizione degli atti direttoriali inerenti il procedimento di vigilanza.	22 febbraio 2013
n. 07	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il secondo trimestre 2013	5 marzo 2013
n. 08	Definizione della controversia /Vodafone Omnitel N.V.	22 marzo 2013
n. 09	Definizione della controversia / BT Italia S.p.A.	22 marzo 2013
n. 10	Approvazione della Relazione sull'attività svolta nell'anno 2012.	22 marzo 2013
n. 11	Definizione della controversia /Fastweb s.p.a.	15 aprile 2013

n. 12	Definizione della controversia /Telecom Italia s.p.a.	15 aprile 2013
n. 13	Definizione della controversia /Vodafone Omnitel N.V.	15 aprile 2013
n. 14	Definizione della controversia /Sky Italia s.r.l.	15 aprile 2013
n. 15	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Presa d'atto dell'attività preistruttoria - 1° Relazione e delega al dirigente dell'Ufficio per il Corecom della sottoscrizione degli atti direttoriali inerenti ai procedimenti di vigilanza.	15 aprile 2013
n. 16	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Presa d'atto dell'attività preistruttoria - 2° Relazione (conclusiva) e delega al dirigente dell'Ufficio per il Corecom della sottoscrizione degli atti direttoriali inerenti ai procedimenti di vigilanza.	10 maggio 2013
n. 17	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale. Rilevazione di violazione. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva Contestazione n. 1/13.	10 maggio 2013
n. 18	Definizione della controversia /Reti Televisive Italiane S.p.A.	10 maggio 2013
n. 19	Definizione della controversia / H3G S.p.a.	10 maggio 2013
n. 20	Definizione della controversia /Telecom Italia S.p.A. + BT Italia S.p.A.	10 maggio 2013
n. 21	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il terzo trimestre 2013	10 maggio 2013
n.22	Definizione della controversia /H3G S.p.A.	5 giugno 2013
n. 23	Definizione della controversia /Sky Italia S.r.l.	5 giugno 2013

n. 24	Definizione della controversia /Sky Italia S.r.l e Fastweb S.p.a.	5 giugno 2013
n. 25	Definizione della controversia /BT Italia S.p.a.	5 giugno 2013
n. 26	Definizione della controversia /Telecom Italia S.p.A.	24 giugno 2013
n. 27	Definizione della controversia /Telecom Italia S.p.A. e Visitel S.r.l.	24 giugno 2013
n. 28	Definizione della controversia /Vodafone Omnitel N.V.	24 giugno 2013
n. 29	Definizione della controversia /Fastweb S.p.A.	8 luglio 2013
n. 30	Definizione della controversia /BT Italia S.p.A.	8 luglio 2013
n. 31	Definizione della controversia /BT Italia S.p.A.	8 luglio 2013
n. 32	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 2/13.	8 luglio 2013
n. 33	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 4/13.	8 luglio 2013
n. 34	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 5/13.	8 luglio 2013

n. 35	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 7/13.	8 luglio 2013
n. 36	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 7/13.	8 luglio 2013
n. 37	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 8/13.	12 luglio 2013
n. 38	Definizione della controversia /BT Italia S.p.A.	24 luglio 2013
n. 39	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 9/13	24 luglio 2013
n. 40	Monitoraggio, mediante registrazione dei programmi e successiva analisi, delle trasmissioni di emittenti radiotelevisive locali nell'ambito delle funzioni di vigilanza del rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale - Sessione di monitoraggio 2013. Approvazione dei capitoli tecnici relativi, rispettivamente, alla registrazione dei programmi e all'analisi dei dati rilevati dagli stessi; avvio del procedimento.	24 luglio 2013

n. 41	Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 15 ottobre 2012 "Attribuzione dei benefici previsti dalla legge 448/98 e dal decreto ministeriale 5 novembre 2004, n. 292, per l'anno 2012" - Graduatoria regionale – Rideterminazione e rettifica di punteggi con parziale ridefinizione della graduatoria regionale.	12 settembre 2013
n. 42	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il quarto trimestre 2013.	12 settembre 2013
n. 43	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 3/13.	12 settembre 2013
n. 44	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 6/13.	12 settembre 2013
n. 45	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 10/13.	12 settembre 2013
n. 46	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società..... esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 11/13.	12 settembre 2013

n. 47	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 12/13.	12 settembre 2013
n. 48	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 14/13.	12 settembre 2013
n. 49	Conferma della delega al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom della definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro.	12 settembre 2013
n. 50	Approvazione del Programma di attività e previsione finanziaria per l'anno 2014.	23 settembre 2013
n. 51	Rinnovo della convenzione con l'ordine degli Avvocati di Milano in materia di conciliazione e mediazione.	3 ottobre 2013
n. 52	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 13/13.	3 ottobre 2013
n. 53	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 15/13.	3 ottobre 2013

n. 54	Approvazione della proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) per le elezioni politiche e regionali del 24-25 febbraio 2013 e per le elezioni amministrative del 26-27 maggio 2013.	3 ottobre 2013
n. 55	Rettifica del punteggio, relativo agli anni 2008, 2009 e 2010, assegnato a Telety Lombardia per l'attribuzione dei contributi <i>ex lege</i> 23 dicembre 1998 n. 448 a seguito di verifica fiscale e conferma delle graduatorie relative agli anni stessi.	21 ottobre 2013
n. 56	Definizione della controversia /H3G S.p.A.	21 ottobre 2013
n. 57	Definizione della controversia / BT Italia S.p.A.	21 ottobre 2013
n. 58	Revoca della deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 03 ottobre 2013, n. 54, a seguito della nota del Ministero dello sviluppo economico, Dipartimento per le Comunicazioni, Direzione generale per i servizi di comunicazione elettronica e di radiodiffusione – Div. I, del 4 novembre 2013, prot. n. DGSCER/GE/67825. Approvazione della proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) per le elezioni politiche e regionali del 24-25 febbraio 2013 e per le elezioni amministrative del 26-27 maggio 2013.	7 novembre 2013
n. 59	Approvazione dell'istituzione dello “ <i>Sportello help-web-reputation giovani</i> ” e delle attività di sensibilizzazione degli studenti sul tema dell'utilizzo corretto dei social network, d'intesa con l'Ufficio Scolastico regionale. Approvazione della spesa complessiva delle iniziative per l'anno 2014.	7 novembre 2013
n. 60	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 16/13.	7 novembre 2013
n. 61	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 17/13.	7 novembre 2013

n. 62	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 18/13.	7 novembre 2013
n. 63	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2012. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 18/13.	7 novembre 2013
n. 64	Definizione della controversia /H3G S.p.A.	7 novembre 2013
n. 65	Definizione della controversia /BT Italia S.p.A.	7 novembre 2013
n. 66	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il primo trimestre 2014.	4 dicembre 2013
n. 67	Definizione della controversia /H3G S.p.A.	4 dicembre 2013
n. 68	Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 24 giugno 2013 “Attribuzione dei benefici previsti dalla legge 448/98 e dal decreto ministeriale 5 novembre 2004, n. 292, per l'anno 2013” - Approvazione della graduatoria regionale.	19 dicembre 2013
n. 69	Definizione della controversia /Eutelia S.p.A.	19 dicembre 2013

Strutture organizzative di supporto al Comitato

Dal 1° gennaio 2013 è stata immessa in ruolo una funzionaria D3, già operativa presso il Co.Re.Com. in qualità di T.D. conciliatore. Tale funzionaria è stata confermata alle attività di definizione delle controversie. Di conseguenza, i conciliatori a tempo determinato (reclutati utilizzando la medesima graduatoria concorsuale), sono stati ridotti a quattro.

Dallo stesso mese ha preso altresì servizio, a seguito di procedura concorsuale, un'unità di categoria C1, a supporto delle attività amministrative riferite alla conciliazione.

Nel dicembre 2013 è stato approvato il piano occupazionale consiliare che ha previsto la "stabilizzazione" di un ulteriore funzionario presso il Co.Re.Com.. Il che consente, per il 2014, di limitare a tre l'assunzione di conciliatori a tempo determinato.

Ad ottobre si è determinata l'astensione obbligatoria per maternità della stessa funzionaria che era stata inquadrata nel precedente mese di gennaio. Risultando esaurita la graduatoria utile per un eventuale rimpiazzo della dipendente, non si è potuto procedere alla sua sostituzione. Di conseguenza, uno dei conciliatori già impegnato a tempo determinato sulla definizione è stato assegnato a tale attività a tempo pieno ed è poi stato previsto un ampliamento della collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Milano, limitatamente alla fase di conciliazione.

Con la conclusione della riorganizzazione del Consiglio regionale, concretizzatasi con l'istituzione delle nuove P.O., è stata soppressa una delle posizioni organizzative già attivate presso il Co.Re.Com.: quella del "Professional per le attività di vigilanza, monitoraggio e tutela dei minori". E' stata confermata l'U.O. "Contenzioso in materia di telecomunicazioni".

Ancora nel mese di dicembre, il funzionario responsabile delle attività amministrative (comandato dalla Giunta regionale) ha chiesto di essere spostato ad altro ufficio del Consiglio. Inoltre, due dipendenti di cat. C 1A (uno addetto al ROC e l'altra al protocollo delle conciliazioni) hanno chiesto la riduzione del proprio tempo di lavoro al 50%.

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

Resta aperta l'esigenza di acquisire, in modo stabile, sia almeno un'altra

unità di Cat. C1 per le attività di conciliazione (per una serie di motivi, tutti i dipendenti di cat. C ivi impegnati svolgono la propria attività a part-time) che di un altro funzionario per la definizione ed un ulteriore funzionario a supporto delle attività amministrative.

Personale delle strutture di supporto al Corecom

PROFILO PROFESSIONALE	Fino al / A partire dal	NOTE
Dirigente Unità di supporto specialistico al Co.Re.Com.		dott.ssa Marilena Fiengo
Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.	<i>Fino al 31 luglio 2013</i>	dott. Mauro Bernardis
	<i>A partire dal 1° agosto 2013</i>	dott. Massimiliano Della Torre
D1.A - Istruttore direttivo amministrativo. Responsabile U.O. Contenzioso in materia di telecomunicazioni (dal 15.09.2011).		Coordinamento delle risorse e delle attività di conciliazione e di definizione delle controversie e delle relative implicazioni organizzative, compresi i rapporti coi gestori di telefonia e con l'Autorità; attività di analisi e studio della parte legislativa e regolamentare; attività di conciliazione e relativa istruttoria. Formazione e tutoraggio nuovi conciliatori. Referente per conciliazioni decentrate in videoconferenza. Referente per nuovo protocollo Co.Re.Com.. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com..
D3.S - Funzionario in materia di documentazione Ricerca e fattibilità. Professional per le attività di vigilanza-monitoraggio sui media e tutela fasce deboli (dal 15.09.2011)		Attività relative alla tutela dei minori, alle garanzie dell'utenza e dei soggetti deboli nei media. Supporto organizzativo nei relativi eventi. Coordinamento attività relative alla vigilanza e monitoraggio delle emittenti radiotelevisive locali sulle quattro macro-aree (obblighi di programmazione; pluralismo sociale e politico; pubblicità; tutela degli utenti) con particolare riguardo ai minori. Vigilanza sulla par condicio in periodo elettorale. Verbalizzazione sedute del Comitato. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com..
D3.I -Funzionario per l'assistenza tecnico-giuridica ed il drafting	<i>Fino al 1° maggio 2013</i>	Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.

D3.G - Funzionario giuridico-amministrativo <i>In comando</i>		Coordinamento attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori del ROC
D3.G - Funzionario giuridico-amministrativo <i>In comando</i>		Attività giuridico-amministrative-contabili-contrattuali relative ai compiti e funzioni proprie e delegate dall'A.G.Com.. Attività amministrativa concernente l'istruttoria del bando annuale provvidenze emittenti televisive, MAG ed altro. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com..
D3.G - Funzionario giuridico-amministrativo		Attività di definizione controversie e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.G - Funzionario giuridico-amministrativo <i>Dipendente a tempo determinato</i>		Attività di definizione controversie e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.G - Funzionario giuridico-amministrativo <i>Dipendente a tempo determinato</i>		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.G - Funzionario giuridico-amministrativo <i>Dipendente a tempo determinato</i>		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.G - Funzionario giuridico-amministrativo <i>Dipendente a tempo determinato</i>	<i>A partire dal 15 maggio 2013</i>	Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D1.A - Istruttore direttivo amministrativo		Web master; supporto alle attività informatiche del Co.Re.Com.; supporto allo svolgimento delle videoconferenze; coordinatore definizione nuovo applicativo Co.Re.Com..
D1.A -Istruttore direttivo amministrativo <i>In comando</i>		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D1.A -Istruttore direttivo amministrativo <i>In comando</i>	<i>Fino al 13 maggio 2013</i>	Supporto segreteria e istruttoria conciliazioni.

C1.A -Istruttore amministrativo		Segreteria Unità supporto specialistico al Co.Re.Com.; procedimento relativo all'accesso televisivo; collaborazione istruttoria bando contributi emittenza televisiva; collaborazione eventi.
C1.A -Istruttore amministrativo		Procedimenti relativi MAG e Bando contributi emittenza televisiva.
C1.A -Istruttore amministrativo	<i>A partire dal 1° marzo 2013</i>	Supporto ai funzionari conciliatori per la protocollazione, archiviazione e gestione fascicoli compresi i rapporti con i gestori; coordinamento organizzativo dell'attività di archiviazione; collaborazione alla realizzazione del calendario delle conciliazioni; supporto per attività istruttorie di provvedimenti amministrativi e per eventi.
C1.A -Istruttore amministrativo		Supporto segretariale alle attività del Presidente e del Comitato, comprese le sedute dell'organo; attività connesse all'archiviazione, alla <i>par condicio</i> , MAG, eventistica, pubblicazioni, sito web, rapporti con le emittenti e con l'utenza. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com..
C1.A -Istruttore amministrativo		Supporto segretariale alle attività dirigenziali, alla gestione del personale dell'ufficio, alle attività amministrative, contabili, all'archiviazione, alla <i>par condicio</i> ed eventistica. Collaborazione per nuovo protocollo Co.Re.Com.. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com..
C1.A -Istruttore amministrativo part- time 70% <i>In comando</i>		Attività connesse all'organizzazione e presidio del calendario delle conciliazioni; rapporti con i gestori telefonici, col gestore del sistema informativo e supporto ai colleghi nella gestione del sw. Raccordo per funzionalità sw gestione dati. Collaborazione per nuovo protocollo Co.Re.Com.. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com..
C1.A - Istruttore amministrativo part- time 80%		Attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori nel ROC; attività di protocollazione, di gestione della corrispondenza, di supporto all'istruttoria di attività amministrative per il bando provvidenze emittenti televisive. Collaborazione per nuovo protocollo Co.Re.Com.. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com..

C1.A -Istruttore amministrativo		Supporto ai funzionari conciliatori per la protocollazione, archiviazione e gestione fascicoli compresi i rapporti con i gestori; coordinamento organizzativo dell'attività di archiviazione; collaborazione alla realizzazione del calendario delle conciliazioni; supporto per attività istruttorie di provvedimenti amministrativi e per eventi. Collaborazione per nuovo protocollo Co.Re.Com..
C1.A - Istruttore amministrativo part-time 80%		Supporto alla conciliazione in particolare per la gestione dei fascicoli, compresa l'archiviazione e la gestione delle rinunce comprensiva dei rapporti con i gestori. Integrazioni documentali.
C1.A -Istruttore amministrativo part-time 70%		Attività di protocollazione, di gestione della corrispondenza e di archiviazione e gestione fascicoli. Corrispondenza con gli utenti e supporto accoglienza pubblico. Collaborazione per nuovo protocollo Co.Re.Com..
C1.B - Istruttore contabile		Attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori nel ROC. Attività amministrative e contabili. Supporto informatico e tecnico alle attività connesse alla vigilanza-monitoraggio, al sito web, alle relazioni periodiche/occasionali. Supporto realizzazione eventi.
B3.C Collaboratore tecnico amministrativo		Attività di protocollazione, di gestione della corrispondenza e di archiviazione e gestione fascicoli. Corrispondenza con gli utenti e supporto accoglienza pubblico.
B3.E - Centralinista		Attività di presidio del centralino e registrazione delle visite del pubblico.
B3.C Collaboratore tecnico amministrativo part-time 70% <i>In comando</i>		Supporto amministrativo alle attività relative alla definizione delle controversie. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re. Com..

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

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

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

Inoltre, poiché il programma memorizza senza bisogno di attività aggiuntive ogni movimento di ciascun atto, formando in tempo reale un archivio digitale in grado tanto di fornire ad ogni operatore (componenti del Comitato,

dirigenti, lavoratori, cittadini e imprese, secondo il livello di autorizzazione) lo stato di avanzamento di ogni pratica quanto di conoscere ogni atto in via di formazione in quello stesso momento, può dare in tempo reale una serie amplissima di informazioni sulla attività svolta e in svolgimento, le quali, pubblicate automaticamente sul sito, soddisfanno alle richieste di *Open data*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gestione economico-finanziaria

Per l'anno 2013 il Consiglio regionale della Lombardia ha partecipato alla sperimentazione nazionale riguardante l'introduzione del "bilancio armonizzato". Di conseguenza, la "forma" del bilancio stesso è stata variata: attualmente, le spese sono declinate in "Titoli - Missioni - Programmi - Macroaggregati - Capitoli e Articoli".

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

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

Totale Spese Bilancio 2013 del Consiglio regionale della Lombardia per le funzioni proprie e delegate del Co.Re.Com.	
Spese per funzioni proprie del Co.Re.Com.	75.000
Spese per funzioni delegate al Co.Re.Com. dall'Autorità di Garanzia nelle Comunicazioni (risorse trasferite da A.G.Com. euro 277.088,20)	366.246
Totale	441.246

Descrizione	Fondi liquidati
1. Fondo economale: - missioni - premi concorso regionale "Doma Il bullo" - targa per la premiazione del "Premio Fair Play calcio e tv"	20.000
2. Spese postali	25.000
3. Attività di pubblicità e consulenze	340,92

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

Descrizione	Fondi liquidati
1. Assistenza software sistema informativo Co.Re.Com.	3.509
2. Servizio adeguamento e ridefinizione sito web Co.Re.Com.	7.623
3. Servizio hosting dei server per gestione portale Co.Re.Com.	22.698

Descrizione	Fondi liquidati
1.- Costo annuo per n. 4 unità di personale a tempo determinato assunti a seguito di selezione pubblica	213.663
- Costo n. 1 funzionario, per il ROC, comandato da ente non regionale	54.246
2. Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano in materia di conciliazione e mediazione.	62.010
3. Servizi di rilevazione e vigilanza sui media: - servizio rilevazione e analisi - sessione monitoraggio 2012 - registrazione - sessione monitoraggio 2013	35.546

Fondi per le indennità di funzione ai componenti del Co.Re.Com. anno 2013		
Descrizione	Stanziamiento	Fondi liquidati
Indennità di funzione ai componenti il Co.Re.Com.	254.000	226.065,34

Per quanto riguarda le indennità di funzione spettanti ai componenti del Co.Re.Com., il bilancio del 2013 del Consiglio regionale aveva previsto uno stanziamento di Euro 254.000.

L'Ufficio Bilancio e Controllo di Gestione ha liquidato la somma complessiva di Euro 226.065,34.

Parte seconda
Attività proprie

Introduzione

Nell'ambito delle funzioni proprie esercitate dal Co.Re.Com. nel 2013 si segnalano la prosecuzione delle trasmissioni regionali dell'accesso radiotelevisivo e la vigilanza sulle emittenti televisive e radiofoniche e sulla stampa locale nonché sulla comunicazione istituzionale degli enti pubblici durante le campagne elettorali (c.d. par condicio), comprensiva del procedimento per il rimborso dei Messaggi autogestiti gratuiti (MAG).

Residuale è stata invece l'attività consultiva e di supporto nei confronti della Regione (Giunta e Consiglio).

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

Trasmissioni dell'accesso

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

Il notevole interesse, registrato da subito da parte delle associazioni e degli enti, si è conservato non ostante il lungo periodo di *par condicio* dovuto alle ripetute consultazioni elettorali; il livello degli accedenti è stato senza dubbio significativo: accanto alle piccole realtà sono pervenute domande anche da Università, Comuni capoluogo di provincia, associazioni di livello nazionale, Istituti di riabilitazione e cura, ecc. Il numero di richieste per il 2013 si è cioè non di meno consolidato in 111.

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

Il Comitato, comunque, per l'anno 2014, ha ritenuto opportuno pubblicizzare ulteriormente l'opportunità di dare voce e volto a tante realtà operanti nell'ambito del non profit, attraverso l'accesso televisivo. In tal senso, sono state inviate comunicazioni alle Associazioni costituenti il "tavolo del terzo settore", presso la Giunta regionale ed è stata richiesta, nuovamente, la pubblicizzazione dell'avviso sul portale del "Forum del Terzo Settore".

Vigilanza sulla *par condicio*

Nel corso del 2013 si sono svolte ben tre consultazioni elettorali:

- Rinnovo del consiglio regionale (24 e 25 febbraio);
- Amministrative (24 e 25 maggio – più ballottaggi);
- *Referendum* consultivi (1 dicembre).

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

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

La funzione di vigilanza sul rispetto delle norme in materia di *par condicio* elettorale, svolta in stretto accordo con l'Autorità, è stata esercitata organizzando un presidio dal lunedì al sabato con personale presente in sede o reperibile, che ha consentito, nel caso di segnalazioni di presunte violazioni, di attivare i procedimenti e le conseguenti decisioni del Comitato in maniera tempestiva e puntuale.

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

In particolare, nel corso della campagna elettorale:

- per il rinnovo del Consiglio regionale sono pervenute 4 segnalazioni di violazione della *par condicio*;
- per le consultazioni amministrative sono pervenute 2 segnalazioni di violazione della *par condicio*;
- per i referendum sono pervenute 10 segnalazioni di violazione del divieto di comunicazione istituzionale nei confronti di amministrazioni comunali;

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

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

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

Con deliberazione 7 novembre 2012 n. 58, il Comitato ha approvato definitivamente la proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti gratuiti per le elezioni amministrative: non deve dimenticarsi che il Ministero per lo sviluppo economico ha più volte rivisto al ribasso la somma destinata al contributo per i messaggi politici autogestiti, costringendo il Co.Re.Com. a revocare e riadottare la deliberazione di riparto già adottata a settembre.

Appare, per tanto, opportuno evidenziare la criticità connessa alle scadenze regolamentari che, di fatto, comportano la totale incertezza rispetto alle somme disponibili: a conferma di ciò, conviene ricordare che,

per quanto riguarda la campagna elettorale concernente lo svolgimento dei *referendum* consultivi, non è stato possibile accettare richieste di MAG, in quanto i relativi fondi erano stati già assegnati in relazione alle consultazioni elettorali precedenti. Infatti, i *referendum* stessi sono stati convocati solo successivamente alla chiusura dei procedimenti già conclusi.

Sarebbe, pertanto, opportuno che il Ministero definisse una diversa regolamentazione, andando nella direzione di prevedere il rimborso dei messaggi unicamente alla conclusione di ciascun anno solare (nella speranza che, nel frattempo, siano stati definiti univocamente i fondi messi a disposizione)

Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica

Anche nel 2013 il Co.Re.Com. ha dato ampio spazio alla comunicazione, attraverso una serie di eventi finalizzati ad approfondire le diverse tematiche di particolare attualità ed interesse. In particolare, sono stati realizzati i seguenti eventi:

Illustrazione *Par condicio* 2013– incontro con i *media* (15 gennaio 2013)

In occasione delle consultazioni elettorali del 24 e 25 febbraio, il Co.Re. Com. ha illustrato le regole della *par condicio* che, come è noto, divengono più stringenti nei periodi elettorali, per i quali sono dettate precise regole dalla legge (L. 28/2000) e in occasione dei quali, l'A.G.Com. per le emittenti private e la Commissione parlamentare di vigilanza per la RAI, hanno emanato appositi Regolamenti volti a disciplinare l'accesso ai mezzi di informazione da parte dei soggetti politici e l'imparzialità degli stessi. Fa parte della *par condicio* anche la disciplina sulla comunicazione delle amministrazioni pubbliche (cd. comunicazione istituzionale) in periodo elettorale.

Premiazione concorso *Doma il bullo* 2013 (10 maggio 2013)

Presso l'*Auditorium* Gaber del Palazzo Pirelli, alla presenza di oltre 350 persone tra allievi e insegnanti, è avvenuta la premiazione di "Doma il Bullo 2013", il concorso video promosso dal Corecom Lombardia che supporta un uso corretto e consapevole dei media 2.0.

Premio *Fair play calcio e tv* (21 ottobre 2013)

Al fine di contribuire alla diffusione dei valori positivi dello sport che, così come enunciati anche nel "Codice Media e Sport" che pongono l'agonismo sportivo al servizio di un corretto e pacifico sviluppo delle relazioni umane, il Co.Re.Com. Lombardia ha istituito il *Premio Fair play calcio e tv*. Per la seconda edizione, tale riconoscimento è stato assegnato, da Giuseppe MAROTTA, amministratore delegato della Juventus, alla trasmissione televisiva *Tutto Atalanta* dell'emittente televisiva regionale Bergamo TV FC .

La giuria del premio era composta da:

- Gabriele Tacchini, Presidente del Gruppo Lombardo Giornalisti Sportivi.
- Gabriella Mancini, giornalista della Gazzetta dello Sport.

- Sabrina Gandolfi, giornalista della Rai, assente giustificata
- Claudio Arrigoni, giornalista sportivo

Comunicazione e pubblicità

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

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

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

Il video è stato caricato sul sito del Co.Re.Com., nella *home page*, e su *You tube*.

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

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

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

Sito istituzionale

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

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

In particolare:

- È stata verificata la correttezza del codice mediante lo strumento di verifica messo a disposizione dal consorzio internazionale W3C
- Sono stati verificati il layout grafico e la struttura dell'informazione: la eventuale disattivazione dei fogli di stile CSS, attraverso cui è organizzato il layout del portale, non preclude la fruizione dei contenuti.
- La navigabilità da parte dell'utente è agevolata dal medesimo modello di interfaccia in tutte le sezioni del sito
- In ogni pagina web è previsto l'utilizzo di titoli significativi che forniscono informazioni sulla struttura formale dei contenuti testuali
- Le tabelle dati sono studiate per essere fruibili anche attraverso *screen reader* + tastiera
- Le immagini sono corredate di significative descrizioni in maniera che la disattivazione di oggetti non testuali non comporti il rischio di perdita delle informazioni veicolate dal portale
- Gli script utilizzati funzionano in maniera indipendente dal device e sono gestibili anche attraverso tecnologia assistiva
- Sono stati messi a disposizione dell'utenza ipo o non vedente formulari per le istanze compilabili mediante i dispositivi *screen reader*.

Nel corso del 2013, oltre a tali aspetti, è stata pianificata la progressiva conversione dei documenti in formato HTML, che risulta essere molto più leggibile su qualunque dispositivo, nonché accessibile e, non ultimo, caratterizzato da estrema leggerezza rispetto ad altri formati.

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

È stata quindi posta grande attenzione anche all'usabilità.

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

- Navigazione intuitiva: utilizzo della modalità *breadcrumbs*

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

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

Concessione di contributi alle emittenti televisive locali

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

La materia è regolata dall'art. 45, comma 3, L. 23 dicembre 1998, n. 448, *Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo*, e dal Regolamento approvato con D.M. 5 novembre 2004, n. 292. Ogni anno viene poi emanato il Bando per l'erogazione in concreto delle provvidenze.

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

Nel corso dell'anno 2013 i procedimenti relativi alla approvazione delle graduatorie *ex lege* 448/1998 sono stati ben due: infatti, il MISE ha pubblicato il bando relativo ai contributi 2012 solo nel gennaio 2013; e quello riguardante il 2013 è stato pubblicato ad agosto. Di conseguenza, gli uffici hanno dovuto sobbarcarsi un notevole impegno lavorando, quasi senza soluzione di continuità, tutto l'anno sul medesimo procedimento.

A tal fine, è stata costituita una *task force* costituita da personale dell'Ufficio che ha portato avanti tutte le attività di istruttoria (conteggi, verifiche, controlli, ecc.) previste.

Nel corso dell'istruttoria l'Ufficio ha effettuato gli opportuni controlli mirati, con riguardo soprattutto: al regolare deposito dei bilanci societari; all'operatività tecnica delle emittenti; alla separazione contabile; alla corretta imputazione dei contributi liquidati dal Ministero competente negli esercizi precedenti; alla regolare correttezza contributiva dei versamenti previdenziali ed assistenziali del personale subordinato per l'anno 2012. Sono stati altresì effettuati controlli incrociati con altri Co.Re.Com. per le società/emittenti che hanno presentato domanda in più regioni, con riguardo all'eventuale sovrapposizione dei valori riferiti al bilancio o al personale.

È stata quindi predisposta, dopo tale fase, una graduatoria provvisoria, come previsto dal Regolamento, approvata con deliberazione del Comitato.

Parte terza
Attività delegate

Introduzione

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

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

Tentativo obbligatorio di conciliazione

Nell'anno 2013 il Co.Re.Com. Lombardia ha sviluppato e rafforzato lo strumento delle conciliazioni in videoconferenza con la fattiva collaborazione di alcune delle Sedi territoriali della Regione (STeR) dislocate nei capoluoghi di provincia, facenti capo alla Giunta regionale. Per mantenere un alto livello di qualità e ottenere questo importante risultato è stato necessario mantenere un costante rapporto di collaborazione con gli Uffici della Giunta regionale, in quanto ad essa fanno capo le STeR.

Pertanto le sedi operative sono attualmente: Mantova, Sondrio, Lecco, Cremona e Brescia.

Da evidenziare l'avvio delle conciliazioni in videoconferenza con il gestore B.T. avviate dal mese di aprile. Rimangono operative anche le videoconferenze con il gestore Tiscali; negli ultimi mesi, causa problemi tecnici le udienze si svolgono in modalità di audio conferenza.

Visto l'esito positivo dell'esperienza di collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Milano, con cui era stata stipulata apposita convenzione nel 2011, per lo svolgimento delle udienze di conciliazione, il Comitato in data 3 ottobre 2013 con deliberazione n. 51 ha rinnovato la convenzione con l'ordine degli avvocati.

L'attività di conciliazione in cifre

Il dato di maggior impatto è costituito dai numeri complessivi delle istanze gestite dall'Ufficio.

Nel corso del 2013 sono pervenute 5536 istanze di conciliazione.

Le udienze svolte sono state 4546.

Le istanze concluse con esito positivo in udienza o extra udienza sono state 3886.

Ingente anche il valore complessivo delle conciliazioni andate a buon fine, che supera i 3 milioni di euro, con un importo medio per ogni conciliazione di 1.013 euro.

Istanze pervenute
5.536

Udienze svolte
4.546

Importo complessivo
delle conciliazioni
3.164.789,30

Importo medio della
conciliazione
1.013,38

Importo complessivo
delle pre-conciliazioni
329.751,49

Sul piano delle criticità, si deve evidenziare:

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

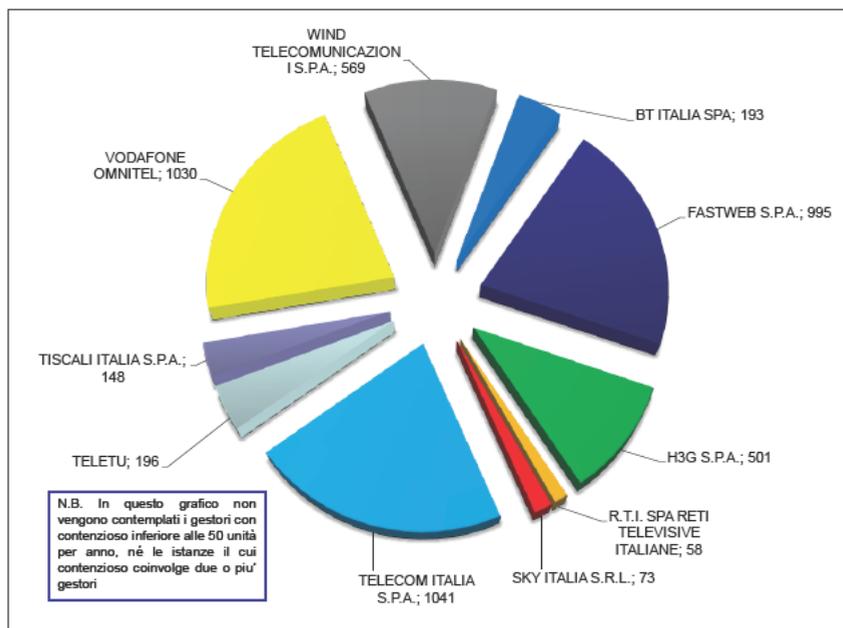
Questo determina, in termini organizzativi, una crescente difficoltà nella gestione del calendario. In particolare nell'individuazione di date in cui far convergere i diversi gestori, oltre ovviamente ad un aumento del tempo da dedicare a questo tipo di conciliazioni.

Rimane alto il numero di rinvii concordati, a seguito di motivata e giustificata richiesta che ammontano ad un totale di 265.

Si evidenzia che le chiusure per accordo delle istanze in fase di pre-udienza, grazie alla costante sinergia tra operatori e funzionari Co.Re.Com., hanno raggiunto il considerevole numero di 763 per un importo complessivo di euro 329.751.

Per quanto riguarda ad ogni modo i dati complessivi e completi sull'attività di conciliazione nel 2013, si rinvia ai prospetti e ai grafici riportati in questa sezione.

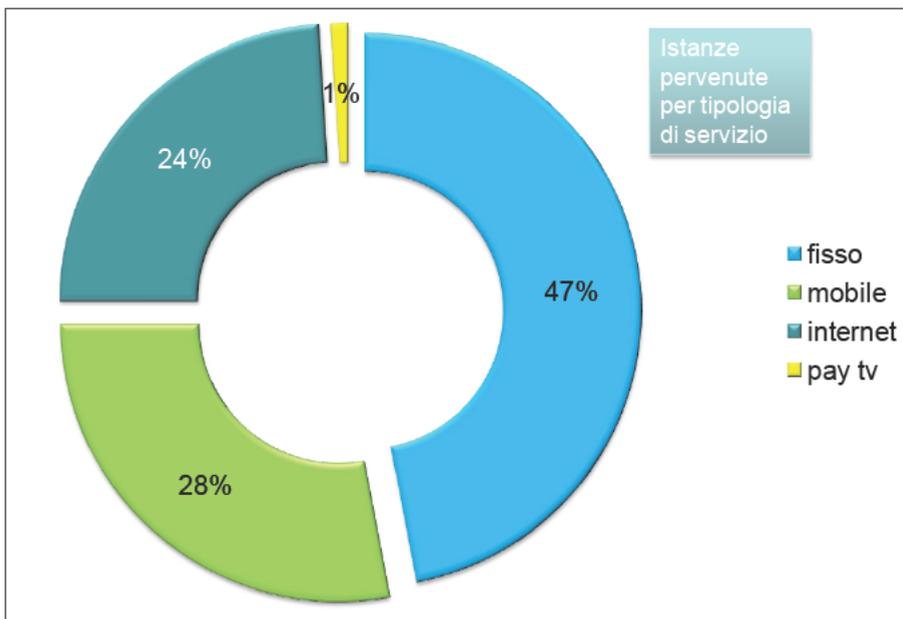
ISTANZE SUDDIVISE PER GESTORE



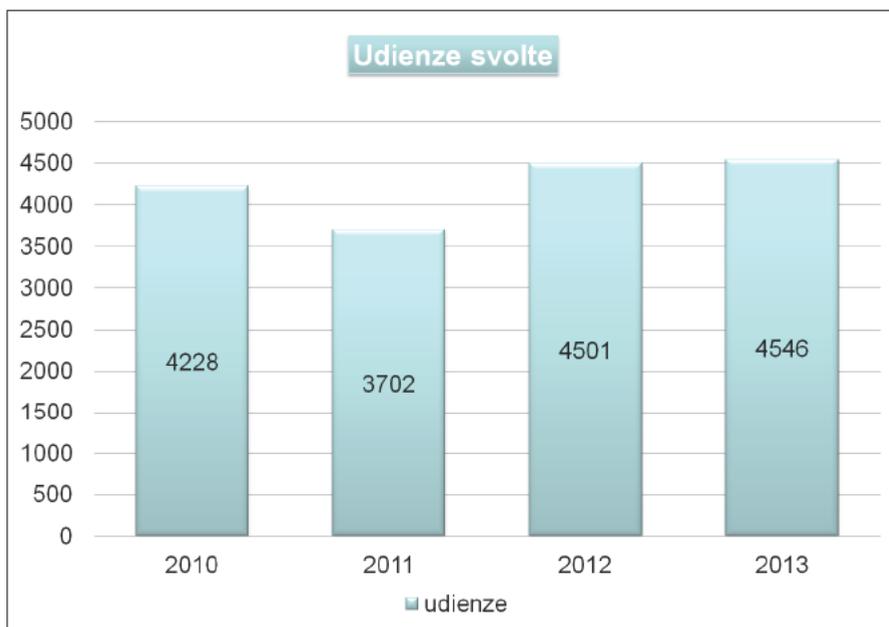
ISTANZE PERVENUTE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO



ISTANZE PERVENUTE PER ANNO



UDIENZE SVOLTE



ESITI ATTIVITÀ DI CONCILIAZIONE



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

Principali tematiche oggetto delle controversie

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

In continuo aumento le istanze causate dalla mancata gestione della clausola di ripensamento e della mancata gestione della disdetta contrattuale con continua emissione di fatture da parte del gestore.

Si è rilevato un discreto aumento di illegittime sospensioni della linea, utilizzate come strumento di pressione nei confronti dell'utente.

Considerevole il numero delle istanze con importi rilevanti per traffico dati e traffico *roaming* nonché l'attivazione di servizi a pagamento non richiesti.

Decisamente troppe sono le istanze presentate per doppia fatturazione

causate dalla non sempre corretta informazione da parte dei gestori nei confronti dell'utente. In particolare spesso la mancata informazione riguarda sia la modalità di trasferimento del numero sia gli obblighi derivanti dall'utente. In particolare nei passaggi in NP l'utente riceve una non corretta informazione per quanto riguarda la disdetta o peggio, viene rassicurato che sarà il gestore recipient a curare tale disdetta.

Nei casi di migrazione, in crescita anche l'utilizzo operato in particolare dal gestore, dell'assegnazione del numero provvisorio. Questa modalità determina una inspiegabile doppia fatturazione in capo dell'utente che, si trova ad avere assegnato un numero (che produce una fatturazione).

Migrazione

Rimane ancora molto alto il numero delle istanze presentate in seguito ad una cattiva gestione della procedura di migrazione. Tale tematica, a seguito dell'intervento dell'Autorità con la delibera 52/09/CIR, che all'art. 1 definisce le modalità di generazione del codice segreto e quelle di utilizzo nelle procedure di migrazione, e la delibera 1/10/CIR, avrebbe dovuto progressivamente ridursi; cosa che, purtroppo, nei fatti non è avvenuta. In conciliazione in alcuni casi si è riscontrata la mancata migrazione dell'utenza per "codice di migrazione errato". Continua da parte di alcuni gestori l'utilizzo di note interlocutorie con l'unico scopo di procrastinare i termini per l'adozione del provvedimento temporaneo.

Gli utenti in udienza spesso lamentano la totale mancanza di comunicazioni una volta avviata la procedura migratoria, tale da non consentire di conoscere i motivi di eventuali ritardi o disguidi.

Rimane confermato anche per l'anno in corso il mancato utilizzo da parte dei gestori dei questionari predisposti dall'A.G.Com.. I questionari, da compilarsi nei singoli casi a cura degli operatori, dovrebbero avere lo scopo di far emergere le informazioni necessarie/utili per fare chiarezza sulle procedure di migrazione, al fine della positiva conclusione delle relative controversie instaurate..

Disservizi più frequentemente lamentati dagli utenti

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

- i lunghi tempi di attesa per l'attivazione del servizio, specie se in carico ad un "OLO" (operatore alternativo) che non è dotato di una propria infrastruttura e si deve appoggiare a quella dell'operatore incumbent, sulla quale non ha alcun controllo;

- la mancata risposta da parte dei gestori ai reclami scritti;
- l'attivazione di piani tariffari differenti rispetto a quello prescelto dall'utente. Tale problematica si manifesta soprattutto con riferimento ai contratti conclusi dall'utente tramite agenti commerciali autorizzati che, nel prospettare le varie offerte, non rendono sufficientemente edotto l'utente sulle condizioni applicabili al piano tariffario.

Telefonia mobile

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

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

L'Autorità, con la delibera n. 326/10/CONS, ha introdotto una serie di misure volte a garantire agli utenti un controllo puntuale della spesa e, soprattutto, sono stati previsti sistemi di allerta per il consumatore e conseguenti meccanismi di blocco del servizio dati al raggiungimento di una determinata soglia. Si deve rilevare che l'applicazione della delibera ha fortemente ridimensionato il numero delle istanze con questo oggetto.

Recupero crediti

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

Quest'anno abbiamo rilevato una casistica nuova, legata in particolare ad un gestore che, avendo ceduto il credito ad un terzo prima della conciliazione, ha reso di fatto impossibile la gestione dell'udienza al Co.Re.Com..

Conciliazioni in videoconferenza

I risultati relativi all'esperienza delle conciliazioni in modalità videoconferenza si confermano estremamente positivi anche rispetto al

dato del 2012 che si era concluso con un totale di 139 udienze. Quest'anno le udienze svolte presso le Sedi regionali sono state 234.

Da evidenziare a questo punto la circostanza che, le udienze in videoconferenza, ferma restando l'identità dell'aspetto tecnico, sono in realtà di due tipi: quelle con *l'operatore* a distanza (Tiscali e B.T.) dove l'utente è nella sede del Co.Re.Com., e quelle con *l'utente* a distanza (STER) dove l'operatore è nella sede del Co.Re.Com..

Con il gestore Tiscali si sono svolte 154 conciliazioni in videoconferenza/ audioconferenza.

Con il gestore B.T. si sono svolte 118 udienze.

Il valore complessivo delle udienze svolte in modalità di videoconferenza sono 506.

Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano

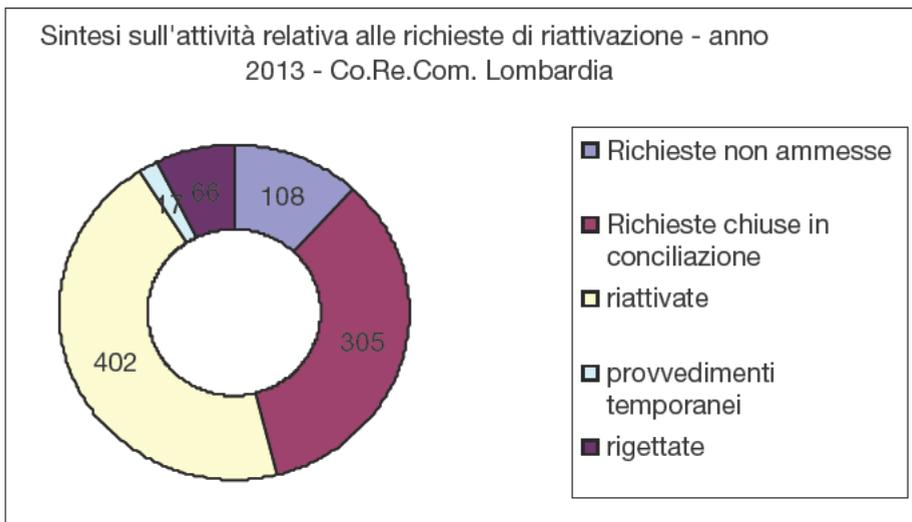
Verificato l'esito positivo dell'esperienza tra il Co.Re.Com. Lombardia e l'ordine degli Avvocati di Milano, che nel 2012 ha portato alla chiusura di 664 udienze; con delibera n. 51 del 3 ottobre 2013, il Comitato Regionale per le Comunicazioni ha deliberato il rinnovo della convenzione. L'accordo non solo prevede l'ausilio degli avvocati per la gestione delle conciliazioni, ma è finalizzato altresì alla implementazione e al miglioramento dei servizi di conciliazione e mediazione delle controversie commerciali.

Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

Nel corso dell'anno le richieste di provvedimento temporaneo (GU5) pervenute al Co.Re.Com. Lombardia sono state 829. I dati:

- 51 non sono state ammesse;
- 612 utenze sono state riattivate a seguito di richiesta osservazioni al gestore;
- 28 provvedimenti temporanei ;
- 79 istanze sono state rigettate a seguito delle informazioni fornite dai gestori;
- Le restanti si sono chiuse in conciliazione

RICHIESTE DI RIATTIVAZIONE PER ANNO



Criticità

Da evidenziare che per alcuni gestori c'è stato un aumento di istanze presentate e di contro la difficoltà di alcuni gestori a fornire sufficiente disponibilità per lo svolgimento di tutte le udienze necessarie e programmabili dall'ufficio. Questa criticità ha determinato una sorta di 'sinergia negativa' che è sfociata con alcuni gestori nell'aumento dei tempi di svolgimento delle udienze.

Definizione delle controversie

Nel 2013 abbiamo registrato un incremento del 26,1% delle istanze di definizione amministrativa delle controversie, essendo pervenute 448 istanze di definizione, di cui 30 corredate anche da istanza di provvedimento temporaneo, a fronte delle 331 istanze del 2012.

Istanze pervenute
448

Delle 448 istanze di definizione amministrativa pervenute al Co.Re.Com. nel 2013, 217 sono state archiviate per accordo intervenuto tra le parti prima dell'udienza di discussione o per inammissibilità o improcedibilità delle istanze stesse.

Le udienze di discussione sono aumentate del 51,1%, essendo state svolte 275 udienze nel 2013, mentre nel 2012 sono state 182.

Udienze svolte
275

Dato altrettanto significativo è il risultato rappresentato dalle conciliazioni raggiunte in sede di udienza di discussione, atteso che i verbali di conciliazione sono stati 159, di cui 41 per procedimenti del 2012, con un incremento pari al 57,4% rispetto all'anno precedente, anno in cui i verbali di conciliazione sono stati 101, di cui 22 per procedimenti del 2011, e pari al 141% rispetto al 2011, anno in cui i verbali di conciliazione sono stati 66.

Si precisa, inoltre, che le parti interessate dai rimanenti procedimenti presentati nel 2013 sono state convocate per udienze di discussione tenutesi a gennaio o febbraio del 2014.

Nel 2013 i verbali di invio a definizione sono stati 83, di cui 17 per procedimenti del 2012 e 66 per procedimenti del 2013, a fronte dei 69 verbali di invio a definizione complessivamente redatti nel 2012, di cui 24 per procedimenti del 2011 e 45 per procedimenti del 2012.

Nel 2013 c'è stato un incremento dei provvedimenti decisori, complessivamente 36, pari all'89,5% rispetto al 2012, di cui 29 delibere collegiali e 7 determinazioni direttoriali, a fronte dei 19 provvedimenti decisori complessivamente adottati nel 2012.

Infine, rilevante è stato anche il valore medio dei provvedimenti decisori, derivante dal rapporto tra il totale delle somme dovute dagli operatori in esecuzione dei provvedimenti di definizione e il numero dei provvedimenti decisori adottati, con un importo medio di €. 2225,00 a fronte dei €. 2004,25 del 2012.

Sintesi attività di definizione anno 2013 - Co.Re.Com. Lombardia	
Istanze di definizione pervenute	448
Inammissibilità	177
Archiviazione	40
Istanze per le quali si svolge udienza ex art. 16, c. 4, del Regolamento	275
Verbali di conciliazione in udienza ex art. 16, c. 4, Regolamento	159
Provvedimenti decisori [Σ D1)+D2]]	36
Determine direttoriali di definizione ex art. 19, c. 7 del regolamento	7
Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c. 7 del regolamento	29
Sospensioni per richiesta di atto di indirizzo ad A.G.Com. ex art. 22, c. 4bis	0

importo complessivo
delle definizioni
€ 80.100,00

Importo medio della
definizione
€ 2225,00

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

Sintesi richieste di riattivazione anno 2013 - Co.Re.Com. Lombardia	
Istanze di provvedimenti temporanei	30
Inammissibilità	18
Istanze accolte dall'operatore	3
Rigetto dell'istanza	1
Provvedimenti temporanei adottati	1
Segnalazioni inottemperanze	0

Principali tematiche oggetto delle controversie

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

Questioni frequenti sono le contestazione relative a traffico dati non riconosciuto (anche in *roaming* internazionale), ai ritardi nell'attivazione dei servizi o al trasloco delle linee, all'attivazione di servizi non richiesti (specie nel caso di contratti a distanza), alla disattivazione di servizi compresi nell'offerta acquistata dall'utente, a irregolarità nelle fatturazioni e alla mancata risposta ai reclami, all'attivazione di servizi (originariamente richiesta mediante *vocal order*) nonostante il tempestivo esercizio del diritto di ripensamento da parte dell'utente.

Infine, preme segnalare il costante aumento di controversie relative all'attivazione di servizi e/o profili tariffari diversi da quelli promessi in sede precontrattuale oppure oggetto della proposta di adesione sottoscritta.

Risorse impiegate

Il 2013 è stato il primo anno in cui della funzione delegata della definizione amministrativa delle controversie si sono occupati due funzionari, a tempo pieno, di cui un funzionario, attualmente in maternità, entrato in ruolo a gennaio dello stesso anno, mentre l'altro funzionario è entrato in ruolo a gennaio 2014, entrambi in seguito a procedura concorsuale appositamente indetta dal Consiglio Regionale della Lombardia.

Inoltre, nel 2013 è stato confermato l'impiego stabile di un'unità part-time con compiti di segreteria, integralmente dedicata, alla definizione amministrativa delle controversie.

Sintesi richieste di riattivazione anno 2013 - Co.Re.Com. Lombardia	
Istanze di provvedimenti temporanei	30
Inammissibilità	18
Istanze accolte dall'operatore	3
Rigetto dell'istanza	1
Provvedimenti temporanei adottati	1
Segnalazioni inottemperanze	0

Criticità

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

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

Si è poi riscontrato il problema della difficile verificabilità circa la conformità dell'oggetto dell'istanza di definizione all'oggetto del fallito tentativo di conciliazione, soprattutto nei casi in cui questo sia stato esperito avanti le commissioni paritetiche o presso le camere di commercio.

Si segnala, altresì, la mancata partecipazione di alcuni operatori all'udienza di definizione.

Queste situazioni hanno avuto come conseguenza, da un lato, la necessità di richiedere integrazioni istruttorie e, dall'altro lato, l'aumento del numero delle pratiche inviate a decisione.

Una notazione conclusiva, già evidenziata lo scorso anno, riguarda infine il significato che la procedura di definizione sembra ancora assumere per alcuni gestori, ossia di "conciliazione di secondo grado", durante la quale aggiornare in melius le proposte formulate nella fase precedente. Tale atteggiamento rischia però di svilire il significato del tentativo obbligatorio di conciliazione a mera fase di passaggio verso la procedura di definizione amministrativa delle controversie e determina, in concreto, l'avvio di procedimenti di definizione per controversie che avrebbero potuto essere risolte durante il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Prospettive

Il numero elevato di istanze di definizione pervenute nel corso del 2013, senza dubbio superiore alle iniziali previsioni, ha determinato l'accumularsi di un consistente numero di pratiche pendenti, ossia di pratiche per le quali è stata completata l'istruttoria e si è in attesa del provvedimento decisorio. Ne consegue che nell'ambito dell'attività di definizione amministrativa delle controversie il progressivo smaltimento dell'arretrato rappresenta l'obiettivo principale.

Il 2014 vede l'assenza per maternità di un funzionario per cui dal mese di febbraio si provvederà ad affiancare al funzionario, attualmente impiegato a tempo pieno sulla definizione amministrativa delle controversie, un altro funzionario per 2 o 2,5 giorni a settimana per far fronte alla crescente mole di contenzioso.

Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

Il Registro degli Operatori di Comunicazione, istituito con L. 31 luglio 1997, n. 249 (art.1, comma 6, lettera a), punti 5. e 6.), costituisce l'anagrafe degli operatori di comunicazione. E' gestito sulla base delle disposizioni contenute nell'allegato 'A' alla Del. A.G.Com. 666/08/Cons "Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del registro degli operatori di comunicazione" e successive modifiche e integrazioni. Scopo del Registro è di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari delle imprese, nonché quello di consentire l'applicazione delle norme sulla limitazione delle concentrazioni editoriali, a tutela del pluralismo e della concorrenza.

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

Attività svolte nel 2013

La Lombardia è la regione che detiene, insieme al Lazio, il più alto numero di imprese di comunicazione iscritte al Roc a livello nazionale. Le imprese lombarde iscritte al Registro sono 3.560, costituendo il 21% del totale complessivo degli operatori iscritti.

Di seguito si rappresentano sinteticamente gli elementi di rilievo che nel corso dell'anno 2013 hanno caratterizzato l'attività di gestione del Registro. Tali elementi possono essere utilizzati sia per comprendere il quadro generale entro cui collocare gli interventi più specifici, sia per trarne spunti di riflessione e di valutazione, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio e le modalità organizzative e gestionali del Registro stesso.

Volume dei procedimenti

Iscrizioni - Alla data del 31.12.2013 queste sono le risultanze del monitoraggio sull'andamento delle iscrizioni al ROC della Lombardia:

Periodo 1/1/2013 – 31/12/2013	Totale iscrizioni: 203
-------------------------------	------------------------

Classificazione delle iscrizioni per tipologia di attività:

Editoria	60
Editoria elettronica	28
Servizi di comunicazione elettronica	67
Produttori/Distributori di programmi	15
Concessionarie di pubblicità	10
Fornitori di servizi media audiovisivi	5
Radiodiffusione televisiva e sonora	2
Operatori di rete	1
Agenzie di stampa	1

Dal prospetto si rilevano sia una stabilità nel numero complessivo delle iscrizioni (nel 2012 le iscrizioni sono state 210), sia la conferma della prevalenza di iscrizioni nell'ambito dell'editoria (anche elettronica), anche se il dato è in diminuzione rispetto al 2012. Nel 2012, infatti, le iscrizioni nel settore dell'editoria tradizionale sono state n. 103 e n. 43 gli operatori iscritti nella categoria dell'editoria elettronica, a fronte delle attuali n.60 e n.28. E' da considerare, inoltre – ai fini di una valutazione più ponderata - che nel numero degli iscritti nella categoria 'editoria' sono inclusi i soggetti operanti nel settore non profit, i quali si registrano con lo scopo di poter usufruire di riduzioni delle tariffe postali ai sensi dell'art.21 della legge n. 14 del 24 febbraio 2012 per la spedizione dei propri prodotti editoriali. Ancora rispetto all'anno precedente è da rilevare l'aumento del numero delle iscrizioni nella categoria dei servizi di comunicazione elettronica, che includono gli esercizi di Internet Point e Phone Center aperti al pubblico, che nel 2012 erano quantificati in n. 56, a fronte degli attuali n. 67.

Cancellazioni - Alla data del 31.12.2013 queste sono le risultanze del monitoraggio sull'andamento delle cancellazioni dal ROC della Lombardia:

Periodo 1/1/2013 – 31/12/2013	Totale cancellazioni: n.66
-------------------------------	----------------------------

Classificazione delle cancellazioni per tipologia di attività:

Servizi di comunicazione elettronica	6
Concessionari di pubblicità	5
Editoria	36
Editoria elettronica	7
Produttori/distributori programmi	2
Radiodiffusione televisiva e sonora	7
Fornitori di servizi media audiovisivi	3
Operatori di rete	2

Rispetto alle cancellazioni si rileva un discreto scostamento rispetto all'anno precedente; nel 2012 le cancellazioni sono state 39, mentre si evidenzia come nel 2013 il numero delle cancellazioni abbia raggiunto le 66 unità. Tale aumento è dovuto, con tutta probabilità, alla crisi economica che sta coinvolgendo il nostro Paese e che riguarda, conseguentemente, anche il settore delle comunicazioni. In particolare è da evidenziare come il numero maggiore di cancellazioni si concentri nel segmento dell'editoria, coinvolgendo anche importanti realtà aziendali, presenti nel settore da molti anni e con numerose pubblicazioni. L'editoria, quindi, si caratterizza per una doppia valenza, rappresentando al contempo sia un segmento in cui si registra un elevato numero di iscrizioni, sia quello in cui si registra il più alto numero di cancellazioni.

TABELLA DI RIEPILOGO

ATTIVITA'	ISCRIZIONI	CANCELLAZIONI
Fornitori di servizi comunicazione elettronica	67	6
Editoria	60	36
Editoria elettronica	28	7
Produttori /Distributori di programmi	15	2
Concessionari di pubblicità	10	5
Fornitori di servizi media audiovisivi	5	3
Radiodiffusione televisiva e sonora	2	7
Operatori di rete	1	2
Agenzie di stampa	1	-

Organizzazione interna

Per quanto riguarda l'organizzazione, il personale e la gestione dell'attività, nel 2013 si è consolidato sia l'assetto professionale del gruppo di lavoro facente parte della struttura Roc (composta da un funzionario amministrativo e da due istruttori, di cui uno part-time all'80%), sia il servizio di consulenza e informazione erogato a favore degli utenti del Registro. Il servizio è declinato principalmente su due livelli di intervento: 1. attraverso la consulenza telefonica e la corrispondenza elettronica; 2. attraverso l'attività di sportello aperto al pubblico (giovedì mattina, dalle ore 9.30 alle ore 12.30), frequentato soprattutto da operatori stranieri, i quali, non avendo dimestichezza con le procedure amministrative e spesso incontrando anche difficoltà a comprendere quali adempimenti sono loro richiesti, necessitano di un contatto diretto con l'amministrazione pubblica e di un supporto, anche operativo, da parte del Co.Re.Com..

Sistema informativo telematico

Il 2013 si è caratterizzato per la definitiva messa a regime del nuovo sistema informativo di gestione del Registro accessibile dal portale www.impresainungiorno.gov.it che ha innovato e semplificato le procedure, consentendo agli operatori di inserire e aggiornare direttamente *online* tutti i dati che li riguardano, favorendo conseguentemente una netta diminuzione della produzione cartacea dei documenti. Considerata superata la fase iniziale di sperimentazione del nuovo sistema informativo, che necessariamente ha comportato la messa in opera di aggiustamenti per correggere alcuni malfunzionamenti, si può prevedere di potenziare il sistema con l'introduzione di nuove funzioni, con l'obiettivo finale di giungere a considerare tale piattaforma come unico ambiente di lavoro e di interazione con le imprese; in questa direzione, si formulano alcune proposte:

- la possibilità del sistema di generare tutti i provvedimenti necessari allo svolgimento del procedimento, personalizzati e modificabili, collegati all'applicativo di gestione del protocollo in uso presso il Co.Re.Com., che attualmente è in fase di totale ri-progettazione;
- la possibilità del sistema di comunicare direttamente con gli operatori iscrivendi o iscritti al registro, qualora si rendesse utile inviare e.mail o fax di richiesta di acquisizione di informazioni o documenti;
- la possibilità del sistema di leggere analiticamente i dati in esso contenuti, al fine di predisporre interrogazioni di dettaglio e indagini statistiche aggiornate all'attualità del momento;
- l'intensificazione dell'attività di semplificazione delle procedure, in

particolare per i soggetti senza scopo di lucro, quali organizzazioni non profit ed enti pubblici, i quali non essendo operatori tipici del settore delle comunicazioni potrebbero fruire di percorsi agevolati nella compilazione della modulistica.

Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali

Introduzione

Nel 2013 l'attività di vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale è stata espletata quasi totalmente attraverso il monitoraggio delle trasmissioni; da una parte si è avviata e conclusa l'analisi delle trasmissioni registrate nel 2012 dall'altra si è provveduto a registrare le trasmissioni inerenti alla sessione 2013 che saranno analizzate successivamente.

Al di fuori della sessione di monitoraggio si è avuta una sola contestazione per la violazione dell'art. 37, comma 4, del T.U. 177/05 – Interruzione dei telegiornali; altre segnalazioni non sono risultate procedibili e pertanto archiviate.

Sessione di monitoraggio 2013

A seguito della relazione conclusiva di monitoraggio redatta dalla società incaricata dell'analisi, l'ufficio ha proceduto all'esame di ogni singola indicazione e alla visione di ogni trasmissione che potesse presentare casi di presunta violazione. Questa attività di studio e di valutazione del trasmesso è quella che richiede sempre un maggior dispendio di energie soprattutto laddove il confine tra il consentito e l'illecito è labile o dove la decisione ha richiesto un'analisi tipicamente qualitativa del trasmesso.

Anche in questa sessione si è riscontrato che la collaborazione con l'azienda preposta all'analisi è fondamentale per un risultato ottimale sia da un punto di vista della tempistica che delle qualità della relazione.

Il risultato di questa collaborazione è stato l'invio alle emittenti interessate di 17 contestazioni.

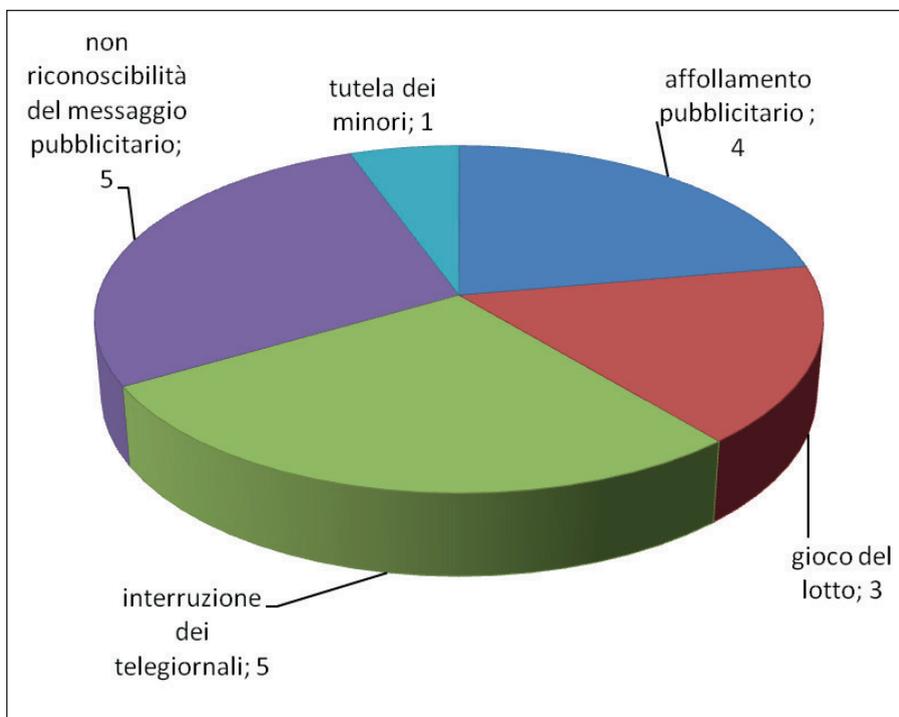
La tipologia delle violazioni contestate nel corso del 2013 sono come segue riassumibili:

- **Quattro** contestazioni sono state notificate per la violazione dell'art. 38, comma 9, del T.U. 177/05 concernente l'affollamento pubblicitario orario.
- **Tre** contestazioni sono state notificate per la violazione dell'art. 5-ter, commi 1, 2 e 3 della delibera n. 538/01/CSP "*Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite*". Con particolare riferimento ai pronostici concernenti il gioco del lotto, enalotto e giochi simili;
- **Cinque** contestazioni sono state notificate per la violazione dell'art.

dell'articolo 37, comma 4, del T.U. 177/05 concernenti l'interruzione dei telegiornali.

- **Cinque** contestazioni sono state notificate per la violazione dell'art. 36 bis, comma 1, lett. a) del T.U. 177/05 e dell'art. 3, commi 1 e 2, della delibera n. 538/01/CSP "Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite" concernenti la non riconoscibilità del messaggio pubblicitario.
- **Una** violazione è stata notificata per la violazione dell'art. 34, comma 2, del T.U. 177/05 concernente la tutela dei minori.

Tipologia delle violazioni – sessione monitoraggio 2012"



Per la prima volta sono ben 5 le emittenti che non hanno ricevuto alcuna sanzione a seguito del monitoraggio. Questo risultato si spera sia la conseguenza di una migliore conoscenza delle norme che regolano l'attività radiotelevisiva locale anche a seguito dei fruttuosi rapporti instauratisi nel tempo con le emittenti locali.

Tipologia di violazioni:

Affollamento pubblicitario

La violazione dell'art. 38, comma 9, del T.U. 177/05 concernente l'affollamento pubblicitario è la tipologia che a tutt'oggi risulta più facilmente riscontrabile grazie alla puntuale elaborazione dei tempi dedicati alla pubblicità effettuati da sofisticati data base. Il dato che perviene attraverso la relazione conclusiva è un dato numerico affidabile al quale si aggiunge sempre una valutazione personale incrociando il riscontro meccanico a quello manuale. Con questo metodo si allungano i tempi di accertamento della violazione ma si guadagna in sicurezza sulla contestazione anche a fronte delle sempre più frequenti richieste di audizione da parte delle emittenti interessate ai provvedimenti sanzionatori.

Lotto e giochi simili

In questo ambito si inseriscono le violazioni dell'art. 5-ter, commi 1, 2 e 3 della delibera n. 538/01/CSP *“Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite”*.

Queste contestazioni hanno richiesto un'attenta analisi qualitativa a causa della difficoltà di identificazione dei programmi trasmessi. La linea di demarcazione tra lecito e violazione è, infatti, ambigua così come è labile la definizione normativa delle caratteristiche che tali programmi dovrebbero avere per non incorrere in sanzione. Non sempre infatti i chiarimenti e le indicazioni anche dell'Autorità risultano facilmente applicabili anche se oramai l'esperienza maturata e le reiterate violazioni in campo hanno delineato alcuni elementi chiave che permettono una più semplice identificazione della violazione del regolamento 538/01/CSP.

Interruzione TG

Pur nella chiarezza della normativa che vieta l'interruzione dei telegiornali, sussistono ancora parecchie violazioni dell'articolo 37, comma 4, del T.U. 177/05.

Le sigle di apertura e chiusura dei telegiornali sono l'elemento determinante per comprendere se la violazione è stata posta in essere oltre che definire la lunghezza del notiziario stesso. Certamente la suddivisione del momento informativo in rubriche può facilitare il posizionamento dello spot pubblicitario tra una rubrica e l'altra rendendo però più complessa l'analisi delle trasmissioni.

Non riconoscibilità del messaggio pubblicitario

La violazione dell'art. 3, comma 2, della Del. A.G.Com. 538/01/CSP "Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite" è risultata la più frequente.

All'interno di questa macro area vengono inseriti tutti quei programmi che volutamente sono stati identificati dalle emittenti in maniera "creativa" ovvero non in conformità alle norme e comunque in maniera diversa da "messaggio pubblicitario" per non gravare sul 25% di affollamento orario spesso interamente occupato dai *break* pubblicitari.

Questa è la tipologia di violazione più numerosa e al suo interno si suddivide in differenti fattispecie.

Innanzitutto si rileva una commistione tra informazione e pubblicità soprattutto nei programmi di intrattenimento.

Il limite di demarcazione tra informazione ai telespettatori e promozione di una azienda è chiaro: l'informazione è generica, la pubblicità presenta il nome del marchio, il luogo di acquisto e spesso numeri di telefono, indirizzi e sito internet.

Una fattispecie rientrante in questa macro area è la propaganda di aziende singole o gruppi di aziende chiaramente identificabili e contattabili all'interno di programmi denominati di "informazione" o "culturali". Sono in realtà veri e propri *break* pubblicitari e come tali sono stati sanzionati.

Grafico n. di violazioni negli anni: sessione monitoraggio 2012 (più una violazione nel corso dell'anno 2013) = 18 violazioni (vedi grafico sotto)



Minori

La conformità dei programmi televisivi all'art. 34, comma 2, del T.U. 177/05 è la prima e la più importante analisi ad essere effettuata; proprio per la peculiarità delle violazioni eventualmente poste in essere la programmazione televisiva viene sempre valutata con speciale attenzione.

Le emittenti sono generalmente molto attente a non incorrere in sanzioni relative all'art. 34 del T.U. anche per le ripercussioni che una tale contestazione ha non solo sul palinsesto ma anche su altre valutazioni quali ad esempio la graduatoria per i contributi ministeriali.

Nel 2012 è stata evidenziata una sola violazione per la mancanza di un adeguato segnale identificativo delle trasmissioni televisive non adatti ai minori (cd "bollino rosso") da esporre per tutta la durata del programma.

Monitoraggio - sessione unica 2013

Anche per il 2013, così come richiesto dalle linee guida dell'A.G.Com., sono state sottoposte al monitoraggio 17 emittenti locali pari al 30% di quelle riportate nella tabella allegata all'Accordo quadro sottoscritto tra A.G.Com. e Regioni nel 2008, nella quale sono individuate, per la Lombardia, 57 emittenti.

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

Le emittenti estratte e successivamente sottoposte a monitoraggio sono:

1. Telecolor,
2. Bergamo TV,
3. Teleunica,
4. Telereporter,
5. Studio 1 TV,
6. Telem Lombardia,
7. Telenova,
8. Telemantova,
9. Rete 55,
10. Televallassina,
11. Retebrescia,
12. Canale Italia,
13. Teleboario,
14. Studio Nord,
15. Telemonteneve,
16. Antenna 2,
17. Videostar

I programmi trasmessi dal campione delle emittenti così determinato sono stati sottoposti a monitoraggio (registrazione) per 7 giorni per 24 ore al giorno nella settimana dall' 11 al 17 novembre 2013, per un monte ore complessivo di 2856 (da moltiplicarsi per le quattro macro aree da analizzarsi separatamente). L'analisi qualitativa del trasmesso è attualmente in fase di elaborazione ed ultimazione da parte della società incaricata.

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

Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi

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

Per l’esercizio in concreto dell’attività di vigilanza sulla base del nuovo Regolamento, l’A.G.Com. ha diramato le nuove Linee guida, cui i Co.Re.Com. si devono attenere.

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

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

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

L’Ufficio per il Co.Re.Com. ha quindi svolto l’attività di vigilanza di cui trattasi, mediante il monitoraggio d’ufficio nel periodo dal 18 maggio al 4 giugno 2013 e dal 5 settembre al 30 ottobre 2013.

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

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

Le testate giornalistiche analizzate sono:

- La Provincia Pavese
- Il Giornale di Brescia
- La Gazzetta di Mantova

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

Dall'analisi effettuata non è emersa alcuna irregolarità o violazione; è stato aperto un procedimento a seguito di una segnalazione conclusosi con una archiviazione in via amministrativa per insussistenza della violazione.

Esercizio del Diritto di rettifica

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

Conclusioni

Come già evidenziato nello scorso anno, anche nel 2013 l'attività di vigilanza è stata svolta oramai con una certa esperienza. L'attività è a regime e i procedimenti sono rodati.

Una nota particolare deve essere dedicata al personale poiché il 2013 è stato caratterizzato da un elevato turn over di personale:

- il funzionario preposto all'attività di monitoraggio è stato sostituito da un altro funzionario *part time* due giorni alla settimana a causa dello scadere del contratto a tempo determinato;
- il dirigente dell'ufficio per il Co.Re.Com., responsabile dei procedimenti, è stato destinato ad altro incarico e sostituito, dal mese di agosto, da un nuovo dirigente d'Ufficio;
- è stata inoltre eliminata la figura di Posizione organizzativa "Professional per le attività di vigilanza – monitoraggio sui media e tutela fasce deboli" a causa di una riorganizzazione del personale del Consiglio regionale con effetto dal 2014.

Questi cambiamenti ovviamente hanno richiesto sforzi ed energie per instaurare un nuovo equilibrio professionale non ancora a regime.

Il lato positivo dei cambiamenti è la freschezza di vedute e la voglia di fare che argina l'inevitabile fatica dell'apprendimento e della conoscenza.

Tutela dei minori

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

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

Nel concreto la vigilanza in materia di tutela dei minori, così come prevista dalla specifica delega ai Co.Re.Com., viene espletata essenzialmente su segnalazione, spesso a mezzo fax ma ancor più facilmente via *e-mail* anche grazie al modello prestampato scaricabile dal sito internet. Il contenuto delle segnalazioni dell'anno 2013 riguarda essenzialmente l'indignazione degli utenti per comportamenti ritenuti scorretti durante i programmi televisivi, spesso nei servizi informativi e nei telegiornali.

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

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

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



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

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

Per indirizzare i giovani ad un corretto uso del telefono cellulare, il Co.Re.Com., in collaborazione con il MIUR – Istituto scolastico regionale – e con la fondazione *Terre des Hommes* Italia onlus, ha indetto il concorso *Doma il Bullo* per premiare migliori filmati che sviluppino il tema della lotta al bullismo. Hanno partecipato 24 scuole con 36 video prodotti e sono stati premiati i 6 video che meglio rappresentavano la lotta al bullismo. Nato con l'obiettivo di proporre azioni positive contro il bullismo e *cyberbullismo*, l'edizione 2013 ha allargato le proprie aree tematiche, comprendendo tutti quei comportamenti che possono risultare pericolosi per i giovani navigatori.

La giuria, composta da:

- Fabio Minoli, Presidente Co.Re.Com. Lombardia;
- Luca Bernardo, direttore del dipartimento materno - infantile e direttore della U.O. di pediatria dell'Ospedale Fatebenefratelli;
- Francesco De Sanctis, Direttore dell'Ufficio Scolastico Regionale – o suo sostituto;
- Federica Giannotta, responsabile Diritti dei minori dell'Associazione Terre des Hommes – o suo sostituto;
- Marco Pozzi, regista;

ha attribuito sei premi ad altrettante scuole, consistenti in buoni acquisto del valore di 700 euro - per l'acquisto di materiale multimediale o libri.

Grazie alla collaborazione del Co.Re.Com. con il *Teatro di Buratto* di Milano è stato assegnato anche un premio speciale consistente nella organizzazione di un laboratorio teatrale di drammaturgia in rete per la messa in scena del video realizzato per il concorso.

Alla premiazione, tenutasi presso l'Auditorium Gaber, hanno preso parte 317 alunni e 38 insegnanti alla quale è poi seguito un momento formativo presso il Consiglio regionale e la visita al 31° piano del grattacielo Pirelli.



Il Co.Re.Com. ha predisposto una serie di attività amministrative e di comunicazione in considerazione della nomina della Presidente del Co.Re.Com. quale membro supplente in rappresentanza dei Co.Re.Com. al Comitato Media e Minori presso il Ministero dello Sviluppo Economico.



Tra le diverse iniziative di sensibilizzazione spicca la promozione delle attività del Co.Re.Com., con particolare riferimento alla prevenzione e vigilanza sui media, al corso di *Diritto della comunicazione per le imprese e i media* e di *Diritto dell'informazione* presso l'Università Cattolica del Sacro cuore di Gesù di Milano.

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



Tra le diverse iniziative, sempre in tema di giovani e media, è interessante ricordare il **Timeline film Festival** di Carate Brianza: un concorso internazionale di video prodotti esclusivamente in ambito scolastico di cui il Co.Re.Com. è patrocinatore.



Infine, sul piano delle iniziative in tema di minori il Comitato, nell'ambito della delega relativa alla tutela dei minori, ha ritenuto importante

implementare un ulteriore intervento mirato alla costruzione di una nuova cultura: l'educazione digitale. In questo quadro, ha deciso l'avvio – dal 2014 dello “*Sportello Help! web-reputation giovani*”, attraverso il quale intende svolgere una duplice funzione:

- **di prevenzione:** attraverso la pianificazione, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale della Lombardia, di **interventi formativi nelle scuole**, dedicati ad alunni e docenti e finalizzati a fornire una maggiore conoscenza “tecnica” riguardo l'utilizzo dei *social network*;
- **di aiuto:** mediante la predisposizione di **uno “Sportello”** al quale gli interessati (se minorenni, tramite i propri genitori/tutori/professori), potranno chiedere interventi correttivi o di rimozione, nei casi che non siano di competenza della polizia postale.

Il servizio sarà gestito da operatori in grado di rispondere alle richieste di intervento relative alla comparsa di notizie “diffamanti” su testate giornalistiche *online, blog, forum* e alla presenza di foto, filmati, notizie offensive per i quali si chiede la rimozione.



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

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

www.corecomlombardia.it