COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

Relazione sull'attività svolta dal Co.Re.Com. della Lombardia nell'anno 2017

Approvata con Deliberazione 12 marzo 2018, n. 18

www.corecomlombardia.it

Relazione annuale 2017

Sommario

Presentazione ***7***

Parte prima Quadro generale ***13***

Introduzione 15
Customer Satisfaction (Conciliazioni, Definizioni, Trasmissioni dell'accesso) 17
Comitato regionale per le comunicazioni 27
Composizione del Comitato 29
Deliberazioni approvate dal Comitato 31
Strutture organizzative di supporto al Comitato 39
Ufficio per il Co.Re.Com. - personale anno 2017 41
Sistema informativo: estensione di Di.As.Pro. Al Co.Re.Com. 42
Gestione economico-finanziaria 43

Parte seconda Attività proprie ***47***

Introduzione 49
Cyberbullismo: un aiuto dalle istituzioni
Lo Sportello "*Help Web Reputation Giovani"* 49
Nuove regole per nuovi rischi 50
Un primo bilancio 52
Gli interventi di aiuto 53
Rapporto "Web Reputation e comportamenti online degli adolescenti in Italia" 56
Principali risultati emersi 56
La Web Reputation dei giovani lombardi:
primi elementi di un'analisi diacronica 2016/2017dei dati principali 58
Testimonianze e ricordo in memoria delle vittime di Cyberbullismo 61
Vigilanza sulla *par condicio* e gestione del procedimento relativo ai messaggi autogestiti gratuiti 71
Trasmissioni dell'accesso 75
Convegni, iniziative, eventi di comunicazione pubblica 75
Patrocini 93
Eventi Co.Re.Com. Anno 2017 95
Coordinamento dei Presidenti e dei dirigenti dei Co.Re.Com. 101

Comunicazione, progetti, pubblicità 101
Progetto Università lombarde e Comunicazioni 103
Rassegna stampa - Video 105
Sito Web istituzionale 115
Parte terza Attività delegate ***117***
Introduzione 119
Tentativo obbligatorio di conciliazione 121
La Conciliazione 121
Principali tematiche oggetto di controversia 123
Migrazione 123
Disservizi più frequentemente lamentati dagli utenti 123
Telefonia mobile 124
Conciliazioni in videoconferenza 125
Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano 125
Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio 125
Criticità 125
Definizione amministrativa delle controversie 127
Principali tematiche oggetto delle controversie 128
Risorse impiegate 130
Criticità 131
Prospettive 131
Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) 133
Attività svolte nel 2017 134
Volume dei procedimenti 134
Organizzazione interna 139
Criticità, azioni di miglioramento e prospettive 140
Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali 143
Introduzione 143
Monitoraggio e vigilanza - gestione 2017 143
Presunte violazioni 2017 - segnalazioni da parte del cittadino 145
Pluralismo politico e sociale - sessione 2017 147
Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi 147
Esercizio del Diritto di rettifica 151
Conclusioni 151

Tutela dei minori - Lo Sportello "*Help Web Reputation* Giovani" 151
Ricerca Web reputation e comportamenti rischiosi online.
L'esperienza dei giovani lombardi (un anno dopo) 155
Ricerca La Web reputation dei giovani lombardi:
primi elementi di un'analisi diacronica (2016/2017 dei dati principali) 163
Collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale Lombardia 164
Tavolo Tecnico Scientifico Nuova Facoltà 165
Progetto "Il Consiglio entra nelle scuole" 166
Relazione a cura di Ufficio per il Co.Re.Com. Lombardia 167
Progetto grafico e stampa 168

Presentazione

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Lombardia, Autorità che svolge a livello territoriale funzioni di governo, di garanzia e di controllo nel campo delle telecomunicazioni, da alcuni anni, porta avanti con impegno e dedizione le *funzioni proprie e delegate da Agcom,* attribuitegli per legge.

La Relazione annuale nella sua declinazione integrale ben racconta, anche attraverso i numeri, la grande mole e la qualità del lavoro che questo Co.Re.Com. svolge, sempre tenendo come *"stella polare"* il servizio ai cittadini e la prossimità territoriale.

Dai diversi milioni di euro resi loro nel corso degli anni attraverso le *conciliazioni* e *definizioni* con le compagnie delle telecomunicazioni, alla garanzia della qualità del sistema televisivo regionale offerta mediante il *monitoraggio alle emittenti*, sino alla gestione della *par condicio* a tutela del pluralismo sociopolitico, per citare solo alcune delle nostre attività.

Ma è per una tematica, a cui da anni il Co.Re.Com. della Lombardia dedica attenzione ed energie e che ora è sempre più alla ribalta a livello nazionale e internazionale, a cui si vuole dedicare qualche parola in più in questa breve introduzione.

Il riferimento è al tema del *Cyberbullismo* e di ciò che più in generale inerisce la *reputazione digitale* in particolare dei minori.

Il Co.Re.Com. della Lombardia, regione che sempre si contraddistingue per il "*fare*", ha infatti dato vita, già nel luglio 2014, al primo "*Sportello*" di aiuto concreto ai cittadini, denominato "*Help Web Reputation Giovani*", esempio unico a livello europeo di servizio pubblico totalmente gratuito in tema di contrasto al *cyberbullismo* e al *sexting*, e più in generale alla *tutela della persona sul web*, grazie al quale chi si sente violato nella propria reputazione digitale può richiedere la rimozione delle fattispecie ritenute lesive, siano esse video, foto, commenti su chat, social e quant'altro. Un *servizio* che, in forme diverse, è stato mutuato come *best practice* da altre regioni, ciascuna secondo le proprie sensibilità.

In questi anni, il Co.Re.Com. della Lombardia ha operato tanti interventi, spesso delicati, con una percentuale di risoluzione positiva dei casi affrontati che supera l'87%, salvando con probabilità più di una giovane vita. Altrettanto significativa è l'attività svolta nell'ambito della *prevenzione*, in considerazione del fatto che i giovani sono bravissimi nell'utilizzo delle tecnologie digitali, ma molto carenti sotto il profilo della *consapevolezza* di quelle che possono essere le conseguenze, presenti e future, per se stessi e per gli altri, di quanto postano sul web.

Nel 2017, abbiamo svolto numerosi corsi formativi nelle scuole di tutte le province lombarde, coinvolgendo più di 29.000 studenti e 2700 docenti nelle scuole delle province lombarde coinvolte. Altresì, si sono realizzati 12 progetti in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale Lombardia, relativi alla *Commissione estremismo violento*; inoltre si sono realizzati 6 corsi di formazione per 1.300 referenti sul bullismo e il bando dei corsi formativi/informativi nelle scuole sulla *web reputation* per 102 scuole richiedenti; infine sono stati previsti, da ottobre a dicembre 2017, altri 115 corsi di formazione.

Oltre a questa specifica attività, di significativa importanza è stata anche quella editoriale che, attraverso la diffusione di specifici *vademecum* sull'utilizzo di principali social network, ha fornito agli studenti spunti e temi d'interesse circa i rischi, palesi e celati, del web. Tutte queste attività, si sono svolte in fondamentale sinergia con le principali Istituzioni che si occupano della materia: dalla Polizia Postale e delle Comunicazioni con cui il rapporto di collaborazione è suffragato da anni, alla Prefettura di Milano con la quale vige un Protocollo d'intesa proprio sul *Cyberbullismo*, al Tribunale dei Minori, all'Arma dei Carabinieri e all'Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia, nonché decine di associazioni di cittadini che operano sul territorio regionale e nazionale, solo per citarne alcune.

Oltre a questo, molto impegno è stato profuso anche sul fronte dell'emittenza privata locale di qualità, appoggiando le realtà editoriali in grado di offrire un valore aggiunto al territorio nella loro vincente battaglia per una ridefinizione, in questo senso, delle provvidenze pubbliche nel settore radiotelevisivo, altresì favorendo l'accessibilità ai media per parte dei diversamente abili, in collaborazione con le loro principali associazioni di rappresentanza.

Risoluzione delle controverse tra utenti e operatori di telecomunicazione - sotto questo profilo, di grande rilievo per i cittadini sono state le attività che, per le *Conciliazioni*, vedono circa 7.000 istanze pervenute con oltre 4.775 udienze effettuate per un valore complessivo delle conciliazioni andate a buon fine di circa 2.000.000,00 di euro, fatti risparmiare ai cittadini-utenti della Lombardia. La percentuale delle istanze chiuse con esito positivo, ammonta infatti all'85% con un importo medio per ogni conciliazione di circa 500 euro.

Definizione amministrativa delle controversie - per quanto riguarda queste attività, per il 2017 si è invece assistito ad una sensibile calo del numero delle istanze pervenute rispetto all'anno precedente. La causa è da rintracciarsi nei motivi pretestuosi, da parte degli utenti, emersi nel corso delle istruttorie effettuate da parte dei funzionari. Nel 2017, risultano pervenute oltre 400 istanze di cui 309 ritenute ammissibili. Le *decisioni* (delibere e determine) risultano 43 per un valore complessivo di 40.608,00 euro con un valore medio di ogni definizione pari a 944,00 euro.

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

Per quanto riguarda il *Volume dei procedimenti di iscrizione e cancellazione dal Registro* - la Lombardia (insieme al Lazio) detiene il più alto numero di imprese di comunicazione iscritte nel ROC a livello nazionale.

Su un totale complessivo di 12.433 iscrizioni attive alla data del 2 febbraio 2018, il 20% circa degli operatori risiede in Lombardia; alla suddetta data le imprese lombarde iscritte nel Registro sono 2.481. Rispetto agli esiti riscontrati alla fine del 2016 si rileva un considerevole aumento del numero complessivo degli iscritti che da 132 nel 2016 sono passati a 821 nel 2017. Tale risultato si deve alla massiccia immissione nel ROC degli operatori economici esercenti l'attività di call center e dei soggetti terzi affidatari di tali servizi.

Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali - il controllo del rispetto della normativa in materia di programmazione da parte delle emittenti locali si attua attraverso il monitoraggio delle trasmissioni, la verifica del loro contenuto e l'eventuale avvio e istruzione dei procedimenti finalizzati alla sanzione delle violazioni.

Il monitoraggio si articola su quattro macro aree:

- *Pubblicità.*
- *Tutela dei minori e Garanzie dell'utenza.*
- *Pluralismo sociopolitico.*
- *Obblighi di programmazione.*

La tipologia delle violazioni contestate nel corso del monitoraggio sessione 2017, è riassumibile come segue:

- **Una** contestazione relativa all'art. 34 comma 1, D.Lgs 31 luglio 2005, n. 177 Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, e quindi tutela dei minori rispetto a programmi a evidente contenuto pornografico.
- **Cinque** contestazioni relative all'art. 37, D.Lgs 31 luglio 2005, n. 177 Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici in materia di

pubblicità radiotelevisiva e in particolare – rispetto alla non riconoscibilità del messaggio pubblicitario.

- **Due** contestazioni relative all'art. 38, D.Lgs 31 luglio 2005, n. 177 Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, e in particolare – per il mancato rispetto dei limiti di affollamento pubblicitario previsti dalla normativa vigente.

I dati 2017, segnalano oltre 3.000 ore di trasmissione televisive monitorate nei confronti di quasi 20 emittenti (che comporta la registrazione di trasmissioni per 24h su 24h per sette giorni all'anno) che hanno portato a 8 proposte ad AGCom di sanzione.

Per quanto attiene la *Vigilanza sulla Par condicio e gestione del procedimento relativo ai messaggi autogestiti gratuiti*, nel corso del 2017 si sono svolte le seguenti consultazioni elettorali e referendarie:

- *11 giugno 201, amministrative* per l'elezione diretta dei Sindaci e per il rinnovo dei Consigli comunali: coinvolti 139 Comuni lombardi (turno di ballottaggio 25 giugno 2017);
- *22 ottobre 2017, Referendum* consultivo per l'autonomia della Lombardia;
- *22 ottobre 2017, Referendum* consultivi per la fusione di Comuni: 3 Comuni in provincia di Lecco, 2 in provincia di Lodi, 3 gruppi ciascuno di 3 Comuni in provincia di Como e 3 in provincia di Mantova.

Complessivamente sono state gestite 70 pratiche di emittenti disponibili a trasmettere i messaggi autogestiti gratuiti (53 emittenti televisive e 17 radio), mentre sono stati oltre 100 i soggetti politici che, in totale nell'anno 2017 hanno richiesto la trasmissione di MAG sulle emittenti di cui al punto precedente. Complessivamente sono stati trasmessi circa 7000 messaggi radio locali e 20.300 messaggi TV locali. Il riepilogo MAG radio e TV locali vede: complessivamente 73.331,93 euro i rimborsi Mag da liquidare per le emittenti radiofoniche; mentre 146.663,78 euro sono i rimborsi Mag da liquidare per le emittenti televisive.

In tema di *Accesso televisivo regionale Rai* - molto rilevante è stata anche l'attenzione che in questi anni abbiamo dedicato all'accesso ai media per parte dei diversamente abili, con interventi, corsi formativi e momenti di sensibilizzazione, nonché alle tante associazioni *no-profit* che operano con dedizione sul territorio in diversi ambiti e alle quali il Co.Re.Com. Lombardia ha offerto pari visibilità, anche attraverso *l'accesso televisivo regionale Rai* che da anni procede con successo e soddisfazione da parte degli accedenti e che nel 2017 ha visto pervenire ben 118 richieste complessive.

Nel concludere, l'auspicio che si vuole qui esternare, è che il nuovo Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia continui a svolgere con impegno la

sua speciale funzione di prossimità, confrontandosi direttamente con tutte le realtà territoriali e le Istituzioni regionali e nazionali, al fine di sensibilizzare e operare sempre più in direzione della tutela della persona e dei minori, così come fatto in questi anni, considerando imprescindibili il dialogo costruttivo e la sinergia tra Istituzioni, cittadini, associazioni e operatori e la prevenzione attraverso la formazione per insegnati e studenti.

Parte prima

Quadro generale

Introduzione

La Relazione annuale, approvata con Deliberazione 12 marzo 2018, n. 18, atto amministrativo che il Co.Re.Com. Lombardia è tenuto ad approvare entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello cui si riferiscono le attività (art. 12, comma 2, l.r. 28 ottobre 2003 n. 20) e a trasmetterlo all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale ed all'A.G.Com., oltre che un adempimento formale, costituisce anche uno strumento di trasparenza verso i cittadini, le rappresentanze associative, le imprese e le altre pubbliche amministrazioni: in questo secondo senso essa rappresenta quasi una sorta di bilancio sociale.

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

La sintesi che forniscono le cifre racconta di un Co.Re.Com. della Lombardia che nel 2017 ha gestito:

- 6315 istanze di conciliazione
- 4775 udienze di conciliazione effettuate
- circa 2.000.000,00 di euro, fatti risparmiare ai cittadini-utenti della Lombardia con un importo medio per ogni conciliazione di circa 500 euro.
- 85% le istanze di conciliazione chiuse con esito positivo
- 409 istanze di definizione pervenute
- 309 istanze di definizione ammissibili
- 43 decisioni (delibere e determine)
- 40.608,00 euro di valore complessivo restituiti ai cittadini-utenti
- 944,00 euro il valore medio di ogni definizione
- oltre 3.000 ore di trasmissioni televisive monitorate nei confronti di quasi 20 emittenti (registrazione 24h su 24h per 7 giorni all'anno)
- 2.481 operatori iscritti al Registro Operatori Comunicazione (12.433 iscrizioni attive alla data del 2 febbraio 2018)
- 821 nuovi operatori iscritti al Registro
- 7.000 Mag radio
- 20.300 Mag Tv

- oltre 100 i soggetti politici che hanno richiesto la trasmissione di Mag
- 73.331,93 euro per rimborsi Mag da liquidare per le emittenti radiofoniche locali
- 146.663,78 euro per rimborsi Mag da liquidare per le emittenti televisive locali
- oltre l'87% le richieste risolte positivamente dallo Sportello Help Web Reputation Giovani
- più di 29.000 gli studenti coinvolti nei corsi formativi
- 2.700 i docenti coinvolti nei corsi formativi
- 12 i progetti relativi alla *Commissione estremismo violento*, realizzati in collaborazione con l'USR della Lombardia
- 6 i corsi di formazione per 1.300 *referenti sul bullismo* e il bando dei corsi formativi/informativi nelle scuole sulla *web reputation* per 102 scuole richiedenti
- 115 i corsi di formazione previsti, da ottobre a dicembre 2017
- circa 24.000 i documenti protocollati (sia in entrata che in uscita)

Il Co.Re.Com. Lombardia, è altresì impegnato quotidianamente in attività di comunicazione, incontri istituzionali ed eventi per dare visibilità e risalto a tutte le sue azioni, legate appunto a funzioni delegate e funzioni proprie.

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

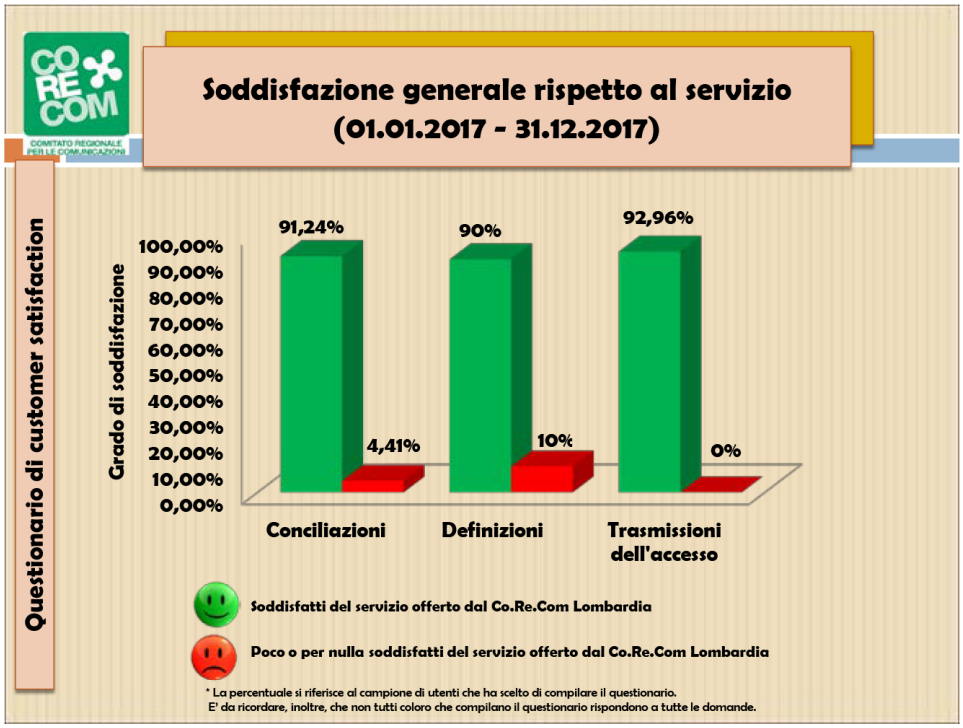
Grande attenzione, per esempio, poniamo nei confronti della *Tutela dei Minori*.

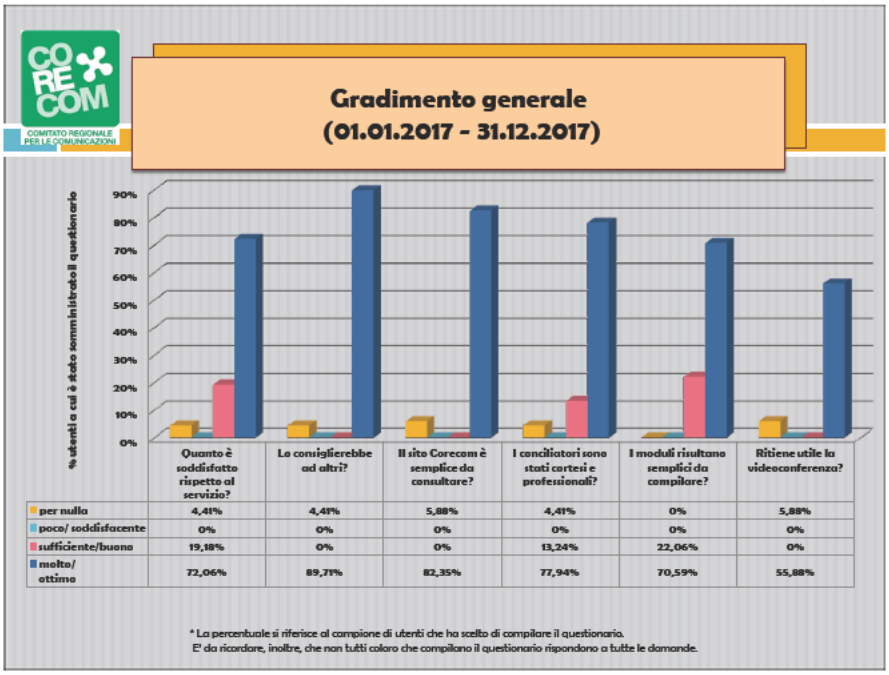
In relazione a questa tematica, e più specificamente a tutto ciò che inerisce la *web reputation*, declinata in particolar modo appunto sui giovani partendo dalla delega A.G.Com. sulla tutela dei minori sulle TV e ampliando l'ambito ai nuovi media che sono la forma prioritaria di comunicazione e informazione per quella fascia di età, il Co.Re.Com. Lombardia ha rafforzato e implementato l'attività dello *Sportello Help Web Reputation Giovani*, esempio unico di servizio totalmente gratuito a livello europeo.

Customer Satisfaction

(Conciliazioni, Definizioni, Trasmissioni dell'accesso)

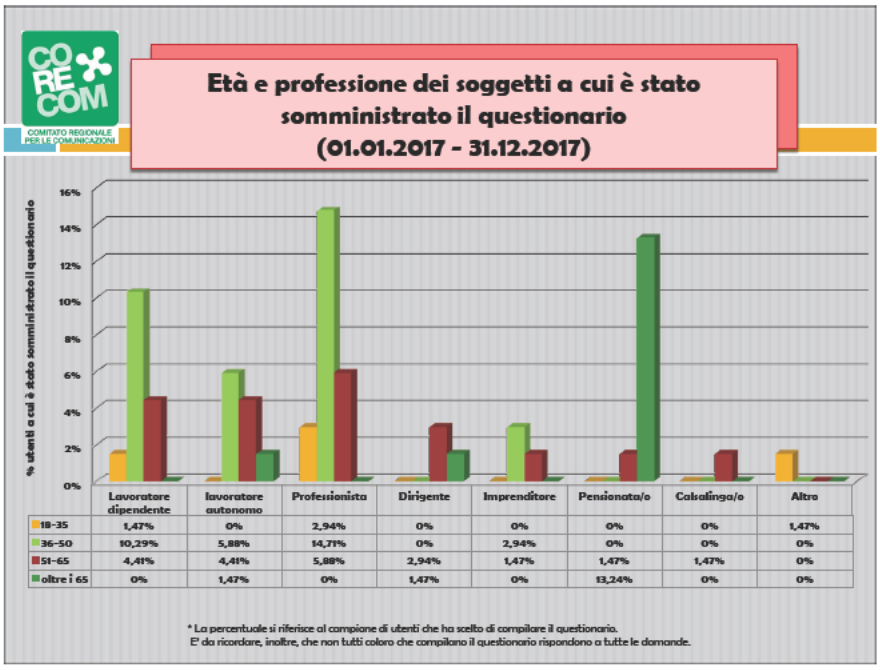
Di seguito di riportano i grafici inerenti la soddisfazione generale da parte dei cittadini rispetto al servizio offerto dal Co.Re.Com. della Lombardia, in ciascuno dei tre ambiti, riferiti complessivamente e singolarmente, al periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2017.



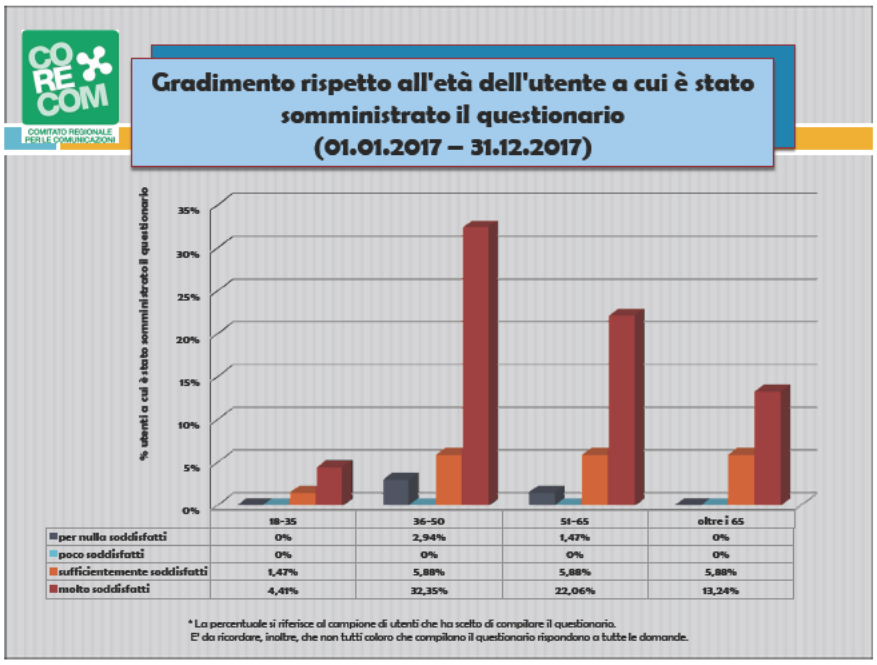


	Quanto è soddisfatto rispetto al servizio?	La consiglierebbe ad altri?	Il sito Corecom è semplice da consultare?	I conciliatori sono stati cortesi e professionali?	I moduli risultano semplici da compilare?	Ritiene utile la videoconferenza?
per nulla	4,41%	4,41%	5,88%	4,41%	0%	5,88%
poco/ soddisfacente	0%	0%	0%	0%	0%	0%
sufficiente/buono	19,18%	0%	0%	13,24%	22,06%	0%
molto/ ottimo	72,06%	89,71%	82,35%	77,94%	70,59%	55,88%

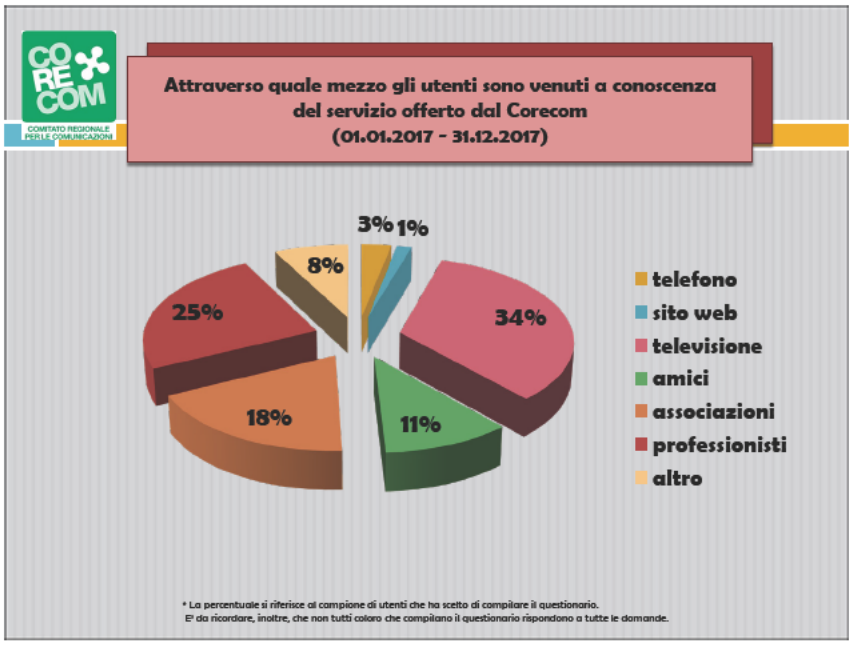
* La percentuale si riferisce al campione di utenti che ha scelto di compilare il questionario.
E' da ricordare, inoltre, che non tutti coloro che compilano il questionario rispondono a tutte le domande.

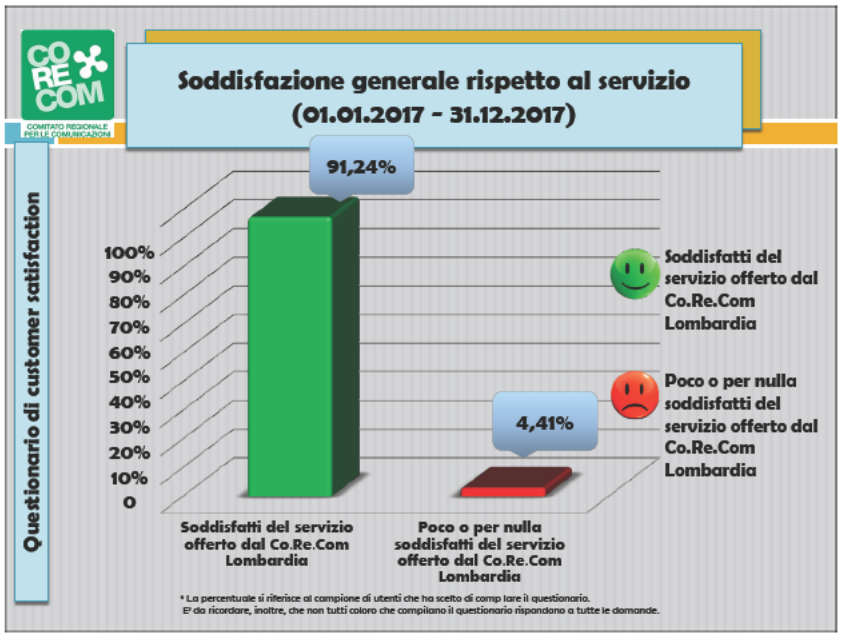


	Lavoratore dipendente	lavoratore autonomo	Professionista	Dirigente	Imprenditore	Pensionato/a	Casalinga/o	Altro
18-35	1,47%	0%	2,94%	0%	0%	0%	0%	1,47%
36-50	10,29%	5,88%	14,71%	0%	2,94%	0%	0%	0%
51-65	4,41%	4,41%	5,88%	2,94%	1,47%	1,47%	1,47%	0%
oltre i 65	0%	1,47%	0%	1,47%	0%	13,24%	0%	0%

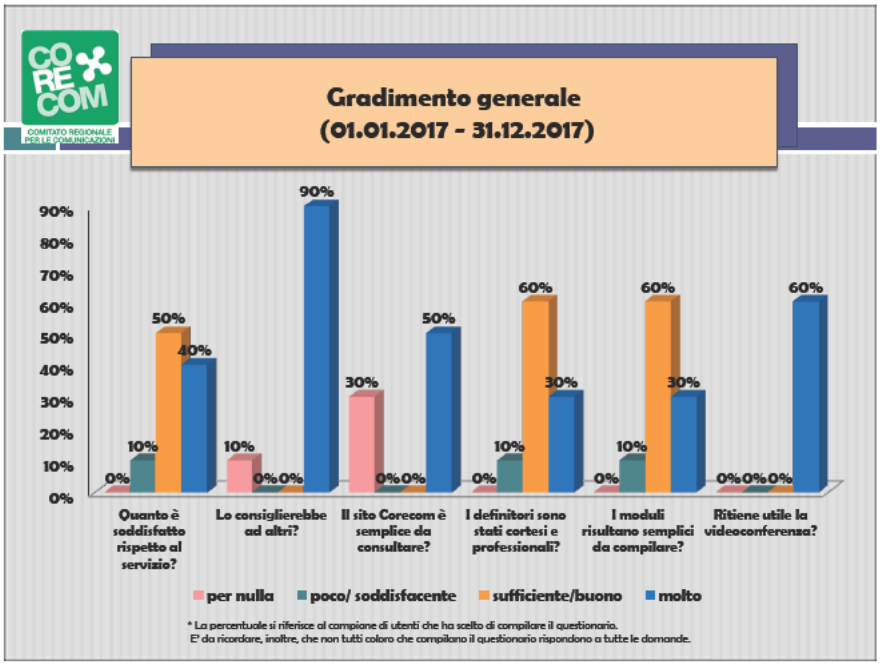


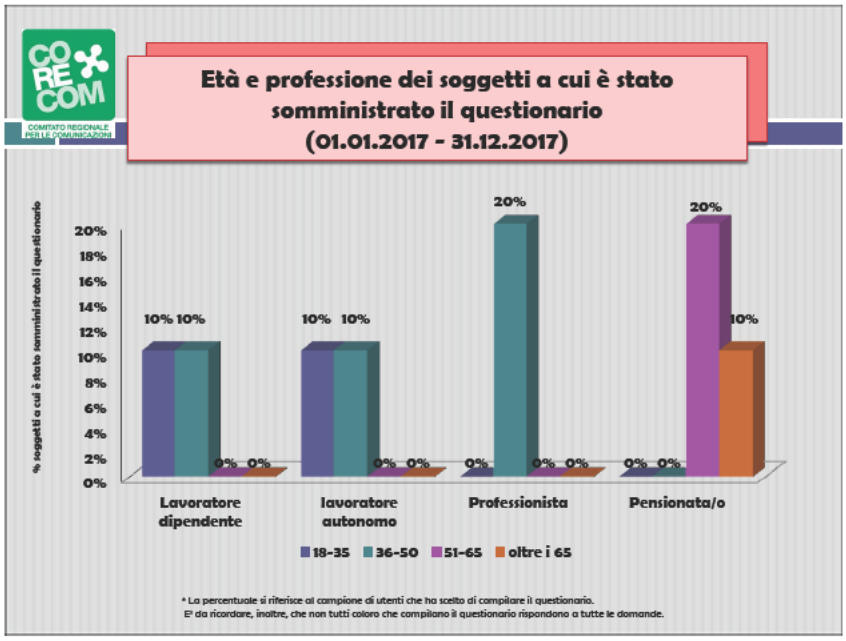
	18-35	36-50	51-65	oltre i 65
per nulla soddisfatti	0%	2,94%	1,47%	0%
poco soddisfatti	0%	0%	0%	0%
sufficientemente soddisfatti	1,47%	5,88%	5,88%	5,88%
molto soddisfatti	4,41%	32,35%	22,06%	13,24%

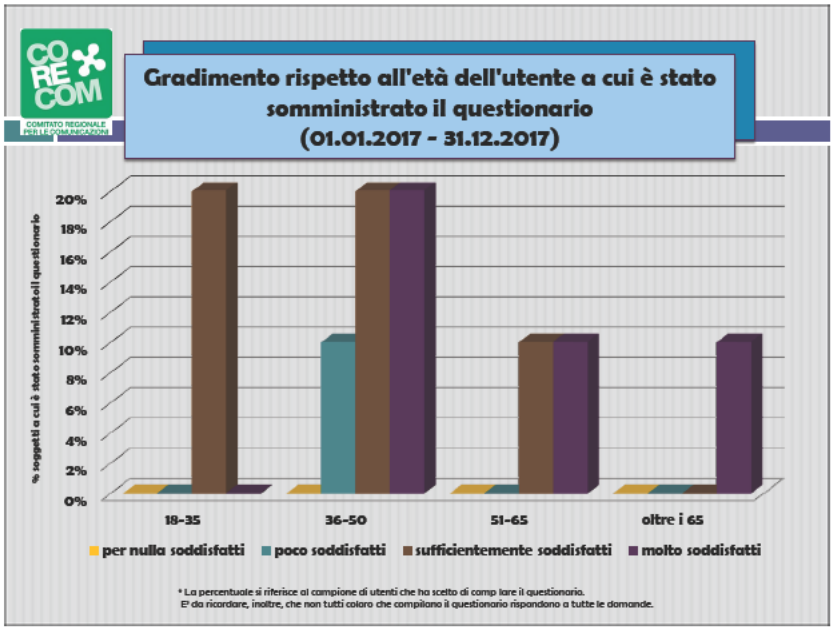

Attraverso quale mezzo gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio offerto dal Corecom (01.01.2017 - 31.12.2017)
3%
1%
8%
25%
34%
18%
11%
telefono
sito web
televisione
amici
associazioni
professionisti
altro
* La percentuale si riferisce al campione di utenti che ha scelto di compilare il questionario.
E' da ricordare, inoltre, che non tutti coloro che compilano il questionario rispondono a tutte le domande.

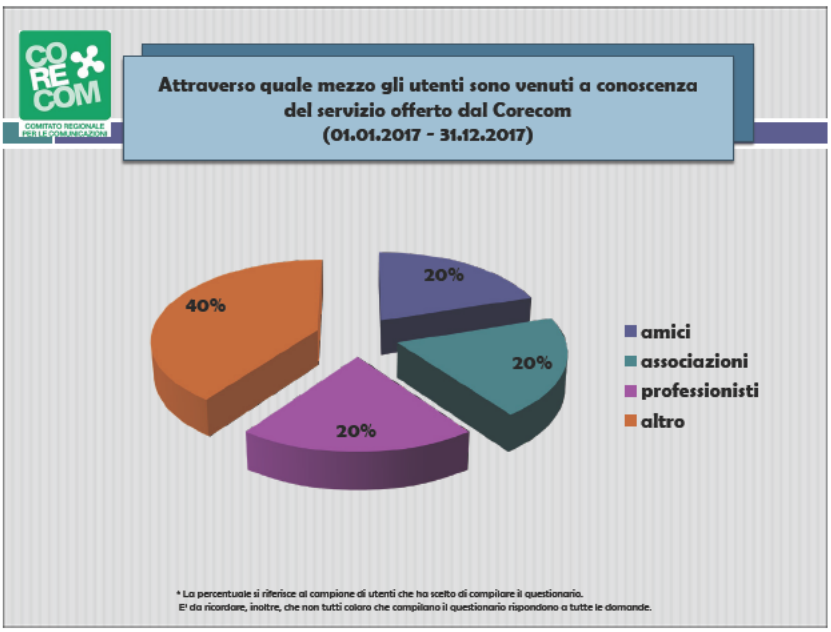

Soddisfazione generale rispetto al servizio (01.01.2017 - 31.12.2017)
Questionario di customer satisfaction
91,24%
4,41%
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0
Soddisfatti del servizio offerto dal Co.Re.Com Lombardia
Poco o per nulla soddisfatti del servizio offerto dal Co.Re.Com Lombardia
Soddisfatti del servizio offerto dal Co.Re.Com Lombardia
Poco o per nulla soddisfatti del servizio offerto dal Co.Re.Com Lombardia
* La percentuale si riferisce al campione di utenti che ha scelto di compilare il questionario.
E' da ricordare, inoltre, che non tutti coloro che compilano il questionario rispondono a tutte le domande.

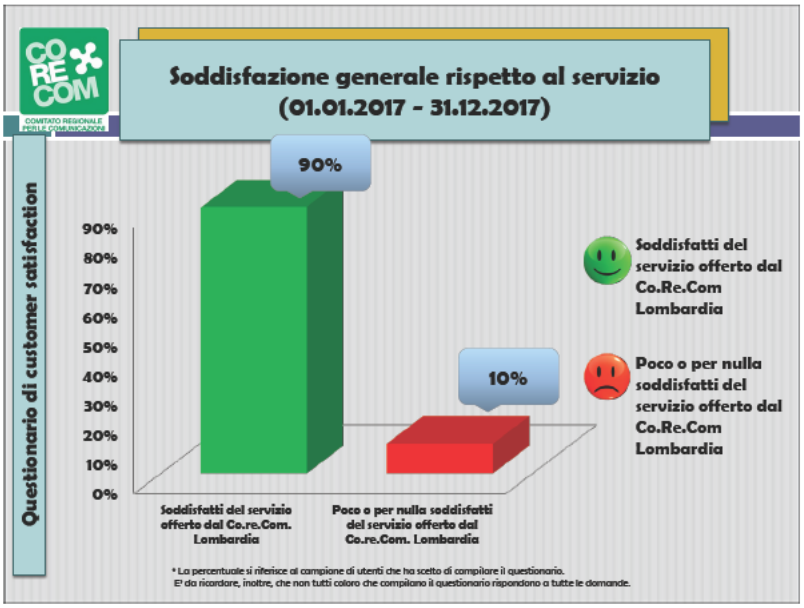
CO RE COM
molto
sufficiente
poco
per nulla
Customer Satisfaction
Definizioni
2017


CO RE COM
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
Gradimento generale
(01.01.2017 - 31.12.2017)
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
Quanto è soddisfatto rispetto al servizio?
Lo consiglierebbe ad altri?
Il sito Corecom è semplice da consultare?
I definitori sono stati cortesi e professionali?
I moduli risultano semplici da compilare?
Ritiene utile la videoconferenza?
per nulla
poco/ soddisfacente
sufficiente/buono
molto
* La percentuale si riferisce al campione di utenti che ha scelto di compilare il questionario.
E' da ricordare, inoltre, che non tutti coloro che compilano il questionario rispondono a tutte le domande.

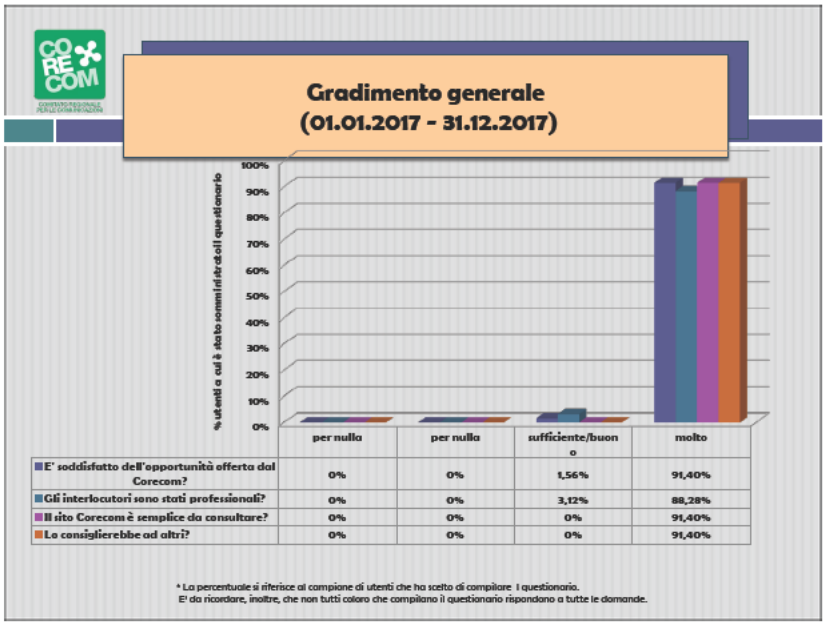

Età e professione dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario
(01.01.2017 - 31.12.2017)
% soggetti a cui è stato somministrato il questionario
20%
18%
16%
14%
12%
10%
8%
6%
4%
2%
0%
10% 10%
0% 0%
10% 10%
0% 0%
0%
20%
0% 0%
0% 0%
20%
10%
Lavoratore dipendente
lavoratore autonomo
Professionista
Pensionata/o
18-35
36-50
51-65
oltre i 65
* La percentuale si riferisce al campione di utenti che ha scelto di compilare il questionario.
E' da ricordare, inoltre, che non tutti coloro che compilano il questionario rispondono a tutte le domande.

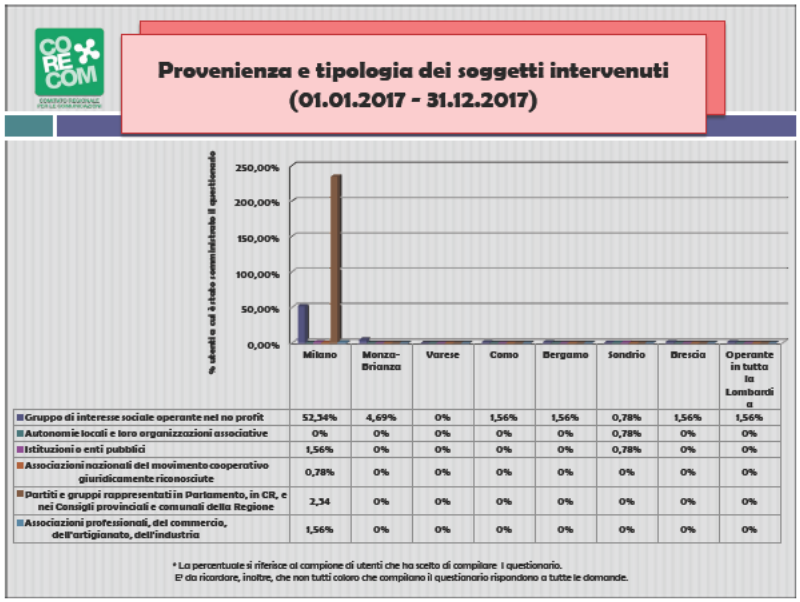

Gradimento rispetto all'età dell'utente a cui è stato somministrato il questionario
(01.01.2017 - 31.12.2017)
% soggetti a cui è stato somministrato il questionario
20%
18%
16%
14%
12%
10%
8%
6%
4%
2%
0%
18-35
36-50
51-65
oltre i 65
per nulla soddisfatti
poco soddisfatti
sufficientemente soddisfatti
molto soddisfatti
* La percentuale si riferisce al campione di utenti che ha scelto di compilare il questionario.
E' da ricordare, inoltre, che non tutti coloro che compilano il questionario rispondono a tutte le domande.


CO RE COM
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
Attraverso quale mezzo gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio offerto dal Corecom (01.01.2017 - 31.12.2017)
20%
20%
20%
40%
amici
associazioni
professionisti
altro
* La percentuale si riferisce al campione di utenti che ha scelto di compilare il questionario.
E' da ricordare, inoltre, che non tutti coloro che compilano il questionario rispondono a tutte le domande.


CO RE COM
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
Soddisfazione generale rispetto al servizio (01.01.2017 - 31.12.2017)
Questionario di customer satisfaction
90%
10%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
Soddisfatti del servizio offerto dal Co.Re.Com Lombardia
Poco o per nulla soddisfatti del servizio offerto dal Co.Re.Com Lombardia
Soddisfatti del servizio offerto dal Co.Re.Com. Lombardia
Poco o per nulla soddisfatti del servizio offerto dal Co.Re.Com. Lombardia
* La percentuale si riferisce al campione di utenti che ha scelto di compilare il questionario.
E' da ricordare, inoltre, che non tutti coloro che compilano il questionario rispondono a tutte le domande.

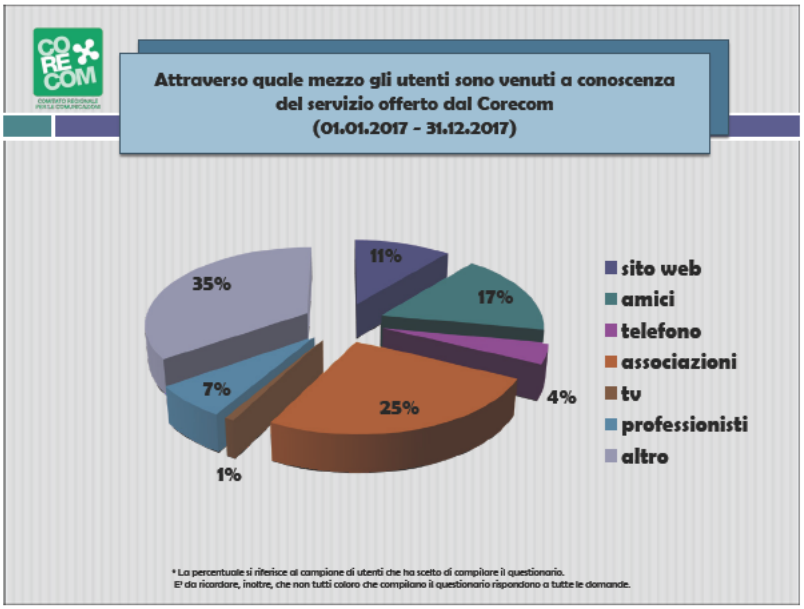
molto
sufficiente
poco
per nulla
Customer Satisfaction
Trasmissioni dell'accesso
2017

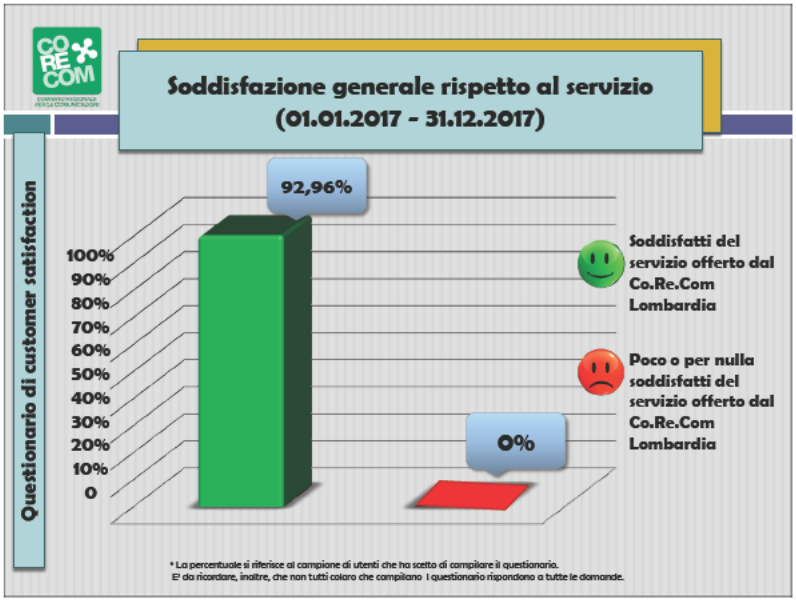

Gradimento generale
(01.01.2017 - 31.12.2017)
% utenti a cui è stato sommministrato il questionario
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
per nulla
per nulla
sufficiente/buon o
molto
E' soddisfatto dell'opportunità offerta dal Corecom? 0% 0% 1,56% 91,40%
Gli interlocutori sono stati professionali? 0% 0% 3,12% 88,28%
Il sito Corecom è semplice da consultare? 0% 0% 0% 91,40%
Lo consiglierebbe ad altri? 0% 0% 0% 91,40%
* La percentuale si riferisce al campione di utenti che ha scelto di compilare I questionario.
E' da ricordare, inoltre, che non tutti coloro che compilano il questionario rispondono a tutte le domande.



	Milano	Monza-Brianza	Varese	Como	Bergamo	Sondrio	Brescia	Operante in tutta la Lombardia
Gruppo di interesse sociale operante nel no profit	52,34%	4,69%	0%	1,56%	1,56%	0,78%	1,56%	1,56%
Autonomie locali e loro organizzazioni associative	0%	0%	0%	0%	0%	0,78%	0%	0%
Istituzioni o enti pubblici	1,56%	0%	0%	0%	0%	0,78%	0%	0%
Associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute	0,78%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Partiti e gruppi rappresentati in Parlamento, in CR, e nei Consigli provinciali e comunali della Regione	2,34	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Associazioni professionali, del commercio, dell'artigianato, dell'industria	1,56%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

* La percentuale si riferisce al campione di utenti che ha scelto di compilare I questionario.
E' da ricordare, inoltre, che non tutti coloro che compilano il questionario rispondono a tutte le domande.





Dalle sopra citate argomentazioni si evince che la *Continuità Concettuale* espressa da Co.Re.Com. Lombardia nelle molteplici attività e iniziative promosse nel corso del 2017, affonda le radici nel valore insito nelle funzioni proprie, e non solo, spettanti al Comitato.

Per quanto riguarda la Relazione annuale 2017, si è voluto qui offrire una visione più chiara possibile dei temi affrontati e interpretati nell'ottica di un sistema funzionale al Comitato stesso, ossia un sistema all'interno del quale ciascuna funzione, attività, iniziativa, progetto ed evento, inter-dipende e inter-agisce con gli altri al preciso scopo di creare una continuità, espressione di valori per l'appunto funzionali al Comitato stesso, sovente preso a modello e punto di riferimento anche da altri Comitati per qualità e positivo riscontro delle sue iniziative, non solo a livello nazionale ma anche estero.

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

Comitato regionale per le comunicazioni

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

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

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

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

Il 16 dicembre 2009, a seguito dell'Accordo quadro del 2008, è stata stipulata una nuova Convenzione, con la quale, a partire dal 1° gennaio 2010, l'Autorità ha delegato al Co.Re.Com. Lombardia, in aggiunta alle precedenti, l'esercizio

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

Attualmente l'Accordo quadro è stato rinnovato in data 21 novembre 2017, la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra A.G.Com. e il Co.Re.Com. Lombardia è stata sottoscritta il 29 dicembre 2017 ed è entrata in vigore il primo gennaio 2018.

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*.

Composizione del Comitato

Il Co.Re.Com. Lombardia è costituito dal Presidente e da quattro componenti. La legge prevede che essi siano scelti in base alla loro competenza ed esperienza nel settore della comunicazione e che diano garanzie di assoluta indipendenza. Il Presidente del Comitato è nominato dal Presidente della Giunta regionale d'intesa con il Presidente del Consiglio regionale. I componenti sono invece eletti dal Consiglio regionale; tra loro il Comitato stesso nomina due Vice Presidenti. Tutti i componenti del Comitato restano in carica cinque anni, salvo scioglimento anticipato del Consiglio regionale. Il Comitato, insediatosi il 12 Settembre 2013, è così composto:

Presidente
Federica ZANELLA

Vice Presidente
Giulio BOSCAGLI

Vice Presidente
Gianluca SAVOINI

Componente
Stefano ROLANDO

Componente
Diego BORELLA

Deliberazioni approvate dal Comitato

Nel corso del 2017 si sono tenute 16 sedute del Comitato, nelle quali sono state approvate le seguenti 65 deliberazioni (nessuna eventuale spesa prevista):

Numero	Oggetto	Data
01	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio della attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ..... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ..... Contestazione n. 13/16 (prot. n. 30196 del 06/12/2016).	18 gennaio 2017
02	Definizione della controversia ..... / Fastweb S.p.A. - Vodafone Italia S.p.A.	18 gennaio 2017
03	Monitoraggio annuale dei dati relativi alla tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) aggiornato al 31/12/2016.	13 febbraio 2017
04	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il secondo trimestre 2017.	2 marzo 2017
05	Approvazione della proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) – anno 2016 per il referendum popolare abrogativo (17 aprile 2016), le elezioni amministrative (5 giugno 2016) e il referendum costituzionale (4 dicembre 2016).	2 marzo 2017
06	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 2016. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società .... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ..... Contestazione n. 14/16 (prot. n. 31605 del 29/12/2016).	2 marzo 2017
07	Definizione della controversia ..... /Sky Italia S.r.l.	2 marzo 2017

08	Definizione della controversia .... /Vodafone Italia S.p.A. - BT Italia S.p.A.	2 marzo 2017
09	Approvazione della Relazione sull'attività svolta nell'anno 2016.	27 marzo 2017
10	Approvazione del Regolamento Sportello Help Web Reputation Giovani.	27 marzo 2017
11	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ..... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ..... Contestazione n. 1/17 (prot. n. 4054 del 14/02/2017).	27 marzo 2017
12	Definizione della controversia .... / Fastweb S.p.A.	27 marzo 2017
13	Definizione della controversia .... /H3G S.p.a.	27 marzo 2017
14	Definizione della controversia ..... /H3G S.p.A.	27 marzo 2017
15	Definizione della controversia ..... /H3G S.p.A.	27 marzo 2017
16	Delega alla Presidente del Co.Re.Com. Lombardia, dott. ssa Federica Zanella, delle incombenze inerenti alle attività istruttorie relative alle funzioni di competenza del Co.Re. Com. di cui alla l.r. 28 ottobre 2003 n. 20, in vista delle elezioni amministrative convocate per l'11 giugno 2017.	4 maggio 2017
17	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 2016. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ..... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ..... Contestazione n. 3/17 (prot. n. 9123 del 06/04/2017).	4 maggio 2017
18	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ..... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ..... Contestazione n. 4/17 (prot. n. 9574 del 12/04/2017).	4 maggio 2017

19	Definizione della controversia ..... /H3G S.p.a. (ora Wind Tre s.p.a.)	4 maggio 2017
20	Definizione della controversia ..... / Optima S.p.A. Italia.	4 maggio 2017
21	Annullamento in autotutela della Del. 25 marzo 2017 n. 12 e contestuale definizione della controversia .... /Fastweb S.p.A.	4 maggio 2017
22	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ..... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ..... Contestazione n. 2/17 (prot. n. 8873 del 04/04/2017).	26 maggio 2017
23	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società .... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ..... Contestazione n. 5/17 (prot. n. 9675 del 12/04/2017).	26 maggio 2017
24	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società .... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ..... Contestazione n. 6/17 (prot. n. 9676 del 12/04/2017).	26 maggio 2017
25	Definizione della controversia ..... / Vodafone Italia S.p.A.	26 maggio 2017
26	Definizione della controversia ..... / Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.a.).	26 maggio 2017
27	Definizione della controversia ..... / Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.).	26 maggio 2017
28	Definizione della controversia ..... / Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.).	26 maggio 2017
29	Definizione della controversia ..... /H3G S.p.A.	26 maggio 2017
30	Definizione della controversia..... / Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.).	26 maggio 2017

31	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il terzo trimestre 2017.	14 giugno 2017
32	Modifica deliberazione Co.Re.Com. 21 ottobre 2015 n. 51 "Approvazione dello schema di convenzione con l'ordine degli Avvocati di Milano in materia di conciliazione e mediazione" – Incremento dello stanziamento.	17 luglio 2017
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 2017. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ..... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ..... Contestazione n. 7/17 (prot. n. 13823 del 25/05/2017).	17 luglio 2017
34	Definizione della controversia ..... /Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.).	17 luglio 2017
35	Definizione della controversia ..... / Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.).	17 luglio 2017
36	Referendum regionale consultivo per l'autonomia della Lombardia – 22 ottobre 2017 – criteri per l'individuazione dei soggetti politici.	28 luglio 2017
37	Delega alla Presidente del Co.Re.Com. Lombardia, dott. ssa Federica Zanella, delle incombenze inerenti alle attività istruttorie relative alle funzioni di competenza del Co.Re. Com. di cui alla L. 22 febbraio 2000 n. 28, in vista del referendum consultivo regionale del 22 ottobre 2017.	28 luglio 2017
38	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 2017. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ..... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari .... Contestazione n. 8/17 (prot. n. 17491 del 03/07/2017).	28 luglio 2017
39	Definizione della controversia ..... / Vodafone Italia S.p.a.	28 luglio 2017

40	Referendum regionale consultivo per l'autonomia della Lombardia - 22 ottobre 2017. Presa d'atto dell'elenco dei soggetti politici legittimati a partecipare ai programmi di comunicazione politica e alla trasmissione dei MAG.	30 agosto 2017
41	Integrazione alla Deliberazione n. 40 del 30 agosto 2017 "Referendum regionale consultivo per l'autonomia della Lombardia - 22 ottobre 2017. Presa d'atto dell'elenco dei soggetti politici legittimati a partecipare ai programmi di comunicazione politica e alla trasmissione dei MAG".	7 settembre 2017
42	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il quarto trimestre 2017.	7 settembre 2017
43	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio della attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2017. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti dell' associazione ..... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari .... Contestazione n. 10/17 (prot. n. 21124 del 29/08/2017).	9 ottobre 2017
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 2017. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti dell' associazione ..... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari .... Contestazione n. 11/17 (prot. n. 21126 del 29/08/2017).	9 ottobre 2017
45	Definizione della controversia ..... / Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.)	9 ottobre 2017
46	Definizione della controversia ..... / Telecom Italia S.p.a.	9 ottobre 2017
47	Definizione della controversia ..... / Vodafone Omnitel B.V. (ora Vodafone Italia S.p.a.)	9 ottobre 2017
48	Definizione della controversia ..... /Wind telecomunicazioni spa oggi WIND Tre S.p.A	9 ottobre 2017
49	Definizione della controversia ..... / Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.)	9 ottobre 2017

50	Approvazione del Programma di attività e previsione finanziaria per l'anno 2018.	17 ottobre 2017
51	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 2017. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ..... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ..... Contestazione n. 9/17 (prot. n. 21122 del 29/08/2017).	17ottobre 2017
52	Definizione della controversia ..... / Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.)	17 ottobre 2017
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. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società ..... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ..... Contestazione n. 12/17 (prot. n. 25369 del 16/10/2017).	28 novembre 2017
54	Definizione della controversia ..... / Vodafone Italia S.p.A.	28 novembre 2017
55	Definizione della controversia ..... / Telecom Italia S.p.A.	28 novembre 2017
56	Definizione della controversia ..... / Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.)	28 novembre 2017
57	Definizione della controversia .... /Vodafone Omnitel N.V. (ora Vodafone Italia S.p.A.)	28 novembre 2017
58	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il primo trimestre 2018.	5 dicembre 2017
59	Presa d'atto della realizzazione dell'evento di fine mandato "Contro il cyberbullismo. Uniti si vince" da tenersi a gennaio 2018, ai sensi del Programma di attività e previsione finanziaria per l'anno 2018.	22 dicembre 2017
60	Definizione della controversia ..... /Vodafone Omnitel B.V. (ora Vodafone Italia S.p.A.)	22 dicembre 2017

61	Definizione della controversia ..... / Fastweb S.p.A.	22 dicembre 2017
62	Definizione della controversia ..... / Fastweb S.p.A.	22 dicembre 2017
63	Definizione della controversia .... / Ultracomm.	22 dicembre 2017
64	Definizione della controversia ..... / Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre s.p.a.)	22 dicembre 2017
65	Definizione della controversia .... / Wind telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.).	22 dicembre 2017

Strutture organizzative di supporto al Comitato

L'Ufficio per il Co.Re.Com. è incardinato nel Servizio dell'Assemblea e Athority regionali ed è composto da 35 unità, così qualificate: 26 dipendenti del Consiglio regionale, 6 dipendenti della Giunta regionale in distacco e 3 tirocinanti. Ciò comporta, per le ragioni che vedremo, una particolare instabilità, che influisce gravemente sull'organizzazione del lavoro. E' necessario rilevare preliminarmente che l'Ufficio gestisce annualmente:

- circa 6.500 istanze di conciliazione:
- circa 400 istanze di definizione
- il Registro degli operatori della comunicazione, che nel corso dell'anno, a causa dell'iscrizione dei *call center*, ha visto aumentare notevolmente la propria attività
- il monitoraggio annuale nei confronti di circa 20 emittenti (che comporta la registrazione di trasmissioni per 24 ore su 24 per sette giorni all'anno, pari a poco più di 3.300 ore di trasmissione, e la relativa valutazione
- la gestione dei messaggi autogestiti gratuiti e la verifica del rispetto della *par condicio* ad ogni tornata elettorale
- lo *Sportello Help Web Reputation giovani*
- oltre all'ordinaria gestione amministrativa; tutto ciò comporta la redazione e la movimentazione, sia in entrata che in uscita, di circa 24.000 documenti protocollati.

La collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Milano, limitatamente alla fase di conciliazione, per ragioni di ordine fiscale, è venuta a cessare. L'Ufficio, nel corso dell'anno, ha potuto valersi della collaborazione di tre tirocinanti, tutti inquadrati come D3 ma con orario ridotto; due di questi dedicati all'attività di conciliazione e uno all'attività di monitoraggio: ciò ha consentito di svolgere le attività delegate in parola con maggiore attenzione. Tuttavia, perché l'ufficio possa svolgere con adeguata cura ed attenzione tutte le attività sia proprie sia delegate che gli competono, occorrerebbe coprire per l'intero l'organico che è stato fissato con Deliberazione Ufficio Presidenza 19 dicembre 2016, n. 39 in 35 unità, escluso il Dirigente.

Infine, tenuto conto della complessità, varietà ed eterogeneità delle funzioni svolte dalle strutture di supporto al Co.Re.Com., si è comunque confermata l'esigenza di lavorare in modo flessibile e molto integrato; prevedendo, ad integrazione dei nuclei di base operanti nelle diverse aree di attività, delle vere e proprie *task force*

a supporto di molte delle procedure assegnate (contributi alle emittenti, MAG, par condicio, eventuali picchi di lavoro in altri ambiti).

Particolarmente negativo è il disposto dell'art. 17 l.r. 29 dicembre 2015, n. 42 che impone la copertura per distacco dalla Giunta regionale di almeno la metà del personale destinato al Co.Re.Com.. L'istituto del distacco, infatti, non consente ai distaccati di fruire del salario accessorio generando quindi non tanto disaffezione quanto la temporaneità della loro permanenza presso l'Ufficio. L'effetto di tale disposizione è la creazione di tasso altissimo di *turn over* con le conseguenti necessita di ripetuta formazione del personale e interruzioni nella continuità operativa.

La tabella seguente indica il numero di collaboratori per ogni singola funzione, evidenziando sia il tipo di rapporto di ciascuna unità (*full time/part time*) che il periodo di permanenza presso l'Ufficio.

In pratica il numero di 35 unità non corrisponde all'attività costante di 35 dipendenti bensì all'attività (incostante) di 28 unità. Il grave problema non è mai stato preso in carico dall'amministrazione consiliare con la dovuta attenzione.

Ufficio per il Co.Re.Com. - Personale anno 2017

N.	Cat.	% lavoro	% tempo lavorato in anno	Funzione/Attività
1	Dir	100%	100%	Dirigente
2	D	60%	25%	Conciliazione
3	C	100%	75%	Conciliazione
4	B	100%	100%	Conciliazione
5	D	100%	100%	Conciliazione
6	C	100%	100%	Conciliazione
7	D	100%	100%	Conciliazione
8	D	100%	100%	Conciliazione
9	C	100%	75%	Conciliazione
10	C	80%	80%	Conciliazione
11	C	100%	100%	Conciliazione
12	D	60%	25%	Conciliazione
13	C	50%	50%	Conciliazione
14	C	100%	100%	Conciliazione
15	D	100%	100%	Conciliazione
16	D	100%	100%	Definizione
17	C	80%	80%	Definizione
18	C	100%	100%	Definizione
19	D	80%	80%	Definizione
20	D	80%	80%	Definizione
21	D	60%	25%	Monitoraggio e Vigilanza
22	D	100%	100%	Monitoraggio e Vigilanza
23	D	80%	80%	Monitoraggio e Vigilanza
24	D	100%	100%	Monitoraggio e Vigilanza
25	C	100%	100%	*Par condicio* e MAG
26	C	50%	50%	R O C
27	D	100%	100%	R O C
28	C	100%	100%	R O C
29	C	50%	50%	Segr Pres
30	D	100%	100%	Segr Pres
31	C	100%	100%	Ufficio
32	C	80%	80%	Ufficio
33	B	80%	80%	Ufficio
34	D	100%	100%	Ufficio
35	C	100%	100%	Ufficio

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

Nel corso dell'anno, è stato testato con successo il programma di gestione (*work flow*) denominato Di.As.Pro. che, completamente digitalizza e informatizza l'attività dell'Ufficio ed entrerà in produzione a partire dal 1 gennaio 2018.

Il programma è stato interamente progettato e realizzato dal personale dell'Ufficio del Difensore regionale in collaborazione con un'impresa informatica e registrato presso la S.I.A.E. in capo al Consiglio regionale della Lombardia.

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

- elimina, ogni attività ripetitiva (attribuzione del numero di protocollo e della segnatura di protocollo; schede anagrafiche degli interlocutori; etc. …);

- assicura una maggiore regolarità procedurale (essendo l'*iter* delle pratiche gestito dal programma);

- razionalizza e semplifica l'impiego di formulari predefiniti attraverso *templates* predisposti *una tantum* dagli operatori;

- facilita la composizione e la gestione della corrispondenza, sia ordinaria che elettronica;

- favorisce l'uniformità e la coerenza formale degli atti prodotti dall'Ufficio;

- consente agli operatori di concentrarsi esclusivamente sul merito delle questioni sottoposte all'Ufficio;

- realizza un maggiore livello di sicurezza nella gestione di tutti i documenti (che possono essere acceduti lavorati solo dagli operatori abilitati a ciascuna specifica azione, grazie al sistema di profilazione e di autorizzazione);

- assicura la piena pubblicità e la piena trasparenza dell'attività svolta;

- mette a disposizione di *default report* costantemente aggiornati senza bisogno di attività aggiuntive;

- consente di adeguare tempestivamente i carichi di lavoro di ogni singolo operatore.

Gestione economico-finanziaria

Anche per l'anno 2017 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 2017 del Consiglio regionale della Lombardia per le funzioni proprie e delegate del Co.Re.Com.	
Spese per funzioni proprie del Co.Re.Com	€ 50.545,81
Spese per funzioni delegate al Co.Re.Com dall'Autorità di Garanzia nelle Comunicazioni (risorse trasferite da A.G.Com.)	€ 277.088,20
Totale	€ 327.634,01

Descrizione	Fondi liquidati
1. Fondo economale: - spese per missioni € 14.899,15 - spese per organizzazione eventi e promozione € 2.379,41 - spese di cancelleria, stampati, altro materiale € 2.262,37	19.540,93
2. Spese postali	22.497,10
3. - spese per organizzazione eventi e promozione € 3.186,15 - diritti di pubblicità immagine sito web Co.Re.Com. € 1.464,00	4.650,15

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

Descrizione	Fondi liquidati
- servizio di manutenzione ordinaria del sito web del Co.Re.Com. per il periodo di un anno € 2.928,00 - acquisto programma Photoshop € 929,63	3.857,63

Modello di rendicontazione economica relativo al contributodell'A.G.Com. Anno 2017 Co.Re.Com. Lombardia Contributo erogato dall'A.G.Com. € 277.088,20		
Materie Delegate	**Previsione di riparto del contributo**	**Utilizzo del contributo a consuntivo**
Tentativo obbligatorio di conciliazione • convenzione con l'Ordine degli Avvocati € 87.754,00 • spese per il personale € 86.027,07	156.027,07	€ 173.781,07
Definizione delle controversie • spese per il personale € 32.260,14	€ 32.260,14	€ 32.260,14
Istruzione e applicazione dell'art. 10, commi 3 e 4, della L. n. 223/90, in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale	-	-
Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusone dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale • spese per il personale	-	-
Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale: • servizio registrazione audio e video trasmissioni televisive emittenti televisive locali e relativo servizio scomposizione dati - sessioni monitoraggio 2017 € 25.717,60 • sportello help web reputation a tutela dei minori € 13.069,25 • spese per il personale € 17.754,00	€ 56.540,85	€ 56.540,85
Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del registro degli operatori di comunicazione: • spese per il personale € 32.260,14	€ 32.260,14	€ 32.260,14
	€ 277.088,20	**€ 294.842,20**

Fondi per le indennità di funzione ai componenti del Co.Re.Com anno 2017		
Descrizione	**Impegnato**	**Fondi liquidati**
Indennità di funzione ai componenti il Co.Re.Com (uno dei componenti percepente il vitalizio ha dovuto rinunciare, ai sensi della Legge 25/2014, all'indennità spettante ai componenti del Co.Re.Com)	€ 121.396,15	€ 121,396,15

Per quanto riguarda le indennità di funzione spettanti ai componenti del Co.Re. Com, il bilancio del 2017 del Consiglio regionale aveva previsto un impegno di Euro 121.396,15. L'Ufficio Bilancio e contratti ed economato ha liquidato la somma complessiva di Euro 121.396,15.

Parte seconda

Attività proprie

Introduzione

Nell'ambito delle funzioni proprie esercitate dal Co.Re.Com. nel 2017 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).

Di particolare evidenza l'attività di comunicazione, con il completamento della campagna di sensibilizzazione sui servizi offerti dal Co.Re.Com. e la organizzazione di eventi su tematiche innovative o d'attualità, come pure l'attività delicata e complessa legata all'istruttoria per i contributi alle emittenti televisive locali che il Co.Re.Com. conduce per conto del Ministero dello Sviluppo Economico.

Cyberbullismo: un aiuto dalle istituzioni

Lo Sportello "Help Web Reputation Giovani"

Anche per il Web, nel 2017 il Co.Re.Com. Lombardia ha ulteriormente rafforzato e implementato l'attività dello *Sportello Help Web Reputation* declinato in particolar modo sui *Giovani*. Lo *Sportello*, nato nel Luglio del 2014 come iniziativa pilota a livello europeo, ben presto è divenuto una tangibile e concreta realtà di servizio totalmente gratuito, rivelandosi, da subito, come positivo esempio nel panorama internazionale.

Lo *Sportello*, è nato infatti per aiutare concretamente tutti gli utenti della *rete* nella tutela della propria reputazione digitale, propaggine, questa, sempre più significativa e reale della reputazione della persona.

Lo *Sportello*, altresì non trascura la piaga del *cyberbullismo*, in relazione alla quale in molti iniziano a muoversi, laddove il Co.Re.Com. Lombardia ha già trovato soluzioni concrete da proporre ai suoi cittadini.

Come è noto, lo *Sportello* si declina in due aree:

- **Area di prevenzione**: attraverso la pianificazione, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale della Lombardia, di interventi formativi nelle scuole, dedicati ad alunni e docenti e finalizzati a fornire una maggiore conoscenza "tecnica" riguardo l'utilizzo dei *social network.*
- **Area concreta di aiuto**: mediante la predisposizione di uno *Sportello* e di un numero telefonico dedicato al quale gli interessati (se minorenni, tramite i propri genitori/tutori/ professori), possono chiedere interventi correttivi o

di rimozione, nei casi che non siano di competenza della Polizia postale e delle comunicazioni. In sinergia con quest'ultima lo *Sportello* collabora con proficui risultati ottenendo quasi sempre la rimozione di fattispecie rilevanti nella sfera penale attraverso azioni di *moral suasion* in tempi più ristretti rispetto a quelli che l'azione giudiziaria e autoritativa richiedono.

Dall'apertura dello Sportello, sono stati effettuati numerosi interventi, per la quasi totalità conclusi con esito positivo.

Il Co.Re.Com. Lombardia, quindi da più di tre anni, svolge un servizio di eccellenza rivolto ai cittadini lombardi che vedono lesa la propria reputazione digitale rispondendo ad un problema concreto anticipando ed ampliando le linee guida operative.

Finalmente anche grazie all'approvazione dell'Accordo quadro entrato in vigore il 1 gennaio 2018, l'Agcom ha evidenziato che la funzione delegata "*tutela e garanzia dell'utenza con particolare riferimento ai minori*" esplica più concretamente le sue funzioni all'interno delle comunicazioni che intercorrono – soprattutto - attraverso i nuovi media.

E' innegabile che negli ultimi anni si sia assistito a un crescente allarme sociale in materia di reputazione digitale e cyberbullismo, confermato anche da specifiche ricerche promosse dal Co.Re.Com. Lombardia ed effettuate dall'Istituto Demoskopea (anno 2014) e dall'OssCom dell'Università Cattolica (anno 2016 e 2017). E' emerso quindi quanto fosse urgente l'esigenza di un'attività pubblica a tutela della persona in generale e in particolare dei minori, non solo sui media tradizionali ma soprattutto su quei new media che stanno diventando la forma preponderante di informazione e comunicazione.

Nuove regole per nuovi rischi

L'urgenza su una materia così delicata è stata anche sottolineata dalla approvazione di due leggi che finalmente hanno colmato una lacuna normativa: la prima è stata la Legge Regionale 7 febbraio 2017, n. 1 "*Disciplina degli interventi regionali in materia di prevenzione e contrasto al fenomeno del bullismo e del cyber bullismo*", entrata in vigore a febbraio 2017, con un'approvazione in tempi ristretti e in anticipo rispetto alla legge nazionale, approvata il 29 maggio 2017. La legge n. 71, "*Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del bullismo e del cyberbullismo*" è poi entrata in vigore il 18 giugno dello stesso anno. All'interno del testo di questa normativa viene per la prima volta descritto in modo chiaro e circostanziato il fenomeno.

E' ormai evidente d'altra parte, che la prevenzione è la via maestra da percorrere per evitare l'insorgere di problemi, spesso provocati semplicemente dall'uso distratto

o poco ponderato del Web e delle reti sociali. Per prevenzione non s'intende solo la conoscenza delle procedure informatiche utili per attivare i dispositivi di sicurezza di cui è dotato il personal computer, o le impostazioni di privacy predisposte dal singolo social network, ma ci si riferisce soprattutto a una consapevolezza sulle conseguenze che comportamenti errati possono provocare al loro futuro e quello altrui.

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

L'iniziativa ha raccolto un'elevata adesione da parte delle scuole, permettendo di attivare oltre 600 corsi, durante i quali i formatori hanno incontrato più di 29mila studenti lombardi. La scelta di formatori giovani si è inoltre rivelata premiante, poiché ha reso possibile il coinvolgimento dei ragazzi in un dialogo più informale, in grado di farli aprire rispetto ai problemi incontrati (segnaliamo a tale proposito la denuncia di un atto di bullismo da parte di un ragazzino, avvenuta proprio nel corso di uno di questi incontri).

Durante l'attività formativa rivolta agli studenti è emerso come a un loro elevato utilizzo del Web e dei social media corrisponda una scarsa consapevolezza dei rischi e delle funzionalità di tutela messe a disposizione dalle diverse piattaforme. È doveroso però sottolineare che, soprattutto gli studenti degli istituti scolastici secondari di primo grado, si sono mostrati particolarmente recettivi rispetto ai temi trattati negli incontri, partecipando con interesse attraverso domande e richieste di chiarimenti.

Come confermato anche dai formatori incaricati dal Co.Re.Com., gli incontri pilota destinati a docenti e genitori hanno messo in luce una scarsa conoscenza delle caratteristiche e dell'uso del Web da parte degli adulti. Si tratta di lacune che si rivelano deleterie sui due fronti della prevenzione e dell'aiuto.

Le carenze nella prevenzione sono infatti spesso riconducibili alla mancata percezione dei rischi cui i figli sono esposti e all'incapacità di trasmettere consuetudini sicure di utilizzo. Dato allarmante, a tale proposito, è l'abbassamento dell'età media del possesso di *smartphone* e *tablet*, che ormai è intorno agli ultimi anni delle scuole primarie.

Quanto all'aiuto, avendo solo una conoscenza superficiale di tali strumenti e sottostimandone i rischi, gli adulti faticano a porsi come interlocutori utili in caso di necessità.

Un primo bilancio

Per quanto riguarda gli interventi di aiuto diretto da parte dello *Sportello*, si è registrato un continuo incremento nella presentazione delle domande e numerosi contatti per richiedere informazioni e supporto.

E' importante sottolineare come sempre più spesso i richiedenti siano giunti al Co.Re.Com. su consiglio della Polizia Postale, talvolta anche dopo avere formalizzato una denuncia, poiché l'intervento proposto è molto celere e spesso consegue i risultati attesi, riuscendo anche ad arginare la diffusione dei contenuti attraverso la loro rimozione dai risultati di ricerca dei principali motori.

Attualmente, infatti, nell'87% dei casi le richieste di intervento si sono risolte con successo anche se si tratta essenzialmente di attività di *moral suasion* in quanto solo l'Autorità giudiziaria ha il potere di oscurare i siti.

A tre anni dall'apertura dello Sportello l'esperienza maturata è considerevole e la soddisfazione nel riconoscimento delle attività è tanta soprattutto nei casi concernenti i minori.

A titolo di esempio sono state presentate alcune richieste di rimozione da parte di genitori di minori ripresi in immagini o video denigratori o erotici, spesso immessi in Rete da conoscenti e senza l'autorizzazione del soggetto interessato.

Spesso i problemi nascono da una certa immaturità degli adolescenti che si ritrovano a poter gestire uno strumento complesso come lo smartphone senza avere piena coscienza degli effetti che un uso smodato comporta.

Si afferma che "*la Rete non dimentica*": con questo si intende evidenziare come tutto il materiale immesso in Rete rimanga disponibile per sempre poiché i mezzi informatici utilizzabili sono molteplici; infatti, se a seguito di una visualizzazione, l'immagine lesiva viene copiata sul proprio dispositivo, può poi essere re-immessa in Rete in tempi successivi malgrado l'immediato intervento di cancellazione.

Per questo motivo oltre alla rimozione immediata dei contenuti lesivi, lo sportello si occupa anche d'insegnare agli utenti la tutela della propria reputazione digitale sottolineando come una frequente e costante attività di monitoraggio dei propri dati in rete (nome e cognome) e nei principali motori di ricerca, permetta un intervento tempestivo in presenza di problemi. Si confermano perciò di estrema importanza sociale sia l'attività formativa nelle scuole, volta a sopperire a tali carenze, coinvolgendo in primo luogo i ragazzi ma sensibilizzando sempre più anche gli adulti, sia l'attività di sportello, destinata ad affiancare soprattutto i genitori in situazioni di difficoltà relative alla reputazione dei figli.

Gli interventi di aiuto

Si è registrato nel corso degli anni un continuo costante incremento di contatti anche laddove questi non abbiano poi dato luogo ad una richiesta formale.

La fase di consulenza e di ascolto ha occupato una parte preponderante dell'attività sottolineando così come le esigenze dei cittadini siano solo in minima parte ascoltate.

Lo *Sportello Help Web Reputation* per i cittadini lombardi ha ulteriormente connotato il Co.Re.Com. Lombardia quale organo di prossimità territoriale che, sull'esempio della funzione delegata della conciliazione in materia di telefonia, intesse un rapporto diretto coi cittadini.

Nel corso del 2017 si è sostanzialmente mantenuto inalterato il rapporto tra le principali casistiche osservate ed in particolare si sono ulteriormente circoscritte e definite le attività svolte in collaborazione con la Polizia Postale e delle Comunicazioni con la quale si mantengono proficui rapporti settimanali.

Una considerazione generale degli interventi effettuati può riferirsi alla tipologia di utenza: mentre le segnalazioni relative a minori si riferiscono in genere a contenuti immessi online imprudentemente o all'insaputa dell'interessato su piattaforme di social *networking*, per i soggetti adulti è più frequente il caso di notizie o commenti diffamatori su *forum*, *blog* e siti *web*. Si tratta di una differenza che rispecchia le "*abitudini digitali*" delle diverse fasce di età degli utenti.

A tre anni dall'inizio del servizio, si può affermare che il riscontro è stato estremamente positivo anche dal punto di approccio umano e psicologico. Chi vi ha fatto ricorso ha mostrato un grande apprezzamento per la possibilità di parlare con un professionista in grado di aiutare e comprendere non soltanto gli aspetti tecnici, ma anche, più in generale, le modalità e le dinamiche che stanno alla base di un comportamento scorretto online.

Soprattutto nel corso del 2017, il Co.Re.Com. Lombardia ha consolidato l'esperienza dello *Sportello*; in particolare, ha confermato il protocollo d'intesa con la Prefettura di Milano in collaborazione con la quale il Co.Re.Com. ha promosso una serie di iniziative sul territorio. La gestione dello *Sportello* ha altresì consentito di consolidare sul campo la stretta collaborazione con la Polizia Postale e delle Comunicazioni.

Unitamente a tale attività di tutela, è proseguita la collaborazione con la Direzione Scolastica regionale e con le scuole per lo svolgimento di corsi formativi e informativi rivolti ai ragazzi, finalizzati ad attivare tutti gli strumenti di tutela della onorabilità e della propria *privacy*.

Il Co.Re.Com. Lombardia è attivamente protagonista nella diffusione del programma europeo *Safer Internet*, sia con la promozione anche attraverso i programmi dell'accesso, sia con la partecipazione all'incontro nazionale del 7 febbraio 2017 nella giornata internazionale *Safer Internet* (progetto europeo), altresì partecipando con la propria esperienza e i dati acquisiti all'accrescimento del progetto a favore della tutela dei giovani in internet.

Sempre nel 2017, sono proseguiti gli incontri dell'*Advisory Board* costituito presso il MIUR con diversi partner istituzionali per affrontare i diversi livelli della sicurezza in rete.

Inoltre, dopo quello già avviato con il Prefetto di Milano, Alessandro Marangoni, si sono attivati ulteriori accordi e protocolli di collaborazione istituzionale in materia di tutela dei giovani sul *web*. A livello nazionale, anche con la Polizia postale e delle comunicazioni, sono state individuate azioni sinergiche al fine di operare uniformemente su tutto il territorio regionale, rendendo ancor più significativi i risultati. Su questo e altre attività sempre più stretta è stata la collaborazione anche con altri Co.Re.Com., per lo sviluppo sinergico di ulteriori attività, finalizzate alla tutela dell'identità digitale, in particolare dei più giovani, partendo sempre dall'esperienza dello *Sportello Help Web Reputation*.

Allo stesso modo, il Co.Re.Com. Lombardia ha preso parte ed ha promosso accordi di cooperazione internazionale sulla falsariga di quello in via di definizione con l'*Institute of watch internet network,* associazione paragovernativa di Taiwan supportata da cinque ministeri, fondamentali in termini di scambi di informazioni, *best practises*, e *alert* reciproci su *"undesirable websites located in all parties countries"*.

Grazie alle caratteristiche di profonda innovazione e funzionalità dello *Sportello Help Web Reputation Giovani* e nell'ottica della straordinaria funzione di prossimità che i Comitati regionali delle comunicazioni svolgono, la Presidente Zanella ha preso parte a molti eventi, convegni e iniziative nazionali e regionali sul tema della *web reputation* e del *cyberbullismo* e della tutela della persona. Il tour promozionale e divulgativo sul tema si è avviato con l'iniziativa "*Lo Sportello Help Web Reputation Giovani: un aiuto dalle Istituzioni*", incentrata su incontri formativi e informativi per studenti, ai quali sono stati illustrati "*i pericoli della Rete*".

Il 15 novembre 2017, presso la *Sala della Lupa - Palazzo Montecitorio*, Roma - su iniziativa dei Co.Re.Com. di Lombardia, Lazio e Campania, si è organizzato il Convegno "*Cyberbullismo e comportamenti in Rete dei ragazzi: un viaggio da nord a sud*". Nell'evento, è stata presentata una ricerca congiunta nelle tre regioni come *benchmark* rappresentativi a livello nazionale, condotta delle Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, La Sapienza e LUMSA di Roma e Federico

II di Napoli, sui giovani tra gli 11 e 18 anni utente di Internet, per una fotografia dei comportamenti online più rischiosi degli adolescenti. Il fenomeno del bullismo (offline e online) con il 27,8% si conferma al primo posto nella classifica dei rischi connessi al comportamento dei giovani sul web, seguito dal *sexting* (20,1%) e dall'abuso dei dati personali (24% - 4,3%).

Sala della Lupa – Montecitorio. Al cx: la Presidente Zanella in apertura dei lavori

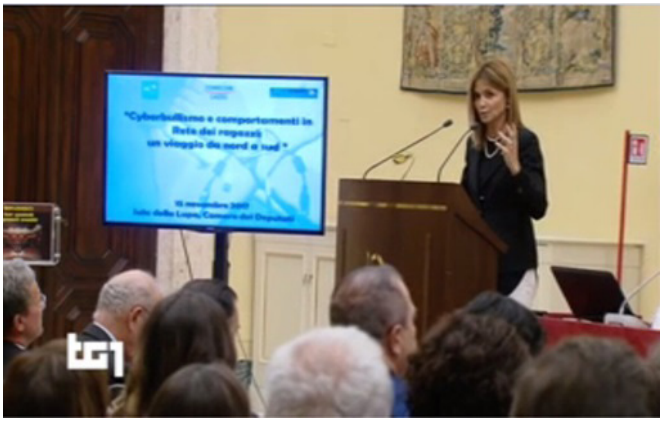
Dopo i saluti istituzionali del Questore della Camera dei Deputati Stefano Dambruoso, del Sottosegretario alla Giustizia Cosimo Maria Ferri e del Sottosegretario all'Istruzione Gabriele Toccafondi, è seguita la *presentazione dei risultati della ricerca sull'uso della rete da parte degli adolescenti*, coordinata dal Presidente Co.Re. Com. Lazio Michele Petrucci, che ha sottolineato il significato e l'importanza della collaborazione interistituzionale tra i Corecom e con i centri di competenza territoriale costituiti dalle Università coinvolte. Hanno partecipato Domenico Falco (Presidente Co.Re.Com. Campania), Pier Marco Aroldi (OssCom - Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano), Francesca Ieracitano (Università LUMSA di Roma), Simone Mulargia (Università La Sapienza di Roma), Raffaele Savonardo (Università Federico II di Napoli). E' seguito l'intervento di Annunziata Ciardi (Direttore del Servizio Polizia Postale e delle Telecomunicazioni, che ha dato una lettura dei risultati dello studio e ricordato l'azione al riguardo svolta dalla Polizia Postale.

Sul *ruolo delle istituzioni tra normativa e azioni concrete,* la Presidente Federica Zanella ha moderato il successivo dibattito, arricchito dagli approfondimenti del Commissario Agcom Antonio Martusciello, della Senatrice Elena Ferrara, della Deputata Mariastella Gelmini, del Presidente Istituto Italiano Privacy Luca Bolognini e del Consigliere della Regione Lazio Marta Bonafoni. A *chiusura dei lavori*, l'intervento di Angelo Marcello Cardani, Presidente dell'Agcom.

Rapporto
"Web Reputation e comportamenti online degli adolescenti in Italia"

Nei primi mesi del 2016, una Ricerca realizzata per il Co.Re.Com. Lombardia da *OssCom. Centro di ricerca sui media e la comunicazione dell'Università Cattolica di Milano*, ha fotografato l'esperienza che i giovani lombardi realizzano quotidianamente *online*, concentrando l'attenzione sulle piattaforme di social media più frequentate e sulle pratiche comunicative più diffuse, anche al fine di individuare i comportamenti più rischiosi e le strategie più efficaci nella gestione della reputazione digitale.

A circa diciotto mesi di distanza, su iniziativa dei Co.Re.Com. della Lombardia, del Lazio e della Campania, *nell'ambito delle funzioni di vigilanza e la tutela dei minori,* le Università Federico II di Napoli, La Sapienza e LUMSA di Roma e l'Università Cattolica di Milano, hanno realizzato una ricerca congiunta nelle tre regioni, con l'intento di estendere la base dei dati, aggiornare le conoscenze in merito a questi fenomeni e confrontarsi sugli elementi di forza e di criticità rilevabili in prospettiva cross-regionale. L'indagine nelle tre regioni come *benchmark* rappresentativi a livello nazionale è stata condotta sui giovani tra gli 11 e 18 anni utente di Internet, per una fotografia dei comportamenti online più rischiosi degli adolescenti. Il fenomeno del *bullismo* (offline e online) con il 27,8% si conferma al primo posto nella classifica dei rischi connessi al comportamento dei giovani sul web, seguito dal *sexting* (20,1%) e *dall'abuso dei dati personali* (24% - 4,3%).



La Presidente Zanella, ripresa da TG1 nel corso del suo intervento

Principali risultati emersi

L'uso dei *social media* si conferma centrale nell'esperienza online dei più giovani, risultando particolarmente diffuso sia tra i preadolescenti (11-14 anni) che tra gli adolescenti (15-18 anni) che accedono a *Internet*: l'86,5% degli utenti tra

gli 11 e i 18 anni ha almeno un profilo su un sito di *social network* (SNS) e quasi un terzo di essi (31,3%) ha più profili su diverse piattaforme; I tre *social network* usati più di frequente sono WhatsApp (37,3%), Facebook (36,5%) e Instagram (18,8%) ma la loro preferenza risente di alcune variabili socio-demografiche, tra cui spiccano l'età e il genere.

Nel dettaglio, solo il 13,6% dei giovani campani considera il profilo di Instagram quello usato più spesso, contro il 18,8% dei giovani laziali e il 24,4% dei lombardi.

Rispetto alle modalità di impostazione del profilo individuale, utile a qualificare l'esperienza *online,* più della metà ha un profilo privato (57%), più di un terzo ha un profilo pubblico (40,3%), mentre solo il 2,7% sembra inconsapevole o non ricordare quale opzione abbia scelto.

In particolare, ha un profilo pubblico il 45,8% dei campani, il 41,4% dei lombardi e solo il 33,7% dei giovani del Lazio.

Le informazioni personali condivise sul profilo dalla maggioranza degli intervistati includono una foto che mostra chiaramente il proprio volto (73%), foto o video personali (72,2%), il cognome (64,7%), l'età vera (51,5%), mentre quasi la metà condivide la scuola frequentata (46,5%).

Condivide una foto che mostra chiaramente il volto il 67,2% dei ragazzi del Lazio, il 72% di quelli della Lombardia e il 79,6% di quelli della Campania; inserisce il cognome il 59,6% dei lombardi, il 61,7% dei laziali e il 72,4% dei campani.

Tra le pratiche comunicative *online* più rischiose messe in atto nell'ultimo anno, il 59,9% degli intervistati ha cercato nuovi amici sui *social network*, poco meno della metà (45,7%) ha aggiunto alla propria lista di contatti persone che non avevano incontrato faccia a faccia o inviato loro informazioni personali (30,9%).

I giovani intervistati si dimostrano abbastanza consapevoli dei rischi di una cattiva gestione della propria reputazione *online*, ricorrendo a pratiche "correttive" relative alla gestione della propria lista di contatti con la cancellazione di amici o contatti non più desiderabili (60,4%) e agendo in via "preventiva" con la decisione di non pubblicare qualcosa per paura che possa danneggiare la propria immagine (36,2%) o di pubblicare messaggi in codice che solo alcuni amici possano capire (25,1%).

I rischi più diffusi sono il bullismo, sia *offline* che *online* (27,8%), seguito dal *sexting* (20,1%) e dall'abuso dei dati personali, con percentuali variabili a seconda delle sue diverse forme (da un minimo di 4,3% ad un massimo di 24%).

Le differenze più significative si osservano per quanto riguarda la percentuale di giovani che dichiara di non essere stata vittima di cyberbullismo (64% Campania, 68,3% Lazio e 70,7% Lombardia), e rispetto a chi ha dichiarato di non conoscere nessuno a cui è capitato un episodio legato al cyberbullismo: 54,5% dei giovani

campani, 60% dei laziali e 63,1% dei lombardi. Il bullismo *offline* è ancora più diffuso del cyberbullismo, che comunque interessa tutte le piattaforme di SNS: il 39,6% delle vittime lo ha sperimentato su Facebook, il 31,7% su WhatsApp, il 14,3% tramite chiamate e SMS sul proprio cellulare e l'8,1% su Instagram.

Le esperienze negative su *Internet* portano i ragazzi ad adottare una combinazione di strategie per ridurre lo stress emotivo e psicologico, rispetto alle quali la mediazione e la prevenzione scolastica inizia ad acquisire un certo peso: un terzo degli intervistati dichiara di aver ricevuto consigli dai propri insegnanti su come comportarsi con i propri contatti *online* (32%) e su cosa fare nel caso in cui qualcosa li turbasse o infastidisse su internet (32,7%).

La Web Reputation dei giovani lombardi: primi elementi di un'analisi diacronica (2016/2017 dei dati principali)

Dando seguito alle precedenti ricerche *(Demoskopea - 2014* e *Osscom Università Cattolica Sacro Cuore di Milano - 2016*) e al fine di attualizzare l'analisi già svolta ed ampliarla, il Co.Re.Com. Lombardia ha commissionato una nuova indagine ad OssCom.

Il Rapporto 2017 sui comportamenti a rischio online degli adolescenti, a poco tempo trascorso dalla rilevazione del 2016, consente di tenere monitorati i dati essenziali che descrivono il fenomeno dell'esperienza online dei giovani lombardi che, per sua natura, tende a mutare molto velocemente.

Tale monitoraggio, pur restituendo una fotografia sostanzialmente coerente e omogenea con quella del 2016, evidenzia alcuni significativi - anche se non macroscopici - slittamenti:

La diffusione dei SNS presso i giovani lombardi resta sostanzialmente stabile e quantitativamente rilevante, ma cambiano le preferenze degli utenti nei confronti dei singoli SNS. Se WhatsApp si conferma la piattaforma utilizzata più frequentemente, il dato più rilevante, in linea con quanto avviene anche a livello internazionale, è il calo dell'uso di Facebook (-8%) soprattutto a vantaggio di Instagram (+14%). Facebook: 31% (39% nel 2016); Whatsapp: 36% (44% nel 2016); Instagram: 24% (10% nel 2016); Twitter: 1% (3% nel 2016); YouTube: 5% (3% nel 2016); Snapchat: 1% (2% nel 2016); Tumblr 0% (0% nel 2016).

Dal punto di vista della gestione della privacy, i soggetti intervistati appaiono lievemente più consapevoli circa la natura pubblica o privata del proprio *status*; seppure questo risulti in misura maggiore il *privato* (57%), bisogna rilevare che il dato è in calo rispetto al 2016 (64%). Tale calo è però probabilmente da mettere in relazione con crescente diffusione di Instagram che non prevede la privatezza del profilo.

Pubblico: 41% (33% nel 2016); Privato: 57% (64% nel 2016); Non so, non ricordo: 1% (3% nel 2016).

Il management della propria privacy costituisce un'attività importante per i giovani lombardi, e si articola più o meno nelle medesime forme rilevate nel 2016. La variazione più significativa riguarda l'impostazione del profilo in modo che includa direttamente il luogo nei post, commenti o foto (+9%), ed è anch'essa probabilmente da ricondurre alla crescente importanza di Instagram e delle relative *affordance*.

Interessante è anche la pratica di migliorare il proprio aspetto prima di pubblicare una foto (+3%).

Altri piccoli scarti possono suggerire sia una maggiore attenzione da parte dei giovani utenti a gestire l'immagine altrui, sia una minore cura da parte degli interessati a chiederne la tutela. Maggiore prudenza e maggiore efficacia dei profili sembrano comunque convivere - talvolta problematicamente - in questa situazione.

In merito ai rischi sperimentati dai giovani lombardi, l'indagine ha monitorato i rischi di *bullismo* (*offline e online*) *sexting* e *abuso dei dati personali*.

Tra i tre, il più diffuso resta il *bullismo* con un calo di 2 punti % rispetto al 2016. Il *sexting* segue con 19% e un calo di 4 punti %. In entrambi i casi, però, vale la pena osservare che la percentuale di chi si dichiara "turbato" è identica, a riprova della permanente nocività di questi comportamenti.

Vittima di Bullismo e Cyberbullismo: 27% (29% nel 2016); Vittima di Sexting: 19% (22% nel 2016).

Per quanto riguarda l'abuso dei dati personali, l'entità del fenomeno è stabile, anche se cambia in minima parte la sua struttura: cala di 5 punti (rispetto al 25% del 2016) la sua forma più diffusa "*sei stato taggato in una foto in cui non volevi comparire*" ma crescono debolmente altre forme di abuso.

Dal punto di vista del coping e della prevenzione, si confermano come principali punti di riferimento, soprattutto i genitori (madre in primis) e il gruppo dei pari; lo scarto in positivo più rilevante riguarda gli adulti "*il cui lavoro è aiutare i ragazzi*" (+5%) e gli insegnanti (+2%), a indicare una fiducia crescente in questo tipo di figure istituzionali.

Il 31 maggio 2017, presso l'Auditorium Giorgio Gaber di Palazzo Pirelli, sede del Consiglio regionale della Lombardia, e sempre sul tema *del Cyberbullismo e la tutela dei minori sulla rete*, la Presidente Zanella ha organizzato il Convegno "*Cyberbullismo, Sexting, Web Reputation: la tutela dei Minori in Rete e sui media*". Un importante convegno che ha ottenuto ottimi riscontri i termini di partecipazione ed eco mediatico, a tre anni dalla nascita dello *Sportello Help Web Reputation Giovani*, esempio unico di aiuto concreto a livello europeo. L'iniziativa ha visto un momento di approfondimento e testimonianza su un fenomeno sempre più attuale, di cui il Co.Re.Com. Lombardia si occupa da anni. La Presidente ha

anche presentato i dati delle richieste di rimozione ricevute dallo *Sportello* risolte positivamente per l'87%, con un 30% di casi legati a cyberbullismo e un 23 % legato al sexting.

Auditorium G. Gaber - panoramica dal palco

Nella seconda parte del Convegno, che ha anche "abbracciato" le disposizioni a *Tutela dei Minori* dettate nella nuova Legge sul *Bullismo telematico* recentemente approvata all'unanimità dalla Camera dei Deputati, si sono tenute due specifiche Tavole rotonde, a cui hanno preso parte:

- *"Stato dell'arte della normativa su cyberbullismo, tutela della persona e dei minori su media/web"* con la partecipazione di Mariastella Gelmini (Onorevole Camera dei Deputati), Gabriele Dossena (Presidente Ordine dei Giornalisti Lombardia), Camilla Bistolfi (Direttrice del Settore Aggiornamenti Normativi e del Centro Nazionale Anti-Cyberbullismo dell'Istituto Italiano per la Privacy), Ruben Razzante (Docente di Diritto dell'informazione all'Università Cattolica del Sacro Cuore di Gesù - Milano), Piermarco Aroldi (Direttore OssCom Università Cattolica del Sacro Cuore di Gesù - Milano), Fabio Pizzul (Consigliere regionale) e Rosy Russo (ideatrice di Parole O-Stili).
- *"Azioni concrete sul territorio contro il Cyberbullismo"* con la partecipazione di Marco Valerio Cervellini (Responsabile progetti educativi Servizio Polizia Postale e delle Comunicazioni), Luca Bernardo (Direttore della Casa Pediatrica e Centro Antibullismo Ospedale Fatebenefratelli di Milano), Paola Ferrari (Portavoce

nazionale dell'Osservatorio sul Bullismo e Doping), Savino Accetta (Presidente Associazione La Banda degli Onesti), Ivano Zoppi (Presidente Pepita Onlus) e Paolo Biotti (Direttore Associazione Sportiva Fight1).

Auditorium G. Gaber - il tavolo relatori. Da sx: Zanella, Cattaneo, Martusciello, Cascone, Casero

Testimonianze e ricordo in memoria delle vittime di Cyberbullismo

All'interno del Convegno, anche uno spazio dedicato alle Testimonianze dei molti personaggi amati dai giovani e in grado di parlare loro molto efficacemente: da quella video di Javier Zanetti, acclamato campione di sport, da sempre molto impegnato nel sociale, a quella presente, molto emozionante, *del padre di Carolina* - la ragazza di soli quattordici anni che nel gennaio del 2013 si tolse la vita dopo aver subito atti di bullismo in rete "*uccisa* - come dice lui - *da quei 2600 like fatti di insulti e volgarità, a corredo di un video a sfondo sessuale messo in rete da ragazzini poco più grandi di lei"*.

Altrettanto *seguite* anche le testimonianze della conduttrice radiotelevisiva Costanza Caracciolo e del giovane *youtuber* Leonardo Decarli, premiati dagli Assessori regionali Antonio Rossi (ex campione olimpico) e Francesca Brianza e da altre autorità presenti insieme agli atleti militari dell'Aeronautica, dell'Esercito e delle Fiamme Azzurre: Eleonora Anna Giorgi, atleta olimpica (marcia) delle Fiamme Azzurre, Sara Jemai, Caporale dell'Esercito, Valentina Trapletti, Caporal Maggiore Scelto Esercito, Manuela Levorato, 1° Aviere Scelto dell'Aeronautica Militare, Marta Pagnini, Aviere Capo dell'Aeronautica Militare.

Panoramica Auditorium G. Gaber.
In platea una nutrita rappresentanza dell'Arma, della Polizia Postale e delle Comunicazioni, dell'Esercito e della Guardia di Finanza

Tutti gli attori convenuti all'evento hanno dedicato un momento in ricordo alle giovani vittime di *Cyberbullismo*, con un gesto simbolico di sentita partecipazione sottolineata dagli applausi dei convenuti, liberando nell'aria palloncini recanti i nomi di tutti i ragazzi che hanno perso la vita, nell'auspicio che mai più nessuno, minore, adolescente e adulto, muoia a causa del *Cyberbullismo* e delle sue *declinazioni*.

Il lancio dei palloncini in memoria delle vittime del Cyberbullismo
A sx: Caracciolo (di spalle), Zanella e Gelmini

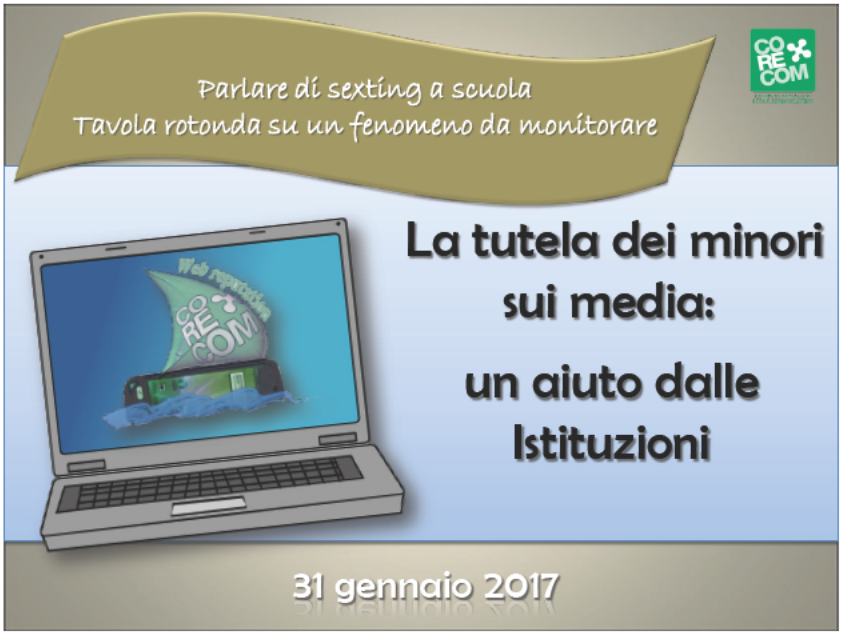
La Presidente Zanella mentre legge le motivazioni
al premio per Marta Pagnini (Aviere Capo dell'Aeronautica Militare).
Sulla dx Antonio Rossi, assessore regionale Sport e Politiche per i giovani

La Presidente Zanella mentre premia Leonardo Decarli (blogger).
Sulla dx l'On. Maria Stella Gelmini, Camera dei Deputati, mentre consegna la Targa

Il 31 gennaio 2017, presso l'Auditorium Giovanni Testori di Palazzo Lombardia, annesso alla sede della Giunta regionale, si è svolto l'evento "*Parlare di Sexting a scuola – un fenomeno da monitorare*". Un incontro con i ragazzi e gli insegnati di varie scuole lombarde in tema di *Cyberbullismo* e *Sexting*

Il Palco dell'Auditorium. Seduti, la Presidente Zanella e il consigliere Fabio Pizzul

Alcune slide proiettate a supporto dell'evento

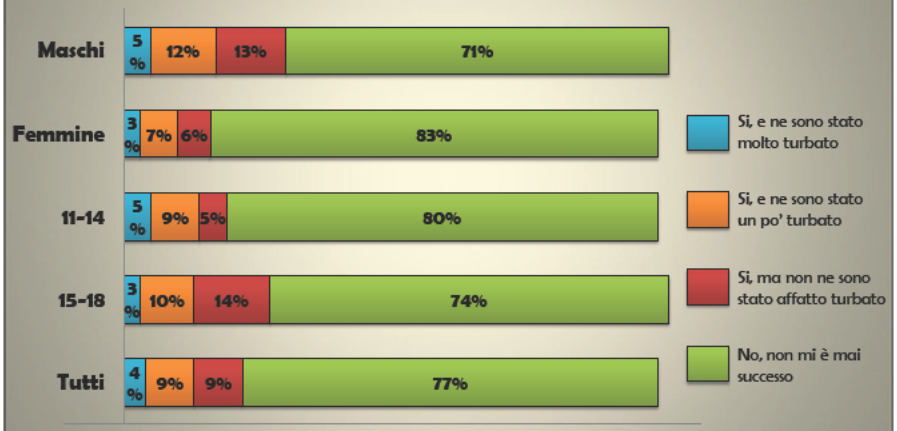


Quali delle seguenti informazioni sono incluse nel tuo profilo/account sui social media?

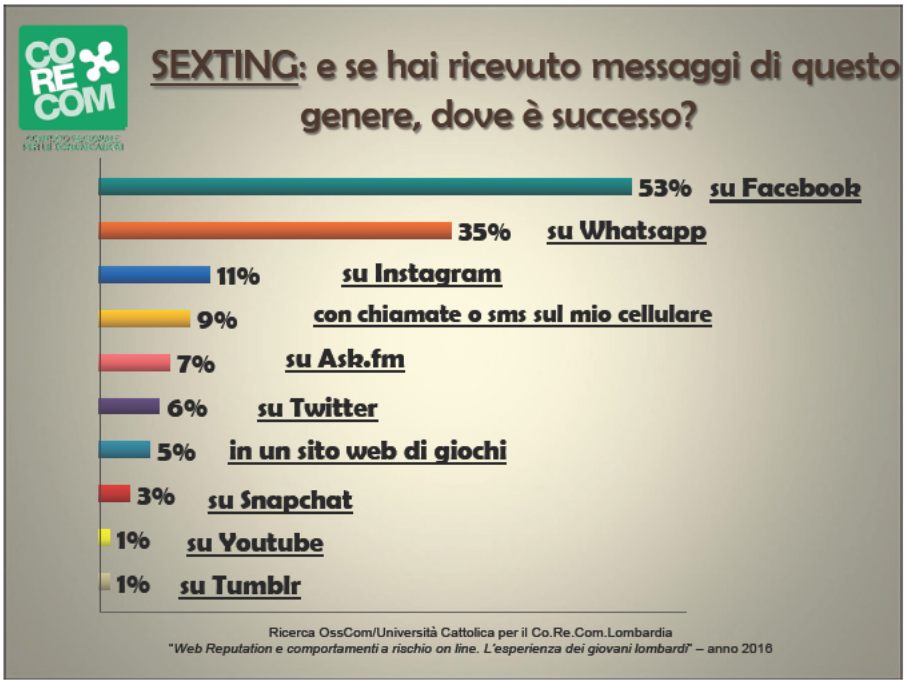
	Tutti	15-18	11-14	Femmine	Maschi
Una foto che mostra chiaramente il tuo viso	75%	**78%**	71%	75%	75%
Il tuo cognome	62%	65%	**57%**	**57%**	66%
Il tuo indirizzo di casa	6%	6%	7%	5%	7%
Il tuo numero di cellulare	21%	**18%**	24%	**18%**	23%
La tua scuola	50%	**59%**	**39%**	46%	54%
La tua età	58%	**69%**	**43%**	57%	59%
Un'età che non è la tua età reale	19%	**13%**	**26%**	16%	21%
Le tue relazioni sentimentali	23%	**27%**	**18%**	22%	24%
Tue foto e video	72%	78%	**65%**	72%	73%

Ricerca OssCom/Università Cattolica per il Co.Re.Com.Lombardia
"Web Reputation e comportamenti a rischio on line. L'esperienza dei giovani lombardi" – anno 2016

SEXTING: negli ULTIMI 12 MESI hai ricevuto messaggi di questo tipo (parole, immagini o video)? Se sì, quanto ti ha turbato quello che è successo?



Ricerca OssCom/Università Cattolica per il Co.Re.Com.Lombardia
"Web Reputation e comportamenti a rischio on line. L'esperienza dei giovani lombardi" – anno 2016



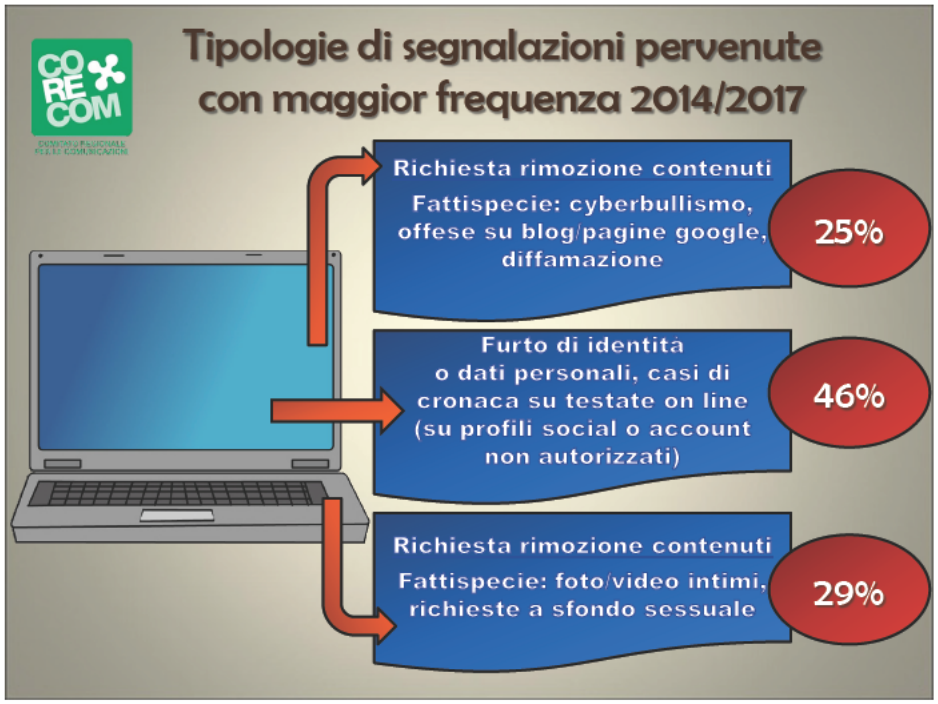
SEXTING: e se hai ricevuto messaggi di questo genere, come è successo?

	Maschi	Femmine	11-14	15-18	Tutti i ragazzi che hanno avuto sexting
Su Facebook	54%	**50%**	50%	**55%**	53%
Su Whatsapp	34%	**38%**	31%	**38%**	35%
Su Instagram	11%	**13%**	**25%**	2%	11%
Su Ask.fm	7%	8%	6%	8%	7%
In un sito web di giochi	5%	5%	4%	6%	5%
Con chiamate o sms sul mio cel	12%	3%	**13%**	6%	9%
Su Snapchat	3%	3%	2%	3%	3%
Su Twitter	**8%**	3%	4%	8%	6%
Su Youtube	1%	0%	2%	0%	1%
Su Tumblr	1%	0%	2%	0%	1%

Brutti casi di cronaca
Ragazza di 14 anni spinta a uccidersi dagli insulti su Ask.fm
Si è gettata domenica dal tetto dell'ex hotel Palace. Era stata presa di mira sul social network più volte accusato di favorire il cyberbullismo: «Sucidati», «Sei strana, meriti di stare sola». La Procura apre un'inchiesta
Bullismo Vercelli, 26enne si suicida per foto su Facebook. Procura apre fascicolo
Cronaca
[NEWS / SOCIETÀ] 13.02.2014
«Ridono di me su WhatsApp». Gli sfoghi delle vittime di cyberbullismo
Le testimonianze dei ragazzi che si rivolgono alla helpline del Ministero. L'incubo di tutti? Essere presi di mira sui social network
Derisa dai bulli a scuola, si lancia nel vuoto a 12 anni a Pordenone
Pordenone: è rimbalzata sulla tapparella aperta di una finestra al primo piano, che ha attutito la caduta. Ha riportato politraumi e la sospetta frattura di una vertebra ma non è in pericolo di vita. Ha scritto due lettere per spiegare il suo gesto. La polizia indaga su messaggi e social network

In quali casi il Corecom può intervenire
nome
cognome
❖ Articoli o notizie pubblicati su blog o siti;
❖ Foto o immagini offensive o diffamanti all'interno di social network;
❖ Commenti offensivi all'interno di social network;
❖ Diffusione non autorizzata di scritti personali o di corrispondenza;
❖ Post all'interno di forum;
❖ Video offensivi o diffamatori;
❖ Furto d'identità.

I Reati
Chiuaua
CANE PELOSO
Elisa
Ahahahahahah puzzi, extracomunitaria, torna al tuo paese!!
Daniela
LADRA
Spero ti taglino gli avambracci
Va a zappare
Terrona!!!!!
Scrivi un messaggio
Furto d'identità nei social network: sostituzione di persona (art. 494 c.p.), trattamento illecito dati (art. 167), lesione dell'identità digitale e della reputazione (art. 2 Cost.)
Diffamazione online: aggravata dalla pubblicità
Cyberbullismo e Cyberstalking: atti persecutori (art. 612 bis c.p.) + diffamazione aggravata (art. 595 co. 3 c.p.) + sostituzione di persona (art. 494 c.p.) + trattamento illecito dei dati (art. 167 cod. priv.) + reputazione personale (art. 2 Cost.)
Istigazione a delinquere: dispositivo dell'art. 414 c.p.: chiunque pubblicamente istiga a commettere uno o più reati è punito, per il solo fatto dell'istigazione (...) la pena è aumentata fino a due terzi se il fatto è commesso attraverso strumenti informatici o telematici


Tipologie di segnalazioni pervenute con maggior frequenza 2014/2017
Richiesta rimozione contenuti
Fattispecie: cyberbullismo, offese su blog/pagine google, diffamazione
25%
Furto di identità o dati personali, casi di cronaca su testate on line (su profili social o account non autorizzati)
46%
Richiesta rimozione contenuti
Fattispecie: foto/video intimi, richieste a sfondo sessuale
29%

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

Nel corso del 2017 si sono svolte consultazioni elettorali e referendarie:

- 11 giugno 2017 - amministrative per l'elezione diretta dei Sindaci e per il rinnovo dei Consigli comunali: coinvolti 139 Comuni lombardi (turno di ballottaggio 25 giugno 2017);
- 22 ottobre 2017- *Referendum* consultivo regionale per l'autonomia della Lombardia;
- 22 ottobre 2017- *Referendum* consultivi per la fusione di Comuni: 3 Comuni in provincia di Lecco, 2 in provincia di Lodi, 3 gruppi ciascuno di 3 Comuni in provincia di Como e 3 in provincia di Mantova.

La Legge 22 febbraio 2000, n. 28, *Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica*, e il *Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo*, sottoscritto dalle organizzazioni rappresentative delle emittenti radiofoniche e televisive locali e approvato con decreto del Ministero delle Comunicazioni 8 aprile 2004, hanno la finalità di assicurare la parità di accesso dei soggetti politici ai mezzi di informazione durante le trasmissioni radiotelevisive, in particolare nei periodi interessati da consultazioni elettorali o referendarie.

Il compito di emanare le norme di dettaglio, che individuano i criteri specifici ai quali devono attenersi i mezzi di informazione privati e la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo - RAI, spetta, rispettivamente, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per i primi e alla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi per quanto riguarda la seconda.

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

Per quanto riguarda il *Referendum* consultivo regionale per l'autonomia della Lombardia, la gestione dei relativi procedimenti ha comportato un impegno notevole poiché, trattandosi di consultazione locale, è gravata in capo al Co.Re. Com. l'intera procedura relativa alla definizione dei criteri per l'individuazione dei soggetti politici e la successiva istruttoria.

Per tutte le tornate elettorali e referendarie la funzione di vigilanza sul rispetto delle norme in materia di par condicio elettorale, svolta in stretto raccordo con l'Autorità, è stata garantita organizzando presidi in sede dal lunedì al sabato.

Nonostante i vincoli imposti dall'organizzazione consiliare sul ricorso al lavoro straordinario, è stata assicurata l'attivazione dei procedimenti - e le conseguenti decisioni del Comitato - in maniera tempestiva e puntuale nei casi di segnalazioni di presunte violazioni. E' stata poi svolta una costante, intensa e ponderosa attività di consulenza telefonica e via posta elettronica alle emittenti e ai soggetti politici per tutto il periodo della campagna elettorale.

Tutte le richieste di informazioni pervenute formalmente da amministrazioni locali ed emittenti radiotelevisive sono state riscontrate tempestivamente.

Le richieste di pareri/informazioni formalmente pervenute per iscritto, cui è stato fornito riscontro nel merito sono state, in totale, 22. I procedimenti di presunta violazione della L. 28/2000 completati entro i termini previsti sono stati quattro, conclusi con due conferme di violazione da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, mentre negli altri due casi i soggetti segnalati hanno provveduto ad adeguarsi spontaneamente. Inoltre, due sono state le comunicazioni pervenute da soggetti politici in riferimento alla programmazione di Rai3 Lombardia, con particolare riferimento al *referendum* consultivo con riguardo alla parità di accesso, per gestire le quali è stato necessario instaurare il contraddittorio con la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo.

La struttura ha altresì 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 curato i seguenti adempimenti per ciascuna tornata elettorale e referendaria:

- predisposizione, sulla base dei regolamenti dell'A.G.Com., delle indicazioni alle emittenti locali per la corretta gestione dei messaggi,
- 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);
- espletamento della procedura di sorteggio 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 *e-mail*, per tutto il periodo interessato dalla campagna elettorale;
- raccolta, al termine di ciascuna campagna elettorale e referendaria, della rendicontazione completa 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 e conseguenti richieste di integrazione;
- controlli a campione in merito alla corretta trasmissione dei MAG;
- redazione della delibera relativa alla determinazione, per ciascuna emittente, del rimborso spettante sulla base dei messaggi correttamente diffusi; successivo invio alla Giunta regionale delle singole schede recanti le informazioni relative agli estremi delle società esercenti le emittenti e i dati relativi ai MAG trasmessi, suddivisi per tipologia di elezione.

Complessivamente sono state gestite 70 pratiche di emittenti disponibili a trasmettere i messaggi autogestiti gratuiti (53 emittenti televisive e 17 radio), mentre i soggetti politici che, in totale nell'anno 2017, hanno richiesto la trasmissione di MAG sulle emittenti di cui al punto precedente sono stati oltre 100. In totale sono stati trasmessi in totale circa 7000 messaggi radio e 20.300 messaggi TV. Il riepilogo MAG radio e TV locali vede: complessivamente 73.331,93 euro i rimborsi Mag da liquidare per le emittenti radiofoniche locali; mentre 146.663,78 euro sono i rimborsi Mag da liquidare per le emittenti televisive locali.

Trasmissioni dell'accesso

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

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

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

Lo stesso Co.Re.Com. si è valso di questa opportunità per promuovere le diverse attività svolte a favore dei cittadini.

In totale nel 2017 sono pervenute 118 richieste, da parte dei soggetti accedenti. 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 qualificato. E' stato utilizzato uno studio virtuale che consente di realizzare accattivanti scenografie.

Questo, unitamente alla qualità e all'interesse dei contenuti presentati dagli accedenti, ha consentito di realizzare trasmissioni di qualità, che hanno ottenuto un notevole riscontro di *audience*.

Tale riscontro ha suggerito di estendere l'Accesso anche alle trasmissioni radiofoniche della RAI: a tale scopo il Co.Re.Com. Lombardia ha approvato una bozza di convenzione che è in attesa di riscontro da parte dei vertici RAI.

Convegni, iniziative, eventi di comunicazione pubblica

Anche nel 2017, il Co.Re.Com. Lombardia ha dato ampio spazio alla comunicazione, attraverso una serie di eventi finalizzati ad approfondire le diverse tematiche di particolare attualità ed interesse, così come le apparizioni televisive della Presidente presso le varie emittenti televisive locali e nazionali. In particolare, si evidenziano le seguenti iniziative ed eventi:

Il 1 dicembre 2017, presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, la Presidente Zanella ha tenuto agli studenti una lezione esplicativa delle attività e funzioni svolte dal Co.Re.Com. Lombardia, in particolare focalizzando l'intervento sulla par-condicio, la vigilanza e monitoraggio radiotelevisivo locale e il cyber bullismo e la web reputation.

28 ottobre 2017 Convegno promosso da *Eurovisioni* c/o Villa Medici, Roma. *Nuovo contratto di servizio pubblico.* Nel quadro del convegno presieduto dal prof. Stefano Rolando (componente del Co.Re.Com. Lombardia e vicepresidente di *Eurovisioni)*, la Presidente Zanella interviene sulle funzioni dei Corecom nei diversi aspetti dalla tutela minori, della digitalizzazione, accesso ai media rispetto del pluralismo politico e sociale

Villa Medici – Roma - la Presidente Zanella accanto al roll-up dell'evento

Il 18 ottobre 2017, presso la Sala Pirelli annessa alla sede del Consiglio regionale della Lombardia, la Presidente Zanella ha preso parte al Convegno "*TV Talk Show e politica - Ieri - Oggi - Domani*". L'intervento della Presidente si è basato su un excursus generale delle attività e funzioni, proprie e delegate, del Co. Re.Com. Lombardia, seguito da un approfondimento sul tema della par-condicio.

Il tavolo relatori: da sx: Zanella, Nardone, Marsico, Cattaneo, Costa, Cadeo

Il 10 ottobre 2017, presso MIB Milano, la Presidente Zanella ha partecipato al Convegno "*La scommessa dell'autonomia lombarda: referendum e voto elettronico - alle urne per la prima volta in Italia con voting machine*". L'intervento s è concentrato sulla comunicazione in periodo elettorale - referendario e sulla par condicio.

Il 27 settembre 2017, presso l'*Autitorium G. Gaber* annesso alla sede del Consiglio Regionale della Lombardia, la Presidente Zanella ha partecipato al *Workshop Cyberbullismo - il ruolo delle Aziende Sanitarie e dei professionisti per contrastare un fenomeno in crescita*. L'intervento, focalizzato sul Cyberbullismo e Web Reputation: l'aiuto concreto del Co.Re.Com. Lombardia. Una giornata di approfondimento per riconoscere combattere il fenomeno, con la partecipazione di insegnanti, studenti, genitori e operatori del settore anche sanitario.

La Presidente Zanella nel corso del suo intervento al podio-leggio

Il 20 e 21 settembre 2017, presso l'Auditorium dell'Istituto Don Bosco di Milano, a seguito dell'approvazione della Legge nazionale n. 71/2017 sul contrasto al bullismo e cyberbullismo, si è svolto il Corso di formazione riservato agli oltre 1300 tra professori, docenti referenti d'Istituto sul bullismo - Cyberbullismo e insegnanti degli IeFP. La Presidente Zanella è intervenuta sul tema del contrasto al Cyberbullismo e della Web Reputation.

Panoramica dal palco relatori dell'Auditorium dell'Istituto Don Bosco di Milano

Il 17 luglio 2017, presso MiB di Milano si è tenuto il dibattito "*Fake news, tutela dei diritti della persona, e nuove sfide per l'editoria e il web*". La Presidente Zanella ha preso parte all'iniziativa con due interventi che hanno arricchito il dibattito a cui, tra gli altri, sono intervenuti, tra gli altri, anche il Presidente della Regione Lombardia, Roberto Maroni, il consigliere regionale Fabio Pizzul e il Prof. Ruben Razzante.

Il gruppo dei relatori e degli ospiti intervenuti al dibattito

Il 15 e 16 giugno 2017, presso la Sala dei convegni del *G. H. Villa Igea* di Palermo, la Presidente Zanella ha partecipato al Convegno "*Nativi digitali tra verità e inganno. Web Reputation, cyberbullismo e fake news*", organizzato dal Co.Re.Com. Sicilia.

Gruppo dei Presidenti Co.Re.Com. regionali. Al centro, il Commissario Agcom, on. Martusciello

Il 12 giugno 2017, presso la Prefettura di Milano, la Presidente Zanella ha incontrato il nuovo Prefetto Luciana Lamorgese. Nell'incontro, la Presidente ha illustrato le funzioni svolte dal Co.Re.Com. Lombardia, in particolare modo ha illustrato i dati statistici dell'attività svolta dallo *Sportello Help Web Reputation Giovani*, a tre anni dall'apertura avvenuta nel giugno-luglio 2014.

Il 15 maggio 2017, presso il Belvedere del 31° piano di Palazzo Pirelli, il Co.Re. Com. Lombardia ha organizzato la proiezione del film "*Talking to the trees*", in accordo con l'Ufficio di Presidenza e il Garante per l'infanzia e l'adolescenza.

Locandina evento

La pellicola, di Ilaria Borrelli e Guido Freddi con interpreti la stessa regista, Philippe Caroit e Seta Monyroth, è un road movie della speranza che ha affrontato il tema della tutela dei minori, sia pure ampiamente intesa.

Raffaele Cattaneo, Federica Zanella, Luigi Casero, Stefano Dambruoso, Fabio Roia

La visione del film, come in altri prestigiosi consessi quali: le Nazioni Unite di Ginevra, il Parlamento Europeo di Bruxelles e la Camera dei Deputati in Italia, si è svolta al fine di aiutare il dibattito e la discussione di leggi sulla tutela dei minori. Il film è stato inoltre selezionato per il *David di Donatello 2017* e ha vinto molti premi internazionali tra cui Premio *Miglior Film al Festival Los Angeles Women International* e *Miglior Film al Miami Women in Arts International*. Il film è stato sostenuto da varie organizzazioni umanitarie tra cui Caritas, Unicef, Ecpat, Amnesty e Terres des Hommes.

Al centro: la presidente Zanella nel corso del suo intervento pre-visione del film.
Da sx alcuni degli ospiti: Marchei, Giorgi, Roia, Macchi, Dambruoso, Pagani, Cannetta

Il 11 maggio 2017, presso la IV Commissione - Consiglio regionale della Lombardia, la Presidente Zanella ha intrattenuto un'audizione in tema di ROC (Registro Operatori Comunicazione) nel corso della quale ha sottolineato la piena collaborazione con il Consiglio per ricercare una modalità di supporto per le Televisioni locali, per l'importanza del servizio che svolgono sul territorio con informazione pluralistica e di qualità e che al contempo assicura un significativo mantenimento dei livelli occupazionali nel settore.

La Presidente Zanella in audizione presso la IV Commissione

Il 26 aprile 2017, presso la sede del Co.Re.Com. Campania, si è tenuto il Convegno "*Mezzo secolo d televisione libera*". La Presidente Zanella è intervenuta in tema di - *libertà e qualità dell'informazione*.

La Presidente Zanella con altri Presidenti dei Co.Re.Com.

Il 22 aprile 2017, presso il Palazzo delle Stelline, si sono tenuti "*Gli Stati generali dell'informazione in Lombardia*", organizzato da Regione Lombardia e ODG Lombardia. Il Corecom Lombardia, nella persona della Presidente Zanella, vi ha preso parte insieme agli altri attori: INPGI, Docenti universitari, stampa, radio, TV, web e media locali. L'intervento della presidente Federica Zanella ha preso in esame - *lo scenario in Lombardia*: numeri, dati, statistiche e tendenze del mercato nel settore radio-televisivo, criteri di assegnazione delle sovvenzioni alle tv locali e altri temi in materia di vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali.

Federica Zanella al podio-leggio nel suo intervento a Palazzo delle Stelline Milano

Il 21 aprile 2017, presso il Palazzo di Giustizia di Milano in occasione della presentazione del *Manuale di Diritto dell'Informazione e della Comunicazione* del Prof. Ruben Razzante, la Presidente Zanella ha preso parte al dibattito "La tutela dei diritti in Rete" affrontando il tema sul – *ruolo dei Co.Re.Com. nel governo delle telecomunicazioni*.

La Presidente Zanella durante il suo intervento

Il 5 aprile 2017, presso la Sala Pirelli, si è tenuto il Convegno a carattere formativo per i giornalisti, "*La Comunicazione: un viaggio tra TV, Internet e social media*", nel corso del quale la Presidente Zanella è intervenuta sul tema della vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali.

La Presidente Zanella nel corso del suo intervento.
Alla sua dx: il consigliere regionale Luca Marsico. A sx, Ettore Andenna, storico presentatore di Antenna 3

Il 31 marzo 2017, la Presidente Zanella ha partecipato alla Tavola rotonda organizzata all'interno del Convegno "*Corecom Toscana – 5 anni di comunicazione*" che si è svolto presso Palazzo Bastogi a Firenze. Il suo intervento ha approfondito le molteplici tematiche svolte dai Comitati regionali, in particolare legate alla tutela dei minori sul web.

Alcuni tra i Presidenti dei Co.Re.Com. regionali e funzionari dell'Agcom

Il 22 marzo 2017, presso l'Istituto Industriale Statale Leonardo da Vinci di Como, si è tenuto un Convegno organizzato dalla Consigliere regionale Daniela Maroni e da Kiwains Club Como, sul tema del *"Bullismo in classe e online: come si manifesta e come si contrasta"*. La Presidente Zanella è intervenuta sul tema "*Cyberbullismo e tutela della web reputation: una risposta dalle Istituzioni*".

La Presidente Zanella nel suo intervento

Il 22 marzo 2017, organizzato da CDO - Compagnia delle Opere Sociali - si è tenuto un evento formativo sul tema del "*Bullismo e Cyberbullismo*" rivolto a educatori provenienti da tutta Italia, impegnati in opere socio educative associate. La Presidente Zanella è intervenuta sul tema "*Cyberbullismo e tutela della web Reputation: una risposta dalle Istituzioni*".

Al centro, la Presidente Zanella interviene su Cyberbullismo e Web Reputation

Il 20 marzo 2017, nell'ambito della *Giornata della Legalità* - IV edizione la Presidente Zanella ha organizzato un dibattito aperto con esperti del settore per confrontarsi su *Cyberbullismo, contrasto violenza di genere, contraffazione, azzardopatia.* L'iniziativa "*Legalità e rispetto si imparano da giovani*", si è svolta presso la Sala Pirelli. L'evento ha voluto celebrare la *Giornata della Legalità*, declinandola sui temi sensibili, nell'ambito di un costruttivo confronto con studenti, genitori e istituzioni.

Sala Pirelli, il tavolo dei relatori.
Da sx: Cervellini, Bernardo, Cioppa, La Gala, Zanella, Cattaneo, Colli, Accetta e Pizzul

Il 17 marzo 2017, presso l'Università degli Studi di Milano - Palazzo Greppi - la Presidente Zanella interviene al Convegno "*Il fenomeno del Cyberbullismo tra norme oggi in vigore e prospettive di riforma*". Il suo intervento inerisce la Web Reputation e comportamenti a rischio online: un aiuto dalle Istituzioni.

La Presidente Zanella nel corso del suo intervento a Palazzo Greppi

Il 7 marzo 2017, presso la Camera dei Deputati, la Presidente Zanella è intervenuta alla Tavola rotonda sul tema della "*Tutela della dignità dei minori sul web: un aiuto dalle Istituzioni*". L'intervento è mirato sulla privacy dei minori online, alla luce del nuovo regolamento generale UE sulla protezione dei dati.

La Presidente Zanella mentre consegna la targa premio dell'evento

Il 20 febbraio 2017, presso il 39° piano Belvedere di Palazzo Lombardia, sede della giunta regionale, la Presidente Zanella partecipa al Convegno "*Tutela dei diritti nel web: la parola agli esperti della Rete*", dove parla di Web Reputation e diritto all'oblio. All'interno dell'iniziativa, la presentazione del *Manuale di diritto dell'informazione* a cura di Ruben Razzante.

La Presidente Zanella con gli ospiti/relatori

Il 12 e 5 febbraio e il 29 gennaio 2017, all'interno del programma televisivo di cultura e attualità religiosa "*Frontiere dello Spirito*", curato dal cardinale Mons. Gianfranco Ravasi e condotto da Maria Cecilia Sangiorgi, la nota giornalista di Mediaset, nella sua rubrica "*Volti e Storie*" ha intervistato la Presidente e dedicato al Co.Re.Com. Lombardia un ciclo di tre trasmissioni sul tema del Bullismo, Cyberbullismo e Web Reputation, in particolare declinata sui giovani.

- *Volti e Storie* - del 12 febbraio 2017: *Bullismo, contro i rischi del web* - terza puntata (intervista Presidente Zanella - seconda parte)
- *Volti e Storie* - del 5 Febbraio 2017: *Il coraggio di parlare* - seconda puntata (intervista Presidente Zanella - prima parte)
- *Volti e Storie* - del 29 gennaio 2017: *Bullismo, capire, curare, prevenire* - prima puntata (interviste Oss.Com. Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e Polizia Postale e delle Comunicazioni)

La giornalista Maria Cecilia Sangiorgi, intervista la Presidente Zanella

Le tre puntate, in onda nazionale sull'emittente televisiva *Canale 5* senza interruzioni pubblicitarie, hanno registrato uno share d'ascolto di circa 500.000 telespettatori a puntata. Il Servizio televisivo è stato integralmente replicato anche su *Mediaset on Demand* in concomitanza con la Prima Giornata Nazionale "*Un Nodo Blu - le scuole unite contro il bullismo*".

Il 7 Febbraio 2017, a Roma, si è svolta l'iniziativa "*Un Nodo Blu - le scuole unite contro il bullismo*". L'evento, in occasione della 1ª Giornata nazionale contro il bullismo e cyberbullismo a scuola, è stato promosso dal Ministero dell'Istruzione, contestualmente alla giornata mondiale di *Safer Internet Day 2017*. La Presidente Zanella ha preso parte all'evento anche come membro dell'*Advisory Board di Safer Internet/Generazioni Connesse*. Nell'occasione è stato presentato lo "*Sportello Help Web Reputation Giovani*" del Corecom Lombardia, un servizio unico a livello europeo di aiuto completamente gratuito per gli utenti della rete nella tutela della propria web reputation.

Il 31 gennaio 2017, presso l'Auditorium Giovanni Testori di Palazzo Lombardia, annesso alla sede della Giunta regionale, si è svolto l'evento "*Parlare di Sexting a scuola – un fenomeno da monitorare*". Un incontro con i ragazzi e gli insegnati di varie scuole lombarde in tema di *Cyberbullismo* e *Sexting*

Il Palco dell'Auditorium Giovanni Testori. Da sx seduti: Fabio Pizzul e Federica Zanella

Il 30 gennaio 2017, presso l'Auditorium G. Gaber di Palazzo Pirelli annesso alla sede del Consiglio regionale della Lombardia, la Presidente Zanella, è intervenuta nell'ambito del Convegno "*La tutela dei minori sui media: un aiuto dalle istituzioni*"

Da gennaio 2017 e nel corso dell'anno, la Presidente Zanella, nell'ambito dell'iniziativa "*Il Consiglio nelle scuole*" ha illustrato ai ragazzi, ospiti del Consiglio regionale, le varie funzioni e attività svolte dal Co.Re.Com. Lombardia, in particolare declinate sulla difesa della reputazione digitale e sull'aiuto che in tal senso può essere dato dallo *Sportello Help Web Reputation Giovani*.

Durante tutto l'anno, particolarmente intense e significative, si sono rivelate le partecipazioni e le interviste rilasciate dalla Presidente Zanella nelle diverse emittenti televisive nazionali e locali. Tra queste, particolare seguito di telespettatori, da subito, ha riscontrato, *Telelombardia/Milanow – Sportello Comunicazione*. Un appuntamento fisso con i telespettatori, in onda ogni lunedì in prima fascia serale, dalle ore 18:00 alle 19:00 per parlare in diretta telefonica con i telespettatori alle prese con problemi di controversie con le compagnie telefoniche: fatturazione, migrazione e quant'altro. La Presidente Zanella risponde ai vari quesiti che le sono sottoposti. Anche in caso di assenza per impegni istituzionali della Presidente Zanella, Co.Re. Com. della Lombardia è comunque presente in studio con un proprio funzionario, al fine di consentire il flusso continuo delle informazioni rivolte ai cittadini. Nel corso della trasmissione si affrontano tutte le tematiche inerenti le funzioni del Co.Re. Com. *Proprie* e *Delegate*, con uno sguardo particolare alle Conciliazioni, alla *web reputation* e *cyberbullismo*.

La Presidente Zanella negli studi Tv di Milanow per parlare di risoluzione delle controversie tra utenti e compagnie di Telecomunicazioni e Cyberbullismo/Web Reputation

Patrocini

Inoltre, nell'ambito di incontri, eventi e iniziative istituzionali, il Co.Re. Com. Lombardia è stato più volte invitato a partecipare oppure ad aderire tramite Patrocinio, come, a titolo esemplificativo, nel caso dell'iniziativa del *5 aprile 2017* presso la Sala Pirelli. In quella occasione si è tenuto il Convegno a carattere formativo per i giornalisti, "*La Comunicazione: un viaggio tra TV, Internet e social media*", nel corso del quale la Presidente Zanella è intervenuta sul tema della vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali e come nell'iniziativa del 18 ottobre 2017, presso la Sala Pirelli, in cui si è tenuto il Convegno a carattere formativo per i giornalisti "*TV, Talk Show e politica – Ieri, Oggi, Domani*".

Eventi Co.Re.Com. - anno 2017

Data	Titolo evento	Descrizione
Da gennaio 2017 e durante tutto l'anno	"*Il Consiglio nelle scuole*" Iniziativa del Consiglio regionale della Lombardia c/o Palazzo Pirelli, Aula Consiliare e Auditorium Gaber	La Presidente Federica Zanella, illustra ai ragazzi ospiti del Consiglio regionale, le attività del Co.Re.Com. e soprattutto l'importanza della difesa della propria reputazione online. Il Co.Re.Com. può aiutarli attraverso lo *Sportello Help Web Reputation Giovani*
30 gennaio 2017	Convegno organizzato dalla Struttura Stampa del Consiglio regionale della Lombardia in collaborazione con ODG: "*Diritto di cronaca e diritto di tutela - Quando i minori (non) fanno notizia*" c/o Palazzo Pirelli, Auditorium Gaber	La Presidente Federica Zanella, fa un intervento dal titolo: "*La tutela dei minori sui media: un aiuto dalle Istituzioni*"
31 gennaio 2017	Convegno "*Parlare di sexting a scuola*". Tavola rotonda su un fenomeno da monitorare" c/o Auditorium Testori, Palazzo Lombardia	La Presidente Federica Zanella, nel suo intervento "*La tutela dei minori sui media: un aiuto dalle Istituzioni*"
7 febbraio 2017	"*Safer Internet Day*" nel cui ambito si è svolta la "*Giornata Nazionale contro il fenomeno del Bullismo e Cyberbullismo a scuola*" promossa dal Ministero dell'Istruzione a Roma presso gli spazi espositivi dell'ex Caserma Guido Reni	La Presidente Federica Zanella, nel suo intervento in tema di: "*Web reputation e comportamenti a rischio on line: un aiuto dalle Istituzioni*"
20 febbraio 2017	Convegno "*Tutela dei diritti nel web: La parola agli esperti della Rete*". Presentazione del manuale di Diritto dell'informazione. Autore il prof. Ruben Razzante c/o Palazzo Lombardia	La Presidente Federica Zanella, nel suo intervento dal titolo:"*Web reputation e diritto all'oblio: un aiuto dalle Istituzioni*"
7 marzo 2017	"*Tavola rotonda su privacy e minori online*" c/o Camera Deputati Roma	La Presidente Zanella nel suo intervento "*La tutela della dignità dei minori sul web: un aiuto dalle Istituzioni*" durante la tavola rotonda sulla privacy dei minori online, alla luce del nuovo regolamento generale UE sulla protezione dei dati

9 marzo 2017	Università IULM - Milano	Lezione - conferenza del prof. Stefano Rolando (componente del Co.Re. Com. Lombardia e docente di ruolo presso l'Ateneo) su "*Cyberbullismo nel quadro della nuova normativa*". La Lezione - conferenza rientra nell'ambito del corso (III anno) di *Politiche pubbliche per le comunicazioni*.
17 marzo 2017	Convegno "*Il fenomeno del Cyberbullismo tra norme oggi in vigore e prospettive di riforma*" c/o Università degli Studi di Milano, Palazzo Greppi	La Presidente Zanella nel suo intervento "*Web reputation e comportamenti a rischio on line:un aiuto dalle Istituzioni*"
20 marzo 2017	Giornata della Legalità – IV edizione "*Legalità e rispetto si imparano da giovani*". Dibattito aperto per confrontarsi su Cyberbullismo, contrasto violenza di genere, contraffazione, azzardopatia c/o Palazzo Pirelli, Sala Pirelli	Evento Co.Re.Com. Lombardia in cui la Presidente Federica Zanella ha voluto celebrare la Giornata della Legalità, declinandola su temi sensibili quali: cyberbullismo, contrasto violenza di genere, contraffazione, azzardopatia, nell'ambito di un costruttivo confronto con studenti, genitori e Istituzioni
22 marzo 2017	Evento formativo, sul tema "*bullismo e cyberbullismo*" organizzato da Compagnia delle Opere Sociali, rivolto a educatori, impegnati in opere socio -educative associate.	La Presidente Zanella nel suo intervento "*Cyberbullismo e tutela della Web Reputation: una risposta dalle Istituzioni*"
22 marzo 2017	"*Il bullismo in classe e on line: come si manifesta e come si contrasta*" Convegno organizzato dalla Consigliera regionale Daniela Maroni e dal Kiwanis Club di Como	La Presidente Zanella nell'intervento dal titolo:"*Cyberbullismo e tutela della Web Reputation: una risposta dalle Istituzioni*"
31 marzo 2017	Convegno "*Corecom Toscana - 5 anni di comunicazione*" c/o Firenze, Palazzo Bastogi	La Presidente Zanella partecipa alla tavola rotonda su molteplici tematiche, ivi compresa quella della tutela minori sul web, di cui si occupano i comitati regionali delle comunicazioni

5 aprile 2017	"*Comunicazione: viaggio tra Tv, Internet e Social Media*" convegno organizzato dal Consigliere regionale Luca Marsico c/o Palazzo Pirelli, Sala Pirelli	La Presidente Zanella introduce il Convegno sottolineando, oltre all'attività svolta dal Co.Re.Com. di contrasto al cyberbullismo, la situazione critica dell'emittenza locale lombarda
21 aprile 2017	Il dibattito in occasione della presentazione del Manuale di Diritto dell'Informazione e della Comunicazione del Prof. Ruben Razzante"*La tutela dei diritti in Rete*" al Palazzo di Giustizia di Milano	La Presidente Federica Zanella, nel suo intervento "*Il ruolo dei Co.Re.Com. nel governo delle Telecomunicazioni*"
22 aprile 2017	Convegno :"*Diritto dell'Informazione e della comunicazione*" Palazzo delle Stelline, Milano	La Presidente Zanella, interviene su "*L'emittenza radio-televisiva locale, lo scenario in Lombardia*"
26 aprile 2017	Convegno del Co.Re.Com. Campania "*Mezzo secolo di televisione libera*" c/o sede Consiglio regionale Campania	La Presidente Zanella porta la sua testimonianza su libertà e qualità dell'informazione al convegno "*Mezzo secolo di televisione libera*" organizzato dal Presidente del Co.Re. Com. Campania Lino Zaccaria
4 maggio 2017 *consegna premio 2016*	Premio Fair Play Calcio e TVCo. Re.Com. 5° edizione 2016	Riconoscimento per le emittenti che meglio hanno rispettato lo spirito del Codice Media e Sport sottolineando i valori più profondi dello sport ed esecrando ogni atto di intolleranza e di violenza
11 maggio 2017	Audizione IV Commissione	la Presidente Zanella interviene sul tema del ROC e dell'emittenza locale.
15 maggio 2017	Proiezione del film "*Talking to the trees*" 31°piano Grattacielo Pirelli	Serata di sensibilizzazione sul tema della tutela dei minori sfruttati sessualmente in alcune zone del mondo con la proiezione del film interpretato e diretto da Ilaria Borrelli

31 maggio 2017	Convegno Co.Re.Com. Lombardia "*Cyberbullismo, Sexting, Web Reputation: la tutela dei Minori in Rete e sui media*" c/o Palazzo Pirelli, Auditorium Gaber	Approfondimento e testimonianza alla luce dell'approvazione della legge regionale sul cyberbullismo. La Presidente ha presentato i dati delle richieste di rimozione ricevute dallo "Sportello" risolte positivamente per l'87%.
12 giugno 2017	Lo sportello *Help Web Reputation Giovani" Co.Re.Com. Lombardia: una risposta concreta dalle Istituzioni*	Incontro con il nuovo Prefetto di Milano per il lustrare l'attività dello Sportello e il protocollo d'Intesa sottoscritto in precedenza
15-16 giugno 2017	Evento Co.Re.Com. Sicilia "*Nativi digitali tra verità e inganno Web reputation, cyberbullismo e fake news*" Palermo, Sala Villa Igiea	La Presidente Federica Zanella, interviene sul tema della "*Web reputation e comportamenti a rischio on line: un aiuto dalle Istituzioni*"
17 luglio 2017	Dibattito: "*Fake news, tutela dei diritti della persona, e nuove sfide per l'editoria e il web*" c/o MiB Milano	La Presidente partecipa al dibattito sulla tutela della persona sul web e fake news insieme al presidente della Regione Lombardia Roberto Maroni
20-21 settembre 2017	Primo corso di formazione per docenti referenti d'istituto sul bullismo e cyberbullismo e per gli insegnanti degli IeFP. Auditorium Don Bosco Milano	La Presidente incontra 1200 professori. Intervento dal titolo:"*Cyberbullismo e Web Reputation: l'aiuto concreto del Co.re.Com. Lombardia*"
27 settembre 2017	Workshop - Cyberbullismo Il ruolo delle Aziende Sanitarie e dei professionisti per contrastare un fenomeno in crescita. Una giornata di approfondimento per riconoscerlo e combatterlo. c/o Sala Giorgio Gaber Palazzo Pirelli	La Presidente del Co.Re.Com. Lombardia fa un intervento dal titolo:"Cyberbullismo e Web Reputation: l'aiuto concreto del Co.re. Com. Lombardia" incontrando una nutrita platea composta da insegnanti, studenti, genitori e operatori del settore anche nell'ambito sanitario
10 ottobre 2017	Convegno "La scommessa dell'autonomia lombarda: referendum e voto elettronico" Alle urne per la prima volta in Italia con voting machine c/o MiB Milano	La Presidente del Co.Re.Com. Lombardia Federica Zanella, coinvolta nel dibattito sul referendum, concentra particolarmente il suo intervento sulla comunicazione in periodo elettorale - referendario e sulla par condicio

18 ottobre 2017	Convegno "TV, Talk Show e politica" Ieri- Oggi – Domani Evento del Consigliere Luca Marsico c/o Palazzo Pirelli, Sala Pirelli	La Presidente del Co.Re.Com. Lombardia introduce un excursus generale sulle attività del Corecom seguito da un approfondimento sul tema della par condicio
28 ottobre 2017	Convegno promosso da *Eurovisioni* c/o Villa Medici, Roma.	*Nuovo contratto di servizio pubblico.* Nel quadro del convegno presieduto dal prof. Stefano Rolando (componente del Co.Re. Com. Lombardia e vicepresidente di *Eurovisioni)*, la Presidente Zanella interviene sulle funzioni dei Corecom nei diversi aspetti dalla tutela minori, della digitalizzazione, accesso ai media rispetto del pluralismo politico e sociale
11 novembre 2017	Convegno "*La comunità educante nell'era digitale*" organizzato da ADGI Milano e Regione Lombardia e Casa Pediatrica Fatebenefratelli	La Presidente Zanella interviene su "*Cyberbullismo e Web Reputation: l'aiuto concreto del Co.re.Com. Lombardia*"
15 novembre 2017	"*Cyberbullismo e comportamenti in Rete dei ragazzi: un viaggio da nord a sud*" Convegno presso la Sala della Lupa – Montecitorio Roma	Su iniziativa dei Co.Re.Com. di Lombardia, Lazio e Campania, viene presentata la ricerca delle Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, La Sapienza e LUMSA di Roma e Federico II di Napoli sui comportamenti online più rischiosi degli adolescenti
1 dicembre 2017	Lezione agli studenti dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano	Le funzioni del Co.Re.Com. Par condicio Vigilanza e monitoraggio radio televisivo locale Cyberbullismo e web reputation
durante tutto l'anno	Apparizioni televisive della Presidente del Co.Re.Com. in diverse emittenti televisive locali e nazionali (Canale 5 con la trasmissione: Frontiere dello Spirito - Volti e Storie, RAI 1, RAI 2) per promuovere le diverse attività del Co.Re.Com. Lombardia	

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

Nel corso dell'anno la Presidente Zanella, come Vicepresidente del Coordinamento Nazionale dei Presidenti dei Corecom, carica che attraversa tutte le deleghe unitamente alla specifica delega ai rapporti con la Conferenza delle Assemblee Legislative delle Regioni e Province Autonome, in rappresentanza della "*governance*", ha rafforzato mantenuto un intenso collegamento sia con l'A.G.Com. che con il Coordinamento dei Presidenti dei Co.Re.Com. delle regioni e delle Province autonome di Trento e di Bolzano partecipando a varie riunioni; ha, inoltre, partecipato a tutte le riunioni del Comitato media minori e a diversi altri incontri istituzionali.

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

Comunicazione, progetti, pubblicità

In questo ambito, in particolare, si è rafforzata la presenza nelle trasmissioni dell'accesso, nonché di varie emittenti regionali e nazionali, così come diverse uscite su carta stampata e opuscoli , legate a eventi e/o approfondimenti sulle attività del Co.Re.Com. Lombardia.

Sul fronte del rapporto diretto con i cittadini, dal 28 luglio 2017 si è reso attivo il nuovo Sportello URP per il pubblico, ubicato nei locali di *SpazioRegione* siti al piano terra della sede consiliare. Il servizio, presidiato da un funzionario dell'Ufficio per il Co.Re.Com. per 3 turni settimanali, ha raccolto, tra le altre, varie istanze dei cittadini inerenti il tema della risoluzione delle controversie con le compagnie telefoniche. Nello specifico sono state illustrate le procedure per la corretta compilazione dei Modelli (UG, GU5, GU14). Proprio sul tema della Conciliazione, il Co.Re.Com. ha consentito a cittadini e professionisti di recuperare oltre 2 milioni di Euro nel 2017 con una media di oltre 500 euro per ogni vertenza. La campagna di comunicazione finalizzata a rendere maggiormente conosciuto il servizio di Conciliazione offerto dal Co.Re.Com., già avviata nel 2011, è proseguita utilizzando gli strumenti messi a disposizione del web 2.0.

Anche in tema di reputazione digitale, è importante sottolineare come il Co.Re.Com. abbia proseguito le attività dello *Sportello Help Web Reputation Giovani* che, dal 2017, è stato ulteriormente implementato da un apposito recapito telefonico esclusivamente dedicato a quei cittadini che si sono sentiti lesi nella loro reputazione digitale, al fine di poter così agevolare in tutta riservatezza l'esposizione delle

loro doglianze agli Uffici. In particolare, tra il 2014 e il 2017, sono state raccolte segnalazioni e richieste di vario genere: dalle denunce di furto di identità e dati personali (46%) a richieste di cancellazione di contenuti offensivi (25%), o di rimozione di contenuti (foto o video) a sfondo sessuale (29% dei casi). Tra il 2014 e il 2017 sono stati oltre 24mila gli studenti incontrati dagli Uffici per illustrare le attività dello Sportello, attraverso 115 corsi di formazione rivolti alle scuole.

Infine, per quanto riguarda l'accessibilità in generale, và sottolineato come il Consiglio regionale della Lombardia - primo in Italia - ha sottoscritto una convenzione con l'Ente Nazionale Sordi per sviluppare una serie di attività informative dedicate, utilizzando la Lingua dei segni e le tecnologie più innovative.

Progetto Università lombarde e Comunicazioni

Anche nell'ambito del Progetto "*Università lombarde e comunicazioni*", giunto a conclusione della sua prima fase inerente la rilevazione sull'offerta formativa del sistema Universitario della Lombardia, il Co.Re.Com. Lombardia ha svolto, nel biennio 2016 – 2017, un'ampia ricognizione sull'offerta Universitaria (didattica e di ricerca) *in materia di comunicazione e comunicazioni*.

Attraverso un coinvolgimento diretto di tutti gli Atenei del territorio regionale, si è proceduto alla costituzione di un gruppo di referenti, a più riprese riuniti presso la sede del Consiglio regionale, con l'obiettivo di promuovere la ricognizione con parametri omogenei.

Lo scopo è di portare in evidenza un quadro chiaro e completo di tutto ciò che viene insegnato (professori, materie, ambiti disciplinari) a tutti i livelli (triennale, biennio magistrale, post-laurea) sia nel campo della comunicazione (contenuti), sia nel campo delle comunicazioni (tecnologie, mercati, processi).

L'obiettivo essenziale è quello di portare a dimensione di servizio formativo pubblico un quadro di informazioni prezioso per gli operatori, per le riprese, per l'insieme dei soggetti associativi e istituzionali che hanno a che fare con la realtà culturale, scientifica e professionale di un settore che va emergendo come una delle più importanti economie planetarie e che nel territorio lombardo ha una forte concentrazione di operatori a cui corrisponde anche un diffuso e variegato radicamento di attività universitarie, finora non studiato e analizzato.

Il programma, approvato all'unanimità dal Comitato, è stato proposto e seguito dal prof. Stefano Rolando, componente del Co.Re.Com. Lombardia e docente universitario di ruolo nell'ambito delle *Scienze della comunicazione*, con la collaborazione dell'Ufficio per il Co.Re.Com. della Lombardia che ha stimolato e accolto la documentazione.

In riferimento a quanto sopra, si è conclusa la prima fase del Progetto che prevedeva non solo la condivisione metodologica ma anche la rilevazione analitica dei dati di base ateneo per ateneo (a cui ancora due atenei del territorio mancano alla consegna).

Questi, gli ambiti sondati:

- L'offerta dei programmi formativi
- Gli insegnamenti
- I dati sul placement
- I docenti connessi all'attività di ricerca
- I centri di ricerca e i dipartimenti
- I risultati più significativi e recenti dell'attività di ricerca

Rassegna Stampa / Video

Data	Testata	Argomento
27/11/2017	Milanow	Cyberbullismo e prevenzione (video)
16/11/2017	Tg NORBA 24	Roma: cyberbullismo, da nord a sud (video)
16/11/2017	medium.com	AGCOM: MARTUSCIELLO, CO-REGOLAMENTAZIONE ANCHE PER INTERNET PER CONTRASTARE BULLISMO (link esterno)
16/11/2017	Lombardia quotidiano	Cyberbullismo, studio Corecom sul comportamento in rete dei ragazzi (link esterno)
16/11/2017	Avvenire.it	Cyber bullismo. In 4 su 10 a rischio per il profilo social «aperto» (link esterno)
16/11/2017	key4biz.it	Cyberbullismo, Martusciello (Agcom) 'Migliorare tecnologie per contrastare il fenomeno' (link esterno)
16/11/2017	RETESOLE	Cyberbullismo, presentata ricerca promossa dai Corecom Lazio, Lombardia e Campania (visualizza su Youtube)
20/09/2017	Il Giornale	Nomine Corecom: A Federica Zanella la vicepresidenza nazionale
19/09/2017	Affaritaliani.it	Corecom Lombardia, Federica Zanella vicepresidente Coordinamento Nazionale (link esterno)
19/09/2017	Il Giorno	La Presidente del Corecom Lombardia Federica Zanella nominata Vice Presidente del Coordinamento Nazionale

Data	Testata	Argomento
23/07/2017	Trasmissione "Si può fare" (Radio 24)	La Presidente Federica Zanella parla dell'importanza dello Sportello Help Web Reputation Giovani (ascolta su Youtube)
31/05/2017	Affaritaliani.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	Alessandria7.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	Ansa.it	Cyberbullismo:Cattaneo, repressione non basta, serve cultura (link esterno)
31/05/2017	ArezzoWeb.it	Blue Whale: a Milano convegno per capire come affrontarlo (link esterno)
31/05/2017	ArezzoWeb.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	AskaNews.it	Lombardia: Blue Whale al centro convegno Corecom su cyberbullismo (link esterno)
31/05/2017	Askanews.it	LOMBARDIA, BRIANZA: MAI PIU' MORTI PER BULLISMO (link esterno)
31/05/2017	Brescia7giorni.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	CataniaOggi.it	Blue Whale: a Milano convegno per capire come affrontarlo (link esterno)
31/05/2017	Giornalemetropolitano.it	MILANO, CONVEGNO SU BLUE WALE, IL PRIMO FENOMENO DI MASSA DI CYBERBULLISMO (link esterno)
31/05/2017	Ildubbio news	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)

Data	Testata	Argomento
31/05/2017	Ilfoglio.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	Ilgiorno.it	CYBERBULLISMO E MOLESTIE: "TROVIAMO IL VACCINO PER TUTELARE I GIOVANISSIMI" (link esterno)
31/05/2017	Ilsaronno.it	BLUE WHALE, CONVEGNO A MILANO CON IL SARONNESE RAFFAELE CATTANEO (link esterno)
31/05/2017	Informazione.it	Lombardia: Blue Whale al centro convegno Corecom su cyberbullismo (link esterno)
31/05/2017	Italia 7GOLD	"Cyberbullismo, Sexting, Web Reputation: la tutela dei Minori in Rete e sui media" (visualizza su Youtube)
31/05/2017	Key4biz.it	Cyberbullismo. Martusciello (AGCOM), 'Serve maggiore consapevolezza sulla Web Reputation' (link esterno)
31/05/2017	Lasettimanadisaronno.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	Lavallee.Netweek.It	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	247.Libero.it	Lombardia: Blue Whale al centro convegno Corecom su cyberbullismo
31/05/2017	LiberoQuotidiano.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	LombardiaQuotidiano.it	"Blue Wale", il primo fenomeno di massa di cyberbullismo (link esterno)
31/05/2017	Mantovasette.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)

Data	Testata	Argomento
31/05/2017	Meteoweb.eu	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (link esterno)
31/05/2017	Milanoonline.com	MINORI, BRIANZA: MAI PIU' MORTI PER BULLISMO (link esterno)
31/05/2017	Milanopolitica.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	Olbianotizie.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	Paginemonaci.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	Pavia7.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	QuiBrianza.it	Cyberbullismo, sexting e tutela minori: al Pirellone si tirano le prime somme (link esterno)
31/05/2017	Rai News	Notiziario (video)
31/05/2017	Rai RadioUno	IL Gazzettino Padano h. 12.10 (audio)
31/05/2017	Rai3	TGR Lombardia h.14.00 (video)
31/05/2017	Rai3	TGR Lombardia h.19.30 (video)
31/05/2017	RegioneLombardia.it	Minori, Brianza: mai più morti per bullismo (link esterno)
31/05/2017	Regioni.it	MINORI, BRIANZA: MAI PIU' MORTI PER BULLISMO (link esterno)
31/05/2017	Restoalsud.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)

Data	Testata	Argomento
31/05/2017	RETE7.cloud	BLUE WHALE, FACCIAMO CHIAREZZA CON IL PROF. LUCA BERNARDO (link esterno)
31/05/2017	RETE7.cloud	CYBERBULLISMO, CO.RE.COM E AGCOM UNITI NELLA TUTELA DEI MINORI (link esterno)
31/05/2017	RETE7.cloud	CYBERBULLISMO, GELMINI E CASERO "PARLAMENTO UNITO, MAI SUCCESSO PRIMA" (link esterno)
31/05/2017	RETE7.cloud	PALLONCINI NEL CIELO DI MILANO PER VITTIME CYBERBULLISMO "CHE SIANO LE ULTIME!" (link esterno)
31/05/2017	Sardegnaoggi.it	18:09 - BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	SassariNotizie.com	18:09 | CRONACA | BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	Sestonotizie.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	StatiGenerali.com	Cyberbullismo, sexting e web reputation: la tutela dei minori in Rete (link esterno)
31/05/2017	Telelombardia - Milanow	TGL H. 23.00 (video)
31/05/2017	Teleromagna24.it	BLUE WHALE: A MILANO CONVEGNO PER CAPIRE COME AFFRONTARLO (2) (link esterno)
31/05/2017	Varesepolis.it	"Blue Whale", il primo fenomeno di massa di cyberbullismo (link esterno)

Data	Testata	Argomento
29/05/2017	Varesenews.it	UNCONVEGNOSULCYBERBULLISMO (link esterno)
23/05/2017	Il Giorno / Commento di Ruben Ruzzante	No al bullismo online. "Per capire la portata del fenomeno del cyberbullismo basta dare uno sguardo a qualche dato: sono 71mila i giovani lombardi tra i 15 e i 24 anni che hanno avuto almeno una volta esperienze dirette di bullismo in Rete. E si tratta di numeri in crescita" (link esterno)
07/05/2017	Diretta Stadio	Nella trasmissione si ringrazia il Corecom Lombardia per il premio "Fair Play Calcio e TV (Video)
05/05/2017	Annuario Media e Sport	"Diretta Stadio" premiata con il "Fair Play Calcio e TV Corecom Lombardia" (link esterno)
05/05/2017	Gruppo Lombardo Giornalisti Sportivi	premio "Fair Play Calcio e Tv" Corecom Lombardia (link esterno)
05/05/2017	L'Opinionista	A Milano la 5a edizione del "Premio Fair Play Calcio e TV Corecom Lombardia" (link esterno)
05/05/2017	VaresePolis	Premio "Fair play calcio e tv" del Corecom alla trasmissione "Diretta Stadio" di Telecity 7 Gold (link esterno)
04/05/2017	La Gazzetta dello Sport	D'Ambrosio: "Inter crollata? Tutta colpa del pari col Torino..." (link esterno)
04/05/2017	Lombardia Quotidiano	Premio "Fair play calcio e tv" del Corecom alla trasmissione "Diretta Stadio" di Telecity 7 Gold (link esterno)
02/05/2017	Libero Quotidiano.it	Calcio: Corecom Lombardia premia il fair play in tv (link esterno)

Data	Testata	Argomento
02/05/2017	Lombardia Quotidiano	Premio "Fair play calcio e tv" del Corecom al miglior programma sportivo (link esterno)
21/03/2017	Casateonline.it	Giornata della solidarietà al Pirellone, quarta edizione (link esterno)
21/03/2017	Oggitreviso.it	Bullismo: Corecom, in versione 'cyber' ha coinvolto 71 mila giovani lombardi. (link esterno)
21/03/2017	paginemediche.it	Bullismo: Corecom, in versione 'cyber' ha coinvolto 71 mila giovani lombardi (link esterno)
21/03/2017	Quibrianza.it	Cyberbullismo: un giovane su cinque riceve messaggi hard (link esterno)
20/03/2017	Adnkronos.com	Cyberbullismo, Corecom: "almeno 71mila i giovani lombardi coinvolti"(link esterno)
20/03/2017	Affaritaliani.it	Bullismo: Corecom, in versione 'cyber' ha coinvolto 71 mila giovani lombardi (link esterno)
20/03/2017	Affaritaliani.it	Cyberbullismo: Corecom, 71mila i giovani lombardi coinvolti (2) (link esterno)
20/03/2017	Affaritaliani.it	Cyberbullismo: Corecom, 71mila i giovani lombardi coinvolti (link esterno)
20/03/2017	Arezzoweb.it	Bullismo: Corecom, in versione 'cyber' ha coinvolto 71 mila giovani lombardi (link esterno)
20/03/2017	Askanews.it	Cioppa: contro mafia fondamentale promuovere legalità tra giovani (link esterno)
20/03/2017	Giornalemetropolitano.it	Milano, giornata della legalità, dibattito per confrontarsi su cyberbullismo e violenza di ogni genere (link esterno)

Data	Testata	Argomento
20/03/2017	Ildubbio news	Bullismo: Corecom, in versione 'cyber' ha coinvolto 71 mila giovani lombardi (link esterno)
20/03/2017	Ilfoglio.it	Bullismo: Corecom, in versione 'cyber' ha coinvolto 71 mila giovani lombardi (link esterno)
20/03/2017	Ilfoglio.it	Cyberbullismo: Corecom, 71mila i giovani lombardi coinvolti (2) (link esterno)
20/03/2017	Lasaluteinpillole.it	Bullismo: Corecom, in versione 'cyber' ha coinvolto 71 mila giovani lombardi (link esterno)
20/03/2017	Lasicilia.it	Bullismo: Corecom, in versione 'cyber' ha coinvolto 71 mila giovani lombardi (link esterno)
20/03/2017	LiberoQuotidiano.it	Cyberbullismo: Corecom, 71mila i giovani lombardi coinvolti (2) (link esterno)
20/03/2017	LiberoQuotidiano.it	Cyberbullismo: Corecom, 71mila i giovani lombardi coinvolti (link esterno)
20/03/2017	Paginemonaci.it	Cyberbullismo: Corecom, 71mila i giovani lombardi coinvolti (2) (link esterno)
20/03/2017	Panorama.it	Bullismo: Corecom, in versione 'cyber' ha coinvolto 71 mila giovani lombardi (link esterno)
20/03/2017	Sardegnaoggi.it	Cyberbullismo: Corecom, 71mila i giovani lombardi coinvolti (2)(link esterno)
20/03/2017	SassariNotizie.com	Cyberbullismo: Corecom, 71mila i giovani lombardi coinvolti (2) (link esterno)
20/03/2017	SassariNotizie.com	Bullismo: Corecom, in versione 'cyber' ha coinvolto 71 mila giovani lombardi (link esterno)

Data	Testata	Argomento
20/03/2017	Varesenews.it	Giornata della legalità: fari accesi su cyberbullismo (link esterno)
18/03/2017	Ilmeteo.it	Lombardia: lunedì a Milano quarta edizione 'Giornata della Legalità' (link esterno)
18/03/2017	Ilsaronno.it	Raffaele Cattaneo alla Giornata della Legalità (link esterno)
18/03/2017	LiberoQuotidiano.it	Lombardia: lunedì Corecom promuove confronto su cyberbullismo e azzardopatia (link esterno)
18/03/2017	Varesenews.it	Giornata della Legalità: incontro su cyberbullismo e azzardopatia (link esterno)
17/03/2017	Affaritaliani.it	Lombardia: lunedì a Milano quarta edizione 'Giornata della Legalità' (link esterno)
17/03/2017	Arezzoweb.it	Lombardia: lunedì a Milano quarta edizione 'Giornata della Legalità' (link esterno)
17/03/2017	Ilfoglio.it	Lombardia: lunedì a Milano quarta edizione 'Giornata della Legalità' (link esterno)
17/03/2017	Milano.zone	Lombardia: lunedì a Milano quarta edizione 'Giornata della Legalità' (link esterno)
17/03/2017	Paginemonaci.it	Lombardia: lunedì a Milano quarta edizione 'Giornata della Legalità' (link esterno)
17/03/2017	Sardegnaoggi.it	Lombardia: lunedì a Milano quarta edizione 'Giornata della Legalità' (link esterno)
17/03/2017	SassariNotizie.com	Lombardia: lunedì a Milano quarta edizione 'Giornata della Legalità' (link esterno)

Data	Testata	Argomento
21/02/2017	Ansa.it	Maroni, diritto a notizie vere fatto di civiltà (link esterno)
21/02/2017	Tiscali.it	Maroni, diritto a notizie vere e' civilità (link esterno)
12/02/2017	"Le Frontiere dello Spirito"	"Le Frontiere dello Spirito - Volti e Storie: Bullismo contro i rischi del web" (visualizza su Youtube)
08/02/2017	Reteconomy - Bookmark	Lotta al cyberbullismo - intervista (video su sito esterno)
05/02/2017	"Le Frontiere dello Spirito"	"Le Frontiere dello Spirito - Volti e Storie: Bullismo e Cyberbullismo, il coraggio di parlare" (visualizza su Youtube)
01/02/2017	Convegno promosso da Regione Lombardia in collaborazione con l'Ufficio scolastico regionale, Pepita Onlus e Casa Pediatrica Fatebenefratelli-Sacco MI	Visualizza l'intervento integrale della Presidente Federica Zanella (su Youtube)
27/01/2017	Varesenews.it	Web e social network, un incontro per gli studenti delle medie (link esterno)
14/01/2017	Punto Europa (Rai 1 Parlamento)	La Presidente Federica Zanella parla di cyberbullismo e tutela della reputazione digitale (visualizza su Youtube)

Sito web istituzionale

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

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

Nel corso del 2017 è proseguita la conversione dei documenti in formato HTML, che risulta essere molto più leggibile su qualunque dispositivo, nonché accessibile e, non ultimo, caratterizzato da estrema leggerezza rispetto ad altri formati.

Per una efficacia complessiva però tutto questo non è ancora sufficiente: infatti gli aspetti suddetti riguardano solamente l'architettura generale. È stata quindi posta grande attenzione anche all'usabilità. Sono stati interamente soddisfatti i requisiti fondamentali di usabilità, in particolare :

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

Molto curato risulta l'aspetto dei contenuti e la loro collocazione all'interno del sito, in modo che gli utenti possano trovare tutte le informazioni di cui necessitano nella maniera più intuitiva e completa.

Le informazioni riportate nel sito web sono in adeguamento del disposto del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 che ha riordinato gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di dati, documenti e informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, prevedendo la creazione, in tutti i siti istituzionali pubblici, di un'apposita sezione web denominata "*Amministrazione trasparente*".

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 mese di gennaio 2010, l'A.G.Com. ha conferito al Co.Re.Com. della Lombardia, in aggiunta alle precedenti, l'esercizio delle seguenti ulteriori funzioni delegate:

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

Attualmente l'Accordo quadro è stato rinnovato in data 21 novembre 2017, la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra A.G.Com. e il Co.Re.Com. Lombardia è stata sottoscritta il 29 dicembre 2017 ed è entrata in vigore il primo gennaio 2018.

Per quanto concerne tutte le funzioni delegate si è andato delineando e rafforzando il ruolo del Co.Re.Com. quale 'snodo' tra il territorio e l'Autorità, confermato dalle molteplici attività scaturite dalle deleghe poste in essere nel tempo e ormai consolidate. Si conferma, tra l'altro, quanto emerso nel corso della celebrazione dei 10 anni dalla nascita dei Co.Re.Com., durante la quale si sono sottolineati gli aspetti di correlazione tra Autorità e territorio, non solo quali mediatori tra istituzioni ed operatori di settore ma in veste di veri conoscitori delle zone di competenza e delle loro caratteristiche ed esigenze.

Le attività del Co.Re.Com. Lombardia, infatti, incidono su molteplici campi di azione: sul vissuto dei singoli individui (ad esempio, l'attività di conciliazione, di tutela del consumatore quale 'parte debole' per definizione), sulle attività economiche (es.: iscrizione impresa al ROC), sulla dimensione sociale (es.: Tutela dei minori).

Tentativo obbligatorio di conciliazione

Constatato l'elevato grado di soddisfazione dell'utente, si è proseguito nella collaudata attività delle conciliazioni in videoconferenza. La qualificata collaborazione delle Sedi territoriali della Regione (STeR) dislocate nei capoluoghi di provincia, facenti capo alla Giunta regionale ha registrato un ulteriore incremento delle attività svolte con l'utilizzo di questo strumento. Pertanto ricordiamo che le sedi operative sono: Bergamo, Brescia, Cremona, Lecco, Mantova, Sondrio, Varese.

In aumento le attività di conciliazione in modalità telematica (audio conferenza) da parte delle associazioni dei consumatori e degli utenti.

Si evidenzia che l'aumento delle attività in modalità audio e videoconferenza determina le seguenti problematiche:

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

La Conciliazione

Le istanze pervenute sono state 6565. Le istanze archiviate sono state 76; quelle archiviate per intervenuto accordo sono state 1.266; quelle archiviate per rinuncia sono state 230; complessivamente sono state archiviate 1.572. Quelle non ammesse sono state 147.

Le udienze conciliate sono state 3.277; sono invece 18 quelle con parziale accordo. Le udienze non conciliate sono state 715. Quelle per mancata comparizione sono state 12. Quelle per mancata comparizione singola sono state 526 mentre per mancata adesione sono state 48. Le udienze rinviate sono state 177 mentre quelle rinviate d'ufficio sono state 139.

Complessivamente le udienze effettuate sono state 4.775 con un discreto incremento rispetto al dato del 2016.

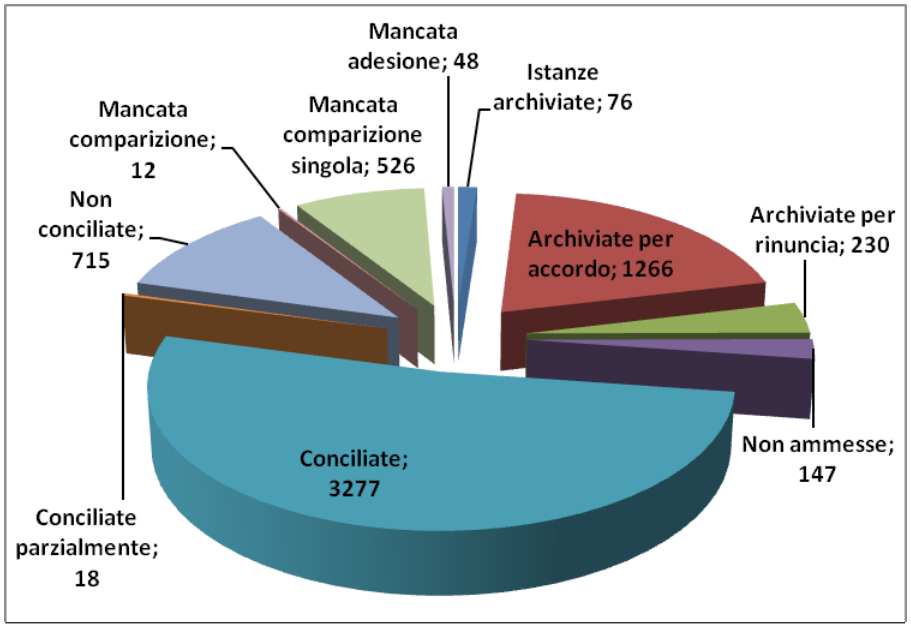
Il valore complessivo delle conciliazioni andate a buon fine, è di oltre 2.000.000,00 di euro con un importo medio per ogni conciliazione di circa 500 euro.

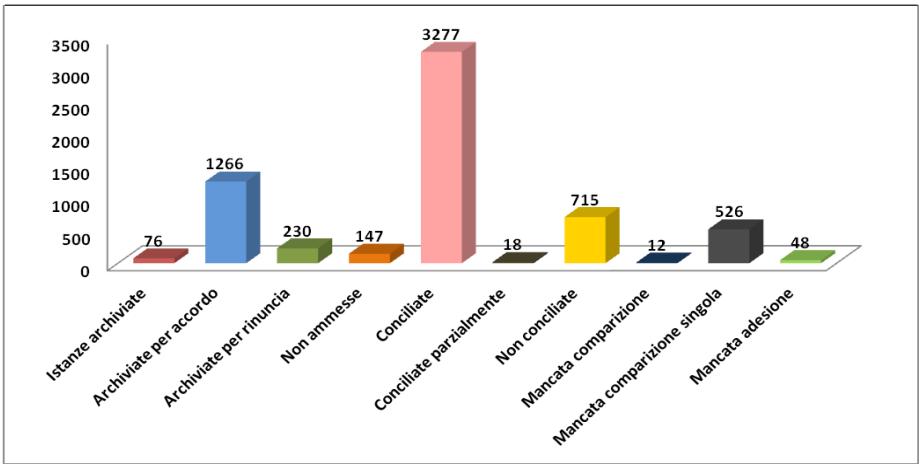
Sul piano delle criticità, si deve evidenziare:

- l'allargamento ad altro gestore in fase di udienza;
- l'aumentato numero delle conciliazioni in audio e videoconferenza;

Questo determina, in termini organizzativi, una crescente difficoltà nella gestione

del calendario. In particolare nell'individuazione di date nelle quali far convergere i diversi gestori, oltre ovviamente ad un aumento del tempo da dedicare a questo tipo di conciliazioni. Rimane da evidenziare l'alto numero di rinvii concordati, a seguito di motivata e giustificata richiesta, che ammontano ad un totale di 316. Per quanto riguarda ad ogni modo i dati complessivi e completi sull'attività di conciliazione nel 2017, si rinvia ai prospetti e ai grafici riportati in questa sezione.





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

Principali tematiche oggetto di controversia

Migrazione

La carenza informativa è tra le problematiche più frequenti in tema di migrazione: l'utente non viene posto nella condizione di comprendere i motivi di eventuali ritardi temporali o distacchi di linea.

Persistono i casi in cui viene attivata dal gestore *recipient* la procedura di *Number Portability Pura* senza informare adeguatamente l'utente circa l'onere di inviare specifica comunicazione di disdetta all'operatore *donating*. Il mancato invio di tale comunicazione è alla base del problema legato ai periodi di doppia fatturazione del *recipient* e del *donating*.

Anche nell'ipotesi nella quale l'utente sia correttamente informato circa la necessità di inviare disdetta al *donating*, se tale disdetta viene recepita prima del completamento della procedura di NPP si determina la cessazione del numero.

Un caso particolare, che è emerso di recente, è legato alla assegnazione di numeri provvisori all'utente da parte del gestore *recipient* che, ad avvenuta migrazione, continua a fatturare il numero provvisorio.

Persiste il problema legato alle richieste contemporanee di trasloco e di migrazione della numerazione da parte dell'utente, ossia dell'impossibilità tecnica da parte dei gestori di realizzare in contemporanea le due procedure essendo una preliminare all'altra. Anche in questo caso si determina spesso la sospensione del servizio.

Altro caso che merita rilievo è il rapporto tra migrazione e ripensamento dell'utente. In alcuni casi l'operatore *donating* contatta l'utente con una offerta migliorativa così che, quando l'utente accetta la proposta migliorativa e provvede al ripensamento nei termini di legge (ora di 14 giorni) la procedura di migrazione, invece di interrompersi prosegue contro la volontà dell'utente stesso.

Disservizi più frequentemente lamentati dagli utenti

L'istruttoria delle pratiche evidenzia una serie di disservizi che sempre più spesso diventano oggetto dell'istanza. In particolare:

- il disconoscimento di contratti attivati telefonicamente, allorché l'utente afferma di non aver prestato consapevolmente il proprio consenso, prendendone coscienza solo al momento dell'arrivo della fattura;
- il mancato rilascio del numero e la conseguente impossibilità per l'utente di passare ad altro operatore;
- la mancata risposta da parte dei gestori ai reclami scritti;

- prodotti e servizi non richiesti;
- ritardi nella riparazione dei guasti;
- contestazione fatture;
- 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;
- l'attivazione di piani tariffari differenti rispetto a quello prescelto dall'utente. Tale problematica si manifesta soprattutto con riferimento ai contratti conclusi dall'utente tramite agenti commerciali autorizzati che, nel prospettare le varie offerte, non rendono sufficientemente edotto l'utente sulle condizioni applicabili al piano tariffario;
- mancata o tardiva gestione della disdetta: per tutte le tipologie di servizi si sta verificando un aumento delle controversie relative alla mancata o tardiva gestione della disdetta di un servizio da parte dell'utente, con la conseguente emissione continua di fatture;
- numerosi utenti contestano ancora i costi di migrazione / cessazione. Sotto tale profilo spesso gli utenti citano la c.d. legge Bersani e richiedono lo storno/ rimborso integrale dei costi suddetti. Gli operatori, dal canto loro, invece ritengono legittimi tali costi (e quindi non annullabili) sulla base della propria carta dei servizi / condizioni generali di abbonamento ed evidenziano che tali costi sono stati comunicati, autorizzati e pubblicati sul sito dell'A.G.Com..

Telefonia mobile

Le problematiche più comuni nella 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 del piano tariffario e la contestazione del traffico in fattura.

Spesso l'attivazione dei suddetti servizi sono appresi dall'utente solo all'arrivo della fattura. Tale problematica costituisce l'oggetto prevalente nelle istanze avviate contro il gestore H3G. Sebbene in genere in udienza gli importi riferiti a tali servizi vengano per lo più stornati / rimborsati integralmente, sussistono ancora casi in cui lo storno / rimborso è parziale e riferito ad un arco temporale limitato di sei mesi.

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

Conciliazioni in videoconferenza

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

Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano

La collaborazione tra il Co.Re.Com. Lombardia e l'Ordine degli Avvocati di Milano, limitatamente alla fase della Conciliazione, per ragioni di ordine fiscale è venuta a cessare.

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 1.135.

I dati:

- 77 non sono state ammesse;
- 942, le istanze accolte dall'operatore;
- 40 provvedimenti temporanei adottati;

Criticità

Indicatore dell'attività di Co.Re.Com. Lombardia è il numero di protocolli generati nell'anno 2017, per un totale di 6.565.

Le criticità emerse nel corso dell'anno sono legate principalmente alla riduzione delle risorse umane assegnate alla funzione di conciliazione sia con riferimento ai funzionari sia con riferimento alla risorse di segreteria.

L'aumento del numero delle istanze in entrata e la difficoltà di alcuni gestori a fornire sufficiente disponibilità per lo svolgimento delle udienze necessarie e programmabili dall'ufficio.

Definizione amministrativa delle controversie

Nel 2017 si è assistito a un sensibile decremento del numero delle istanze di definizione amministrativa delle controversie che da 554, pervenute nell'anno 2016, sono passate a 409 nel 2017, segnando un calo del 26%.

Tuttavia, tale dato va letto unitamente a quello relativo al numero delle istanze immediatamente archiviate per mancanza dei requisiti di ammissibilità o procedibilità, che nel 2017 ha subito una evidente contrazione, passando dalle 186 del 2016 alle 100 dell'anno 2017 (-86%).

Ciò significa che nel 2017 il numero delle istanze ammissibili, per le quali, cioè, è stato avviato il procedimento amministrativo, è risultato di 309 (a fronte delle 368 dell'anno precedente), registrando una diminuzione del 16% rispetto all'anno 2016.

Nel il 2017 si segnala anche un decremento delle istanze di provvedimento temporaneo, che da 17 pervenute nel 2016 (di cui 9 prive dei requisiti di ammissibilità), sono passate a 10 prevenute nel 2017 (di cui 4 prive dei requisiti di ammissibilità). Ciò induce a ritenere che le situazioni che tipicamente fondano l'attivazione della procedura d'urgenza (*in primis* la sospensione amministrativa della linea o l'interruzione dei servizi in costanza del passaggio delle utenze tra operatori) vengono risolte positivamente e definitivamente in prima istanza, intervenendo o permanendo solo raramente nel corso del procedimento c.d. di secondo grado.

In ordine alla composizione delle controversie attraverso una soluzione bonaria, si segnala che nel 2017 sono intervenute 55 archiviazioni per accordo concluso tra le parti prima dell'udienza di discussione e 105 per accordo intervenuto durante le udienze di discussione.

Questi dati, risultano in linea con quelli dell'anno precedente (nel 2016: 57 archiviazioni pre-udienza e 116 verbali di accordo) e confermano, da un lato, la propensione di molti operatori a chiudere le vertenze, transattivamente, tra la data di presentazione dell'istanza e la data di svolgimento dell'udienza, dall'altro lato il duplice ruolo dell'udienza di discussione: momento per un confronto approfondito sui fatti oggetto della vertenza, ai fini della decisione del Co.Re.Com., nonché ulteriore (e ultima, dopo il tentativo di conciliazione) occasione utile per condurre le parti ad una soluzione condivisa della controversia.

Con riguardo alle udienze di discussione, si segnala che per tre operatori si è assistito a un cambiamento del personale incaricato di gestire le definizioni delle controversie presso il Co.Re.Com. Lombardia: per Telecom e Vodafone sono cambiati gli studi legali esterni, per H3G si è passati da una gestione affidata a uno studio legale esterno a una gestione "diretta", con dipendenti Wind Tre. Tutti

i nuovi referenti dei tre operatori citati hanno chiesto di svolgere le udienze in audio conferenza. Ciò ha indubbiamente comportato una dilatazione dei tempi delle udienze, dovuta evidentemente alla difficoltà tecniche nell'apposizione della firma sui verbali e nello loro scambio tra le parti via *e-mail*, oltre che alle maggiori difficoltà di comunicazione legate alla presenza solo "vocale" delle parti.

Tale inconveniente, tuttavia, è compensato dalla disponibilità e dall'atteggiamento collaborativo dei nuovi referenti, che hanno dimostrato "spirito conciliativo", puntualità negli adempimenti della procedura, conoscenza della materia e delle singole posizioni, portando, come detto sopra, a molte soluzioni bonarie delle vertenze.

Quanto al numero complessivo dei provvedimenti decisori, nel 2017 si è assistito ad un loro sensibile incremento (+ 65%): da complessive 26 definizioni nel 2016 si è passati a 43 nel 2017.

Si rileva infine un decremento del valore medio dei provvedimenti decisori adottati nel 2017 (valore derivante dal rapporto tra il totale delle somme dovute dagli operatori in esecuzione dei provvedimenti e il numero dei provvedimenti stessi) che è risultato pari a € 944,00 nel 2017, a fronte di un valore medio di € 2.833,00 calcolato nel 2016. Questo risultato dipende dall'adozione di numerose delibere di rigetto, relative a istanze infondate e talvolta pretestuose.

Il tempo medio di conclusione dei procedimenti di definizione, sebbene diminuito rispetto all'anno precedente, è risultato anche quest'anno lievemente superiore al termine ordinatorio di durata previsto da *Regolamento*.

Principali tematiche oggetto delle controversie

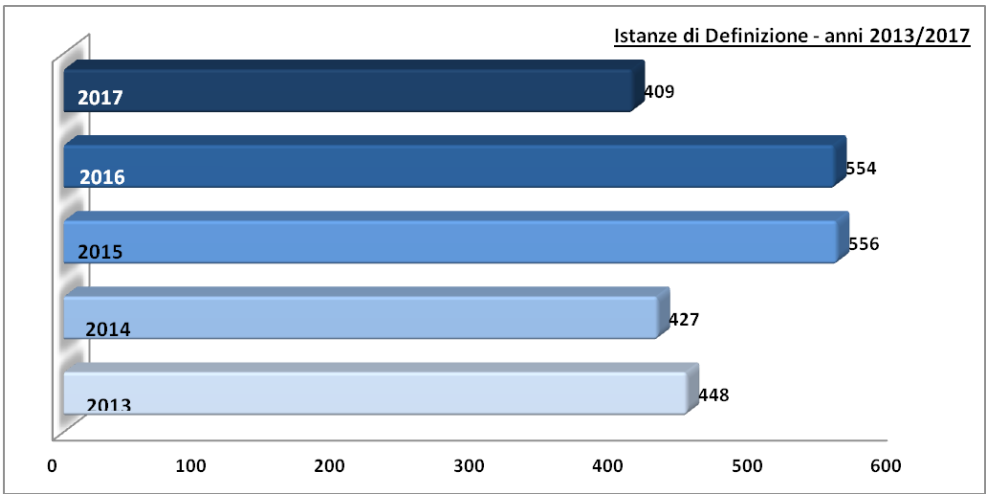
Tra le tematiche sottoposte all'attenzione del Co.Re.Com. Lombardia attraverso le istanze di definizione, si confermano quest'anno, ancora una volta, per la particolare frequenza e la complessità, le contestazioni relative a problemi nell'espletamento delle procedure di migrazione, rispetto alle quali si rendono necessari approfondimenti istruttori, con l'acquisizione di informazioni da operatori terzi coinvolti nelle procedure di migrazione.

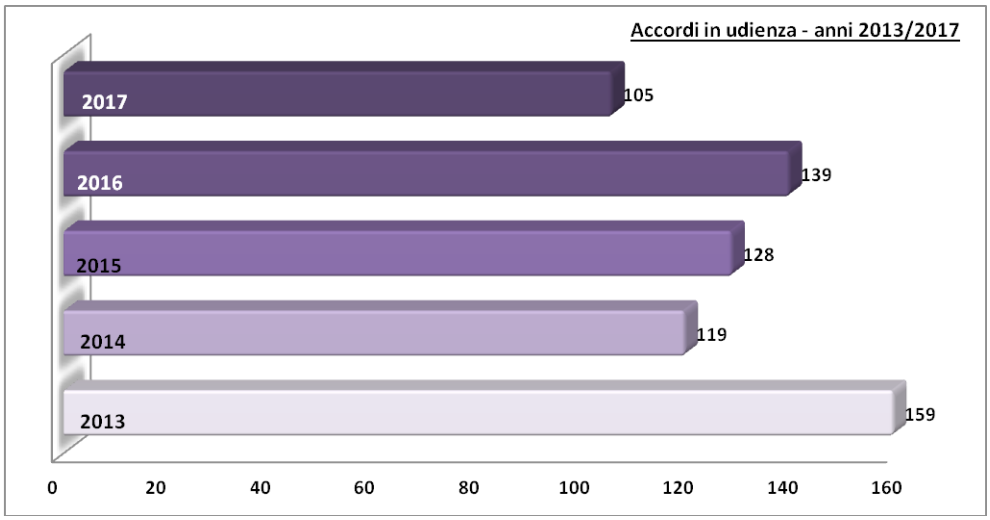
Questioni frequenti sono sempre le contestazioni relative ai ritardi nel trasloco delle linee, all'attivazione di servizi non richiesti (specie nel caso di contratti a distanza), all'applicazione di profili tariffari diversi da quelli contrattualmente previsti, all'irregolarità nelle fatturazioni e alla mancata risposta ai reclami, all'attivazione di servizi (originariamente richiesta mediante *vocal order)* nonostante il tempestivo esercizio del diritto di ripensamento da parte dell'utente, al ritardo nella gestione della disdetta.

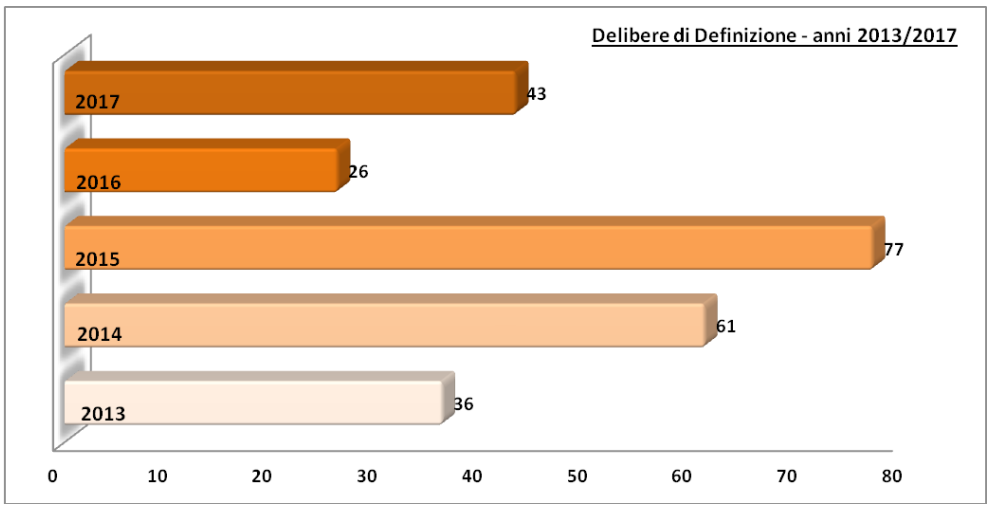
Va segnalato anche per il 2017 il deposito di un numero significativo di istanze relative a costi di recesso o di disattivazione, che, benché formalmente corrette, si rivelano sin dalla prima lettura, infondate o evidentemente pretestuose, per lo più presentate dal medesimo consulente che non accetta le proposte di accordo formulate dagli operatori in conciliazione per cercare di trarre un eventuale profitto dal riconoscimento di indennizzi in sede di definizione.

Queste istanze, come detto per lo più prive di fondamento, costituiscono un aggravio dal punto di vista del carico di lavoro, poiché avviano procedimenti destinati a concludersi negativamente, ossia con una pronuncia di rigetto. Proprio al fine di scoraggiarne la futura presentazione, si è deciso di procedere all'emissione immediata (subito dopo l'udienza di discussione o ancora prima, laddove si è ritenuto inutile convocare l'udienza) del provvedimento decisorio, pur dovendo in alcuni casi alterare il rigoroso ordine cronologico, criterio da sempre seguito nella gestione dell'arretrato delle pratiche pendenti in decisione.

Va infine ancora segnalata la presenza di istanze relative a traffico dati non riconosciuto. A questo proposito va sottolineato che per alcune istanze presentate da società che lamentavano ingenti indebite fatturazioni di traffico dati in *roaming* da parte di un operatore, sono state dedicate, due giornate di udienze che, grazie all'intervento dell'A.G.Com. nelle persone dell'avv. Enrico Maria Cotugno e l'avv. Laura Di Fraia, hanno consentito di chiudere diverse posizioni con accordi transattivi, per un valore complessivo di € 86.000,00. Inoltre, anche per il 2017 si segnala la presenza di controversie relative all'attivazione inconsapevole di servizi in abbonamento, che avviene mediante la semplice navigazione dell'utente in internet su smartphone, in assenza della necessaria informativa contrattuale normativamente prevista e, in molti casi, senza neppure la reale fruizione di tali servizi.







Risorse impiegate

Il 2017 ha visto inizialmente impiegati due funzionari in ruolo a tempo parziale (all'80%) preposti stabilmente alla funzione e una sola persona dedicata all'attività di segreteria (sempre a tempo parziale all'80%). Tra marzo e aprile del 2017 si sono aggiunte due unità di personale: un funzionario e un istruttore entrambi a tempo pieno.

Criticità

Accanto alle segnalate criticità relative alla insufficienza del personale dedicato alla funzione, purtroppo, anche per questo anno di attività, si confermano le criticità già segnalate negli anni scorsi, relativamente ad alcuni profili organizzativi del lavoro.

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

La predisposizione del nuovo sistema di gestione delle attività (Di.As.Pro.), la cui implementazione dovrebbe concludersi entro l'anno venturo, consentirà, verosimilmente, di rendere più agile lo svolgimento degli adempimenti, sia segretariali che istruttori, collegati alla delega della definizione delle controversie.

Per concludere, va segnalato il positivo consolidarsi della prassi di udienze in videoconferenza, che ha consentito agli operatori BT e Vodafone di partecipare con costanza alle udienze di discussione, nonché delle audioconferenze o videoconferenze mediante Skype che ha permesso in numerose occasioni la partecipazione di utenti alle udienze che, in mancanza di tali strumenti, sarebbero andate deserte.

Prospettive

Come accennato, dal 1° gennaio 2018 le attività sono interessate dall'avvio del nuovo sistema informatico Di.As.Pro. che interesserà tutto il personale dedicato alla delega della definizione. Ciò, unitamente alla futura acquisizione di nuovo personale da dedicare alla funzione, dovrebbe consentire una ripresa dei ritmi delle attività volte a una progressiva riduzione dell'arretrato.

Registro degli Operatori di comunicazione (ROC)

Il Registro degli operatori di comunicazione costituisce l'anagrafe delle imprese di comunicazione attive sul territorio nazionale; è stato istituito con legge 31 Luglio 1997 n.249 (art.1, comma 6, lettera a) punti 5. e 6.) ed è organizzato sulla base delle disposizioni contenute nella delibera A.G.Com. 666/08/CONS e s.m.i.

A seguito della stipula con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni della convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate, la cui sottoscrizione è stata rinnovata in data 29 dicembre 2017, 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.

Il sistema di gestione del Registro è telematico e consente agli operatori di inserire i propri dati *online*; è accessibile dal portale www.impresainungiorno.gov.it.

Tra le ragioni che hanno motivato l'istituzione del Registro sono state ritenute essenziali la garanzia di trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari delle imprese. Lo scopo è di consentire l'applicazione delle norme sulla limitazione delle concentrazioni editoriali, a tutela del pluralismo e della concorrenza. Sono obbligati all'iscrizione al ROC:

- gli operatori di rete;
- i fornitori di servizi di media audiovisivi, radiofonici, interattivi associati o di accesso condizionato;
- le radio;
- le concessionarie di pubblicità, anche sul web e su altre piattaforme fisse o mobili;
- i produttori e i distributori di programmi radiotelevisivi;
- le agenzie di stampa a carattere nazionale;
- gli editori di quotidiani, periodici o riviste;
- gli editori esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica. In questa ultima categoria sono contemplati gli esercenti di *Internet Point* e *Phone Center* (solitamente si tratta di imprese individuali gestite da cittadini stranieri).

Oltre alle imprese di comunicazione, possono iscriversi al ROC:

- i soggetti non aventi scopo di lucro (Onlus, enti pubblici, università, fondazioni), qualora volessero usufruire delle agevolazioni sulla spedizione postale dei propri prodotti editoriali, ai sensi dell'art.21 L. 24 febbraio 2012 n. 14 .

Alle suddette tipologie di operatori, in attuazione dell'entrata in vigore della legge 11 dicembre 2016, n.232, con deliberazione A.G.Com. 1/17/CONS è stato introdotto l'obbligo di iscrizione nel ROC per tutti gli operatori economici esercenti l'attività di *call center* nonché i soggetti terzi affidatari di tali servizi, inclusi i soggetti esteri che operano in Italia su numerazione nazionale.

Lo scopo di tale norma è stato individuato dal legislatore nell'esigenza di controllare il fenomeno della delocalizzazione dei servizi, che spesso comporta mancanza di informazione al cittadino circa il luogo in cui è ubicato il servizio, che si traduce a tutti gli effetti in carenza di trasparenza.

Ulteriore novità, che ha comportato l'accoglimento nel 2017 di nuove istanze di iscrizione e il relativo controllo della documentazione in fase istruttoria, ha riguardato l'entrata in vigore dal 1° gennaio 2017 della L. 26 ottobre 2016, n.198, che ha apportato modifiche all'art.1 L. 7 marzo 2001, n.62, cui viene aggiunto il comma 3bis. Il novellato articolo, equiparando il quotidiano *online* ai giornali pubblicati a mezzo stampa, dispone per gli editori l'espletamento obbligatorio di due adempimenti collegati: la registrazione della testata presso il Tribunale competente per territorio e l'iscrizione nel ROC. Con tale norma, pertanto, vengono annullate le semplificazioni amministrative di cui in precedenza i quotidiani *online* usufruivano al pari del complesso dell'editoria elettronica, ai sensi dell'art. 3-bis L. 103/2012.

Attività svolte nel 2017

Di seguito si rappresentano sinteticamente gli elementi di rilievo che nel corso dell'anno 2017 hanno caratterizzato l'attività di gestione del Registro. Tali elementi possono essere utilizzati sia per comprendere il quadro generale entro cui collocare gli interventi più specifici, sia per trarne spunti di riflessione e di valutazione, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio e le modalità organizzative e gestionali del Registro stesso.

Volume dei Procedimenti

Iscrizioni - La Lombardia è la regione che detiene, insieme al Lazio, il più alto numero di imprese di comunicazione iscritte nel Registro a livello nazionale. Su un totale complessivo di 12.433 iscrizioni attive alla data del 2 febbraio 2018, il 20% circa degli operatori risiede in Lombardia; alla suddetta data le imprese lombarde iscritte nel Registro sono 2.481.

Rispetto agli esiti riscontrati alla fine del 2016 si rileva un considerevole aumento del numero complessivo degli iscritti (da n. 132 nel 2016 a n. 821 nel 2017).

Tale risultato si deve alla massiccia immissione nel ROC degli operatori economici esercenti l'attività di *call center* e dei soggetti terzi affidatari di tali servizi.

Le risultanze del monitoraggio sull'andamento delle iscrizioni in Lombardia al 31/12/2017 sono le seguenti:

RESOCONTO ANNUALE – al 31/12/2017	TOTALE: 821 nuove iscrizioni:

Classificazione delle iscrizioni per tipologia di attività:

ATTIVITA'	TOTALE
Operatori economici esercenti l'attività di call center	547
Soggetti terzi affidatari di servizi di call center	210
Editoria	75
Editoria elettronica	34
Fornitori servizi comunicazione elettronica	37
Concessionarie di pubblicità	11
Concessionarie di pubblicità sul web	9
Concessionarie di pubblicità su altre piattaforme digitali fisse e mobili	6
Fornitori SMAV-R lineari	2
Operatori di rete	1
Radiodiffusione televisiva e sonora	1
Agenzie di stampa a rilevanza nazionale	1
Distributori di programmi	1
Produttori di programmi	19

NB – il numero complessivo delle attività non corrisponde al numero delle iscrizioni in quanto un operatore può svolgere più attività per le quali è richiesta l'iscrizione al Roc.

Rispetto alla valutazione dei dati, è da rilevare che per quanto riguarda gli operatori esercenti l'attività di *call center*, l'adempimento dell'iscrizione ha riguardato sia le società italiane sia i soggetti esteri operanti su numerazioni nazionali. Questi ultimi, qualora non disponessero di un domicilio fiscale italiano, hanno operato sul sistema informativo del Registro attraverso una procura semplice attribuita a una persona fisica italiana.

Il considerevole numero di iscrizioni relative ai *call center* è motivato inoltre dall'interpretazione estensiva che in sede ministeriale (Ministero dello Sviluppo Economico) è stata data alla norma, conseguentemente recepita da A.G.Com.. Secondo tale interpretazione, l'iscrizione nel ROC è stata resa obbligatoria non solo per le società che esercitano in via primaria l'attività di *call center*, ma per tutte le imprese che dispongono di numerazioni esposte al pubblico, a prescindere dalla tipologia di svolgimento dell'attività, ovvero indipendentemente dal fatto che tale attività si configuri "*outbound*" (telefonate in uscita) o "*inbound*" (telefonate in entrata).

Ciò ha comportato l'iscrizione nel Registro lombardo di una varietà indefinita di imprese, assolutamente non circoscrivibili alla categoria specifica degli operatori di comunicazione, comprendente – a titolo esemplificativo - multinazionali del settore alimentare, compagnie aeree, banche, società finanziarie, società di ricerche di mercato, e così via, fino a includere piccole imprese di servizi (per esempio condominiali) dotate di numero verde. Attualmente, quindi, il Registro riflette la poliedricità delle categorie obbligate ad iscriversi, la maggior parte delle quali non rientra nella sfera dei soggetti sui quali l'Autorità esercita direttamente poteri di controllo e di regolamentazione.

Per quanto concerne le restanti categorie di operatori (al netto delle iscrizioni relative ai *call center*), è da notare un lieve aumento nel 2017 del numero delle tipologie di attività registrate rispetto allo scorso anno (n. 139 nel 2016; n. 197 nel 2017). Si tratta di un elemento significativo, in quanto parrebbe far intravedere una leggera ripresa economica del settore, in particolare dell'editoria e dell'editoria elettronica, le cui registrazioni sono raddoppiate (n. 51 nel 2016; n. 109 nel 2017).

Anche nel 2017, pertanto, trova conferma il dato che il settore dell'editoria rappresenta il segmento più significativo del registro lombardo. Non solo. Il fatto che il dato sia in progressione rispetto al 2016, anno nel quale il settore dell'editoria lombarda aveva registrato un calo rispetto al 2015 (n.97 iscrizioni nel 2015; circa il 35% in meno nel 2016), apre una finestra interessante sullo sviluppo di tale segmento imprenditoriale, avvalorato anche dai dati confortanti sull' aumento delle iscrizioni delle concessionarie di pubblicità (n. 11 nel 2016; n. 26 nel 2017 – anche queste nel 2016 erano numericamente in calo rispetto al 2015).

Entrambe le categorie di operatori, dunque, richiederebbero di essere attentamente monitorate dagli osservatori. Tuttavia, per dare contezza effettiva della ripresa economica, si dovranno attendere le rilevazioni di fine anno 2018 e 2019, che saranno determinanti per verificare o meno la stabilizzazione della crescita del settore dell'editoria e dei correlati investimenti pubblicitari sui media in generale; allo stesso modo è opportuno ricordare che il ROC può considerarsi solo parzialmente rappresentativo dell'andamento economico e produttivo del settore delle comunicazioni. Infine, in relazione alle altre tipologie di attività, si rileva una sostanziale invariabilità rispetto all'anno precedente, con un lieve calo di iscrizioni tra i fornitori SMAV-R lineari (n. 7 nel 2016; n. 2 nel 2017).

Cancellazioni - In linea generale le cancellazioni avvengono su richiesta di parte; tuttavia sono previste cancellazioni d'ufficio qualora l'operatore sia inadempiente rispetto all'invio della comunicazione annuale da oltre tre anni consecutivi (art. 12, comma 2, delibera A.G.Com. 666/08/CONS e s.m.i.). E' da segnalare che in relazione alle operazioni di cancellazione sono attualmente in essere tre modalità differenti: 1) istanza di parte effettuata attraverso la compilazione *online* del modello 16/ROC; 2) invio in forma automatizzata della richiesta di cancellazione a partire dal *database* delle camere di commercio qualora la società risulti cessata dal

Registro Imprese (sul *desktop* Roc tale invio risulta segnalato attraverso il modello 16*/ROC); 3) cancellazione massiva operata dal Servizio Ispettivo Registro e Co.Re.Com. di A.G.Com., a seguito di svolgimento di interventi sistematici di monitoraggio; tale operazione costituisce la parte quantitativamente più importante del volume delle cancellazioni. Con riguardo a quest'ultima modalità è da ricordare che periodicamente l'A.G.Com. pubblica sul proprio sito degli avvisi di avvio della procedura di cancellazione massiva degli operatori inadempienti, replicati sul sito istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia in relazione agli operatori lombardi coinvolti nel procedimento di cancellazione d'ufficio. Da questo insieme di dispositivi ne deriva che il dato complessivo sulle cancellazioni occorse nel 2017 non è da valutarsi solo in relazione alle richieste dei singoli operatori, ma principalmente sulla base dell'esigenza di rendere il Registro nella sua attualità, sgravato delle imprese non più presenti sul mercato oppure di quelle inadempienti nei riguardi del ROC, così da rispettare le norme in materia e dare esempio pubblico di efficienza ed efficacia.

Le risultanze del monitoraggio sull'andamento delle cancellazioni al 31/12/2017 riportate nel riquadro sottostante riflettono gli esiti del conteggio dei moduli 16/ROC e 16*/ROC trasmessi ai nostri uffici; non includono gli esiti delle cancellazioni massive effettuate in autonomia da A.G.Com. in ordine ai propri interventi di monitoraggio:

RESOCONTO ANNUALE – al 31/12/2017	**TOTALE cancellazioni: 101**

Classificazione delle cancellazioni per tipologia di attività:

ATTIVITA'	**TOTALE**
Editoria	48
Editoria elettronica	6
Servizi di comunicazione elettronica	13
Concessionarie di pubblicità	8
Subconcessionarie di pubblicità	2
Concessionarie pubblicità altre piattaforme fisse o mobili	1
Concessionarie pubblicità sul web	1
Produttori di programmi	7
Distributori di programmi	3
Radiodiffusione sonora	1
Agenzie di stampa a carattere nazionale	2
Fornitori SMAV-R	3
Radiodiffusione televisiva in tecnica digitale	2
Operatori economici esercenti l'attività di call center	9

NB – il numero complessivo delle attività non corrisponde al numero delle cancellazioni in quanto un operatore può svolgere più attività per le quali è richiesta l'iscrizione al Roc.

Rispetto alle tipologie di attività cancellate, il dato più consistente si riferisce all'editoria, pari a circa il 50% del totale delle cancellazioni. E' da segnalare, in questo frangente, come il 30% circa delle cancellazioni riguardi però gli enti senza scopo di lucro, ovvero organizzazioni non competitive economicamente sul piano editoriale. E' un dato, quest'ultimo, da leggersi in senso positivo, in quanto mitiga il valore assoluto della componente numerica delle cancellazioni nell'editoria, che risulta così ridimensionato.

Rispetto all'andamento delle cancellazioni occorse nel 2017, a differenza del 2016, è da rilevare - per le pratiche istruite dall'ufficio - come in nessuna delle categorie sopra esposte il numero delle cancellazioni intervenute sia stato superiore alle iscrizioni per la medesima categoria.

Nel 2016, invece, per alcune categorie di attività il numero delle cancellazioni era superiore a quello delle iscrizioni (editoria; concessionarie di pubblicità; sub concessionarie di pubblicità; radiofonia).

Anche il dato sulle cancellazioni, pertanto, può essere interpretato come segnale, pur tuttavia ancora *in nuce*, di una possibile ripresa economica del settore, fatto salvo il dovere di comparare i dati sulle cancellazioni risultanti dalle pratiche trattate dagli uffici del Co.Re.Com. Lombardia con gli esiti di cancellazione prodotti dal monitoraggio massivo effettuato dall'Autorità garante.

RIEPILOGO - TABELLA AGGIORNATA AL 31/12/2017

ATTIVITA"	Iscrizioni	Cancellazioni
Editoria	75	48
Editoria elettronica	34	6
Servizi di comunicazione elettronica	37	13
Produttori /Distributori di programmi	20	10
Fornitori di servizi media audiovisivi o radiofonici (SMAV-R)	2	3
Concessionarie di pubblicità	11	8
Concessionarie di pubblicità sul web	9	1
Concessionarie di pubblicità su altre piattaforme digitali fisse e mobili	6	1
Subconcessionarie di pubblicità	//	2
Operatori di rete	1	//
Radiodiffusione televisiva e sonora a carattere comunitario	1	1
Radiodiffusione televisiva in tecnica digitale	//	2
Agenzie di stampa a carattere nazionale	1	2
Operatori economici esercenti l'attività di call center	547	9
Soggetti terzi affidatari di servizi di call center	210	//

COMUNICAZIONI ANNUALI RICEVUTE NEL 2017: 1.118

Si ritiene utile esporre in questa Relazione i dati riepilogativi delle iscrizioni e delle cancellazioni occorse dal 2010 al 2017, essendo ormai trascorsi diversi anni dal conferimento della delega al Co.Re.Com. Lombardia relativa alla gestione e all'aggiornamento del Registro degli Operatori di Comunicazione.

Dal resoconto sottostante si rileva l'andamento in flessione delle iscrizioni e l'incremento delle cancellazioni a partire dal 2014, da cui si può dedurre, in modo del tutto intuitivo, che gli effetti della crisi economica hanno iniziato ad avvertirsi nel passaggio dal 2012 al 2013 e che si sono protratti nel triennio 2014-2016. Infatti, anche volendo interpretare il numero elevato delle cancellazioni come esito degli interventi di cancellazione massiva da parte degli uffici con lo scopo di bonificare il Registro, resta il dato incontrovertibile del calo progressivo delle iscrizioni registrate fino a tutto il 2016. Per quanto riguarda invece il prossimo futuro, qualora i dati in crescita delle iscrizioni venissero confermati anche negli anni a venire, resterà da valutare se il 2017 possa considerarsi l'anno della svolta verso la ripresa del settore economico delle comunicazioni in Lombardia.

TABELLA CONCLUSIVA

Andamento iscrizioni/cancellazioni nel periodo 2010-2017 in Lombardia

ANNO	ISCRIZIONI	CANCELLAZIONI
2010	273	126
2011	227	54
2012	301	52
2013	203	66
2014	165	112
2015	164	146
2016	132	93
2017	821	101

Organizzazione interna

La struttura stabile preposta alla gestione del Registro è composta da un funzionario giuridico-amministrativo a tempo pieno e da due istruttori di cui uno part-time al 50%.

Dal mese di settembre 2017, per far fronte al numero ingente di richieste di iscrizione proveniente dagli operatori di *call center*, è stata aggiunta una risorsa a tempo parziale, tuttora operativa. L'erogazione del servizio è articolata su livelli differenziati per assicurare le diverse funzioni in capo alla struttura (segreteria,

consulenza, informazioni sulle norme e amministrative, supporto informatico). Il servizio agli operatori è declinato principalmente su tre livelli di intervento:

1. attraverso la consulenza telefonica (gestione di circa 3.000 telefonate annuali);
2. attraverso la corrispondenza elettronica (gestione di circa 1.000 e-mail all'anno oltre alle circa 2.400 trasmesse per sollecitare l'invio della comunicazione annuale e la corretta compilazione dei modelli 21/ROC e 24/ROC);
3. attraverso l'attività di sportello aperto al pubblico (giovedì mattina, dalle ore 9.30 alle ore 12.30).

Nelle giornate di mercoledì e giovedì è stato attivato inoltre il servizio di supporto e accompagnamento telefonico alla procedura di accesso al sistema e alla soluzione di eventuali problematiche correlate alla compilazione online della modulistica ROC, svolto dal personale interno alla struttura.

Criticità, azioni di miglioramento e prospettive

Rispetto al sistema informativo, come già ampiamente segnalato nelle precedenti Relazioni, fermo restando l'obiettivo finale di giungere a considerare tale piattaforma come unico ambiente di lavoro e di interazione con le imprese, si rileva l'esigenza di inserire, in corrispondenza dei campi informativi contenuti nei diversi modelli – così come nell'elenco delle tipologie di attività -, delle note esplicative che agevolino gli operatori nella compilazione e nell'interpretazione di che cosa venga loro richiesto. Si rileva inoltre che gli operatori riscontrano le difficoltà maggiori nella compilazione della modulistica relativa ai fornitori di servizi di comunicazione elettronica.

Queste criticità sono dovute sia alle rapide trasformazioni del settore, sempre più specializzato ed evoluto anche nella terminologia, sia alla genericità delle voci indicate nell'apposito formulario. Con lo scopo di migliorare l'informazione all'utente finale e di agevolare anche i funzionari preposti al Registro nel compito di rispondere ai quesiti, si propone:

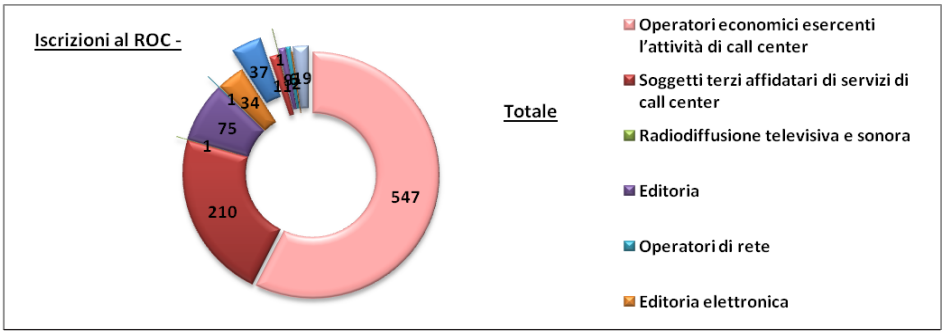
- la redazione di un glossario *online*, aggiornabile tempestivamente, esplicativo delle sottocategorie di attività incluse in quella più ampia dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica, consultabile sia dai funzionari ROC che dagli -operatori iscrivendi;
- l'organizzazione di un corso di formazione anche *online* dedicato alle nuove tecnologie con riferimento particolare alle fattispecie rientranti nella categoria dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica e delle autorizzazioni generali emesse dal Ministero dello Sviluppo Economico;

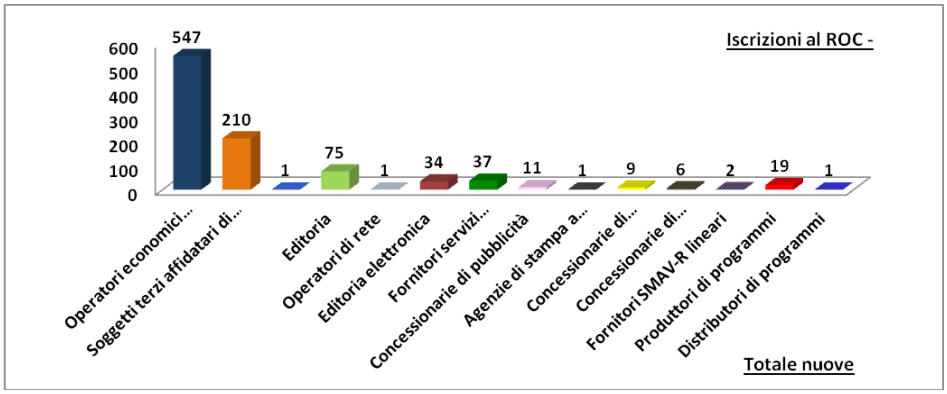
– l'attivazione, con il coordinamento di A.G.Com., di gruppi di lavoro tematici tra i Co.Re.Com. regionali coinvolti in specifiche questioni giuridiche e tecniche, al fine di approfondire le materie oggetto di studio, realizzare opportuni scambi di informazioni e modalità operative, convergere su soluzioni comuni rispetto alle criticità incontrate nello svolgimento del lavoro.

Il Registro degli Operatori di Comunicazione, istituito con legge n.249/1997 (art.1, comma 6, lettera a), punti 5. e 6.), costituisce l'anagrafe degli operatori di comunicazione. E' gestito sulla base delle disposizioni contenute nell'allegato 'A' alla delibera n.666/08/Cons "*Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione*" e successive modifiche e integrazioni.

Scopo del Registro è di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari delle imprese, nonché quello di consentire l'applicazione delle norme sulla limitazione delle concentrazioni editoriali, a tutela del pluralismo e della concorrenza.

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





Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali

Introduzione

L'attività di monitoraggio per l'anno 2017 è avvenuta mediante l'analisi e scomposizione dei dati delle registrazioni delle trasmissioni televisive per gruppi di due/tre emittenti con cadenza mensile, fino ad esaurimento, tra le emittenti selezionate. In particolare, facendo seguito alla firma del decreto n. 595/15 di affidamento del servizio di registrazione audio e video delle trasmissioni delle emittenti locali lombarde per le attività di vigilanza, il Co.Re.Com. Lombardia si è avvalso di una Società esterna. Come è stato possibile verificare lo scorso anno, tale scelta ha permesso di conformare l'operato dei Co.Re.Com. in materia di vigilanza a quanto indicato nella oramai famosa Sentenza del Consiglio di Stato n. 1330/15. La consegna della relazione conclusiva dell'analisi del trasmesso nei tempi previsti, unitamente al lavoro svolto dalle risorse destinate all'attività di monitoraggio, in particolare, un funzionario a tempo pieno, un funzionario e un tirocinante part-time hanno reso possibile un miglioramento dell'attività in termini qualitativi e di gestione del lavoro.

Il monitoraggio si articola su quattro macro aree:

- *Pubblicità.*
- *Tutela dei minori e Garanzie dell'utenza.*
- *Pluralismo sociopolitico.*
- *Obblighi di programmazione.*

Monitoraggio e Vigilanza - sessione 2017

I procedimenti riferiti alle presunte violazioni nei programmi trasmessi dalle 17 emittenti locali sorteggiate e scelte dal Comitato sulla base della conoscenza delle specificità relative agli operatori di settore presenti sul territorio, nella sessione di monitoraggio e vigilanza relativa all'anno 2017, sono stati 7.

A partire dalle relazioni conclusive del monitoraggio, che costituiscono certamente un sicuro punto di riferimento nell'individuazione delle possibili eventuali violazioni della normativa, si ritiene debba essere valorizzato l'esame di ogni singola indicazione da parte dell'Ufficio il quale, a sua volta, procede alla visione di quanto mandato in onda assegnando una qualificazione giuridica alla concreta fattispecie. Tale attività di studio e di attenta valutazione delle registrazioni rappresenta il cuore del lavoro relativo al monitoraggio e necessariamente richiede l'ausilio di esperti conoscitori della normativa di settore in constante evoluzione; normativa tecnica di fonte legislativa ma anche regolamentare, così come interpretata dall'Autorità. Ne consegue che il giudizio relativo all'opportunità di procedere con una eventuale contestazione nei confronti dell'Emittente non costituisce mai l'esito di un procedimento meccanico, risultando, al contrario subordinato ad un'analisi sostanziale della trasmissione oltre che giuridica della normativa che viene in rilievo.

Di seguito si riassume la tipologia delle violazioni contestate nel corso del monitoraggio sessione 2017:

Due contestazioni sono state notificate per la violazione degli artt. 37, comma 1, D.Lgs. 31 luglio 2005, n. 177 "*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*" e 3, commi 1 e 2 Del. A.G.Com. 538/01/CSP "*Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite*"

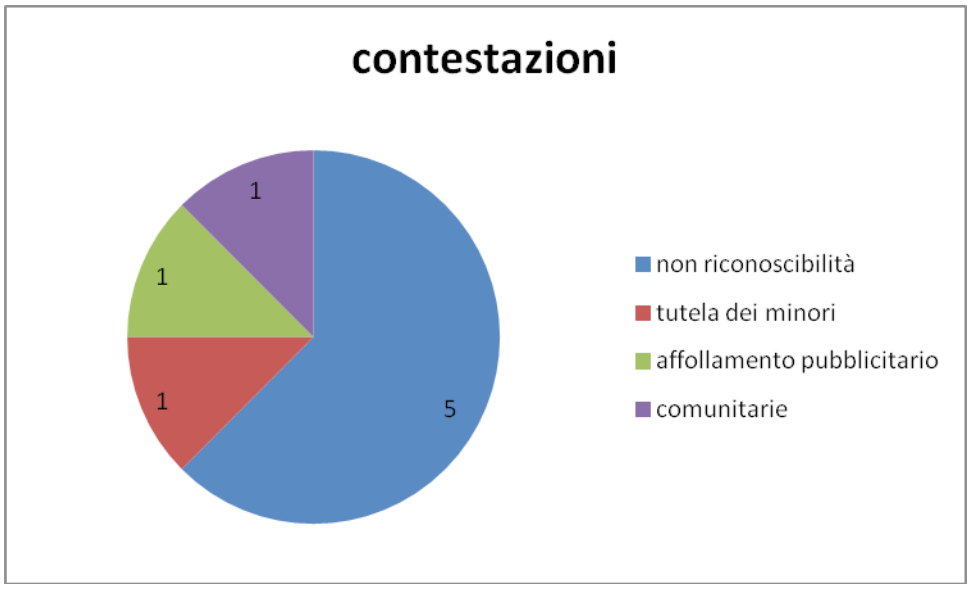
Una violazione dell'art. 36 bis, comma 1, lett. G) Decreto Legislativo 31 luglio 2005, n. 177 "*Testo unico dei Servizi di Media Audiovisivi e Radiofonici*", con riferimento alle comunicazioni commerciali audiovisive suscettibili di arrecare pregiudizio fisico o morale ai minori.

Una violazione dell'art. 2, comma 1, lett. GG) e dell'art. 36 bis, comma 1, lett. A) Decreto Legislativo 31 luglio 2005, n. 177 "*Testo unico dei Servizi di Media Audiovisivi e Radiofonici*", con riferimento alle comunicazioni commerciali audiovisive occulte;

Una contestazione relativa all'art. 38, comma 9, D.Lgs. 31 luglio 2005, n. 177 "*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*" relativa ai limiti di affollamento pubblicitario.

Una violazione degli artt. 37, comma 1, e 39, comma 1, lett. C) Decreto Legislativo 31 luglio 2005, n. 177 "*Testo unico dei Servizi di Media Audiovisivi e Radiofonici*", nonché dell'art. 3, commi 1 e 2 Del. A.G.Com. 538/01/CSP "*Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite*".

Una contestazione relativa all'art. 2, comma 1, lett. N) D.Lgs. 31 luglio 2005, n. 177 "*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*" e all'art. 1, comma 1, lett. F), punto 1 All. A) Del. 353/11/CONS.



Risulta confermato, pertanto, il trend positivo già rilevato lo scorso anno relativo al numero di Emittenti rispettose della normativa: sono quindi dieci le emittenti locali virtuose, quelle cioè alle quali non sono state inviate contestazioni.

Presunte violazioni 2017 – Segnalazioni da parte del cittadino

A differenza dell'anno passato, il 2017 è stato, altresì, foriero di segnalazioni da parte dei cittadini lombardi rispetto a presunte violazioni in materia di tutela dei minori da parte di diverse emittenti televisive, molte delle quali di competenza del Co.Re.Com. Lombardia.

Considerata l'attenzione che, tradizionalmente il Co.Re.Com. Lombardia dedica al mondo dei minori, anche grazie all'istituzione dello "*Sportello Help Web Reputation Giovani*", a fronte delle suddette segnalazioni, l'Ufficio non ha esitato a procedere ai preliminari adempimenti istruttori, seguiti poi dalle attività di accertamento e contestazione nei termini previsti dalla normativa di riferimento.

In particolare, alla luce dei criteri indicati nella Delibera n. 410/14/CONS, "*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica del documento recante "Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni" e successive modifiche e integrazioni*", dopo aver reputato procedibili le segnalazioni pervenute, in quanto corredate di tutti i requisiti sostanziali previsti, l'Ufficio ha provveduto a richiedere alle società cui fanno capo le emittenti coinvolte le registrazioni dei programmi trasmessi in una settimana di riferimento.

Nei confronti delle emittenti che hanno adempiuto alla richiesta, l'Ufficio ha provveduto all'accurata analisi di tutta la documentazione trasmessa al fine di individuare le eventuali violazioni della normativa, non soltanto in tema di garanzia dell'utenza, inclusa la tutela di minori, ma anche per le altre aree attinenti al monitoraggio che si differenziano per interesse tutelato, fonte normativa e regime sanzionatorio e che consistono nel controllo sugli obblighi di programmazione, sulle comunicazioni commerciali audiovisive e sul pluralismo sociale e politico. Pertanto, sebbene le segnalazioni pervenute riguardassero il campo della tutela dei minori, in un ottica di più ampio respiro, l'Ufficio non ha perso l'occasione per sorvegliare il rispetto di tutta la normativa in generale.

Per quanto riguarda, invece, le emittenti che si sono rilevate inadempienti e che non hanno consegnato le registrazioni richieste, l'Ufficio ha avviato il relativo procedimento sanzionatorio.

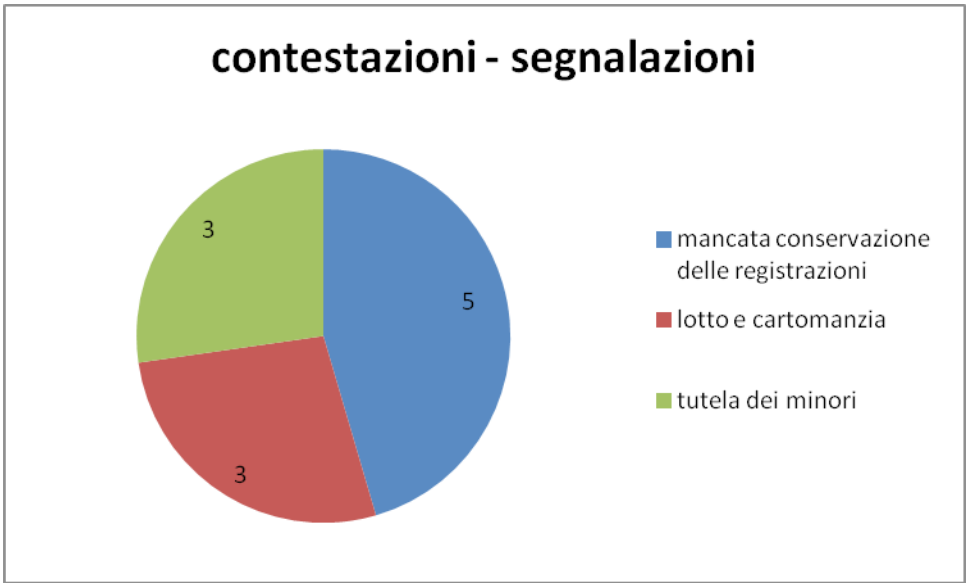
Nel dettaglio, il numero di emittenti segnalate, per le quali il Co.Re.Com. Lombardia ha positivamente verificato la propria competenza, corrisponde a sei. Il numero di violazioni contestate è, tuttavia, superiore, in quanto per alcune emittenti sono stati individuati più inadempimenti.

La tipologia delle violazioni contestate nel corso della valutazione delle segnalazioni pervenute nel 2017 è riassumibile come segue:

Cinque contestazioni sono state notificate per la violazione dell'art. 8, comma 2, Allegato A), Delibera n. 353/11/CONS "*Nuovo regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale*", per mancata conservazione delle registrazioni integrali dei programmi televisivi diffusi per i tre mesi successive alla data di messa in onda degli stessi.

Tre violazioni dell'art. 5 ter, commi 1, 2 e 3 Delibera n. 538/01/CSP "*Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite*". Con particolare riferimento ai prognostici del lotto, enalotto, cartomanzia e similari.

Tre violazioni dell'art. 36 bis, comma 1, lett. G) Decreto Legislativo 31 luglio 2005, n. 177 "*Testo unico dei Servizi di Media Audiovisivi e Radiofonici*", con riferimento alle comunicazioni commerciali audiovisive suscettibili di arrecare pregiudizio fisico o morale ai minori.



Non si può non sottolineare come sempre più spesso, in caso di segnalazioni, le emittenti cui vengono richieste le registrazioni integrali dei programmi televisivi diffusi per i tre mesi successivi alla data di diffusione dei programmi stessi, ai sensi dell'art. 8, comma 2, Del. n. 353/11/CONS "Nuovo regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale", riscontrino la richiesta in narrativa evidenziando l'impossibilità di fornire le registrazioni richieste a causa di asseriti "problemi tecnici" rendendo, di fatto, impossibile accertare la violazione segnalata.

Pluralismo politico e sociale - sessione 2017

Dall'analisi dei dati scaturiti dal monitoraggio socio-politico non sono emerse infrazioni o trasgressioni evidenti o passibili di segnalazione.

Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi

Per effetto della convenzione del 16 dicembre 2009, il Co.Re.Com. Lombardia è stato delegato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, tra l'altro, alla vigilanza sul rispetto delle disposizioni, contenute nel Regolamento approvato con Del. A.G.Com. 256/10/CSP, in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.

Sul punto, infatti, per quel che riguarda l'attività di monitoraggio d'ufficio, le

Linee Guida prevedono che i Co.Re.Com. individuino un campione di quotidiani e periodici a diffusione settimanale e a contenuto prevalentemente informativo, nonché aventi redazione principale nell'ambito territoriale di competenza da sottoporre a controllo a campione con una attività almeno semestrale.

Al fine di espletare tale attività e riscontrare eventuali violazioni della normativa prevista dal Regolamento 256/10/CSP, il Co.Re.Com. Lombardia si è avvalso del prezioso ausilio del servizio di rassegna stampa giornaliero del Consiglio regionale della Lombardia delle testate giornalistiche in formato cartaceo ma anche elettronico.

Oltre ad utilizzare il software per le ricerche documentali sulle testate di interesse locale, approfondendo l'analisi delle parole contenute nei diversi articoli, sono state costantemente monitorate, rispettivamente per i sondaggi politico – elettorali e per quelli di opinione, le informazioni pubblicate sul sito ufficiale dei sondaggi del Governo e dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Con riferimento all'attività del 2017, ogni semestre sono state analizzate le seguenti testate giornalistiche:

AVVENIRE – EDIZIONE MILANO E LOMBARDIA
AVVENIRE Ed. Milano Sette
BERGAMO SETTE
BRESCIA OGGI
CINQUE GIORNI MILANO
CYTY Ed. MILANO
CORRIERE DEL TICINO
CORRIERE DELLA SERA – EDIZIONE BERGAMO
CORRIERE DELLA SERA – Ed. Milano
CORRIERE DI BERGAMO - Distribuito con il Corriere
CORRIERE DI BRESCIA - Distribuito con il Corriere
CORRIERE DI COMO - Distribuito con il Corriere
GAZZETTA DELLA MARTESANA
GAZZETTA DELLO SPORT – EDIZIONE MILANO
GAZZETTA DI LECCO E PROVINCIA
GAZZETTA DI MANTOVA
GIORNALE DI BERGAMO
GIORNALE DI BRESCIA
GIORNALE DI CANTU'
GIORNALE DI CARATE

GIORNALE DI MERATE
GIORNALE DI MONZA
GIORNALE DI VIMERCATE
GIORNALE DI VOGHERA
IL BERGAMO
IL BRESCIA
IL CITTADINO – Edizione Brianza Nord
IL CITTADINO – Edizione Brianza Sud
IL CITTADINO – Edizione Valle del Seveso
IL CITTADINO – Edizione Vimercatese
IL CITTADINO (MONZA)
IL CORRIERE DEL SUD - OVEST MILANESE
IL GIORNALE DI BRESCIA
IL GIORNALE DI COMO
IL GIORNALE DI LECCO
IL GIORNALE DI SEREGNO
IL GIORNALE - ed. Milano
IL GIORNO – GRANDE MILANO
IL GIORNO – LOMBARDIA 2
IL GIORNO BERGAMO
IL GIORNO BRESCIA
IL GIORNO BUSTO ARSIZIO GALLARATE
IL GIORNO - Ed. Bergamo - Brescia
IL GIORNO Ed. Brianza
IL GIORNO Ed. Legnano - Valle Olona
IL GIORNO Ed. Lombardia
IL GIORNO Ed. Milano
IL GIORNO Ed. Sondrio
IL GIORNO Ed. Varese
IL GIORNO Ed. LECCO
IL GIORNO Ed. Lodi - Pavia - Cremona
IL GIORNO LECCO
IL GIORNO MARTESANA
IL GIORNO NORD MILANO

IL GIORNO RHO – BOLLATE
IL GIORNO SESTO – CINISELLO
IL MANIFESTO Ed. Milano
IL MELEGNANESE
IL PICCOLO GIORNALE DEL CREMASCO
IL PUNTO – EDIZIONE DI RHODENSE
IL SOLE 24 ORE LOMBARDIA
IL TICINO
IN FOLIO – SEGRATE
IN MANERBIO WEEK
L'ECO DI BERGAMO
LA CRONACA DI CREMONA CREMA E CASALMAGGIORE
LA NUOVA CRONACA DI MANTOVA
LA PADANIA
LA PREALPINA
LA PREALPINA CRONACA DI VARESE
LA PREALPINA ED. BUSTO
LA PROVINCIA DI CREMONA
LA PROVINCIA DI SONDRIO (SETTIMANALE)
LA PROVINCIA Ed. Varese
LA PROVINCIA Ed. Sondrio
LA PROVINCIA Ed. Lecco - Merate
LA PROVINCIA PAVESE
LA REPUBBLICA Ed. Milano
LA STAMPA – VIVERE MILANO Ed. Milano
LA VOCE DI MANTOVA
LEGGO Ed. Milano
LIBERO QUOTIDIANO – Ed. Milano
METRO ED. MILANO
SEGRATE OGGI
SETTEGIORNI – ALTO MILANESE
SETTEGIORNI – BOLLATE
SETTEGIORNI – MAGENTA

Dall'analisi effettuata non è emersa alcuna irregolarità o violazione.

Esercizio del Diritto di rettifica

Per quanto concerne il diritto di rettifica, la cui attività è stata delegata al Co.Re. Com. in base all'art. 4, comma 1 lett. b) della Convenzione del 2004, nell'anno trascorso non è stata presentata alcuna istanza finalizzata a chiedere l'intervento del Co.Re.Com.

Conclusioni

In conclusione, si può affermare che il 2017 è stato certamente un anno interessante sotto il profilo del monitoraggio e della vigilanza, sia d'ufficio sia a seguito di segnalazioni provenienti dai cittadini.

Per quanto riguarda il primo, infatti, è stato confermato il trend positivo che, nell'ultimo quinquennio, ha visto notevolmente aumentato il rispetto della normativa; con riferimento, invece, alle segnalazioni, il lavoro dell'Ufficio ha permesso, altresì, di incrementare la collaborazione con l'Autorità attraverso la richiesta di pareri di quest'ultima relativi alla corretta interpretazione della normativa, specialmente in materia di tutela dei minori.

Occorre, inoltre, prendere atto del grosso impegno professionale dei diversi componenti dell'Ufficio che, grazie alla preparazione tecnica e alla coordinazione tra i medesimi, ha garantito, altresì, il rispetto di tutti i termini previsti per la conclusione dei procedimenti sanzionatori.

Tutela dei minori - Sportello "Help Web Reputation Giovani"

Sono trascorsi oltre tre anni dall'apertura dello sportello *Help Web Reputation Giovani* avvenuta il primo luglio 2014; da allora sono molteplici le esperienze fatte, i casi risolti e i rapporti con le istituzioni consolidati.

Il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia (Co.Re.Com.), stante l'estrema attualità della tematica della reputazione digitale, ha deciso infatti di andare oltre la sensibilizzazione degli utenti in funzione preventiva, fornendo un servizio d'aiuto vero e proprio, che garantisse la possibilità di intervenire ex post, assistendo materialmente i cittadini residenti in Lombardia nella tutela della propria reputazione digitale.

Per prevenzione non si intende solo la conoscenza delle procedure informatiche utili per attivare i dispositivi di sicurezza di cui è dotato il personal computer, o le impostazioni di privacy predisposte dal singolo social network, ma ci si riferisce soprattutto alle azioni di sensibilizzazione e di *self education* dei fruitori.

Attraverso una prima valutazione per consentire di distinguere (ed eventualmente segnalare) i casi di competenza dell'Autorità giudiziaria, per tutti quelli in cui sia possibile intervenire direttamente, il Co.Re.Com. della Lombardia mette a disposizione operatori in grado di rispondere alle richieste di intervento relative alla comparsa di notizie, immagini, video e commenti, ritenuti offensivi della propria dignità, su testate giornalistiche online, blog, forum, *social media*.

Il Co.Re.Com. Lombardia può intervenire:

a) se sono stati diffusi nel web video, immagini, foto, senza che l'interessato ne fosse al corrente
b) se sono stati diffusi scritti personali o corrispondenza senza che l'interessato ne fosse al corrente
c) se sono stati diffusi dati o informazioni personali (nome, cognome, indirizzo, vita privata) senza che l'interessato ne fosse al corrente
d) se sono stati pubblicati sul web articoli, commenti, immagini, video offensivi della reputazione, della dignità o dell'immagine della persona interessata
e) se sono stati pubblicati sul web articoli, commenti, immagini, video umilianti o discriminatori che riguardano l'interessato, a causa dell'età, del sesso o dell'orientamento sessuale, della disabilità, dell' etnia, della religione.

Le segnalazioni che possono avere implicazioni penali o giudiziarie esulano dall'intervento del Co.Re.Com. Tuttavia giova sottolineare come lo *Sportello* abbia favorito un proficuo dialogo con la Polizia Postale, offrendo in taluni casi aiuto a cittadini, vittime di violenti attacchi diffamatori *on-line*, che si configuravano come reato perseguibile a termini di legge.

Ne consegue che gli utenti abbiano potuto contare su un diretto supporto del Co.Re.Com. in affiancamento alla denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria.

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

- via mail: sportellowebreputation@consiglio.regione.lombardia.it
- via fax al numero: 02.67482724
- di persona, su appuntamento telefonico: 02.67482725 (numero dedicato).

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

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

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

Il riscontro in tal senso, al di là dei risultati conseguiti e del valore sia correttivo che formativo di questa procedura, è stato estremamente positivo anche sul fronte umano/psicologico.

Tutti i cittadini coinvolti hanno infatti mostrato grande apprezzamento per la possibilità che è stata data loro di parlare con un professionista in grado di aiutarli anche a comprendere l'accaduto, le modalità con cui l'atto lesivo poteva essere stato praticato e le possibilità di porvi rimedio.

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

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

Anche nel corso del 2017, il rapporto inerente tra la Società vincitrice l'affidamento del servizio di gestione dello *Sportello Web Reputation Giovani* e il Co.Re.Com. Lombardia, sia nella fase di aiuto diretto ai cittadini che nella formazione degli studenti presso le scuole, è proseguito in maniera proficua e operativa.

Con lo scopo di contribuire a migliorare la consapevolezza ma anche la prudenza nell'utilizzo dei media sociali, il Co.Re.Com. Lombardia - in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale - promuove e realizza in forma capillare brevi corsi

di formazione nelle scuole del territorio regionale, per studenti e docenti, finalizzati a fornire una maggiore conoscenza dei social media, con particolare riferimento alla *web reputation*, al monitoraggio della propria immagine in rete, alle regole per evitare la pubblicazione di dati personali, alle istruzioni per segnalare la presenza di contenuti offensivi.

Su specifica richiesta dell'Ufficio Scolastico regionale, inoltre, sono stati realizzati corsi dedicati ai docenti e dirigenti scolastici delle scuole di ogni ordine e grado di tutte le province lombarde allo scopo di formare coloro che dovranno poi gestire gli interventi formativi all'interno delle proprie scuole al fine di prevenire o arginare comportamenti violenti sulla rete.

Per la tipologia dell'iniziativa dello sportello "*Help Web Reputation Giovani*" unico nel suo genere, il Co.Re.Com. Lombardia è entrato a far parte del progetto *Safer Internet Centre III – Generazioni Connesse*, della durata di 30 mesi, in qualità di membro dell'*Advisory Board.*

Tale iniziativa mira a rendere Internet un ambiente più sicuro per bambini e ragazzi, rendendolo più adatto alle loro esigenze; tale progetto intende stimolare bambini e ragazzi all'uso delle nuove tecnologie nella vita personale, sociale, scolastica e professionale e punta ad aumentare la capacità di trarre vantaggio dalle opportunità offerte dalle ITC ed incoraggiare ad un utilizzo responsabile delle stesse riducendo l'incidenza di comportamenti dannosi per se stessi e per gli altri.

Il Co.Re.Com. Lombardia ha preso parte a numerose iniziative, promuovendo il proprio Sportello *"Help Web Reputation Giovani"* anche extra-territorio, in altre regioni, ad esempio:

- Convegno "*Cyberbullismo e comportamenti in Rete dei ragazzi: un viaggio da nord a sud*" organizzato su iniziativa dei Co.Re.Com. di Lombardia, Lazio e Campania, le Università cattolica del Sacro Cuore di Milano, La Sapienza e LUMSA di Roma e Federico II di Napoli presso la *Sala della Lupa* di Palazzo Montecitorio a Roma.
- Tavola rotonda su *"Privacy e Minori online"* organizzato presso la Camera dei Deputati a Roma.
- Tavola rotonda "*Corecom Toscana – 5 anni di comunicazione*" organizzato a Palazzo Bastogi di Firenze.
- Convegno "*Nativi digitali tra verità e inganno. Web reputation, cyberbullismo e fake news*" organizzato dal Co.Re.Com. della Sicilia presso la Sala Convegni del Grand Hotel Villa Igea di Palermo.

Ricerca "Web reputation e comportamenti rischiosi online. L'esperienza dei giovani lombardi (un anno dopo)"

A poco più di un anno di distanza dalla precedente edizione, il Co.Re.Com. della Lombardia ha commissionato a OssCom - Centro di ricerca sui media e la comunicazione dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano - un'indagine sulla *web reputation* di preadolescenti e adolescenti residenti in Lombardia.

La ricerca, in coerenza con la precedente edizione, ha concentrato la sua attenzione sull'uso delle piattaforme di *social media* più frequentate e sulle pratiche comunicative più diffuse, al fine di individuare i comportamenti più rischiosi e le strategie più efficaci nella gestione della reputazione online.

Nel novembre del 2017 un campione di 500 ragazzi e ragazze, rappresentativo - dal punto di vista socio demografico - della popolazione tra gli 11 e i 18 anni, utente abituale di Internet, ha risposto al medesimo questionario del 2016; i dati sono stati raccolti mediante interviste online (CAWI) integrate con interviste *face to face* (CAPI).

Sono state rilevate le pratiche d'uso dei *social media*, le modalità di costruzione del proprio profilo, le informazioni personali condivise, i rischi incontrati nel corso dei 12 mesi precedenti, le forme di intervento e di mediazione sociale cui si fa ricorso per far fronte alle minacce nei confronti della propria *web reputation*.

I dati raccolti consentono così di tenere monitorate le principali dinamiche emerse nel corso della ricerca del 2016, confermandone i tratti di fondo e segnalando i principali cambiamenti intercorsi in questi 18 mesi; da questo punto di vista, l'edizione 2017 restituisce una immagine coerente con quella rilevata nel 2016, contribuendo a confermare la rilevanza dei fenomeni osservati e la loro relativa stabilità.

Le 3 evidenze di maggior rilievo rispetto al 2016

1. La diffusione dei principali rischi (bullismo e sexting) fa registrare dati lievemente più bassi (-2% per il bullismo; -4% per il sexting), anche se la percentuale di utenti che si dichiarano turbati da queste esperienze resta la stessa.
2. Calano WhatsApp e Facebook (entrambi -8%), cresce Instagram (+14%); il *social medium* più diffuso tra i 9-16enni è WhatsApp (36%) seguito da Facebook (31%) e Instagram (24%).
3. Cresce nelle scuole lombarde la diffusione delle forme di mediazione sociale attivate dagli insegnanti: "Ha avviato un progetto di sensibilizzazione agli usi sicuri e responsabili dei social network" + 9%; "Mi ha aiutato a impostare la privacy del mio profilo su un social network" e "Mi ha consigliato come comportarmi con le persone con cui sono in contatto sui social network" + 5%".

La sintesi dei risultati in 10 punti

1. I rischi più diffusi restano il bullismo (offline e online, pari al 27%), il sexting (19%) e l'abuso dei dati personali. La ricerca rileva un calo rispetto al 2016 di 2 punti % per il bullismo e di 4 punti % per il sexting: si tratta di una indicazione positiva, per quanto esigua, perché sembra testimoniare una dinamica consolidata e non espansiva. Ciononostante, vale la pena osservare che la percentuale di chi si dichiara "turbato" è pressoché identica a quella del 2016 (18% per bullismo e 12% per sexting), a riprova della permanente nocività di questi comportamenti.

2. Rispetto al 2016, la principale novità è rappresentata dalla rapida crescita della piattaforma Instagram (24%, + 14%). La centralità di WhatsApp (36%, - 8%) e la progressiva sostituzione di Facebook (31%, -8%) con Instagram - le cui *affordance* spingono a privilegiare profili pubblici– costituiscono due elementi importanti nel modificare velocemente l'ambiente digitale in cui si relazionano i più giovani, aumentando, entro certi limiti, l'esposizione ai classici rischi della rete. Il calo di Facebook è più marcato fra i più giovani, che già nel 2016 erano forti utilizzatori di Instagram. Instagram cresce soprattutto fra i 15-18enni (passando dal 5% al 24%) e fra le ragazze (dal 16% al 33%), dove supera di gran lunga l'uso di Facebook e raggiunge Whatsapp.

3. Il dato relativo alla mediazione realizzata dagli insegnanti lombardi fa segnare lo scarto in positivo più significativo rispetto al 2016, a conferma di una notevole capacità di iniziativa da parte della scuola lombarda, che vede negli insegnanti un presidio essenziale e che merita ulteriori sforzi di valorizzazione ("Ha avviato un progetto di sensibilizzazione agli usi sicuri e responsabili dei social network" + 9%; "Mi ha aiutato a impostare la privacy del mio profilo su un social network" e "Mi ha consigliato come comportarmi con le persone con cui sono in contatto sui social network" + 5%").

4. Per la stragrande maggioranza dei giovani lombardi che usano Internet (83%, pari al 94% degli adolescenti e al 73% dei preadolescenti), la presenza su uno o più siti di *social network* costituisce la norma, secondo un modello ampiamente diffuso di continuità e integrazione fra dimensioni offline e online.

5. La necessaria e volontaria *self disclosure* implicata nelle pratiche di *social networking* non significa, però, inconsapevolezza dei rischi potenzialmente insiti nei *social media*; in generale gli intervistati dimostrano una discreta capacità di gestire la propria privacy su tali piattaforme.

6. Ciononostante, alcune categorie di utenti sono caratterizzate da una maggiore esposizione al rischio. In generale, i maschi risultano più esposti rispetto alle femmine (46% di profili pubblici contro il 36%); dal punto di vista dell'età, bisogna distinguere tra comportamenti imprudenti o ingenui, connessi alla mancanza di competenze digitali, propri dei preadolescenti (34% di profili pubblici), e comportamenti potenzialmente rischiosi, talvolta espressione di una tendenza ad accettare il rischio, propri degli adolescenti (47% di profili pubblici).
7. Una maggiore esposizione al rischio non implica sempre e necessariamente una maggiore probabilità di danno; la ricerca conferma che se maschi e adolescenti sono i soggetti più esposti ai rischi, le femmine e i preadolescenti costituiscono i soggetti più vulnerabili, perché il danno che patiscono tende a essere maggiore.
8. Il management della propria *web reputation* conosce varie forme, ma quelle più diffuse sembrano essere quelle a carattere 'correttivo – come la cancellazione di contatti (63%) o di contenuti indesiderati o non più ritenuti adeguati (43%) – piuttosto che 'preventivo'.
9. Gli adulti significativi – genitori (82% la madre, 65% il padre) e insegnanti (28%) – insieme al gruppo dei pari (76%) costituiscono utili risorse di mediazione sociale, anche se i dati sembrano indicare con maggiore probabilità un loro intervento a posteriori, a sostegno delle strategie di *coping* dei giovani, piuttosto che una capacità di prevenzione. Bisogna osservare che la tendenza a rivolgersi a figure istituzionali appare ancora ridotta rispetto al ruolo di supporto della famiglia, ma in crescita rispetto al 2016 di 5 punti % (qualcuno il cui lavoro è aiutare i ragazzi = 31%). Costante è il riferimento allo Sportello Help Web Reputation Giovani della Regione (17%).
10. Ciononostante, il ruolo degli insegnanti, che si dimostrano mediamente in grado di intercettare le situazioni più problematiche e rischiose e di rispondere a tali situazioni con diverse forme di supporto, sembra sempre più decisivo per accompagnare i più giovani all'acquisizione di maggiore consapevolezza dei rischi e di migliore gestione dei propri profili online. Più di un terzo dei ragazzi intervistati (37% contro il 33% del 2016) segnala almeno una iniziativa scolastica in questo senso.

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore
OssCom
Centro di ricerca sui media e la comunicazione

Web reputation e comportamenti rischiosi online. L'esperienza dei giovani lombardi (un anno dopo)

Milano, 26 gennaio 2018

Piermarco Aroldi, Giovanna Mascheroni, Nicoletta Vittadini (Università Cattolica di Milano)

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore
OssCom
Centro di ricerca sui media e la comunicazione

Gli obiettivi della ricerca

Approfondire la conoscenza dell'esperienza che i giovani lombardi realizzano quotidianamente online:

- Quali sono le piattaforme di social media più frequentate
- Come è gestita la privacy
- Quali sono le pratiche comunicative potenzialmente pericolose
- Quali rischi sono più comuni
- Quali sono le forme di gestione della propria *web reputation*
- Quali sono le forme di mediazione sociale e di *coping* di fronte ai rischi online

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore
OssCom
Centro di ricerca sui media e la comunicazione

La metodologia della ricerca e il campionamento

La ricerca si è avvalsa di una metodologia quantitativa:

1. Fase CAWI: 450 questionari online
2. Fase CAPI: 50 interviste personali

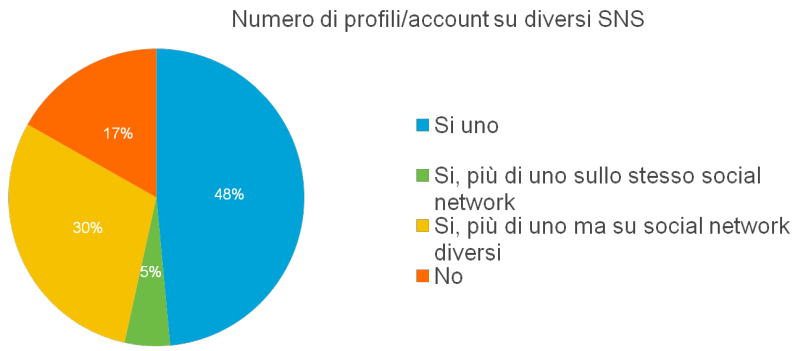
Campione = 500 casi, rappresentativo della popolazione lombarda tra gli 11 e i 18 anni utente di Internet, segmentata per

- Sesso
- Provincia
- Livello di istruzione del capofamiglia (bassa/medio/alta)
- Condizione lavorativa del capofamiglia (lavora/non lavora)

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore
OssCom
Centro di ricerca sui media e la comunicazione

SNS: una pratica diffusa (83%)

Q1 Hai un tuo profilo/account su un sito di social network (es. Facebook, Twitter, etc.) che attualmente utilizzi? E, se hai un profilo/account, ne hai uno solo o più di uno?



Non tanto identità plurime quanto strategie di presenza in ambienti digitali diversi

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore
OssCom
Centro di ricerca sui media e la comunicazione

I rischi e i danni online

- Cala (seppur di poco) la diffusione dei principali **rischi** connessi alla web reputation:
  - ✓ bullismo offline e online: 27% (meno 2%)
  - ✓ sexting: 19% (meno 4%)
  - ✓ abuso dei dati personali: tra 20% e 4% (meno 4%)
- I più *esposti* al rischio: **maschi**, **preadolescenti** (bullismo 29%) e **adolescenti** (bullismo 30%)
- Chi ne riporta maggiori danni: **femmine** e **preadolescenti**, soggetti più vulnerabili.

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore
OssCom
Centro di ricerca sui media e la comunicazione

Il paradosso della privacy

- Cambiano le **piattaforme** e le relative ***affordance***:
  - ✓ WhatsApp: 36% (erano 44%: meno 8%)
  - ✓ Facebook: 31% (erano 39%: meno 8%)
  - ✓ **Instagram: 24% (erano 10%: più 14%)**
- **Prudenza** nella definizione dei profili, ma crescono quelli pubblici:
  - ✓ Privato: 57% (erano 64%)
  - ✓ Pubblico: 41% (erano 33%)
  - ✓ Non so (2%) (erano 3%)
- Costante diffusione di forme di ***risky communication***
  - ✓ Cercare nuovi amici (56%)
  - ✓ Aggiungere persone mai incontrate prima (42%)
  - ✓ Condividere informazioni personali con sconosciuti (29%)

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore
OssCom
Centro di ricerca sui media e la comunicazione

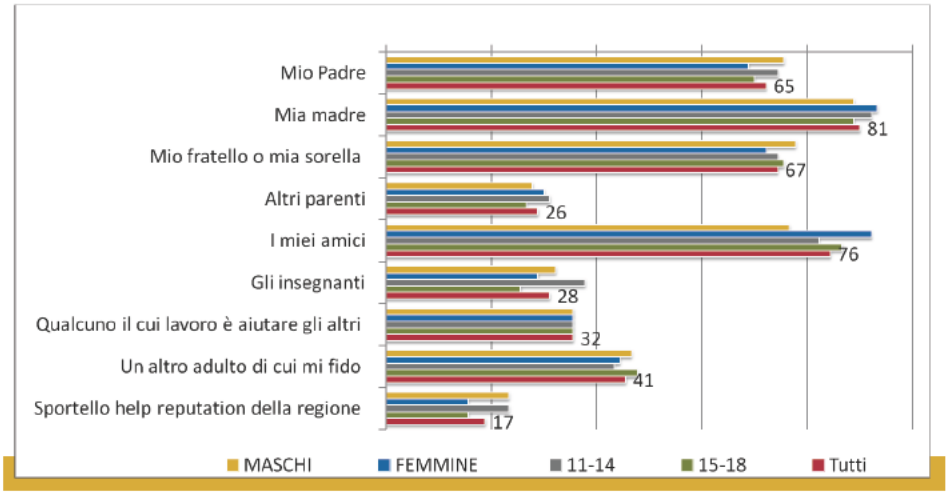
Web reputation management

- Web reputation management *in prevalenza* **reattivo**:
  - ✓ Cancellato qualcuno dalla lista dei contatti (63%)
  - ✓ Cancellato contenuti pubblicati in passato (43%)
  - ✓ Tolto il nome da foto in cui si era stati taggati (33%)
  - ✓ Cancellato commenti altrui sul proprio profilo (29%)
  - ✓ Chiesto ad altri di rimuovere dal loro profilo foto in cui non si vuole comparire (15%)
- Web reputation management **preventivo**:
  - ✓ Deciso di non pubblicare contenuti potenzialmente nocivi per la propria immagine (38%)
  - ✓ Pubblicato messaggi 'in codice' (26%)
  - ✓ Migliorato l'aspetto in una foto prima di pubblicarla (27%)

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore
OssCom
Centro di ricerca sui media e la comunicazione

Le strategie di *coping* vedono in prima fila genitori e amici

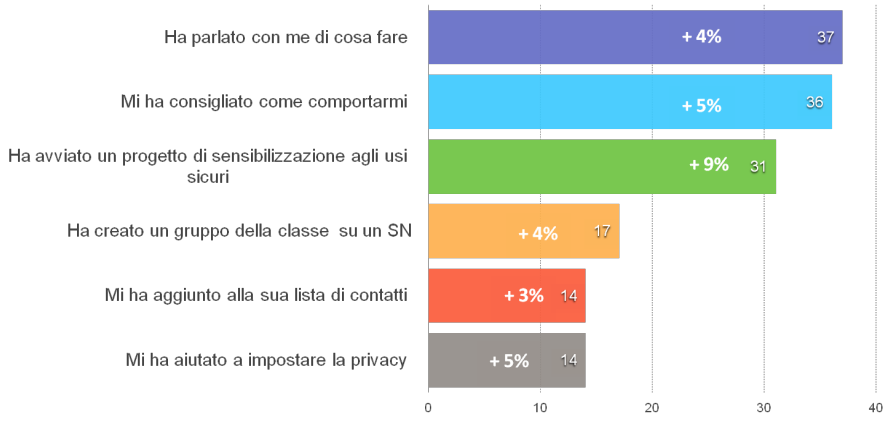
Q12 Se dovessi fare un'esperienza su internet o quando sei online con lo smartphone che ti infastidisce o che ti turba, quanto è probabile o improbabile che ne parli con le seguenti persone? (solo «molto» e «abbastanza»)



UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore
OssCom
Centro di ricerca sui media e la comunicazione

Crescono la mediazione e la prevenzione scolastica

Q13 Qualcuno dei tuoi insegnanti ha avuto occasione di fare una di queste cose con te?



CO RE COM
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore
OssCom
Centro di ricerca sui media e la comunicazione

Aroldi, P., Mascheroni, G., Vittadini, N. (2018), Web Reputation e comportamenti rischiosi online. L'esperienza dei giovani lombardi (un anno dopo). Milano, OssCom – Centro di Ricerca sui Media e la Comunicazione dell'Università Cattolica

La ricerca è stata condotta su commissione del Corecom della Regione Lombardia

Contatti e download:
www.corecomlombardia.it
http://centridiricerca.unicatt.it/osscom

La Web Reputation dei giovani lombardi: primi elementi di un'analisi diacronica (2016/2017 dei dati principali)

Il Rapporto 2017 sui comportamenti a rischio online degli adolescenti, a poco tempo trascorso dalla rilevazione del 2016, consente di tenere monitorati i dati essenziali che descrivono il fenomeno dell'esperienza online dei giovani lombardi che, per sua natura, tende a mutare molto velocemente.

Tale monitoraggio, pur restituendo una fotografia sostanzialmente coerente e omogenea con quella del 2016, evidenzia alcuni significativi - anche se non macroscopici - slittamenti:

La diffusione dei SNS presso i giovani lombardi resta sostanzialmente stabile e quantitativamente rilevante, ma cambiano le preferenze degli utenti nei confronti dei singoli SNS. Se Whatsapp si conferma la piattaforma utilizzata più frequentemente, il dato più rilevante, in linea con quanto avviene anche a livello internazionale, è il calo dell'uso di Facebook (-8%) soprattutto a vantaggio di Instagram (+14%). Facebook: 31% (39% nel 2016); Whatsapp: 36% (44% nel 2016); Instagram: 24% (10% nel 2016); Twitter: 1% (3% nel 2016); YouTube: 5% (3% nel 2016); Snapchat: 1% (2% nel 2016); Tumblr 0% (0% nel 2016).

Dal punto di vista della gestione della privacy, i soggetti intervistati appaiono lievemente più consapevoli circa la natura pubblica o privata del proprio *status*; seppure questo risulti in misura maggiore il *privato* (57%), bisogna rilevare che il dato è in calo rispetto al 2016 (64%). Tale calo è però probabilmente da mettere in relazione con crescente diffusione di Instagram che non prevede la privatezza del profilo. Pubblico: 41% (33% nel 2016); Privato: 57% (64% nel 2016); Non so, non ricordo: 1% (3% nel 2016).

Il management della propria privacy costituisce un'attività importante per i giovani lombardi, e si articola più o meno nelle medesime forme rilevate nel 2016.

La variazione più significativa riguarda l'impostazione del profilo in modo che includa direttamente il luogo nei post, commenti o foto (+9%), ed è anch'essa probabilmente da ricondurre alla crescente importanza di Instagram e delle relative *affordance*.

Interessante è anche la pratica di migliorare il proprio aspetto prima di pubblicare una foto (+3%).

Altri piccoli scarti possono suggerire sia una maggiore attenzione da parte dei giovani utenti a gestire l'immagine altrui, sia una minore cura da parte degli interessati a chiederne la tutela. Maggiore prudenza e maggiore efficacia dei profili sembrano comunque convivere - talvolta problematicamente - in questa situazione.

In merito ai rischi sperimentati dai giovani lombardi, l'indagine ha monitorato i rischi di *bullismo* (*offline e online*) *sexting* e *abuso dei dati personali*. Tra i tre, il più diffuso resta il *bullismo* con un calo di 2 punti % rispetto al 2016. Il *sexting* segue con 19% e un calo di 4 punti %. In entrambi i casi, però, vale la pena osservare che la percentuale di chi si dichiara "turbato" è identica, a riprova della permanente nocività di questi comportamenti. Vittima di Bullismo e Cyberbullismo: 27% (29% nel 2016); Vittima di Sexting: 19% (22% nel 2016).

Per quanto riguarda l'abuso dei dati personali, l'entità del fenomeno è stabile, anche se cambia in minima parte la sua struttura: cala di 5 punti (rispetto al 25% del 2016) la sua forma più diffusa "*sei stato taggato in una foto in cui non volevi comparire*" ma crescono debolmente altre forme di abuso.

Dal punto di vista del *coping* e della prevenzione, si confermano come principali punti di riferimento, soprattutto i genitori (madre in primis) e il gruppo dei pari; lo scarto in positivo più rilevante riguarda gli adulti "*il cui lavoro è aiutare i ragazzi*" (+5%) e gli insegnanti (+2%), a indicare una fiducia crescente in questo tipo di figure istituzionali.

Collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale Lombardia

L'Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia ha intrapreso un percorso progettuale che ha la finalità di promuovere nelle scuole interventi formativi dedicati all'Educazione alle differenze nell'ottica del contrasto a ogni forma di estremismo violento.

Risulta strategico, per educare gli studenti alla cittadinanza attiva, investire su una formazione dei docenti che sia all'altezza della prevenzione di ogni forma di comportamenti violenti, originati da varie manifestazioni di estremismo (politico, religioso, ideologico, culturale ...) ed eventualmente che consenta anche alle scuole di avere gli strumenti per individuare situazioni problematiche che potrebbero sfociare in azioni violente.

Nel 2017 è stato pubblicato il bando del Co.Re.Com. Lombardia in collaborazione con l'Ufficio scolastico regionale per la realizzazione di corsi formativi -informativi nelle scuole secondarie di primo e secondo grado della regione Lombardia (MIUR AOODRLO n. 5248 del 10/03/2017).

La risposta a questo bando è decisamente superiore alle aspettative e si è registrato un tale incremento di richieste che solo dopo un attento e metodico lavoro organizzativo si è potuto rispondere compiutamente a tutte le scuole richiedenti. Infatti per l'anno scolastico 2017-18 attraverso il bando sono pervenute domande da 102 scuole di tutte le province lombarde con una media di due/tre corsi di formazione per gli studenti al mattino e un corso per i genitori, docenti e personale non docente al pomeriggio.

L'attività organizzativa e di coordinamento dei corsi ha impegnato interamente una unità senza calcolare l'attività di segreteria e sono stati incrementati i già quotidiani rapporti con la società vincitrice dell'appalto per la gestione dei corsi formativi.

Nella prima parte dell'anno sono stati effettuati circa 80 corsi formativi in 33 scuole contattando circa 4400 studenti. Nella seconda parte dell'anno sono stati attivati 115 corsi di formazione intercettando circa 3000 studenti.

Negli scorsi anni il Co.Re.Com. Lombardia e l'USR hanno sempre collaborato proficuamente ma mai come quest'anno si sono intensificati ed intersecati ulteriormente.

Nel 2016 è stata costituita la Commissione "*Educazione alle differenze nell'ottica del contrasto ad ogni forma di estremismo violento*" (Decreto del direttore USR n. 0001496 del 23/11/2015) composta da referenti istituzionali lombardi alla quale partecipa anche il Co.Re.Com. Lombardia con un suo rappresentante.

La commissione ha realizzato corsi di formazione per 40 docenti e dirigenti scolastici selezionati che alla conclusione della formazione hanno realizzato progetti concreti da attivare nel proprio istituto attraverso il tutoraggio dei professionisti che hanno curato il corso. Il Co.Re.Com. Lombardia ha ricevuto ben 12 progetti che, dopo un'attenta analisi degli obiettivi e delle competenze, si stanno realizzando sul territorio nel corso dell'anno scolastico 2017-18 con lo scopo principale di costituire reti di ambito e figure di riferimento.

Tavolo Tecnico Scientifico Nuova Facoltà

A seguito della già citata legge regionale sul cyberbullismo è stato costituito il "*Tavolo tecnico scientifico per il contrasto al bullismo e al cyber bullismo*" con decreto del Direttore dell'USR (n. 851 del 16/3/2017) di cui il Co.Re.Com. Lombardia è componente.

Al fine di ottemperare alle previsioni delle legge regionale 1/17 è stata costituita la commissione di valutazione per l'esame e la valutazione dei progetti candidati per il bando per la selezione di progetti territoriali per la prevenzione e il contrasto del bullismo e cyberbullismo.

Il Co.Re.Com. Lombardia partecipa e collabora a tutte le iniziative poste in essere dal tavolo tecnico; tra le iniziative principali vale evidenziare il corso di formazione dei referenti per il bullismo e cyberbullismo che ha visto la partecipazione di 1300 docenti di tutta la regione. Il Co.Re.Com. Lombardia ha coordinato la lezione sul bullismo in rete in collaborazione con Pepita Onlus e ha riscosso molto interesse concretizzato anche nei numerosi contatti e consulenze telefoniche pervenute successivamente alla realizzazione dei corsi formativi.

Con l'anno accademico 2017/2018 prende il via in Università Cattolica di Milano il corso di Laurea Magistrale in *Media Education* attivato presso la facoltà di Scienza della Formazione con lo scopo di rispondere all'esigenza di formare figure professionali in grado di inserirsi con competenze specifiche nei diversi contesti sociali nei quali lo sviluppo e la diffusione delle tecnologie della comunicazione investono i processi educativi e di apprendimento.

Il tavolo tecnico-scientifico è stato istituito per mantenere un concreto contatto con le istituzioni ed indirizzare la formazione sulle *best practise* e sviluppare attività operative utili alle sfide poste in essere dalla società; per questo motivo il Co.Re. Com. Lombardia partecipa al Tavolo con un suo rappresentante.

Progetto "Il Consiglio entra nelle scuole"

Il Co.Re.Com. Lombardia partecipa per il secondo anno al progetto "*Il Consiglio entra nelle scuole*" realizzato dal Servizio Comunicazione del Consiglio regionale volto a far conoscere la realtà del Consiglio agli studenti delle scuole superiori.

A questo progetto il Co.Re.Com. ha aderito partecipando agli incontri formativi presso le scuole e all'interno del Consiglio per promuovere l'iniziativa "*Consiglieri per un giorno*" sempre illustrando le modalità operative per gestire la propria reputazione in rete e formare nei giovani la coscienza critica necessaria ad una navigazione sicura.

Relazione a cura di
Ufficio per il Co.Re.Com. Lombardia

Massimiliano DELLA TORRE
Maurizio PAVANI

hanno collaborato

Danilo CASAROLA
Federica FURIA
Andrea INCANI
Manoela LONGHIN
Andrea LUCCHINI
Elena MASE'
Vilma MAZZA
Rosita RAMPONI
Elvira SESSA
Simona SILVANI
Antonello VERGANI

Co.Re.Com. Lombardia
Comitato Regionale per le Comunicazioni
Via Fabio Filzi, 22 - 20124 Milano
www.corecom.lombardia.it

Co.Re.Com. Lombardia
Comitato Regionale per le Comunicazioni
Via Fabio Filzi, 22 - 20124 Milano

Centralino e Informazioni
Tel. 0267482300
Fax 0267482701 - 707

www.corecom.lombardia.it

Progetto grafico e stampa - Centrostampa Consiglio regionale della Lombardia