



Relazione sull'attività svolta dal Co.Re.Com. della Lombardia nell'anno 2018

Approvata con Deliberazione 20 marzo 2019, n. 21

www.corecomlombardia.it

Sommario

Introduzione.....	3
Parte prima - Inquadramento Generale.....	4
Comitato Regionale per le Comunicazioni	5
Composizione del Comitato	6
Gli atti del comitato	7
Elenco deliberazioni Co.Re.Com. - anno 2018	7
Gestione economico-finanziaria.....	11
Parte seconda - Attività Proprie.....	13
Trasmissioni dell'accesso	14
Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica	16
Sito web istituzionale	21
Parte terza - Attività Delegate.....	25
Tentativo obbligatorio di conciliazione	26
Definizione amministrativa delle controversie	29
Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali.....	32
Registro degli Operatori di comunicazione (ROC).....	34
Sportello Help Web Reputation Giovani	41
Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi.....	46
Esercizio del Diritto di rettifica	49
Conclusioni	50

Introduzione

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Lombardia, è stato istituito con la legge regionale 28 ottobre 2003, n.20, in attuazione delle disposizioni contenute nella legge 31 luglio 1997, n.249, istitutiva dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. E' quindi l'Autorità che svolge a livello territoriale funzioni di governo, di garanzia e di controllo nel campo delle telecomunicazioni, sulle materie proprie e su quelle delegate da AGCOM, attribuitegli con la legge 31 luglio 1997, n.249.

La relazione annuale è lo strumento attraverso il quale viene reso pubblico il lavoro svolto dal Comitato nell'assolvimento delle sue funzioni. Il resoconto testuale e numerico rende ragione anche del contributo ricevuto per lo svolgimento delle attività delegate da parte dell'Autorità nazionale.

All'inizio di questa relazione è doveroso fornire alcuni elementi valutativi, che hanno caratterizzato l'anno 2018 in Lombardia.

Innanzitutto il 4 marzo si sono svolte in Lombardia le elezioni regionali in simultanea con le elezioni nazionali, questa scadenza ha avuto effetti rilevanti sul CoReCom., in quanto la presidente in carica, candidandosi per il Parlamento nazionale, ha dovuto sospendersi dalla carica dal 29 gennaio e, a seguito della nomina a deputato, ha rassegnato le dimissioni a decorrere dal 20 marzo. Solo il 2 ottobre si è insediato il nuovo Comitato, quindi, per tutto il periodo intermedio, il Comitato è stato presieduto dal vice presidente. Questa situazione ha segnato una attività di comunicazione e di promozione ridotta rispetto all'anno precedente. Contestualmente vi è stato un lungo periodo di interim anche all'interno del Consiglio regionale, che ha avuto il nuovo Segretario generale solo dal 1 gennaio 2019.

Il Co.Re.Com della Lombardia opera assolvendo alle funzioni delegate dall'Autorità nazionale e svolgendo funzioni proprie. Per esercizio di questi ruoli si avvale del personale del Consiglio regionale della Lombardia, che sostiene il funzionamento del Co.Re.Com. mettendo a disposizione tutto quanto serve dal punto di vista logistico e supportando il Comitato anche per le funzioni amministrative e gestionali.

La complessità del territorio lombardo, sia dal punto di vista dell'estensione, sia da quello della dimensione della popolazione e delle realtà imprenditoriali presenti, determina la necessità di accedere anche a risorse esterne per l'assolvimento delle funzioni del Co.Re.Com., poiché per molte materie negli anni il numero degli interventi richiesti al Co.Re.Com. ha assunto dimensioni rilevanti.

Parte prima
Inquadramento Generale

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Il Co.Re.Com. della Lombardia, come previsto dalla legge istitutiva, è composto dal Presidente, nominato dal Presidente della Giunta regionale d'intesa con il Presidente del Consiglio regionale, e da quattro componenti eletti dal Consiglio, fra esperti in possesso dei necessari requisiti di competenza ed esperienza nel settore della comunicazione nei suoi aspetti culturali, giuridici, economici e tecnologici, che diano garanzia di assoluta indipendenza. Il Comitato viene costituito all'inizio di ogni legislatura e resta in carica per cinque anni, salvo il caso di scioglimento anticipato del Consiglio regionale. Il Comitato elegge al suo interno due Vice Presidenti. Il Comitato si è insediato il 2 ottobre 2018.

Composizione del Comitato



Marianna SALA
Presidente



Claudia PERIN
Vice Presidente



Gianluca SAVOINI
Vice Presidente



Daniele BONECCHI
Componente



Mario CAVALLIN
Componente

GLI ATTI DEL COMITATO

Nell'ambito delle sue funzioni di sua competenza il Comitato adotta atti che rendono concreto l'indirizzo strategico ed operativo definito dal Co.Re.Com. Di seguito viene presentato l'elenco delle deliberazioni del Comitato per l'anno 2018.

ELENCO DELIBERAZIONI CORECOM - ANNO 2018

Numero	Oggetto	Data	Eventuale spesa prevista
01	Delega alla Presidente 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 delle elezioni politiche e regionali del 4 marzo 2018.	18 gennaio 2018	Nessuna
02	Approvazione della proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) – anno 2017 per le elezioni amministrative (11 giugno 2017) e il referendum consultivo regionale (22 ottobre 2017).	18 gennaio 2018	Nessuna
03	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 14/17 (prot. n. 29142 del 24/11/2017).	18 gennaio 2018	Nessuna
04	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 16/17 (prot. n. 30767 del 19/12/2017).	18 gennaio 2018	Nessuna
05	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 13/17 (prot. n. 30155 del 11/12/2017).	18 gennaio 2018	Nessuna
06	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 15/17 (prot. n. 29141 del 24/11/2017).	18 gennaio 2018	Nessuna
07	Definizione della controversia ...omissis... / Telecom Italia S.p.a.	18 gennaio 2018	Nessuna
08	Definizione della controversia ...omissis... / Telecom Italia S.p.a.	18 gennaio 2018	Nessuna
09	Integrazione alla deliberazione del 22 dicembre 2017, n. 59 "Presenza 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".	18 gennaio 2018	4 800,00
10	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Sessione di monitoraggio per l'anno 2018: Definizione dei criteri per l'individuazione delle emittenti televisive da sottoporre al monitoraggio. Individuazione delle emittenti radiotelevisive locali da sottoporre a monitoraggio e determinazioni circa le modalità di esecuzione dello stesso. Delega al dirigente dell'Ufficio per il Corecom della sottoscrizione degli atti direttoriali inerenti ai procedimenti di vigilanza.	14 febbraio 2018	Nessuna
11	Definizione della controversia ...omissis... / Fastweb S.p.A.	14 febbraio 2018	Nessuna
12	Monitoraggio annuale dei dati relativi alla tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) aggiornato al 31/12/2017.	14 febbraio 2018	Nessuna
13	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 1/18 (prot. n. 415 del 15/01/2018).	27 febbraio 2018	Nessuna
14	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 2/18 (prot. n. 659 del 17/01/2018).	27 febbraio 2018	Nessuna
15	Definizione della controversia ...omissis... / BT Italia S.p.A.	27 febbraio 2018	Nessuna

Numero	Oggetto	Data	Eventuale spesa prevista
16	Definizione della controversia ...omissis... / Telecom Italia S.p.A.	27 febbraio 2018	Nessuna
17	Definizione della controversia ...omissis... / Telecom Italia S.p.a.	27 febbraio 2018	Nessuna
18	Approvazione della Relazione sull'attività svolta nell'anno 2017.	12 marzo 2018	Nessuna
19	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAD) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il secondo trimestre 2018.	12 marzo 2018	Nessuna
20	Definizione della controversia ...omissis... / Fastweb S.p.A.	12 marzo 2018	Nessuna
21	Definizione della controversia ...omissis... / Vodafone S.p.A.	12 marzo 2018	Nessuna
22	Definizione della controversia ...omissis... / H3G S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a)	12 marzo 2018	Nessuna
23	Definizione della controversia ...omissis... / Fastweb S.p.a.	12 marzo 2018	Nessuna
24	Definizione della controversia ...omissis... / H3G S.p.A (ora Wind Tre s.p.a.)	12 marzo 2018	Nessuna
25	Definizione della controversia ...omissis... / Optima Italia S.p.A.	12 marzo 2018	Nessuna
26	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 il procedimento avviato nei confronti della società ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 3/2018 (prot. n. 5578 del 26/02/2018).	10 aprile 2018	Nessuna
27	Annullamento in autotutela della Deliberazione n. 57/2017 e contestuale definizione della controversia ...omissis... / Vodafone Omnitel N.V. (ora Vodafone Italia S.p.A.)	10 aprile 2018	Nessuna
28	Definizione delle controversie ...omissis... / Telecom Italia S.p.A.	10 aprile 2018	Nessuna
29	Definizione della controversia ...omissis... / H3G S.p.A. (ora Wind Tre s.p.a.)	10 aprile 2018	Nessuna
30	Delega 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 delle elezioni amministrative del 10 giugno 2018 con turno di ballottaggio il 24 giugno 2018.	3 maggio 2018	Nessuna
31	Definizione della controversia ...omissis... / Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.)	3 maggio 2018	Nessuna
32	Definizione della controversia ...omissis... / H3G S.p.A. (ora Wind Tre s.p.a.)	3 maggio 2018	Nessuna
33	Definizione della controversia ...omissis... / Vodafone S.p.A.	3 maggio 2018	Nessuna
34	Definizione della controversia ...omissis... / Vodafone S.p.A.	3 maggio 2018	Nessuna
35	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 4/2018 (prot. n. 9731 del 27/03/2018).	15 maggio 2018	Nessuna
36	Definizione delle controversie ...omissis... / BT Italia S.p.A.	15 maggio 2018	Nessuna
37	Definizione della controversia ...omissis... / Linkem S.p.a.	15 maggio 2018	Nessuna
38	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 5/2018 (prot. n. 14640 del 9/05/2018).	12 giugno 2018	Nessuna
39	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo e radiofonico della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAD) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il terzo trimestre 2018.	12 giugno 2018	Nessuna
40	Definizione della controversia ...omissis... / Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.)	12 giugno 2018	Nessuna

Numero	Oggetto	Data	Eventuale spesa prevista
41	Definizione della controversia ...omissis... / BT Italia S.p.A.	12 giugno 2018	Nessuna
42	Definizione della controversia ...omissis... / NGI S.p.A. (ora EOLO S.p.A.)	12 giugno 2018	Nessuna
43	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 6/2018 (prot. n. 15344 del 14/05/2018).	17 luglio 2018	Nessuna
44	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 7/2018 (prot. n. 17307 del 23/05/2018).	17 luglio 2018	Nessuna
45	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 8/2018 (prot. n. 18873 del 04/06/2018).	17 luglio 2018	Nessuna
46	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 9/2018 (prot. n. 18884 del 04/06/2018). Proposta di archiviazione.	17 luglio 2018	Nessuna
47	Definizione della controversia ...omissis... / BT Italia S.p.A.	17 luglio 2018	Nessuna
48	Definizione della controversia ...omissis... / Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre s.p.a.)	17 luglio 2018	Nessuna
49	Definizione della controversia ...omissis... / Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.)	17 luglio 2018	Nessuna
50	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo e radiofonico della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAD) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il quarto trimestre 2018.	2 ottobre 2018	Nessuna
51	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 10/18 (prot. n. 29556 del 30-08-18).	2 ottobre 2018	Nessuna
52	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 11/2018 (prot. n. 29620/2018)	2 ottobre 2018	Nessuna
53	Conferma della delega al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom della definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro.	2 ottobre 2018	Nessuna
54	Definizione della controversia ...omissis... /Vodafone Italia S.p.A.	2 ottobre 2018	Nessuna
55	Definizione della controversia ...omissis... / Vodafone Italia S.p.A.	2 ottobre 2018	Nessuna
56	Definizione della controversia ...omissis... / Vodafone Italia S.p.A.	2 ottobre 2018	Nessuna
57	Approvazione dell'Avviso pubblico rivolto alle scuole secondarie di I e II grado della Lombardia relativamente alla promozione e all'organizzazione di corsi informativi in tema di Web Reputation e Sicurezza in rete - anno scolastico 2018-2019 - e del correlato Modulo di iscrizione.	10 ottobre 2018	Nessuna
58	Definizione della controversia ...omissis... / Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre S.p.a.)	7 novembre 2018	Nessuna
59	Approvazione del Programma di attività e previsione finanziaria per l'anno 2019.	15 novembre 2018	Nessuna
60	Presenza d'atto dell'Elenco delle scuole secondarie di I e II grado risultanti incluse nello svolgimento dei corsi formativi in tema di Web Reputation e Sicurezza in rete nell'anno scolastico 2018/2019 e conseguente avvio dei relativi corsi.	21 novembre 2018	Nessuna
61	Approvazione della proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) - anno 2018 per le elezioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica e per le elezioni del Presidente della Giunta regionale e del Consiglio della Lombardia del 4 marzo 2018.	21 novembre 2018	Nessuna
62	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo e radiofonico della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAD) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il primo trimestre 2019.	5 dicembre 2018	Nessuna

Numero	Oggetto	Data	Eventuale spesa prevista
63	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 12/2018 (prot. n. 38565/2018).	5 dicembre 2018	Nessuna
64	Definizione della controversia ...omissis... / Fastweb S.p.a.	5 dicembre 2018	Nessuna
65	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 13/2018 (prot. n. 40533/2018)	19 dicembre 2018	Nessuna
66	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 ...omissis... esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari ...omissis... Contestazione n. 14/2018 (prot. n. 41941/2018)	19 dicembre 2018	Nessuna
67	Definizione della controversia ...omissis... / Vodafone Italia s.p.a.	19 dicembre 2018	Nessuna

Gestione economico-finanziaria

Il Co.Re.Com. per il suo funzionamento, riceve un contributo da parte dell'Autorità nazionale che copre parzialmente le spese di funzionamento. Non vi è un bilancio del Comitato, bensì i flussi economici del Co.Re.Com. sono parte integrante del bilancio del Consiglio regionale. Non esistono, pertanto, capitoli di bilancio distinti in funzioni proprie e funzioni delegate del Co.Re.Com.. Per presentare in maniera chiara le voci di entrata ed uscita, in riferimento anche ai contributi acquisiti dall'Autorità ed agli stanziamenti definiti dal Consiglio, la gestione per macro aggregati è esposta nella seguente tabella. Si evidenzia che la quasi totalità delle spese che il Consiglio sostiene per il funzionamento del Co.Re.Com. son correlate all'esercizio delle funzioni delegate.

Bilancio 2018 del Consiglio regionale della Lombardia per le funzioni proprie e delegate del Co.Re.Com.	
Entrate	
Contributo AGCOM	277.088,20
Uscite	
Contributo costi personale del Consiglio regionale della Lombardia	1.281.152,06
Attività istituzionale e di comunicazione	21.735,40
missioni e trasporti del Comitato	3.929,43
missioni e trasporti del personale	1.581,47
organizzazione eventi e promozione	15.895,81
cancelleria, stampati, spese postali e altro materiale per attività istituzionali e relazioni esterne	328,69
Informatica:supporto informatico, manutenzione applicativi e acquisto software	13.955,58
Servizio di manutenzione software, implementazione ed evoluzione applicativi	13.493,20
Acquisto programmi	462,38
Conciliazioni e definizione delle controversie	155.153,50
Tentativo obbligatorio di conciliazione	118.950,00
Supporto attivazione nuovo sistema	36.203,50
Diritto di rettifica	0,00
Istruzione e applicazione del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale	0,00
Monitoraggio e vigilanza TV locali	25.717,60

servizio registrazione audio e video trasmissioni televisive emittenti televisive locali e relativo servizio scomposizione dati - sessioni monitoraggio 2018	25.717,60
Tutela dei minori	27.544,25
Attività di formazione esterna e comunicazione, gestione sportello "Help Web Reputation"	27.038,25
Formazione referente	506,00
Fondi per le indennità di funzione ai componenti del Co.Re.Com	104.367,94
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)	96.191,54
Oneri	8.176,40
Totale uscite al netto dei costi di personale	348.474,27

Parte seconda

Attività proprie

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 RAI.

In questi anni è stata dedicata particolare attenzione all'accesso ai media per parte dei diversamente abili e alle tante associazioni *no-profit* che operano proficuamente sul territorio, a questi soggetti il Co.Re.Com. Lombardia ha offerto opportunità di visibilità attraverso *l'accesso televisivo regionale RAI*, che da anni procede con successo e soddisfazione da parte degli accedenti e che nel 2018 ha visto pervenire ben 118 richieste complessive.

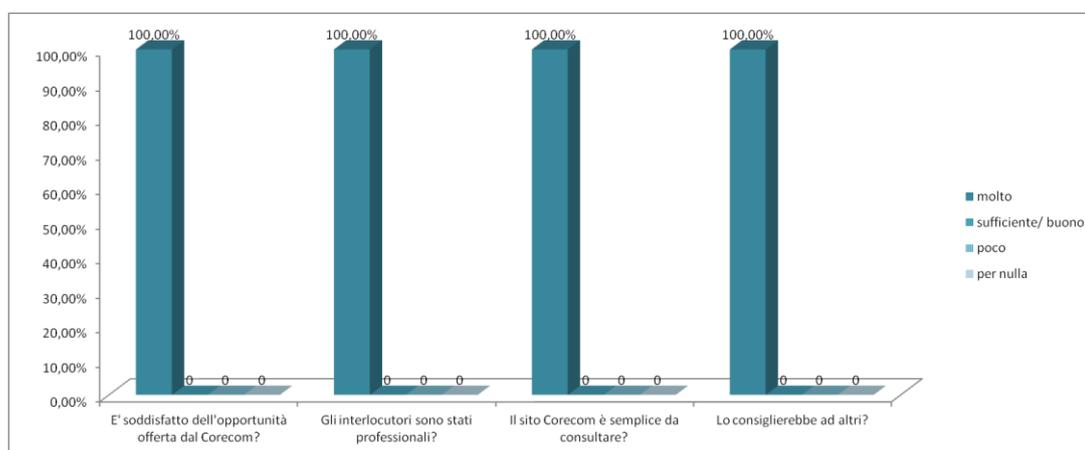
Da luglio 2018, oltre alle consuete trasmissioni a cura della Terza Rete RAI, è stata avviata anche la trasmissione dei programmi dell'accesso sulle frequenze di RAI Radio1, titolate *Programmi dell'accesso regionale a cura del CoReCom Lombardia*.

In Lombardia ogni sabato mattina viene mandato in onda dalla Terza Rete RAI la trasmissione i *Programmi dell'accesso Lombardia*, nel corso dei quali vengono programmati 5 o 6 interventi a seconda del numero degli accedenti.

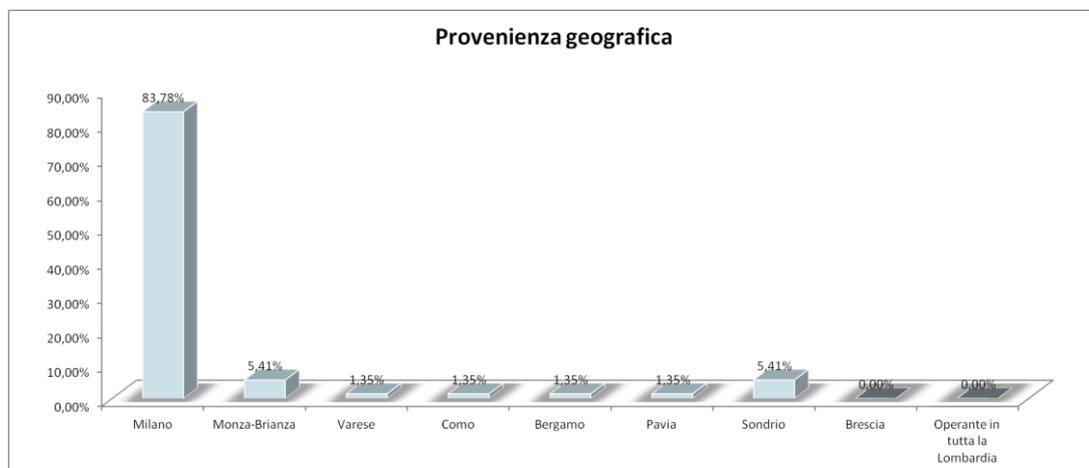
Nel 2018, nonostante il lungo periodo di *par condicio* dovuto alle consultazioni elettorali (si veda al proposito il capitolo dedicato), il notevole interesse registrato da parte delle associazioni e degli enti si è consolidato; le richieste di accesso pervenute nell'anno sono state 118 ripartite tra TV 118 e radio 116.

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

Passando ad analizzare la customer satisfaction si può notare la totale soddisfazione degli utenti che hanno risposto al questionario:



Relativamente alla provenienza geografica si evidenzia come per la quasi totalità gli accedenti provengano dalla provincia di Milano.



Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica

Il 2018 è stato un anno di transizione nel quale il vecchio Comitato è cessato ed il nuovo si è insediato il 3 ottobre 2018.

Nonostante questo il Co.Re.Com. Lombardia, consapevole dell'importanza della comunicazione, ha continuato l'opera di sostegno alle realtà territoriali tramite l'istituto del patrocinio ed ha realizzato e partecipato ad una serie di iniziative. In particolare:

20 dicembre 2018

Primo confronto in Regione, nella sede di Palazzo Pirelli, tra il rinnovato Comitato Regionale per le Comunicazioni e il nuovo vertice della sede RAI di Milano. Sul tavolo, la prevista approvazione del Protocollo d'Intesa nell'ambito dell'Accordo nazionale tra l'Autorità per le Comunicazioni e la Conferenza permanente delle Regioni.



18 dicembre 2018

Seminario sull'Intelligenza Artificiale e relativi rischi e opportunità. Regione Lombardia presso Palazzo Pirelli, a cura di Save the Children, nell'ambito del progetto Generazioni Connesse. Il seminario ha approfondito in particolare il tema del "Machine Learning", settore dell'Intelligenza Artificiale applicata alle macchine autonome e ai robot: dai telefonini dotati di sistemi di riconoscimento facciale e palmare, alle automobili semi-automatiche, ai dispositivi che rispondono ai comandi vocali, fino ai cd "smart-toys" in grado d'interagire con le persone e l'ambiente circostante, registrare suoni, scattare foto, registrare video e collegarsi con Internet. L'evento, rivolto a professionisti dell'infanzia, ha visto un'ampia partecipazione di docenti, genitori, operatori del terzo settore, membri di organizzazioni e realtà che operano con i minori.

26 novembre 2018

In vista dell'avvio della nuova piattaforma ConciliaWeb si è svolta la riunione di lavoro del Co.Re.Com con l'avv. Ivana Nasti (dirigente AGCom, responsabile del servizio ispettivo e del coordinamento nazionale dei Co.Re.Com.), in Consiglio

Regionale, presso Palazzo Pirelli a Milano, tra i Co.Re.Com di Lombardia, Piemonte, Liguria, Veneto, Friuli Venezia Giulia, e gli esperti di AGCom (l’Autorità nazionale garante per le Comunicazioni), guidati dall’avv. Enrico Maria Cotugno (dirigente AGCom del settore Garanzie e tutela dei consumatori).



23 novembre 2018

Seminario promosso dall’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni svoltosi nella sede della Federazione nazionale della Stampa italiana, a Roma, su “Giornalismi nella società della disinformazione”, Co.Re.Com. Lombardia è intervenuto con la presidente Marianna Sala e il componente Daniele Bonecchi.

Dopo il messaggio del Capo dello stato, il seminario si è sviluppato con le relazioni di Mario Morcellini, commissario AGCOM; Marco Del Mastro, direttore del Servizio Economico Statistico dell’Authority e con le 'Voci dalla professione': gli interventi di Andrea Riffeser Monti, presidente Fieg; Lucia Annunziata, giornalista e conduttrice televisiva; Alessandro Barbano, giornalista.

Dopo una relazione di Vito Tenore, consigliere della Corte dei Conti e docente della Scuola nazionale dell’amministrazione (Sna), nella sessione pomeridiana si è tenuto un focus con il presidente di Confindustria RadioTV, Francesco Angelo Siddi; il direttore della comunicazione esterna di Eni, Marco Bardazzi, il giornalista Michele Mezza; Paolo Liguori, direttore di TgCom24, e Laura Bononcini, Head of Public Policy di Facebook.



19 novembre 2018

All'Università Cattolica Del Sacro Cuore Di Milano si è tenuta una lezione a cura del Co.Re.Com. e destinata agli studenti del Corso di Laurea in Diritto della Comunicazione. Lezione speciale del Corso coordinato dal prof. Ruben Ruzzante.

A illustrare la disciplina giuridica delle Autorità di garanzia sulle comunicazioni sono intervenuti la presidente del Comitato Regionale per le Comunicazioni, avv. Marianna Sala ed il dirigente, dott. Massimiliano Della Torre.

Al centro della trattazione, le funzioni del Corecom Lombardia, analizzate nel triplice ruolo di braccio operativo decentrato dell'AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, operativo a livello nazionale), di organismo di controllo e vigilanza sulle telecomunicazioni nell'ambito della Lombardia e di supporto tecnico e giuridico alla Giunta e al Consiglio regionale in materia di telecomunicazioni.



29 ottobre 2018

“Consiglieri per un giorno” è il progetto di educazione alla cittadinanza, per gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado, promosso dal Consiglio regionale

della Lombardia. Nel primo incontro la Presidente del Corecom Lombardia, avv. Marianna Sala, è intervenuta sul tema del Cyberbullismo, presentando le attività di prevenzione e formazione promosse nell'ambito del servizio "Help Web Reputation Giovani" del Corecom Lombardia.



11 ottobre 2018

“A Piccoli passi, Minori non accompagnati e cittadinanza attiva”

Presso la Sala Gonfalone di Palazzo Pirelli si è tenuta la conferenza stampa di presentazione del Saggio: *“A Piccoli passi, Minori non accompagnati e cittadinanza attiva”*, dell'autrice Lucia De Marchi. Il volume, frutto di un tour-ricerca scientifica sul territorio nazionale, è finalizzato a monitorare le dinamiche dell'infanzia e adolescenza - minori non accompagnati. Hanno partecipato Massimo Pagani, Garante per l'infanzia e l'adolescenza Regione Lombardia e la Presidente del Co.Re.Com. Lombardia, Marianna Sala.



2 ottobre 2018

“Cyberbullismo: l’attuazione della Legge 71/2017 a un anno dall’entrata in vigore”

La Presidente del Corecom Lombardia avv. Marianna Sala, ha partecipato come relatrice al convegno organizzato dall’Ordine degli Avvocati di Milano presso l’Aula Magna di Palazzo del Giustizia.

L’analisi dal punto di vista giuridico è stata affrontata innanzitutto dalla Presidente del Corecom avv. Marianna Sala, nella relazione di apertura dal titolo “Cyberbullismo: inquadramento normativo. Efficacia e limiti della Legge 71/2017”. Sono intervenuti anche il Dott. Raffaele Bianchetti, Giurista, Specialista in Criminologia clinica, Giudice onorario presso il Tribunale per i Minorenni di Milano, e il Dott. Ciro Cascone, Procuratore della Repubblica Tribunale per i Minori di Milano.

Da un punto di vista operativo-preventivo, sono intervenuti il Cap. Giovanni Colletti, Comandante Sezione Indagini Telematiche Comando Provinciale Carabinieri Milano, e il Vice Questore Aggiunto Lisa Di Bernardino, Polizia Postale di Milano.

Hanno affrontato gli aspetti socio-psicologici, il dott. Luca Bernardo, Direttore del Centro Multidisciplinare sul disagio adolescenziale ASST Fatebenefratelli Sacco, ed il prof. Matteo Lancini, docente del Dipartimento di psicologia, Università Milano Bicocca; Direttore del Master in prevenzione e trattamento delle dipendenze da internet in adolescenza. Infine, hanno illustrato le attività di formazione nelle scuole attuate dall’Ordine degli Avvocati l’Avv. Valeria Gerla, Foro di Milano e l’avv. Silvia Belloni.

Moderatrice del convegno è stata la dr.ssa Paola D’Amico, giornalista del Corriere della Sera.



Sito web istituzionale

Il sito web istituzionale del Co.Re.Com. risale al 2011, per cui le tecnologie utilizzate risultano ormai inadeguate sia dal punto di vista dell'architettura complessiva del sistema sia dal punto di vista delle caratteristiche offerte per la fruibilità da parte dei visitatori, nonostante l'Istituto dei Ciechi di Milano ne abbia certificato l'accessibilità nel 2012.

Pertanto si è deciso di procedere nel corso del 2019 al completo rifacimento del portale attraverso un CMS completamente nuovo, che risulti in linea con le attuali richieste, normative e non solo, di usabilità.

Per questa ragione si è privilegiata la filosofia mobile first, naturale evoluzione del paradigma responsive design in cui un sito studiato per il desktop è ottimizzato anche per smartphone/tablet.

Il nuovo approccio invece parte dall'idea che attualmente gli strumenti privilegiati per navigare in internet risultano essere i dispositivi mobili; pertanto il portale verrà sviluppato per l'utilizzo attraverso questi device, il che implica partire dai vincoli propri dei dispositivi mobili per concentrarsi sui contenuti essenziali.

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

Per quanto attiene la *Vigilanza sulla Par condicio e gestione del procedimento relativo ai messaggi autogestiti gratuiti*, nel corso del 2018 si sono svolte le seguenti consultazioni elettorali e referendarie:

- 4 marzo 2018 – Elezioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica; Elezioni del Presidente della Giunta regionale e del Consiglio regionale della Lombardia;
- 10 giugno 2018 - amministrative per l'elezione diretta dei Sindaci e per il rinnovo dei Consigli comunali: coinvolti 102 Comuni lombardi (turno di ballottaggio 24 giugno 2018);
- In date diverse si sono svolti i *Referendum* consultivi per la fusione/incorporazione di Comuni lombardi.

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

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

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

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, assicurando 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 ed intensa attività di consulenza, sia telefonica sia tramite posta elettronica, alle emittenti e ai soggetti politici coinvolti 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 n.13. I procedimenti di presunta violazione della L. 28/2000 completati entro i termini previsti sono stati n.11.

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 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.

Le emittenti che si sono rese disponibili alla trasmissione dei messaggi autogestiti gratuiti per le elezioni politiche e regionali, sono state, per ciascuna tornata, 30 TV e 13 radio. In tutto n. 86 emittenti, poiché per ciascuna è stato necessario gestire la procedura amministrativa per ogni tornata elettorale, quindi anche ripetuta. E' stata inoltre effettuata una intensa attività di supporto in merito alla gestione degli spazi. In data 21/11/2018 è stata approvata dal Comitato la Delibera n. 61 "Approvazione della proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) – anno 2018 per le elezioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica e per le elezioni del Presidente della Giunta regionale e del Consiglio della Lombardia del 4 marzo 2018", con allegata tabella riepilogativa generale dei rimborsi, trasmessa alla Giunta regionale per la liquidazione alle emittenti. Complessivamente sono stati rendicontati quasi 18.000 messaggi autogestiti gratuiti di oltre 40 soggetti politici.

Il riepilogo MAG radio e TV locali vede complessivamente euro 46.223,04 quali rimborsi MAG da liquidare per le emittenti radiofoniche locali; ed euro 144.856,78 come rimborsi MAG da liquidare per le emittenti televisive locali.

Parte terza
Attività delegate

Tentativo obbligatorio di conciliazione

Il 2018 è stato un anno di profonda modifica dell'attività di conciliazione. Dal 23 luglio 2018 è infatti entrato in vigore il nuovo Regolamento Agcom sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS, modificata dalla delibera n. 296/18/CONS) con contestuale entrata in funzione della nuova piattaforma telematica di gestione delle procedure "ConciliaWeb", che semplificando la procedura di presentazione delle istanze, non richiede necessariamente la presenza fisica degli utenti nelle sedi di conciliazione. Pertanto, gli utenti che da tale data hanno inteso presentare istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, per la definizione della controversia o per l'adozione di un provvedimento temporaneo, lo hanno potuto fare solo attraverso la piattaforma ConciliaWeb. Le istanze presentate prima del 23 luglio 2018 hanno invece continuato a seguire l'iter previsto dal precedente Regolamento (delibera n. 173/07/CONS). Tale situazione ha comportato per l'Ufficio la generazione di un sistema c.d. del doppio binario, che si è concluso a gennaio 2019. In primo luogo, si è reso necessario provvedere allo smaltimento del pesante arretrato e alla protocollazione di tutte le istanze pervenute dal 1 gennaio fino al 22 luglio 2018, nonché allo svolgimento delle udienze ai sensi della delibera n. 173/07/CONS e contestualmente iniziare a valutare e svolgere le udienze attraverso la nuova piattaforma virtuale.

La Conciliazione

Le istanze pervenute fino al 23 luglio 2018 e pertanto discusse mediate la c.d. vecchia procedura, sono state circa 8.500 - chiuse con esito positivo, verbale di accordo - circa 7800, quindi più dell'80%. Per lo svolgimento delle quali, a partire dal mese di luglio, ci si è avvalsi della collaborazione di una società esterna che ha svolto buona parte delle stesse al fine di consentire ai funzionari interni del Corecom di dedicarsi allo studio e svolgimento delle udienze ai sensi della delibera Agcom. 203/2018/CONS.

Giova sottolineare come la delicata funzione istruttoria e di gestione dei provvedimenti d'urgenza ex art. 5 del. Agcom 173/07/CONS sia sempre rimasta di esclusiva pertinenza dei funzionari Corecom. Anche il 2018 ha confermato l'aumento delle istanze di conciliazione pervenute agli Uffici, trend che, da anni, è in continuo e considerevole aumento. Al fine di smaltire il backlog creatosi è stato notevolmente incrementato il numero di tavoli giornalieri da 4 a 6 e il numero di istanze discusse su ogni tavolo passando da 10 a 20, talvolta 22 istanze. La riorganizzazione del lavoro e la stretta collaborazione con i gestori, soprattutto quelli con il maggior contenzioso, hanno consentito all'Ufficio di azzerare l'arretrato entro il 31 gennaio 2019.

Le istanze pervenute attraverso la piattaforma ConciliaWeb dal 23 luglio fino al 31 dicembre 2018, sono state 5.113. Risulta evidente come il nuovo gestionale, diversamente da quanto auspicato, abbia prodotto, anche in questo caso, un considerevole aumento del numero di istanze presentate. Giova evidenziare come il

nuovo Regolamento preveda modalità distinte di procedura di conciliazione a seconda della materia oggetto di controversia ovvero di tipologia di utente.

In particolare, nella fase conciliativa, sono previsti 3 flussi:

- a) per le controversie aventi a oggetto le materie elencate all'art. 8, comma 2, dell'Allegato alla delibera 203/18/CONS per cui la procedura è svolta mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni fra le parti ed il conciliatore (cd. conciliazione semplificata istanze pervenute n. 2.046);
- b) per tutte le altre controversie non rientranti nel flusso a) il tentativo di conciliazione è esperito attraverso un'udienza di conciliazione, preferibilmente in modalità web conference (istanze pervenute n. 3.067);
- c) per gli utenti privi della possibilità di accedere alla piattaforma tramite web è prevista l'opportunità di partecipare alla conciliazione presentandosi personalmente al Corecom. (istanze pervenute n. 354)

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

Principali tematiche oggetto di controversia

La carenza informativa tra le parti (operatore e utente finale) è tra le problematiche più frequenti in tema di migrazione: l'utente rimane all'oscuro circa i motivi di eventuali ritardi nell'attivazione o distacchi di linea poiché, semplicemente, non gli vengono comunicati.

Persistono i casi in cui viene attivata dal gestore *recipient* la procedura di NPP 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.

Di sicuro rilievo è il rapporto tra migrazione e ripensamento dell'utente. In alcuni casi l'operatore *donating* effettua operazioni di *retention* tale che, quando l'utente accetta la proposta migliorativa e provvede al ripensamento nei termini di legge, 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;
- 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;

- l’attivazione di servizi non richiesti;
- ritardi nella riparazione dei guasti;
- 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 altro operatore sulla quale non ha alcun controllo;
- l’attivazione di piani tariffari differenti rispetto a quello prescelto dall’utente;
- mancata o tardiva gestione della disdetta.

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.

Conciliazioni in videoconferenza

Fino al 23 luglio 2018, sono state 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 (UTR) dove l’operatore è nella sede del Co.Re.Com. In entrambi i casi la collaborazione con i soggetti coinvolti ha fatto sì che un considerevole numero di udienze si chiudesse favorevolmente con la soddisfazione di tutti i soggetti coinvolti.

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 anch’esse lievemente aumentate: in totale sono state presentate circa 1.243 richieste ex art. 5 del Regolamento. Di queste circa l’80% è stata considerata ammissibile e si è conclusa, spontaneamente, con la riattivazione della linea o cessazione della forma di abuso. Il 10% ha portato all’emissione di un provvedimento temporaneo. Un ulteriore 10% invece è risultato carente dei requisiti essenziali o, le motivazioni addotte per la presentazione dello stesso, non rientravano nella casistica prevista dalla normativa di riferimento.

Da ultimo, si rileva un decremento del valore medio degli accordi sottoscritti in udienza che è risultato per il 2018 pari a circa € 618.

Definizione amministrativa delle controversie

Nel 2018 si è assistito a un incremento del 13% del numero delle istanze di definizione amministrativa delle controversie: da 409 istanze pervenute nel 2017 si è passati a 462 nel 2018. Si precisa che nei primi mesi del 2018 si è registrato un netto rallentamento nella presentazione delle istanze di definizione, complice la temporanea sospensione le udienze di conciliazione e il conseguente venire meno della condizione essenziale per l'avvio del procedimento di definizione amministrativa: il mancato accordo tra le parti.

Nella seconda metà dell'anno, tuttavia, le istanze sono più che raddoppiate (passando da 150 nel primo semestre del 2018 a 312 nel secondo semestre): ciò tanto in virtù della ripresa a pieno ritmo dell'attività di conciliazione, quanto dell'avvio della piattaforma Conciliaweb, che ha reso per molti utenti più agevole e veloce la presentazione delle istanze.

Delle 462 istanze pervenute nel 2018, 139 sono state immediatamente archiviate per mancanza dei requisiti di ammissibilità o procedibilità: ciò significa che il numero delle istanze ammissibili, per le quali, cioè, è stato avviato il procedimento amministrativo, è risultato di 323, con un incremento del 4,5% rispetto all'anno precedente (in cui il numero delle istanze ammissibili è stato di 309).

Il 2018 ha invece registrato un sensibile decremento delle istanze di provvedimento temporaneo, che da 10 prevenute nel 2017 (di cui 4 prive dei requisiti di ammissibilità) sono passate a sole 2 nel 2018 (e di cui una inammissibile). Questo dato rimarca quanto già rilevato nel corso degli anni passati: ovverossia 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 definitivamente in prima istanza, intervenendo o permanendo solo molto raramente nel corso del procedimento c.d. di secondo grado.

Per quanto riguarda la composizione delle controversie attraverso una soluzione bonaria, si segnala che nel 2017 sono intervenute 123 archiviazioni per accordo concluso durante le udienze di discussione, con un incremento del 6% rispetto all'anno precedente (che aveva registrato 116 verbali di accordo) a conferma dell'importanza che ancora riveste l'udienza di discussione nell'ambito della procedura di definizione: non solo perché momento per un confronto approfondito sui fatti oggetto della vertenza, ai fini della decisione del Co.Re.Com., ma soprattutto in quanto 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 sin dall'inizio dell'anno 2018 le stesse vengono svolte prevalentemente in audio conferenza; modalità che è poi divenuta la regola con l'avvio della piattaforma Conciliaweb.

Quanto al numero complessivo dei provvedimenti decisori, nel 2018 si è sostanzialmente confermato il dato del 2017, con 44 definizioni a fronte delle 43 del 2017.

Si rileva infine un sensibile incremento del valore medio dei provvedimenti decisori adottati nel 2018 (valore derivante dal rapporto tra il totale delle somme dovute dagli operatori in esecuzione dei provvedimenti e il numero dei provvedimenti stessi) che è risultato pari a € 1.850,00 a fronte di un valore di € 944,00 calcolato nel 2017.

Il tempo medio di conclusione dei procedimenti di definizione è risultato anche quest'anno lievemente superiore al termine ordinatorio di durata previsto da Regolamento.

Principali tematiche oggetto delle controversie

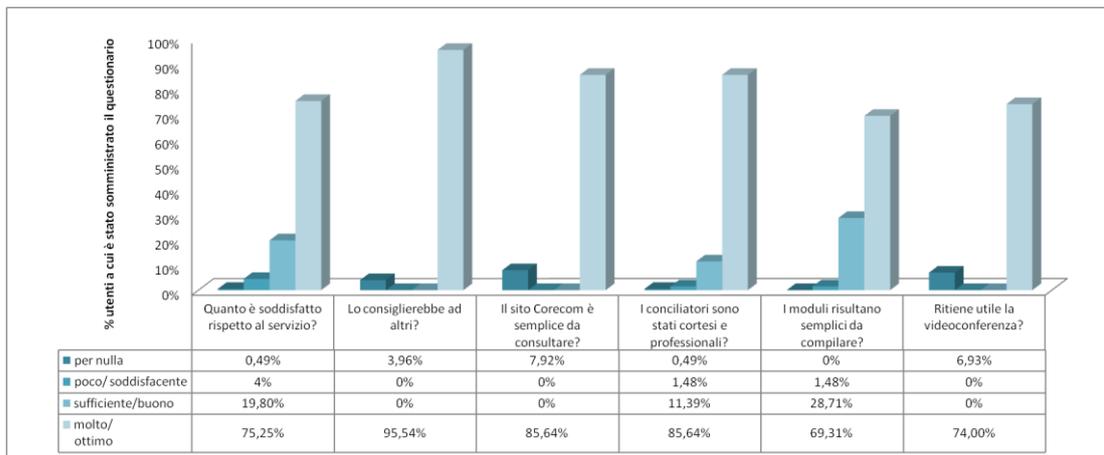
Tra le tematiche sottoposte all'attenzione del Co.Re.Com. Lombardia attraverso le istanze di definizione si confermano ancora quest'anno, per la particolare frequenza e la complessità, le contestazioni relative a problemi nell'espletamento delle procedure di migrazione, rispetto alle quali si rendono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

Questioni ancora frequenti sono inoltre 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.

Si è invece assistito, nel 2018, a un deciso decremento delle istanze relative a costi di disattivazione, molto numerose nell'anno precedente e tendenzialmente pretestuose (per lo più presentate da un consulente che non accettava le proposte di accordo formulate dagli operatori in conciliazione per cercare di trarre un eventuale profitto dal riconoscimento di indennizzi in sede di definizione). Tale decremento avvalorava la validità della scelta operata dall'Ufficio di procedere all'emissione immediata – ossia subito dopo l'udienza di discussione o ancora prima, nei casi in cui si è ritenuto inutile convocare l'udienza – del provvedimento decisorio (anche alterando il rigoroso ordine cronologico quale criterio da sempre seguito nella gestione dell'arretrato delle pratiche pendenti in decisione): il numero elevato di provvedimenti di rigetto ha infatti disincentivato la presentazione di nuove istanze pretestuose aventi ad oggetto i costi di disattivazione.

Va infine ancora segnalata la presenza di istanze relative a traffico dati in roaming nonché 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.

Passando ad analizzare i dati relativi alla *customer satisfaction* si nota in generale la soddisfazione degli utenti in relazione a questo servizio erogato dal Corecom.



Dal punto di vista dello smaltimento del consistente arretrato, la presenza da giugno 2018 di un solo funzionario (part time all'80%) assegnato alla funzione e l'estrema difficoltà nel reclutare altro personale qualificato tra quello del Consiglio e della Giunta regionale, hanno reso necessaria e indifferibile per l'amministrazione la scelta di avvalersi del supporto specialistico fornito da avvocati esterni, che, a seguito della procedura di selezione mediante apposito bando, sono stati individuati nei professionisti appartenenti alla Fondazione Forense di Milano. Dal mese di novembre 2018, dunque, è cominciata una stretta collaborazione che, se per il 2019 porterà senza alcuno dubbio ad una riduzione consistente dell'arretrato, a partire dal suo avvio e fino alla fine dell'anno 2018, ha determinato lo svolgimento di nuove attività per il personale preposto alla funzione, quali la formazione dei legali esterni (anche attraverso la selezione e la preparazione di tutto il materiale utile per la loro attività di supporto specialistico), e la predisposizione dei fascicoli digitali da inviare ai professionisti per la redazione delle bozze di provvedimento decisorio.

Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali

Tra le funzioni delegate vi è il monitoraggio delle attività delle emittenti radio televisive 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 ed 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.*

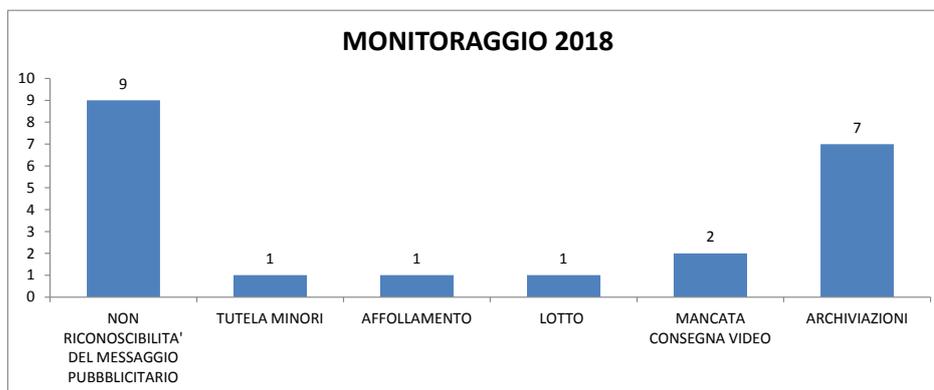
Anche per l'anno 2018, l'attività di monitoraggio è avvenuta mediante l'analisi e scomposizione dei dati delle registrazioni delle trasmissioni televisive per gruppi di due/tre emittenti con cadenza mensile, fino ad esaurimento della lista delle emittenti selezionate. Per assolvere questa funzione, il Co.Re.Com. Lombardia si è avvalso della collaborazione di una Società esterna, che ha operato la prima fase della selezione del materiale, a cui è seguita l'attenta analisi da parte del personale interno, che ha successivamente redatto gli atti necessari per il completamento dell'iter. Il rispetto dei tempi di consegna della relazione conclusiva dell'analisi del trasmesso, unitamente al lavoro svolto dalle risorse destinate all'attività di monitoraggio, hanno consentito un miglioramento dell'attività in termini qualitativi e di gestione del lavoro.

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 2018, sono stati 14 oltre a 7 procedimenti archiviati. Di questi uno per impossibilità da parte della società esterna di procedere con le registrazioni dell'emesso e uno poiché, malgrado l'ufficio abbia chiesto al Ministero competente delucidazioni circa l'autorizzazione a trasmettere da parte dell'emittente oggetto di monitoraggio, è risultato impossibile determinare, nei tempi previsti dalla normativa, a chi facesse riferimento l'LCN in questione. In ulteriori due casi l'Ufficio, a seguito di audizione, ha ritenuto di accogliere la richiesta di archiviazione da parte dell'emittente. Negli altri tre casi, l'Ufficio ha ritenuto di archiviare il procedimento poiché la qualità delle registrazioni era tale da non consentire di procedere con la contestazione.

In riferimento alle contestazioni svolte, a partire dalle relazioni conclusive del monitoraggio, deve 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. 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 di specie. L'attività di analisi e di valutazione del trasmesso è infatti da sempre l'attività che richiede, oltre ad un enorme dispendio di energie, una approfondita conoscenza della normativa: il confine tra ciò che è concesso e ciò che invece costituisce un illecito è spesso sottile e altresì soggetto agli orientamenti giurisprudenziali dell'Autorità, pertanto, le valutazioni circa l'opportunità di procedere con una eventuale contestazione all'Emittente risultano subordinate ad un'analisi qualitativa della programmazione oltre che interpretativa della normativa in materia.

Di seguito si riassume la tipologia delle violazioni contestate nel corso del monitoraggio sessione 2018; trattasi, in particolare, delle diverse aree attinenti al monitoraggio. Queste si differenziano per interesse tutelato, fonte normativa e regime sanzionatorio e consistono nel controllo sugli obblighi di programmazione, sulla normativa in materia di tutela dei minori, sulle comunicazioni commerciali audiovisive ed, infine, sul pluralismo sociale e politico. Tutte le contestazioni finora proposte all'Autorità dal Comitato si sono concluse con un'ordinanza ingiunzione all'emittente televisiva, obbligata pertanto a corrispondere la giusta ammenda. Tra queste, la più importante sotto il profilo della sanzione, risulta essere legata alla messa in onda di programmi "pornografici" in fascia protetta.



L'attività di vigilanza si è attuata attraverso la valutazione di alcune segnalazioni pervenute nel corso dell'anno, due delle quali direttamente da parte dell'Autorità. Si è pertanto provveduto a richiedere copia dell'emesso in una settimana di riferimento e, previa valutazione dello stesso, ad emettere n. 5 contestazioni nei confronti di altrettante emittenti televisive locali, contestazioni afferenti in due casi alla normativa relativa alla non riconoscibilità del messaggio pubblicitario; in altri due casi alla normativa relativa alle Televendite, pubblicità e telepromozioni di servizi di astrologia, cartomanzia ed assimilabili e di servizi relativi ai pronostici concernenti il gioco del lotto, enalotto, superenalotto, totocalcio, totogol, totip, lotterie e altri giochi simili e da ultimo alla normativa afferente l'obbligo di conservazione delle registrazioni dei programmi per un periodo di tre mesi successivi alla data di trasmissione degli stessi, a norma dell'art. 20, comma 5, L. 6 agosto 1990, n. 223 e

successive modifiche. Ad oggi, 4 delle 5 contestazioni hanno portato all'emissione di ordinanze ingiunzioni da parte dell'Autorità.

Registro degli Operatori di comunicazione (ROC)

Il Registro degli operatori di comunicazione (ROC) costituisce l'anagrafe delle imprese di comunicazione attive sul territorio nazionale; è stato adottato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (A.G.Com.) in ossequio al disposto dell'articolo 1, comma 6, lettera a), numeri 5 e 6 della legge 31 luglio 1997, n. 249, con la finalità di assicurare la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari allo scopo di garantire l'applicazione delle norme del settore quali quelle concernenti la disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo o il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

Il Registro è organizzato sulla base delle disposizioni contenute nella delibera A.G.Com. 666/08/CONS e s.m.i. "Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione", unitamente ai testi coordinati dell'allegato A e dell'allegato B alla delibera stessa.

Le comunicazioni nei confronti del Registro (iscrizione, comunicazione annuale, comunicazione di variazione, richiesta di cancellazione e tutti gli altri adempimenti) sono effettuate esclusivamente in via telematica collegandosi all'indirizzo www.impresainungiorno.gov.it.

I soggetti tenuti all'iscrizione obbligatoria al Registro, ai sensi dell'art. 2 Allegato A della delibera 666/08/CONS, sono:

- Operatori di rete (art. 2, comma 1, lett. a.)
- Fornitori SMAV-R / Fornitore di contenuti (art. 2, comma 1, lett. b.);
- Fornitori di servizi interattivi associati o di accesso condizionato (art. 2, comma 1, lett. c.)
- Soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione (art. 2, comma 1, lett. d.)
- Imprese concessionarie di pubblicità (art. 2, comma 1, lett. e.)
- Imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi (art. 2, comma 1, lett. f.)
- Agenzie di stampa (art. 2, comma 1, lett. g.)
- Editori di giornali quotidiani, periodici o riviste (art. 2, comma 1, lett. h.)
- Soggetti esercenti l'editoria elettronica (art. 2, comma 1, lett. i.)
- Imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica (art. 2, comma 1, lett. j.)
- Operatori economici esercenti l'attività di call center (art. 2, comma 1, lett. k.)
- Soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione (art. 2, comma 1, lett. l.)

Si possono iscrivere al ROC anche i soggetti non aventi scopo di lucro (onlus, enti pubblici, università, fondazioni), qualora volessero usufruire delle agevolazioni sulla spedizione postale dei propri prodotti editoriali (decreto legge n. 63 del 18 maggio 2012).

Principali interventi normativi della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni adottati nell'anno 2018

In attuazione dell'entrata in vigore della legge 4 agosto 2017 n. 124, con deliberazione A.G.Com. 402/18/CONS è stato introdotto nel 2018 l'obbligo di iscrizione nel ROC dei soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione (quali ad esempio Whatsapp, Messenger, ecc.).

Pertanto hanno proceduto a modificare la delibera 666/08/CONS con la delibera 402/18/CONS. Al riguardo, è stato predisposto ed implementato all'interno del sistema telematico del ROC il modello 26/ROC, denominato "Soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione (art. 2, comma 1, lett. 1.)", attraverso il quale i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione dovranno descrivere il servizio fornito e la tipologia di numerazione utilizzata.

Ulteriore novità riguarda le iniziative dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni relative al rafforzamento dei principi di trasparenza, corretta informazione e comunicazione agli utenti in materia di "Numerazioni telefoniche utilizzate dai call center quale funzione di ricerca". In questo contesto l'A.G.Com. ha messo a disposizione dell'utente la pagina web <https://www.agcom.it/numerazionicallcenter> dove si può verificare se il numero che ha effettuato la chiamata appartiene realmente a un call center, sulla base delle numerazioni dichiarate dalle stesse società al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).

Attività svolte dalla struttura ROC del Corecom Lombardia nel 2018

A seguito della stipula della convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, 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.

Tuttavia sono numerosi i soggetti stranieri che appoggiandosi a studi legali e professionali italiani, vengono seguiti ed iscritti dal Co.Re.Com. Lombardia.

Di seguito si rappresentano sinteticamente gli elementi di rilievo che nel corso dell'anno 2018 hanno caratterizzato l'attività di gestione del Registro. Tali dati 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

Le risultanze del monitoraggio sull'andamento delle iscrizioni in Lombardia per tipologia di attività al 31/12/2018 sono:

	Totale nuove iscrizioni: 364
Operatori di rete (art. 2, comma 1, lett. a.)	0
Fornitori SMAV-R / Fornitore di contenuti (art. 2, comma 1, lett. b.)	5
Fornitori di servizi interattivi associati o di accesso condizionato (art. 2, comma 1, lett. c.)	1
Soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione (art. 2, comma 1, lett. d.)	1
Imprese concessionarie di pubblicità (art. 2, comma 1, lett. e.)	32
Imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi (art. 2, comma 1, lett. f.)	23
Agenzie di stampa (art. 2, comma 1, lett. g.)	1
Editori di giornali quotidiani, periodici o riviste (art. 2, comma 1, lett. h.)	84
Soggetti esercenti l'editoria elettronica (art. 2, comma 1, lett. i.)	43
Imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica (art. 2, comma 1, lett. j.)	30
Operatori economici esercenti l'attività di call center (art. 2, comma 1, lett. k.)	143
Soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione (art. 2, comma 1, lett. l.)	1

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.

Per quanto concerne le categorie di operatori economici, al netto dell'attività degli operatori economici esercenti l'attività di call center (art. 2, comma 1, lett. k.), è da notare un aumento nel 2018 del numero delle tipologie di attività registrate rispetto all'anno precedente (n. 197 nel 2017; n. 221 nel 2018). Si tratta di un elemento significativo, in quanto parrebbe far intravedere una ripresa economica dei settori, in particolare dell'editoria/editoria elettronica, le cui registrazioni sono passate da n. 61 nel 2016, a n. 109 nel 2017, a n. 127 nel 2018.

Anche nel 2018, pertanto, trova conferma il dato che il settore dell'editoria rappresenta il segmento più significativo del registro lombardo; il fatto che il dato sia in progressione rispetto al 2016 e al 2017, è di auspicio per una ripresa economica avvalorata anche dai dati confortanti sull'aumento delle iscrizioni delle concessionarie di pubblicità (n. 11 nel 2016; n. 26 nel 2017, n. 32 nel 2018).

Tuttavia, per dare contezza effettiva della ripresa economica, si dovranno attendere le rilevazioni di fine anno 2019, che saranno determinanti per verificare o meno la stabilizzazione triennale 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 aumento nel 2018 delle iscrizioni tra i fornitori SMAV-R lineari (n. 7 nel 2016; n. 2 nel 2017, n. 5 nel 2018).

Cancellazioni

Sono attualmente in essere tre modalità differenti di cancellazioni:

- 1) istanza di parte effettuata attraverso la compilazione *online* del modello 16/ROC "cancellazione da operatore";
- 2) in forma automatizzata del sistema A.G.Com. che effettua un controllo sul database della Camera di Commercio per verificare se le società iscritte al ROC risultino cancellate dal Registro, generando in tal caso il modello 16*/ROC "cancellazione da registro imprese";
- 3) cancellazione massiva operata dal Servizio Ispettivo Registro e Co.Re.Com. di A.G.Com., 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.).

Da questo insieme di dispositivi ne deriva che il dato complessivo sulle cancellazioni occorse nel 2018 non è da valutarsi solo in relazione alle richieste dei singoli operatori, ma anche sulla base dell'esigenza di rendere il Registro aggiornato, sgravato quindi di quelle imprese non più presenti sul mercato oppure di quelle inadempienti nei riguardi del ROC.

Le risultanze del monitoraggio sull'andamento delle cancellazioni al 31/12/2018, riportate nel riquadro sottostante per tipologia di attività, riflettono gli esiti del conteggio dei moduli 16/ROC "cancellazione da operatore" e 16*/ROC "cancellazione da registro imprese", trasmessi sul desktop A.G.Com.; tali dati non includono gli esiti delle cancellazioni massive effettuate in autonomia da A.G.Com. in ordine ai propri interventi di monitoraggio:

RESOCONTO ATTIVITA'2018	Totale cancellazioni: 99
Operatori di rete (art. 2, comma 1, lett. a.)	0
Fornitori SMAV-R / Fornitore di contenuti (art. 2, comma 1, lett. b.)	7
Fornitori di servizi interattivi associati o di accesso condizionato (art. 2, comma 1, lett. c.)	0
Soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione (art. 2, comma 1, lett. d.)	3
Imprese concessionarie di pubblicità (art. 2, comma 1, lett. e.)	6
Imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi (art. 2, comma 1, lett. f.)	5
Agenzie di stampa (art. 2, comma 1, lett. g.)	0
Editori di giornali quotidiani, periodici o riviste (art. 2,	27

comma 1, lett. h.)	
Soggetti esercenti l'editoria elettronica (art. 2, comma 1, lett. i.)	8
Imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica (art. 2, comma 1, lett. j.)	9
Operatori economici esercenti l'attività di call center (art. 2, comma 1, lett. k.)	34
Soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione (art. 2, comma 1, lett. l.)	0

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, i due dati più consistenti si riferiscono all'editoria e agli operatori economici esercenti l'attività di call center, pari rispettivamente a circa il 35% del totale delle cancellazioni.

Rispetto all'andamento delle cancellazioni occorse nel 2018 in n. 99, con quelle del 2017 in n. 101, è da rilevare come vi sia una diminuzione sensibile nel dato relativo l'editoria/editoria elettronica in n. 35 nel 2018, con il dato editoria/editoria elettronica in n. 54 nel 2017 e in n. 66 nel 2016. Questo dato, pertanto, può essere interpretato come segnale di una possibile ripresa economica del settore.

Di seguito, quindi si espone prospetto comparativo dell'andamento iscrizioni/cancellazioni nell'anno 2018:

RESOCONTO ATTIVITA' 2018	Iscrizioni n. 364	Cancellazioni n. 99
Operatori di rete (art. 2, comma 1, lett. a.)	0	0
Fornitori SMAV-R / Fornitore di contenuti (art. 2, comma 1, lett. b.)	5	7
Fornitori di servizi interattivi associati o di accesso condizionato (art. 2, comma 1, lett. c.)	1	0
Soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione (art. 2, comma 1, lett. d.)	1	3
Imprese concessionarie di pubblicità (art. 2, comma 1, lett. e.)	32	6
Imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi (art. 2, comma 1, lett. f.)	23	5
Agenzie di stampa (art. 2, comma 1, lett. g.)	1	0
Editori di giornali quotidiani, periodici o riviste (art. 2, comma 1, lett. h.)	84	27
Soggetti esercenti l'editoria elettronica (art. 2, comma 1, lett. i.)	43	8
Imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica (art. 2, comma 1, lett. j.)	30	9
Operatori economici esercenti l'attività di call center (art. 2, comma 1, lett. k.)	143	34
Soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione (art. 2, comma 1, lett. l.)	1	0

Andamento iscrizioni/cancellazioni nel periodo 2010-2018 in Lombardia

Si ritiene utile esporre in questa sezione i dati riepilogativi delle iscrizioni e delle cancellazioni occorse dal 2010 al 2018, 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.

Dall'analisi dei dati esposti sembra che il 2017 possa considerarsi l'anno della ripresa del settore economico delle comunicazioni in Lombardia. Infatti si conferma il dato in crescita delle iscrizioni (al netto degli Operatori economici esercenti l'attività di call center (art. 2, comma 1, lett. k)), che su base triennale vede la seguente comparazione: n. 139 del 2016, n. 197 nel 2017; n. 221 nel 2018.

ANNO	ISCRIZIONI	CANCELLAZIONI
2010	273	126
2011	227	54
2012	301	52
2013	203	66
2014	165	112
2015	164	146
2016	139	105
2017	*821	101
2018	364	99

* NB - il dato è comprensivo di n. 624 iscrizioni alla attività "Operatori economici esercenti l'attività di call center (art. 2, comma 1, lett. k)", che a seguito della entrata in vigore della delibera A.G.Com. 1/17/Cons (legge 11 dicembre 2016 n. 232), obbliga tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali, di iscriversi al Registro degli operatori di comunicazione.

Criticità, azioni di miglioramento e prospettive

Rispetto al sistema informativo utilizzato, essendo la piattaforma A.G.Com. l'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 e 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, dei servizi di media audiovisivi e del nuovo modello relativo ai soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione.

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 manuale utente. Con lo scopo di migliorare l'informazione

all'utente finale e di agevolare anche il personale preposto al Registro nel compito di rispondere ai quesiti, si propone:

- la redazione di un glossario online, esplicativo delle categorie e sottocategorie di attività, consultabile sia dai dipendenti dei vari Roc regionali, che dei soggetti tenuti all'iscrizione;
- l'organizzazione di un corso di formazione, anche online, dedicato non solo alle nuove attività (i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione), ma anche con riferimento particolare alle fattispecie rientranti nelle categorie dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica e dei servizi di media audiovisivi, 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 sistematiche modalità operative per convergere su soluzioni comuni rispetto alle criticità incontrate nello svolgimento del lavoro quotidiano.

Sportello Help Web Reputation Giovani

Nel corso del 2018 il Co.Re.Com. Lombardia ha ulteriormente rafforzato l'attività dello *Sportello Help Web Reputation Giovani*, istituito su iniziativa del Comitato con deliberazione 7 novembre 2013 n.59, il cui funzionamento è stato successivamente regolamentato con delibera 27 marzo 2017 n.10.

Il Servizio si colloca nell'alveo della materia delegata relativa alla "Tutela dei minori" così come indicato all'art.5, comma 1, lettera a) della Convenzione sottoscritta con Ag.Com in data 19 dicembre 2017, la cui definizione enuncia: "*Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli di intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale*". Con tale formulazione si attribuisce una posizione di rilievo agli interventi di tutela e garanzia dell'utenza, da realizzarsi attraverso iniziative di 'media education', termine quest'ultimo che il Co.Re.Com. Lombardia ha inteso nella sua accezione più ampia, includendo le azioni volte a sviluppare competenze e consapevolezza nella comunità di riferimento, siano esse gli interventi di tutela della "web reputation" in senso stretto e circoscritti al singolo individuo, siano esse la realizzazione di corsi di formazione sui temi della reputazione digitale e del cyber bullismo, da svolgersi nelle scuole secondarie di I e II grado del territorio lombardo.

Lo scopo principale del servizio, completamente gratuito, è di supportare gli utenti della rete nella tutela della propria reputazione digitale. Attraverso una formale e documentata segnalazione di rimozione dei contenuti ritenuti lesivi della dignità della propria persona, i cittadini si rivolgono agli operatori dello Sportello i quali prendono in carico la richiesta, fornendo così risposte concrete a problemi altrettanto concreti. Si tratta, come già ampiamente descritto negli anni precedenti, di un progetto sperimentale unico in Italia, riconosciuto in breve tempo come *best practice* nel panorama istituzionale e come esempio positivo da emulare presso gli altri Co.Re.Com. regionali. Pur essendo i giovani il target di riferimento preferenziale, gli interventi interessano anche i cittadini adulti residenti in Lombardia.

Il servizio di Sportello si articola su due linee di intervento integrate:

Segnalazione di rimozione

In collaborazione con la Polizia Postale e delle Comunicazioni, il Corecom accoglie le richieste dei cittadini lombardi che segnalano l'esigenza di rimuovere dal web contenuti considerati lesivi della propria reputazione. L'intervento è regolamentato da un'apposita procedura che comprende la formulazione di una richiesta e il suo invio agli uffici per la conseguente ricezione, la valutazione dell'ammissibilità, l'analisi del caso sotto il profilo giuridico e tecnico, la proposta di soluzioni, l'intervento operativo mirato alla soluzione, la chiusura della pratica. Ogni fase della procedura viene tempestivamente comunicata all'utente, con il quale si interagisce anche in merito alle proposte di soluzione, stabilendo così una relazione di fiducia e

di attento supporto, qualità indispensabili per costruire un buon dialogo fra l'istituzione e il cittadino e per mediare le eventuali difficoltà che possono insorgere nel corso dell'espletamento dell'iter procedurale.

Il Co.Re.Com. Lombardia interviene quando è segnalata da parte degli utenti la pubblicazione di contenuti ritenuti lesivi della reputazione digitale, che è al contempo personale e sociale. Non interviene, rimandando l'utente agli organi giudiziari e di polizia preposti, laddove nei casi presentati si ravvisino implicazioni penali a fronte di un illecito per il quale è necessario informare le Autorità competenti, attraverso gli strumenti più idonei.

La procedura prevede che entro due giorni dal ricevimento della richiesta venga avviato il procedimento volto a trattare il caso segnalato. Nella maggior parte dei casi gli operatori provvedono a contattare telefonicamente la parte lesa, talvolta per raccogliere maggiori informazioni sulla richiesta pervenuta, in altri casi per accompagnare l'utente nell'esecuzione di procedure quando le stesse devono essere agite dal diretto interessato, altre volte ancora per informare su eventuali conseguenze che il cittadino non aveva preso in considerazione. Pertanto, nel complesso, il servizio che viene offerto non si limita a considerare la mera richiesta dell'utente, ma si propone in termini di supporto globale. I cittadini dispongono anche di un numero telefonico dedicato al quale rivolgersi per chiedere informazioni.

L'orientamento adottato dal Co.Re.Com. della Lombardia è indirizzato a supportare il cittadino affinché sia in grado di intervenire direttamente e autonomamente nella soluzione dei problemi in cui è incorso suo malgrado. Nella maggior parte dei casi, pertanto - a cura degli uffici e con l'ausilio di consulenti esperti - vengono predisposte delle 'guide personalizzate' contenenti le procedure che il cittadino, o il genitore nel caso in cui il soggetto coinvolto sia minorenne, dovrà seguire per richiedere la rimozione dei contenuti offensivi presso le piattaforme *social* e/o i siti che li detengono.

E' importante sottolineare come anche nel 2018, in continuità con gli anni precedenti, sempre più spesso i richiedenti siano giunti al Corecom su consiglio della Polizia Postale, talvolta anche dopo avere formalizzato regolare denuncia. Questa circostanza fa comprendere come il bisogno urgente del cittadino sia di arginare tempestivamente la diffusione del contenuto lesivo, che sul web è immediatamente virale, e come in ragione di questo bisogno, pur denunciando l'accaduto, il cittadino preferisca attivarsi per le vie brevi piuttosto che attendere il normale decorso della denuncia.

Nel 2018, per quanto riguarda le segnalazioni di rimozione pervenute allo Sportello, si evidenzia sia un incremento delle istanze, sia soprattutto un considerevole aumento delle richieste di informazioni, anche laddove queste non abbiano dato luogo ad un procedimento formale. La fase di ascolto e di consulenza ha occupato pertanto una parte importante dell'attività degli operatori di Sportello, sottolineando così come le esigenze dei cittadini in questo ambito siano forti e solo in parte prese in carico dagli enti preposti.

Nel corso del 2108 sono state trattate n. 44 pratiche, di cui n. 37 chiuse con successo e n. 7 risultate non procedibili. Se rapportato alla media delle richieste pervenute nel quadriennio precedente (nel periodo 2014-2017 sono state trattate n.142 richieste, con esito positivo nell'85% dei casi), si rileva che nel 2018 il numero delle istanze è aumentato del 25% circa. Risulta evidente, tuttavia, che qualora il dato numerico venga considerato in termini assoluti, il volume delle istanze presentate allo Sportello rimane complessivamente modesto. Ad ogni modo, il Co.Re.Com. Lombardia non ha mai ritenuto che la validità e/o l'efficacia del servizio debbano essere valutate sulla base del parametro quantitativo, bensì per il valore che il servizio riveste, avendo individuato uno spazio di intervento qualificato di cui si avverte la necessità.

In relazione alle tipologie dei casi trattati, pur nella limitata casistica a nostra disposizione, nel corso del 2018 si è riscontrato – rispetto alle statistiche riportate nelle relazioni precedenti – un aumento delle segnalazioni relative al fenomeno cosiddetto di *data breach* (30%), ovvero il furto di dati personali (quali foto, dati anagrafici, numeri di telefono, etc.) utilizzati di frequente da soggetti non autorizzati su siti a carattere erotico. E' da segnalare anche l'incremento dei casi relativi alla pubblicazione di falsi profili Instagram e/o Facebook, da cui vengono lanciati messaggi ingiuriosi a danno di *followers, amici, chat di gruppo* (20%), di particolare interesse per i minorenni. Si rilevano inoltre la presenza di segnalazioni facenti riferimento al diritto all'oblio (art.17- GDPR), in particolare per la rimozione di articoli di giornale del passato o di fotografie personali non più rispondenti alle abitudini attuali degli utenti, così come le consuete richieste di rimozione di video da siti web o da YouTube e le segnalazioni riguardanti la pubblicazione di commenti offensivi/diffamatori, azioni di *sexting* e di violazione del *copyright*, che nel complesso coprono il restante 50% del totale degli interventi effettuati. Il servizio continua a riscontrare grande apprezzamento da parte dei cittadini coinvolti, che ne rilevano in particolare le doti di efficienza e di efficacia nel risolvere in tempi brevi questioni che spesso rivestono pesanti ripercussioni sul piano psicologico, relazionale e sociale.

La grande varietà e complessità dei casi registrata fino ad oggi e la conseguente varietà nella proposta e nel confezionamento delle soluzioni, indipendentemente dalla quantità numerica delle istanze, ha consentito l'acquisizione da parte del Co.Re.Com. di competenze e professionalità specialistiche, prodromiche alla stabilizzazione strutturale e normativo/amministrativa di tale funzione. Si è consapevoli, infatti, che le istituzioni pubbliche – in particolare di quelle con finalità di vigilanza sulla tutela dei minori – sono chiamate a svolgere il proprio ruolo laddove si svolge la vita attiva dei giovani nel loro rapporto con i media, in sinergia e sintonia con le trasformazioni reali che avvengono nel mondo delle telecomunicazioni, che si caratterizza sempre più per il suo importante e irreversibile utilizzo sociale. E' da rilevare, inoltre, come il servizio di Sportello, nella sua declinazione di supporto ai cittadini, abbia ulteriormente connotato il Co.Re.Com. quale organo di prossimità territoriale, aggiungendo valore a quanto già avviato e consolidato attraverso l'esercizio della delega in materia di conciliazione e definizione delle controversie tra utenti e gestori delle compagnie telefoniche.

Sensibilizzazione e prevenzione

In collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale della Lombardia, il Co.Re.Com. organizza corsi di informazione-formazione dedicati agli studenti, ai docenti e ai genitori delle scuole secondarie di I e II grado, finalizzati a fornire conoscenze tecniche sull'uso dei *social network* e di Internet. Si tratta di moduli brevi, concentrati sulle tematiche del monitoraggio della propria reputazione digitale (*ego surfing*), della tutela dei dati personali, dei rischi della rete, dei reati connessi al cyberbullismo e delle conseguenze penali in capo ai minori autori di tali comportamenti. A titolo indicativo, si ricorda che nel periodo 2014-2017 il Corecom Lombardia ha svolto 790 corsi, coinvolgendo 294 istituti scolastici e circa 30.000 studenti.

Nel 2018 si sono svolti n. 184 corsi, con un coinvolgimento di circa 3.500 studenti. Per l'anno scolastico 2018/2019, il relativo Avviso è stato pubblicato nel mese di ottobre, con previsione di avvio dei corsi nel periodo gennaio-aprile 2019. Al bando, rivolto a 40 scuole del territorio, hanno aderito n. 250 scuole. I corsi, gratuiti per le scuole, sono articolati su brevi moduli prevalentemente di carattere operativo, focalizzati sui temi della web reputation e del cyber bullismo; sono condotti da esperti della materia facenti capo a una società esterna di qualificata esperienza nel settore, aggiudicataria dell'appalto relativo al complesso delle attività afferenti allo Sportello Help Web Reputation Giovani. Allo scopo sono stati predisposti materiali formativi mirati, consegnati alle scuole che aderiscono all'iniziativa, con la finalità di essere ripresi dai docenti durante il lavoro ordinario di aula, garantendo così la continuità nell'apprendimento.

E' opportuno sottolineare come gli interventi formativi del Co.Re.Com. in materia di cyberbullismo siano in raccordo e complementari con quanto stabilisce la Legge 29 maggio 2017, n. 71, *Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione e il contrasto del fenomeno del cyber bullismo*, laddove all'art. 4 comma 3 si dispone l'istituzione in ogni scuola di un referente con il compito di coordinare le iniziative di prevenzione, fra le quali uno spazio di primaria importanza è costituito dalla formazione. Dall'anno scolastico 2017/2018 e in particolare in quello attualmente in corso 2018/2019, infatti, fra il Co.Re.Com. della Lombardia e i referenti scolastici si sono stabiliti buoni rapporti di collaborazione e di reciprocità informativa.

Ancora nell'ambito degli interventi formativi rivolti alle scuole, anche nell'anno 2018 è proseguita la partecipazione del Co.Re.Com. al progetto del Consiglio regionale della Lombardia "*Consiglieri per un giorno*", che include l'erogazione di moduli tematici sul cyberbullismo e la web reputation nelle scuole aderenti all'iniziativa. Il progetto del Consiglio si colloca nel più ampio programma di educazione alla cittadinanza e alla legalità, e consiste in un percorso articolato in fasi che guida gli studenti, con l'ausilio del personale del Consiglio regionale, a elaborare una proposta di legge che viene successivamente discussa in forma assembleare nell'Aula Consiliare di Palazzo Pirelli. Nel corso di tale adunanza gli studenti assumono, per un giorno, il ruolo di Consiglieri simulando e al contempo sperimentando in prima persona il lavoro d'aula, che conduce all'approvazione di una legge. Il Corecom Lombardia interviene nelle prime fasi del progetto, nella presentazione e nella conduzione del proprio modulo formativo sulle regole della cittadinanza digitale, la Web Reputation, la privacy e in generale i comportamenti da adottare per operare nella legalità anche sul web. Nell'ambito del suddetto progetto, il modulo formativo del Co.Re.Com. ha raccolto l'adesione di 8 istituti presso le quali ha svolto 16 moduli

formativi, coinvolgendo nelle sessioni circa 350 studenti delle scuole secondarie di secondo grado.

Rapporti di collaborazione con altre istituzioni

MIUR Generazioni Connesse – In ragione della tipologia di servizio sulla tutela della Web Reputation, attivato tramite lo Sportello “*Help Web Reputation Giovani*”, il Co.Re.Com. Lombardia è entrato a far parte del progetto *Safer Internet Centre III* in qualità di membro dell’*Advisory Board*. Il sostegno alle attività del progetto Safer Internet Centre – Generazioni Connesse 2019-2020 è stato rinnovato con la sottoscrizione della lettera di intenti in data 13 novembre 2018 dalla attuale Presidente. Con tale intenzione il Co.Re.Com. Lombardia si impegna a partecipare attivamente ai gruppi di lavoro, a collaborare nella realizzazione delle campagne di comunicazione, a sostenere la realizzazione di specifiche attività di sensibilizzazione. E’ in quest’ultimo segmento di attività che si inserisce la collaborazione all’organizzazione del VII seminario formativo “Intelligenza artificiale: sfide etiche e sociali da una prospettiva orientata ai diritti dei più giovani”, promosso e coordinato nell’ambito di Generazioni Connesse, rivolto agli educatori e alle assistenti sociali, che si è svolto a Milano il 18 dicembre 2018 nell’Auditorium Gaber presso la sede del Consiglio regionale della Lombardia.

Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano – Nell’anno accademico 2017/2018 è stato avviato, presso la facoltà di Scienze della Formazione dell’Università Cattolica di Milano, il primo corso in Italia di Laurea Magistrale in Media Education, finalizzato a formare figure professionali in grado di inserirsi con competenze specifiche nei diversi contesti sociali e organizzativi nei quali lo sviluppo e la diffusione delle tecnologie della comunicazione investono processi educativi e di apprendimento. Il tavolo tecnico-scientifico, con compiti di indirizzo e supervisione della didattica, è stato istituito per realizzare un contatto concreto con le realtà istituzionali, aziendali e del privato-sociale che hanno titolo e competenza nel settore, affinché la didattica sia il più possibile orientata a sviluppare elementi di utilità professionale per il contesto economico, culturale e produttivo di riferimento. Il Co.Re.Com. Lombardia è membro ufficiale del Comitato di indirizzo e partecipa alle riunioni attraverso un suo rappresentante.

Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi

Per effetto della convenzione del 19 dicembre 2017, il Co.Re.com Lombardia è stato delegato dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, 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.

Per quanto 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 la redazione principale nell’ambito territoriale di competenza, da sottoporre a controllo a campione con un’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 servizio di rassegna stampa giornaliero realizzato dal Consiglio regionale della Lombardia.

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 2018, dall’analisi effettuata ogni semestre sulle testate giornalistiche di seguito indicate non è emersa alcuna irregolarità o violazione.

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. Mi
LA VOCE DI MANTOVA
LEGGO Ed. MILANO
LIBERO QUOTIDIANO – Ed. MILANO
METRO Ed. MILANO
SEGRATE OGGI
SETTEGIORNI – ALTO MILANESE
SETTEGIORNI – BOLLATE
SETTEGIORNI – MAGENTA

Esercizio del Diritto di rettifica

Per quanto concerne il diritto di rettifica, con riferimento esclusivo al settore radiotelevisivo locale, la cui attività è stata delegata al Co.Re.Com. in base all'art. 5, comma 1 lett. b) della Convenzione sottoscritta con AGCOM in data 19 dicembre 2017, che prevede l'espletamento di funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo *32-quinquies del Tusmar*, nei casi in cui l'emittente non abbia accolto la richiesta del cittadino di ottenere la diffusione di una dichiarazione di replica rispetto all'affermazione o all'immagine ritenuta diffamatoria, nel corso del 2108 non sono pervenute istanze finalizzate a chiedere l'intervento del Co.Re.Com.

Conclusioni

L'anno 2018 per il Co.Re.Com. della Lombardia è stato segnato da molti cambiamenti, come anticipato nell'introduzione di questa relazione, ciò nonostante tutte le funzioni sono state assolte dal parte del Comitato grazie al contributo fattivo del personale.

Il graduale decremento delle risorse umane presenti all'interno dell'Ufficio per il Co.Re.Com., che ha perso per varie ragioni n. 10 unità nel corso dell'anno, ha contestualmente visto crescere in modo costante i carichi di lavoro. Basti pensare all'incremento del numero di istanze presentate in tema di conciliazioni.

Nei primi mesi di attività della piattaforma ConciliaWeb, che ha apportato notevoli benefici come per esempio le procedure semplificate, si è evidenziato un processo di incremento del numero delle istanze probabilmente correlato alla semplicità ed economicità di presentazione on line. Anche questo aspetto non può non destare una certa preoccupazione sulla pianificazione del lavoro, in quanto la costante riduzione di risorse mal si concilia con la maggiore richiesta di servizi.

Si auspica per il futuro, come è consuetudine di lavoro, una rivisitazione delle attività alla luce dei nuovi strumenti e quindi della programmazione esito dei trend di sviluppo delle attività che si sono verificati.