



COMITATO REGIONALE  
PER LE COMUNICAZIONI

Lombardia

# Relazione annuale

# 2011



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Regione Lombardia  
IL CONSIGLIO

In copertina: Grattacielo Pirelli (Gio Ponti, 1956)  
sede del Consiglio Regionale della Lombardia

---

Finito di stampare nel mese di maggio 2012  
dal Centro Stampa del Consiglio Regionale della Lombardia

---

*Il nuovo Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia, insediatosi in rinnovata composizione nel mese di gennaio 2011, si è mosso da subito in una duplice direzione: da una parte il rafforzamento della conoscenza dell'organismo e del proprio ruolo da parte dei cittadini e dei diversi stakeholder; dall'altra l'approccio a temi nuovi strettamente connessi all'evoluzione tecnologica e mediatica in atto. Si è così valorizzato sia il profilo dell'esercizio delle funzioni delegate dall'Agcom, con particolare riguardo a quelle con un significativo impatto sugli utenti, sia quello delle funzioni proprie.*

*Rilievo fondamentale è stato dato poi al consolidamento dell'esercizio 'a regime' delle nuove funzioni delegate dall'Autorità, che erano partite in via sperimentale nel 2010.*

*È stata dunque avviata una campagna di comunicazione multilivello, riguardante il servizio che più di ogni altro avvicina l'Istituzione al cittadino ed è di concreta utilità a quest'ultimo, cioè il servizio di conciliazione delle controversie in materia di telecomunicazioni.*

*Quanto al panorama dei nuovi media, in particolare la rete web, il Corecom ha voluto affrontare, mediante un apposito evento, il tema della "web reputation". Proprio la rete web è un tema sul quale si considera importante proporre una riflessione a livello nazionale, anche in termini di evoluzione dell'attuale normativa riguardante il settore dei media.*

*Tra le tematiche più tradizionali ma di maggior spicco e impatto, quella della tutela dei minori, il Corecom ha ritenuto di intervenire sul tema concreto e molto sentito del bullismo nelle scuole, non però in termini di semplice studio o analisi del problema, ma cercando di farsi parte attiva attraverso la sensibilizzazione dei giovani ad un corretto uso delle nuove tecnologie, coinvolgendoli direttamente con un concorso a premi.*

*Il 2011 è stato "l'anno dopo" del passaggio della Lombardia, insieme ad altre Regioni, al digitale terrestre, l'anno del consolidamento della nuova tecnica di trasmissione, ma al tempo stesso del manifestarsi delle problematiche ad essa collegate. Il Corecom ha commissionato una ricerca, che vedrà la luce nei primi mesi del 2012, finalizzata alla ricostruzione del quadro del settore ad un anno dallo switch-off.*

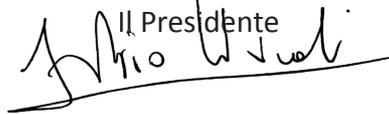
*Spiccano infine, per la novità, l'avvio delle conciliazioni in videoconferenza nelle sedi decentrate della Regione e la messa a punto degli strumenti regolamentari per l'avvio delle trasmissioni dell'accesso radiotelevisivo, che dovrebbe concretamente avvenire nella primavera del 2012.*

*In sintesi, le attività del Corecom nel 2011 mettono in luce l'estrema complessità del settore delle comunicazioni, che, sempre più, si configura come centrale nella vita sociale ed economica della Lombardia (e del Paese), e che impone un adeguamento non solo normativo ma anche culturale in cui il Corecom è impegnato in prima persona.*

*Si ringraziano i componenti del Comitato per l'impegno profuso nella ideazione e realizzazione delle iniziative, e la struttura di supporto per la qualità del lavoro svolto.*

Fabio Minoli

Il Presidente





---

# Il Comitato



Presidente  
*Fabio Minoli*

---

## Vice Presidenti



*Mario Cavallin*



*Marco Cipriano*

---

## Componenti



*Diego Borella*



*Maurizio Gussoni*



*Marcella Volpe*



*Federica Zanella*





---

# S o m m a r i o

## Prima parte

<b>Quadro generale</b>	<b>11</b>
Introduzione	13
Comitato regionale per le comunicazioni	14
Composizione del Comitato	15
Deliberazioni approvate dal Comitato	16
Nuova sede e dotazioni strumentali	22
Strutture di supporto al Comitato	23
Personale delle strutture di supporto al Corecom	24
Sistema informativo	28
Gestione economico-finanziaria	29
Risorse destinate alle funzioni e attività del Corecom - annualità 2011	29

## Seconda parte

<b>Attività proprie</b>	<b>35</b>
Introduzione	37
Vigilanza e controllo sulla “par condicio”	37
Elezioni amministrative	37
Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica	40
Focus su due tematiche: la <i>web reputation</i> e il <i>cyber bullismo</i>	41
Campagna in affissione	46
Nuovo sito istituzionale	47
Trasmissioni televisive regionali dell’accesso	48
Concessione di contributi alle emittenti televisive locali	48



---

## Terza parte

<b>Attività delegate</b>	<b>51</b>
<b>Introduzione</b>	<b>53</b>
<b>Tentativo obbligatorio di conciliazione</b>	<b>53</b>
Dati sull'attività di conciliazione	54
Difficoltà di rapporti tra utenti e operatori	57
Principali tematiche oggetto delle controversie	58
Rapporti con gli operatori	62
Sperimentazione "conciliazioni in videoconferenza"	62
Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano	63
Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio	64
<b>Definizione delle controversie</b>	<b>66</b>
Dati sull'attività di definizione delle controversie	66
Principali tematiche oggetto delle controversie	68
Risorse impiegate	68
Criticità	69
Prospettive	70
<b>Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)</b>	<b>71</b>
<b>Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali</b>	<b>74</b>
Premessa	74
Esiti monitoraggio II e III sessione 2010	75
Tipologia delle violazioni delle sessioni di monitoraggio 2010	77
Obblighi di programmazione	77
Pubblicità	78
Monitoraggio - sessione 2011	79
Altre attività di vigilanza in ambito radiotelevisivo	80
Conclusioni	81
<b>Vigilanza in materia di tutela dei minori</b>	<b>82</b>
<b>Esercizio del diritto di rettifica</b>	<b>85</b>
<b>Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi</b>	<b>85</b>

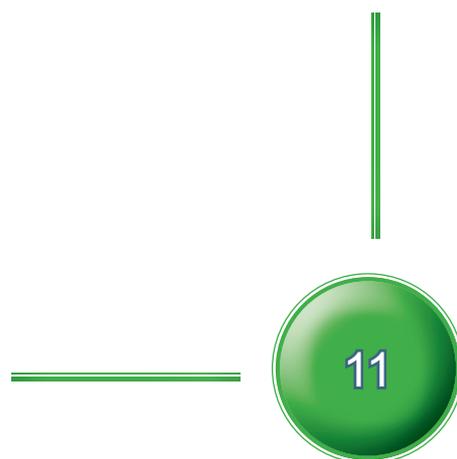






# Prima parte

## Quadro generale





Piazza Duca d'Aosta, Milano.  
(vista dalla sala riunioni del Corecom - Stefano Banda 2009)

## Introduzione

La presente relazione, approvata nella seduta del 29 marzo 2012 con deliberazione n. 15, illustra il quadro delle attività che il Corecom Lombardia ha svolto nel corso del 2011.

Si tratta non soltanto di un adempimento formale, in quanto il Corecom è tenuto a presentare tale relazione all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale e all'Agcom entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello a cui si riferiscono le attività (articolo 12, comma 2, l.r. n. 20/2003), ma anche di uno strumento di trasparenza verso i cittadini, le rappresentanze associative, le imprese e le altre pubbliche amministrazioni. In questo secondo senso esso rappresenta quasi una sorta di bilancio sociale.

Il 2011 è stato un anno importante per il Corecom della Lombardia, perché ha visto l'insediamento del nuovo Comitato, che, insieme alla presa di coscienza e conoscenza delle plurime attività dell'Organo, ha impresso un rinnovato indirizzo al medesimo, caratterizzandolo per la forte attenzione al servizio al cittadino (conciliazione *in primis*) e la proiezione verso tematiche nuove (*web reputation*) e/o di significativo impatto (bullismo tra i minori).

Il 2011 è stato anche l'anno del 'consolidamento' delle nuove funzioni delegate dall'Autorità ed avviate nel 2010 in via sperimentale (definizione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, monitoraggio e vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione da parte delle tv locali, gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione). Nella primavera del 2011, alla luce delle attività e degli impegni messi in campo dal Corecom come trasfusi nella relazione finale del periodo sperimentale, l'Autorità ha comunicato il 'superamento' della sperimentazione, confermando la delega delle funzioni nuove. Per cui l'anno appena chiuso ha rappresentato, dopo quello di avvio necessariamente sperimentale, il primo anno di effettivo esercizio 'pieno' delle funzioni; esso ha visto un notevole incremento per quanto riguarda le attività di definizione delle controversie e di monitoraggio delle emittenti televisive.

Passando ad uno scenario più generale, il 2011 ha rappresentato per il mondo dei media, in particolare televisivi, il primo anno della sfida digitale, dopo lo *switch-off* di fine 2010. Le previsioni non rosee della vigilia, rese più incerte dalla congiuntura economica non favorevole, sembrano a prima vista confermate, ma solo un esame più approfondito della realtà potrà permettere di disegnare un quadro veritiero e significativo.

Sul piano normativo non sono intervenute novità di grande rilievo a livello legislativo nazionale, mentre significativa è stata la produzione dell'Autorità, in particolare con l'entrata in vigore del Regolamento in materia di indennizzi e con la revisione del Regolamento sulle controversie che ha visto l'accoglimento di numerose proposte fatte dai Corecom.

Questo rapporto rende conto di un'attività alquanto significativa sia per la qualità del lavoro svolto e delle competenze coinvolte, sia per la quantità dei

cittadini e delle imprese che si rivolgono al Corecom, nonché degli atti prodotti.

Nel 2011 le telefonate al numero verde sono state 5.025, i cittadini che si sono recati fisicamente negli uffici per chiedere informazioni o espletare pratiche sono stati diverse centinaia (723 contro le 532 del 2010), un numero a cui vanno sommate le presenze, dell'ordine di alcune migliaia, legate alle quasi 4000 udienze di conciliazione svolte. Un conteggio complessivo, per difetto, che comprende anche le e-mail della casella istituzionale, porta a stimare il numero delle persone che sono venute direttamente in contatto con il Corecom nel 2011 in circa 15.000.

### Comitato regionale per le comunicazioni

Il Corecom, sulla base dell'art. 62 dello Statuto di autonomia della Regione Lombardia (legge statutaria 30 agosto 2008, n. 1) è organo regionale indipendente di garanzia, che svolge funzioni di governo, di controllo e di consulenza in materia di comunicazioni, secondo le disposizioni della legge statale e della legge regionale.

Il Comitato opera nella duplice veste di organo della Regione – per conto della quale, con riferimento sia al Consiglio che alla Giunta, svolge soprattutto funzioni consultive – e di organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per l'esercizio, sul territorio, di funzioni delegate. Le funzioni delegate sono conferite al Corecom attraverso la sottoscrizione di una convenzione, i cui contenuti sono stati approvati con l'accordo-quadro stipulato in data 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome. La convenzione tra Agcom e Corecom Lombardia basata sull'accordo quadro del 2003, divenuta operativa dal maggio 2005, prevedeva che il Corecom esercitasse le seguenti funzioni delegate: tutela dei minori nel settore radiotelevisivo; esercizio del diritto di rettifica sul sistema radiotelevisivo locale; vigilanza sulla diffusione dei sondaggi, svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti.

Il 16 dicembre 2009, a seguito del nuovo accordo quadro del 2008, è stata stipulata una nuova convenzione, con la quale, a partire dal 1° gennaio 2010, l'Autorità ha delegato al Corecom della Lombardia, in aggiunta alle precedenti, l'esercizio delle seguenti ulteriori funzioni: definizione, in seconda istanza, delle controversie tra operatori e utenti dei servizi di telecomunicazioni; vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo; gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori delle comunicazioni (ROC).

Per quanto riguarda le funzioni proprie, il Comitato esprime pareri in materia radiotelevisiva e cura la realizzazione di indagini, ricerche e studi. Esercita le funzioni previste dalla normativa nazionale di settore, in particolare, la legge

6 agosto 1990, n. 223 *“Disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato”*, la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*, la legge 22 febbraio 2000, n. 28 *“Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica”*, il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, la legge 3 maggio 2004, n. 112 *“Norme di principio in materia di assetto del sistema radiotelevisivo e della RAI – Radiotelevisione italiana Spa, nonché delega al Governo per l’emanazione del testo unico della radiotelevisione”*, il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 *“Testo Unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici”*.

Il Comitato esercita anche funzioni facenti capo al Ministero dello Sviluppo economico, in particolare predisponendo la graduatoria per l’attribuzione dei contributi all’emittenza televisiva locale; all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per l’applicazione delle norme a tutela della comunicazione politica e parità di accesso ai mezzi d’informazione a livello di sistema radiotelevisivo locale in periodo elettorale ed ordinario; alla Commissione parlamentare per l’indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, in ordine all’organizzazione delle Tribune politiche regionali della RAI.

### Composizione del Comitato

Il Corecom è costituito da sette componenti. La legge prevede che essi siano scelti in base alla loro competenza ed esperienza nel settore della comunicazione e che diano garanzie di assoluta indipendenza. Il Presidente del Comitato è nominato dal Presidente della Giunta regionale d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale. I sei componenti sono invece eletti dal Consiglio regionale; tra loro il Comitato stesso nomina due Vice Presidenti.

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

L’attuale Comitato, si è insediato il 13 gennaio 2010.

## Deliberazioni approvate dal Comitato

Nel corso del 2011 si sono tenute 20 sedute del Comitato, nelle quali sono state approvate 59 deliberazioni. Di seguito si riporta l'elenco delle deliberazioni approvate.

Delibera	Oggetto	Data
n. 01	Conferma della delega al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom della definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro.	13 gennaio 2011
n. 02	Ricorso proposto da H3G Spa avverso la deliberazione Corecom n. 14/2010, concernente la definizione della controversia XXX/H3G S.p.A.: determinazione di resistere in giudizio; avvalimento, per la difesa, dell'Avvocatura regionale.	25 gennaio 2011
n. 03	Servizio di analisi e rilevazione dati delle registrazioni delle trasmissioni di emittenti televisive locali, per la III sessione di monitoraggio 2010 (dicembre 2010), nell'ambito delle funzioni di vigilanza del rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale. Approvazione del capitolato tecnico e dello stanziamento; avvio del procedimento.	25 gennaio 2011
n. 04	Affidamento del servizio di analisi e rilevazione dati delle registrazioni delle trasmissioni di emittenti televisive locali, per la III sessione di monitoraggio 2010, nell'ambito delle funzioni di vigilanza del rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale.	04 febbraio 2011
n. 05	Definizione della controversia XXX/H3G s.p.a	04 febbraio 2011
n. 06	Definizione della controversia XXX/BT Italia s.p.a.	04 febbraio 2011
n. 07	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. Il sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Presa d'atto dell'attività preistruttoria e delega al dirigente dell'Ufficio per il Corecom della sottoscrizione degli atti direttoriali inerenti i procedimenti di vigilanza.	25 marzo 2011
n. 08	Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 26 maggio 2010, recante: "Bando di concorso per l'attribuzione di contributi, alle emittenti televisive locali, per l'anno 2010", ai sensi dell'art. 1 del D.M. 05.11.2004, n. 292"- Approvazione della relativa graduatoria regionale.	25 marzo 2011
n. 09	Approvazione della Relazione sull'attività svolta nell'anno 2010.	25 marzo 2011
n. 10	Definizione della controversia XXX/Telecom Italia s.p.a	25 marzo 2011
n. 11	Definizione della controversia XXX/BT Italia s.p.a..	25 marzo 2011
n. 12	Definizione della controversia XXX/Eutelia s.p.a.	25 marzo 2011

Delibera	Oggetto	Data
n. 13	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. Segnalazione di violazione. Delega al dirigente dell'Ufficio per il Corecom della sottoscrizione degli atti direttoriali inerenti il relativo procedimento sanzionatorio.	25 marzo 2011
n. 14	Integrazioni al Programma di attività e previsione finanziaria per l'anno 2011.	15 aprile 2011
n. 15	Definizione della controversia XXX/Tiscali Italia s.p.a	15 aprile 2011
n. 16	Adesione alla Quarta edizione italiana del premio "Child Guardian Award" (25-26 ottobre 2011) promosso dalla Fondazione Terre des Hommes – Aiuto all'infanzia in difficoltà Onlus – al fine di valorizzare le campagne pubblicitarie che trasmettono l'immagine più corretta dei bambini.	06 maggio 2011
n. 17	Segnalazione di violazione in materia di tutela dei minori da parte di emittente televisiva. Relazione conclusiva all'Autorità.	13 maggio 2011
18	Definizione della controversia XXX/Sky Italia srl	13 maggio 2011
19	Piano di comunicazione 2011.	13 maggio 2011
20	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 II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazioni conclusive all'Autorità per procedimenti avviati nei confronti delle emittenti XXX e XXX.	08 giugno 2011
21	Definizione della controversia XXX/Vodafone	29 giugno 2011
22	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	29 giugno 2011
23	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 II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	29 giugno 2011
24	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 II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	29 giugno 2011

Delibera	Oggetto	Data
25	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 II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	29 giugno 2011
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 II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	29 giugno 2011
27	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 II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	29 giugno 2011
28	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 II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Nuova relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX. Annullamento d'ufficio parziale della deliberazione n. 20 dell'8 giugno 2011.	08 luglio 2011
29	Monitoraggio delle trasmissioni di emittenti radiotelevisive locali nell'ambito delle funzioni di vigilanza del rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale - Sessione di monitoraggio 2011. Approvazione del capitolato tecnico e dello stanziamento; avvio del procedimento.	08 luglio 2011
30	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 II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	08 luglio 2011
31	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 II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	08 luglio 2011
32	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	08 luglio 2011

Delibera	Oggetto	Data
33	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	08 luglio 2011
34	Accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI).	09 settembre 2011
35	Definizione della controversia XXX/H3G.	09 settembre 2011
36	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	09 settembre 2011
37	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	09 settembre 2011
38	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	09 settembre 2011
39	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	09 settembre 2011
40	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 II sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	09 settembre 2011
41	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. III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Presa d'atto dell'attività preistruttoria e delega al dirigente dell'Ufficio per il Corecom della sottoscrizione degli atti direttoriali inerenti i procedimenti di vigilanza.	09 settembre 2011
42	Determinazioni in ordine al convegno in tema di Cyberbullismo, previsto per il 16 novembre 2011.	30 settembre 2011

Delibera	Oggetto	Data
43	Approvazione dello schema di convenzione con l'ordine degli Avvocati di Milano in materia di conciliazione e mediazione.	18 ottobre 2011
44	Approvazione del bando del concorso regionale per gli studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado della Lombardia «DOMA IL BULLO».	31 ottobre 2011
45	Affidamento a Eupolis Lombardia - Istituto superiore per la ricerca, la statistica e la formazione - di Milano, della realizzazione della ricerca, denominata: "Il sistema dei media televisivi in Lombardia dopo la transizione al DTT" ed approvazione del relativo schema di convenzione; conseguente stanziamento dell'importo complessivo di Euro 28.000= sul bilancio del Consiglio regionale – anno 2011, a valere sul cap. 160, art. 165.	31 ottobre 2011
46	Approvazione del Programma di attività e previsione finanziaria per l'anno 2012.	22 novembre 2012
47	Determinazioni delle attività ed iniziative connesse al funzionamento del Corecom – anno 2012 e relativa approvazione degli oneri di spesa.	22 novembre 2011
48	Approvazione della proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) per le elezioni amministrative e le consultazioni referendarie, rispettivamente del 15-16 maggio 2011 e 12-13 giugno 2011	22 novembre 2011
49	Definizione della controversia XXX/H3G	22 novembre 2011
50	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 III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	16 dicembre 2011
51	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	16 dicembre 2011
52	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	16 dicembre 2011
53	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	16 dicembre 2011

Delibera	Oggetto	Data
54	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	16 dicembre 2011
55	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 III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	16 dicembre 2011
56	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 III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	16 dicembre 2011
57	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 III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	16 dicembre 2011
58	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 III sessione di monitoraggio per l'anno 2010. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società XXX esercente l'emittente televisiva locale XXX.	16 dicembre 2011
59	Definizione della controversia XXX/H3G.	16 dicembre 2011

## Nuova sede e dotazioni strumentali

La più rilevante novità del 2011 dal punto di vista della logistica e della dotazione è stata il trasferimento dalla sede di via Lazzaroni n. 3 nella nuova sede di via F. Filzi n. 22, in Milano. Il Corecom, insieme agli altri uffici del Consiglio regionale della Lombardia, ha preso posto nello storico Palazzo Pirelli, ormai dagli anni '70 sede della Regione, dopo che la Giunta regionale ha completato il trasferimento nella sua nuova sede di Palazzo Lombardia. Si è così compiuta la riunificazione in un unico compendio immobiliare di tutte le strutture del Consiglio regionale, di cui il Corecom fa parte.

Il trasferimento nella nuova sede ha significato per il Corecom un notevole ampliamento degli spazi, che sono quasi raddoppiati rispetto ai precedenti, una più razionale distribuzione dei servizi (la conciliazione/definizione ha ora un piano dedicato in esclusiva), una qualità degli ambienti decisamente migliore. Essa ha comportato, inoltre, un innalzamento del livello delle dotazioni tecnologiche a disposizione, che, se non ancora del tutto implementate, dovrebbero consentire nel 2012, ad esempio, di effettuare autonomamente le udienze di conciliazione in videoconferenza.



## Strutture di supporto al Comitato

Il 2011 ha visto la nomina del nuovo dirigente titolare della rinnovata funzione specialistica di supporto al Comitato, che è venuto ad affiancare l'ufficio di assistenza al Comitato garantendo l'espletamento di importanti compiti (si occupa in particolare di comunicazione, relazioni, eventistica, accesso radiotelevisivo). Le due strutture sin dal principio hanno operato in un'ottica di costante sinergia dando vita ad un proficuo rapporto di integrazione/collaborazione.

La complessità e la varietà delle attività ed interventi che il Corecom è tenuto a compiere nell'espletamento delle funzioni proprie e di quelle delegate dall'Agcom, ancor più dopo il nuovo e consistente pacchetto delle funzioni delegate dal 2010, ha comportato nel 2011 la necessità di una costante 'registrazione' della struttura di assistenza, da una parte per valorizzare quell'autonomia gestionale e operativa riconosciute al Corecom dalla legge istitutiva all'interno del Consiglio regionale, dall'altra per poter fruire dei percorsi di innovazione e miglioramento messi in campo dal Consiglio.

L'elevato numero nonché la varietà quali-quantitativa delle attività svolte e da svolgere (si pensi che nel 2011 ha avuto concreto inizio anche l'attività di vigilanza sui sondaggi e che nel 2012 dovrebbe partire anche l'esercizio della funzione di vigilanza sulla spesa per pubblicità istituzionale da parte degli enti pubblici) ha richiesto e richiederà, ancor più che in passato, l'impiego delle risorse umane secondo criteri di flessibilità, versatilità, multifunzionalità. Si è puntato comunque a continuare a garantire per ciascuna funzione un nucleo base di personale dedicato, tendendo però a obiettivi di miglioramento sia nella dotazione (ad es. nel settore della definizione delle controversie) che nella qualità.

La flessibilità si è rivelata anche criterio gestionale 'necessitato', in quei casi in cui si è dovuto far fronte a ricambio di personale determinato da esodi dovuti a motivi diversi.

Infatti, anche nel 2011 si sono registrate variazioni nella composizione della struttura di supporto. A fine anno una unità D3 è passata ad altra amministrazione. Nel frattempo, sempre a fine anno, sono state inserite in organico altre due unità: un B3 per l'attività di protocollazione, di gestione della corrispondenza e di archiviazione e gestione fascicoli e un D1 per il coordinamento attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori del ROC e attività istruttoria del bando provvidenze emittenti televisive.

### Personale delle strutture di supporto al Corecom

Profilo Professionale	fino al / a partire dal	Note
Dirigente Ufficio per il Corecom		dott. Mauro Bernardis
Dirigente di supporto	A partire dal 1 maggio 2011	Dott.ssa Marilena Fiengo supporto al comitato con funzione altamente specialistica.
D3.S - Funzionario in materia di documentazione Ricerca e fattibilità  Professional per le attività di vigilanza-monitoraggio sui media e tutela fasce deboli (dal 15.09.2011)		Attività relative alla tutela dei minori, alle garanzie dell'utenza e dei soggetti deboli nei media. Supporto organizzativo nei relativi eventi. Coordinamento attività relative alla vigilanza e monitoraggio delle emittenti radiotelevisive locali sulle quattro macro-aree (obblighi di programmazione; pluralismo sociale e politico; pubblicità; tutela degli utenti) con particolare riguardo ai minori. Vigilanza sulla par condicio in periodo elettorale. Verbalizzazione sedute del Comitato. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.
D3.O - Funzionario per la comunicazione e la promozione dell'attività consulente	Fino al 10 maggio 2011	Coordinamento attività di comunicazione, reportistiche periodiche/occasionali e sito web. Supporto al Comitato per eventi, ricerche e altre iniziative, per linea grafica ed editoriale e per le relazioni con le emittenti e altri organismi nel campo delle tlc. Attività relativa al diritto di rettifica e al monitoraggio sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui media.
D3.I - Funzionario per l'assistenza tecnico-giuridica ed il drafting	Fino al 30 novembre 2011	Coordinamento attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori nel ROC; attività di ricerca, di studio, di consulenza nelle materie di competenza e nella altre di volta in volta individuate; attività istruttoria del bando provvidenze emittenti televisive. Attività relativa al diritto di rettifica e al monitoraggio sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui media (dal 17 maggio 2011).
D1.A - Istruttore direttivo amministrativo  Responsabile U.O. Contenzioso in materia di telecomunicazioni (dal 15.09.2011).		Coordinamento delle risorse e delle attività di conciliazione e di definizione delle controversie e delle relative implicazioni organizzative, compresi i rapporti coi gestori di telefonia e con l'Autorità; attività di analisi e studio della parte legislativa e regolamentare; attività di conciliazione e relativa istruttoria. Formazione e tutoraggio nuovi conciliatori. Referente per conciliazioni decentrate in videoconferenza. Referente per nuovo protocollo Corecom. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.

Profilo Professionale	fino al / a partire dal	Note
D3.G - Funzionario giuridico- amministrativo In comando		Attività giuridico-amministrative-contabili-contrattuali relative ai compiti e funzioni proprie e delegate dall'Agcom. Attività amministrativa concernente l'istruttoria del bando annuale provvidenze emittenti televisive, MAG ed altro. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.
D3.G - Funzionario giuridico- amministrativo Dipendente a tempo determinato		Attività relativa alla vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali sulle quattro macro-aree (obblighi di programmazione; pluralismo sociale e politico; pubblicità; tutela degli utenti). Supporto giuridico alle attività dell'ufficio concernenti i media.
D1.A -Istruttore direttivo amministrativo In comando		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D1.A -Istruttore direttivo amministrativo In comando	A partire dal 15 ottobre 2011	Coordinamento attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori del ROC; attività istruttoria del bando provvidenze emittenti televisive.
D3.G - Funzionario giuridico- amministrativo Dipendente a tempo determinato		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.G - Funzionario giuridico- amministrativo Dipendente a tempo determinato		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.G - Funzionario giuridico- amministrativo Dipendente a tempo determinato		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.

Profilo Professionale	fino al / a partire dal	Note
D3.G - Funzionario giuridico-amministrativo Dipendente a tempo determinato		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D3.M -Avvocato Dipendente a tempo determinato		Responsabile attività istruttorie relative alla definizione delle controversie, compresa l'organizzazione delle diverse fasi procedurali e l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche, e stesura delle proposte di decisione. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.
C1.A -Istruttore amministrativo		Supporto segretariale alle attività del Presidente e del Comitato, comprese le sedute dell'organo; attività connesse all'archiviazione, alla par condicio, MAG, eventistica, pubblicazioni, sito web, rapporti con le emittenti e con l'utenza. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.
C1.A -Istruttore amministrativo		Supporto segretariale alle attività dirigenziali, alla gestione del personale dell'ufficio, alle attività amministrative, contabili, all'archiviazione, alla par condicio ed eventistica. Collaborazione per nuovo protocollo Corecom. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.
C1.B - Istruttore contabile	A partire dal 1 febbraio 2011	Attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori nel ROC. Attività amministrative e contabili. Supporto informatico e tecnico alle attività connesse alla vigilanza-monitoraggio, al sito web, alle relazioni periodiche/occasionali. Supporto realizzazione eventi.
C1.A -Istruttore amministrativo part-time 70% In comando		Attività connesse all'organizzazione e presidio del calendario delle conciliazioni; rapporti con i gestori telefonici, col gestore del sistema informativo e supporto ai colleghi nella gestione del sw. Raccordo per funzionalità sw gestione dati. Collaborazione per nuovo protocollo Corecom. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.
C1.A - Istruttore amministrativo		Attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori nel ROC; attività di protocollazione, di gestione della corrispondenza, di supporto all'istruttoria di attività amministrative per il bando provvidenze emittenti televisive. Collaborazione per nuovo protocollo Corecom. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Corecom.

Profilo Professionale	fino al / a partire dal	Note
C1.A -Istruttore amministrativo		Supporto ai funzionari conciliatori per la protocollazione, archiviazione e gestione fascicoli compresi i rapporti con i gestori; coordinamento organizzativo dell'attività di archiviazione; collaborazione alla realizzazione del calendario delle conciliazioni; supporto per attività istruttorie di provvedimenti amministrativi e per eventi. Collaborazione per nuovo protocollo Corecom.
C1.A - Istruttore amministrativo part-time 80%		Supporto alla conciliazione in particolare per la gestione dei fascicoli, compresa l'archiviazione e la gestione delle rinunce comprensiva dei rapporti con i gestori. Integrazioni documentali.
C1.A -Istruttore amministrativo part-time 70%		Attività di protocollazione, di gestione della corrispondenza e di archiviazione e gestione fascicoli. Corrispondenza con gli utenti e supporto accoglienza pubblico. Collaborazione per nuovo protocollo Corecom.
C1.A -Istruttore amministrativo		Supporto ai funzionari conciliatori per la protocollazione, archiviazione e gestione fascicoli, la gestione delle rinunce, la informatizzazione delle istanze, la corrispondenza con gli utenti.
C1.A - Istruttore amministrativo In comando dalla Giunta	Fino al 30 settembre 2011	Supporto alle attività relative alla funzione di definizione delle controversie. Attività di protocollazione, di gestione della corrispondenza e di archiviazione e gestione fascicoli.
B3.C Collaboratore tecnico amministrativo	A partire dal 1 dicembre 2011	Attività di protocollazione, di gestione della corrispondenza e di archiviazione e gestione fascicoli. Corrispondenza con gli utenti e supporto accoglienza pubblico.
B3.E - Centralinista		Attività di presidio del centralino e registrazione delle visite del pubblico.
B3.C Collaboratore tecnico amministrativo part-time 70% In comando		Attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori nel ROC; supporto attività amministrativa con particolare riguardo ai MAG, alle attività di protocollo e archiviazione.

### Sistema informativo

Dopo l'espletamento, nel 2010, della gara per il miglioramento e l'adeguamento funzionale del sistema informativo, il 2011 ha visto la concreta messa in atto del contratto; in particolare è da segnalare l'avvenuto completamento della informatizzazione del procedimento di definizione delle controversie.

Sono poi proseguite le ordinarie attività volte al costante adeguamento del software gestione pratiche e protocollo esistente, mediante la collaborazione con il partner contrattuale.

Tuttavia, nel 2011 è emerso in modo evidente che l'attuale software di gestione delle pratiche e del protocollo risulta ormai obsoleto, rigido e privo di interoperabilità con i sistemi del Consiglio, e inoltre fonte di alcuni problemi sia sul piano dell'implementazione che su quello dell'assistenza. Ciò ha portato il Corecom a decidere di dotarsi di un sistema nuovo, più avanzato, con un linguaggio più diffuso e condiviso, cioè di uno strumento più flessibile, potente e interattivo, in breve più adeguato alle attuali rinnovate esigenze procedurali e di comunicazione, con spiccate caratteristiche di interoperabilità con il sistema in uso presso le altre strutture del Consiglio regionale, nonché con gli utenti e con i gestori di telefonia.

Ha quindi avuto inizio un lavoro di studio e analisi, anche attraverso consultazioni ed interviste mirate, volto al censimento delle procedure, alla individuazione delle esigenze da soddisfare, dell'architettura da imprimere al nuovo sistema e delle soluzioni da adottare. Tale lavoro, che è tuttora in atto, è stato affidato ad una struttura specialistica formata da personale del Politecnico di Milano, partner del Consiglio regionale sulla partita dell'informatica, con la quale il personale del Corecom opera in stretta sintonia unitamente alla struttura regionale competente per i sistemi informativi.

L'operazione di revisione integrale del sistema informativo è andata di pari passo, per evidenti ragioni di connessione, economicità ed interdipendenza, con i lavori del gruppo appositamente costituito per realizzare l'autonomia del protocollo del Corecom.

È inoltre proseguita la collaborazione sinergica con l'Ufficio Sistema informativo e telecomunicazioni e con l'U.O. Archivio per un supporto di competenza nelle problematiche del settore.

## Gestione economico-finanziaria

### Risorse destinate alle funzioni e attività del Corecom - annualità 2011

Le risorse assegnate al Comitato Regionale per le Comunicazioni per l'esercizio finanziario 2011, sul cap. 160 del bilancio del Consiglio regionale, sono finalizzate al finanziamento delle funzioni proprie e delle funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nonché al finanziamento delle spese per la corresponsione delle indennità spettanti ai componenti del Corecom.

I relativi fondi, sinteticamente, sono stati destinati come dalle sotto riportate tabelle.

Non sono state contabilizzate le spese relative alla sede, al personale, alla dotazione strumentale, in quanto finanziate sui capitoli generali del Bilancio del Consiglio regionale - escluse le spese per 6 unità di personale a tempo determinato, come risulta dalla tabella, finanziate con le risorse messe a disposizione dell'Agcom.

Con la VI variazione del bilancio del Consiglio regionale (deliberazione UdP del 3 ottobre 2011, n. 221) si è stornata una quota pari ad euro 50.000= dall'art. 165 all'art. 166 (funzioni delegate) per far fronte a maggiori oneri derivanti dal costo del personale (TD) e da altre funzioni delegate da Agcom (funzioni obbligatorie) ma non sufficientemente finanziate.

FONDI sul bilancio 2011 del Consiglio Regionale della Lombardia per le funzioni proprie e delegate del Corecom	
Cap. 160 art. 165 - Spese per funzioni proprie del Corecom	250.000=
Cap. 160 art. 166 – Spese per funzioni delegate al Corecom dall'Agcom	277.000=
<b>Totale</b>	<b>527.000=</b>

DESTINAZIONE DEI FONDI ANNO 2011			
Descrizione	Stanzamenti	Capitolo 160 Fondi liquidati / da impegnare	
		Art. 165	Art.166
1. Fondo economale *	17.500= #	17.500=	
* con l'Ufficio Contratti ed Economato # reintegro Uff. Economato: da E. 15.000= (decreto 13.10.2011 n. 510).			

DESTINAZIONE DEI FONDI ANNO 2011			
Descrizione	Stanziamenti	Capitolo 160 Fondi liquidati / da impegnare	
		Art. 165	Art.166
2. Oneri di n. <u>sei (6) unità</u> di personale a T.D. per la conciliazione (13 mesi)  (\$) con l'Ufficio Risorse umane.	238.000=		251.255= (\$)
3. <b>Servizio di analisi</b> e rilevazione dati delle registrazioni delle trasmissioni delle emittenti locali (11 TV), per la terza (III) sessione di monitoraggio (dicembre 2010) – Approvazione del <b>Capitolato Tecnico</b> (schede) e del relativo stanziamento: avvio del procedimento. - <u>delibera n. 03 del 25 gennaio 2011</u>	21.000=	/	/
4. Affidamento del servizio di analisi e rilevazione dati delle registrazioni delle Tv locali (n. 11) per la <b>III sessione di monitoraggio</b> (dicembre 2010). – <u>delibera n. 04 del 04 febbraio 2011</u> - <u>NdL: del SG n. 419 del 27 luglio 2011</u>			17.400=
5. Contributo Fondazione onlus – Milano / Adesione 4 <sup>a</sup> edizione premio Child Guardian Award (25-26 ottobre 2011) - <u>delibera n. 16 del 06 maggio 2011</u> - <u>NdL n. 278 del 31.05.2011</u>	1.000=		1.000=
6. Affidamento del servizio di verifica e validazione dell'accessibilità e usabilità del sito web Corecom Lombardia. - <u>decreto SG n. 301 del 05 luglio 2011</u>	3.360=	3.360=	
7. Affidamento mediante adesione alla convenzione stipulata con L.I. della fornitura di un servizio di campagna di comunicazione in materia di conciliazioni, per il periodo 10-24 ottobre 2011. - <u>decreto SG n. 309 dell'11 luglio 2011</u>	35.000=	40.826,25	
8. Affidamento della progettazione e realizzazione immagine coordinata del Corecom per le attività di informazione e di comunicazione istituzionale del Corecom Lombardia, in materia di conciliazione. - <u>decreto SG n. 310 dell'11 luglio 2011</u> - <u>NdL S.G. n. 496 del 26.09.2011</u>	15.540=	15.540	

DESTINAZIONE DEI FONDI ANNO 2011			
Descrizione	Stanziameti	Capitolo 160 Fondi liquidati / da impegnare	
		Art. 165	Art.166
<p>9. Monitoraggio delle trasmissioni di emittenti radiotelevisive locali nell'ambito delle funzioni di vigilanza del rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale - <b>Sessione di monitoraggio 2011</b>. Approvazione del capitolato tecnico e dello stanziamento; avvio del procedimento.</p> <p><u>delibera Corecom n. 29 dell' 08 luglio 2011</u></p> <p><u>Decreto SG n. 422 dell' 08.09.2011</u></p>	45.600=		37.900=
<p>10. Determinazioni in ordine al convegno sul Cyberbullismo, previsto per il 16 novembre 2011 a Milano. Realizzazione Video.</p> <p><u>delibera Corecom n. 42 del 30 settembre 2011</u></p> <p><u>- NdL n. 637 del 24.11.2011</u></p>	3.760=	3.100,02	

Totali fondi disponibili al 31 .12.2011 – Cap. 160 - Anno 2011		
Sul Cap. 160, art. 165 importo utilizzabile	Euro	156.000=
Sul Cap. 160, art. 166 importo utilizzabile	Euro	0=
<b>TOTALE DA UTILIZZARE (**)</b>		<b>Euro 156.000=</b>
<b>Impegni assunti con decreto del S.G. n. 629/2011</b>		

(\*\*) La somma residua complessiva di Euro 156.000=, con decreto a firma del Segretario Generale (n. 629 del 30.11.2011) è stata IMPEGNATA per poter essere utilizzata per varie attività nell'esercizio finanziario 2012

Fondi per le indennità di funzione ai componenti del Corecom – anno 2011	
Cap. 160 art. 164 - Indennità di funzione ai componenti il Corecom	365.000=
<b>Totale</b>	<b>365.000=</b>

Per quanto riguarda le indennità di funzione spettanti ai componenti del Corecom, il bilancio del 2011 del Consiglio regionale aveva previsto, al cap. 160, art. 164, uno stanziamento di Euro 365.000.

L'Ufficio Bilancio e Controllo di Gestione, rispetto alla previsione iniziale, ha assunto un impegno di spesa pari ad Euro 327.963,49 ed ha poi liquidato la somma complessiva di Euro 327.020,36 pari ad un residuo di Euro 943,13.

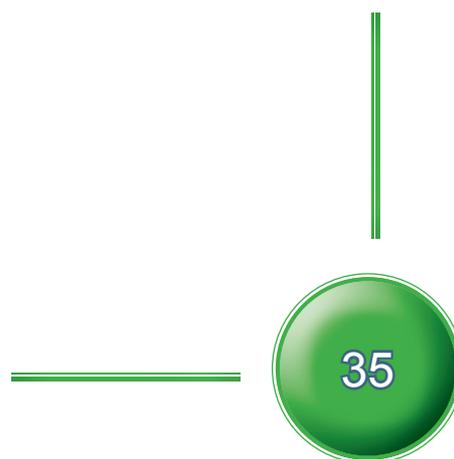
Per il 2012 si prevede di realizzare un risparmio del 10%.





# Seconda parte

Attività proprie





Veduta panoramica di Milano, in evidenza Torre Galfa e Grattacielo Pirelli .  
(foto scattata da Palazzo Lombardia attuale sede della Giunta Regionale - Stefano Banda 2010)

## Introduzione

Anche nel 2011 il Corecom ha esercitato le proprie funzioni di autorità regionale indipendente, ponendo in essere attività differenti che discendono dalla legislazione regionale (*in primis* lo Statuto regionale) e nazionale e che sono riferibili alle aree tematiche che riguardano l'attività di controllo relativa all'accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie, i messaggi autogestiti gratuiti (MAG), i contributi alle emittenti televisive locali, le ricerche, pubblicazioni e iniziative di comunicazione e la revisione del sito web istituzionale. Di particolare evidenza l'attività di comunicazione, che si è dispiegata sia nella direzione di incrementare la conoscenza del Corecom e dei suoi servizi, sia nella direzione della organizzazione di eventi su tematiche innovative o d'attualità.

## Vigilanza e controllo sulla "par condicio"

Nel 2011 si sono svolte le elezioni amministrative (provinciali e comunali) nei giorni 15-16 maggio (ballottaggi il 29-30 maggio) e i referendum nei giorni 12 e 13 giugno. Si è svolto inoltre, di interesse per la Lombardia, il referendum consultivo del Comune di Milano, in concomitanza con i referendum nazionali.

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

Con riguardo al 2011, l'Agcom ha adottato le disposizioni di attuazione relative alle campagne elettorali per le elezioni amministrative del 15-16 maggio 2011 con la deliberazione 80/11/CSP e per i referendum del 12-13 giugno con la deliberazione 98/11/CSP; a queste vanno aggiunte le disposizioni dettate per il referendum consultivo del Comune di Milano.

## Elezioni amministrative

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

pubbliche e del divieto di diffusione di sondaggi.

La funzione di vigilanza sul rispetto delle norme in materia di par condicio elettorale, svolta in stretto accordo con l'Autorità, è stata esercitata innanzi tutto in via preventiva organizzando un incontro pubblico cui sono state invitate le emittenti locali lombarde e la stampa, nel quale, grazie anche alla presenza di un dirigente dell'ufficio di gabinetto dell'Agcom, è stata illustrata la normativa vigente e sono state fornite indicazioni sui comportamenti da tenere; quindi, organizzando un presidio dal lunedì al sabato, che ha consentito, nel caso di segnalazioni di presunte violazioni, di attivare i procedimenti e le conseguenti decisioni del Comitato in maniera tempestiva e puntuale.

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

Per quanto riguarda le richieste di intervento del Comitato per la presunta violazione delle disposizioni in materia di par condicio ai sensi della legge n.28/2000, volte a ripristinare l'equilibrio a favore di forze politiche oggettivamente discriminate nella messa in onda di programmi elettorali, nel corso delle campagne elettorali del 2011 le segnalazioni sono state contenute. Sono pervenute quattro segnalazioni da parte di alcuni parlamentari, ma riferite a programmi diffusi da reti nazionali; inoltre, un esposto volto alla verifica dei tempi di esposizione dei candidati sindaci per il Comune di Milano.

Per quanto riguarda le segnalazioni/denunce riguardanti l'emittenza e l'editoria locale:

- è pervenuta una segnalazione nei confronti di un periodico in merito a uno spazio con contenuti offensivi nei confronti di un candidato;
- due medici dell'Ordine provinciale di Milano hanno segnalato la pubblicazione di un'intervista al sindaco di Milano sul Bollettino dell'Ordine;
- un'ultima segnalazione ha riguardato un periodico e un'edizione online di un periodico locale in materia di sondaggi.

In alcuni casi si è addivenuti all'accordo tra le parti, in altri è stata proposta l'archiviazione, poi accolta dall'Autorità.

Il Comitato ha inoltre collaborato con la redazione regionale della RAI per l'organizzazione delle tribune elettorali e referendarie e per i messaggi autogestiti inerenti le consultazioni elettorali e referendarie, trasmessi dalla sede regionale della RAI, disciplinati dalle specifiche disposizioni della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la Vigilanza dei servizi radiotelevisivi.

Per quanto invece attiene alla campagna referendaria, essa si è svolta regolarmente ed è stata priva di segnalazioni di violazioni. Consulenza è stata data ai promotori del referendum relativo al Comune di Milano.

Inoltre, la struttura di assistenza ha svolto i compiti di istruttoria e

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

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

Con deliberazione n. 48 del 23 novembre 2011, il Comitato ha approvato la proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti gratuiti per le elezioni amministrative e i referendum.

La proposta di ripartizione dei Mag approvata dal Comitato è stata effettuata sulla base dello stanziamento disposto con decreto del Ministero dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, in data 27 ottobre 2011.

A fronte di un totale complessivo di euro 246.479,25, per le emittenti radiofoniche la proposta di ripartizione è stata pari ad euro 82.949,37, mentre per le emittenti televisive la quota prevista è stata di euro 164.316,74.

## Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica

Il Corecom ha inteso dare ampio spazio alla comunicazione, attraverso una serie di eventi finalizzati ad approfondire alcune tematiche di particolare attualità ed interesse. In particolare, nel corso del 2011, sono stati realizzati i seguenti eventi:

### **Seminario di presentazione del Catasto degli impianti – 14 luglio 2011 – Palazzo Pirelli – in collaborazione con ARPA Lombardia**

Il 14 luglio, presso il Palazzo Pirelli, si è tenuto il seminario di presentazione del Progetto del Catasto informatizzato impianti di TELEcomunicazione e radiotelevisione (CASTEL), organizzato insieme all’Agenzia per la protezione dell’ambiente della Regione Lombardia (ARPA). Il progetto è nato dall’esigenza di fornire un archivio omogeneo e coordinato, contenente sia caratteristiche tecniche sia informazioni territoriali riguardanti i radio impianti presenti in Lombardia, consentendo così una più approfondita conoscenza del territorio e un’efficace individuazione degli elementi di criticità. Il Corecom ha partecipato insieme ad ARPA alla presentazione di questo nuovo strumento agli operatori.

### **Programmi TV - promossi e bocciati - 25 luglio 2011 – Auditorium Consiglio regionale della Lombardia**

Il Corecom si è fatto promotore della presentazione dell’indagine del Moige sulla TV adatta ai ragazzi, avvenuta il 25 luglio. E’ stata presentata la ricerca unitamente ad una serie di considerazioni riguardanti l’analisi dei palinsesti nazionali. In tale contesto è scaturita l’esigenza di svolgere un monitoraggio analogo relativamente alla programmazione locale.

### **Convegno “Web reputation, come i nuovi media ridisegnano i confini della privacy” - 30 settembre 2011 – Palazzo Pirelli**

Con riguardo al mondo del web è stato organizzato un convegno sul tema della *web reputation*, un tema nuovo, del tutto particolare, che rientra però in quello assai più consistente e delicato dell’influenza che il web può avere (e che probabilmente avrà in misura sempre crescente) sulla reputazione e la percezione a livello di opinione pubblica (ma anche nel privato) dei soggetti, soprattutto quelli ‘di dominio pubblico’. L’evento è stato organizzato in occasione della presentazione di una ricerca appositamente realizzata dalla società Phinet, che ha messo a disposizione lo studio.

Nella mattina di lavoro sono state affrontate e discusse le seguenti tematiche: possono i numeri, la qualità dei giudizi e la credibilità delle informazioni raccolte in rete essere considerati autentici? E’ possibile misurare la propria reputazione sul web? E quali ripercussioni sulla reputazione e sulla privacy?

Per le considerazioni emerse e le risposte arrivate dagli esperti e dagli “addetti ai lavori” presenti si rinvia al paragrafo dedicato (v. oltre). L’evento ha avuto una importante copertura mediatica.

### Convegno “Ragazzi 2.0, cyberbullismo, social networking: come riuscire ad usare correttamente i new media” - 16 novembre 2011– Palazzo Pirelli

Un tema di grande interesse per i molti fatti di cronaca correlati e per l’educazione dei più giovani è quello del bullismo. Il Corecom ha inteso affrontare il tema, di grande attualità e delicatezza, con un apposito evento. Il web 2.0 apre grandi opportunità sociali ma può anche diventare veicolo per comportamenti scorretti, soprattutto tra i più giovani. I cosiddetti nativi digitali vivono con naturalezza il loro ambiente digitale, sfruttandone le potenzialità ma correndone anche i rischi. Dall’adescamento on-line, alla concessione dei propri dati personali a fini di lucro, fino al cyber-bullismo. Un fenomeno di cui si è spesso parlato negli anni recenti, legato ad episodi di cronaca in cui i ragazzi erano sia attori che vittime e che oggi ha nuovi confini con l’avvento dei social network che, a loro volta, ridefiniscono i concetti di amicizia, di relazione e di comunità. E proprio su questo fenomeno il Corecom Lombardia ha concentrato la propria attenzione, cercando di individuarne i motivi e le modalità per cui si è esteso e le strategie per contrastarlo. Anche questo evento è oggetto di un apposito paragrafo dedicato (v. oltre) in cui sono riassunte le considerazioni emerse e le risposte arrivate dagli esperti e dagli “addetti ai lavori” presenti.

Nell’ambito del convegno sul cyberbullismo è stato lanciato il Concorso a premi “Doma il bullo”, destinato agli studenti delle scuole secondarie inferiori e superiori della regione. Nel corso della primavera del 2012 saranno premiati i migliori video, realizzati dai ragazzi con il telefono cellulare. Infatti, questo è in genere lo strumento preferito dai bulli per immortalare le loro azioni. La finalità del concorso è proprio quella di favorire un utilizzo “virtuoso” della tecnologia. Per promuovere il concorso è stato realizzato un videoclip disponibile su Youtube e nel sito del Corecom.

Per quanto riguarda l’attività di **ricerca**, si è posta l’attenzione sul passaggio al digitale terrestre, avvenuto sul finire del 2010. Allo scopo di delineare un quadro del sistema televisivo locale lombardo dopo tale evento ‘epocale’, il Corecom ha affidato ad Eupolis (l’Istituto di ricerca di Regione Lombardia) la ricerca “Il sistema dei media televisivi in Lombardia dopo la transizione al DTT”. A tale ricerca, che sarà presentata nel corso del primo trimestre del 2012, è demandato il compito di far emergere i problemi, anche di ordine economico, e le opportunità conseguenti all’avvenuta transizione.

### Focus su due tematiche: la *web reputation* e il *cyber bullismo*

#### **La *web reputation***

Il web con i suoi milioni di utenti e di domini attivi, che crescono di giorno in giorno, è divenuto fondamentale in ogni campo dell’agire umano, per chi fa politica e amministrazione, ma anche come fattore economico, ed è necessario arrivare a monitorare e misurare gli effetti comunicativi di una massa poderosa di dati. Da questo presupposto ha preso le mosse il convegno organizzato dal Corecom a

Palazzo Pirelli il 30 settembre dal titolo “*Web Reputation, come i nuovi media ridisegnano i confini della privacy*”. Un appuntamento durante il quale sono state presentate due significative ricerche sulla misurazione scientifica della reputazione *on-line* e si sono delineate le problematiche relative alle regole che dovrebbero sovrintendere alla tutela degli utenti, delle notizie e della privacy sul web, senza cedimenti a tentazioni censorie.

I lavori si sono aperti con la presentazione di due ricerche a cura di PhiNet e Istituto Piepoli.

Alessandro Giovannini, amministratore delegato di Phinet, ha illustrato i risultati di una ricerca su visibilità e reputazione *on-line* del giornalismo italiano, realizzata su 50 mila siti in lingua italiana che raccolgono l’85 per cento del traffico nazionale. Il ricercatore ha spiegato che i fenomeni comunicativi *on-line* sono oggi per buona parte misurabili, attraverso il monitoraggio delle fonti e del traffico di rete, e questo rappresenta un passaggio importante nello sviluppo della rete e delle attività economiche ad essa connesse.

Un’ importanza sottolineata anche da Simona Beltrame, Vicepresidente dell’Istituto Piepoli, la quale ha posto l’accento sulla rilevanza della *web reputation* per le aziende, sottolineando la necessità che gli istituti di rilevamento si dotino di strumenti tali da permettere di intervenire rapidamente a salvaguardia della reputazione *on-line*. Gestire la *web reputation* può incidere positivamente sull’andamento della produzione della ricchezza: “C’è un punto cardinale nella vita di ognuno di noi e delle nostre aziende – ha detto Beltrame – dell’onore, della gloria personale e istituzionale dei brand e delle aziende stesse. Si tratta di un capitale immenso che va protetto, anche attraverso un’intensificazione dell’attività di contrasto alla *web reputation* pirata e all’informazione killer sulla rete”.

Il Presidente dell’Accademia di Comunicazione, Michelangelo Tagliaferri, ha concentrato il suo intervento sulla correttezza della rappresentazione dei dati e dell’informazione tra la carta stampata e il web, spiegando che l’evoluzione di internet tende a cancellare la distinzione tra ciò che avviene dentro e fuori la rete, dal momento che essa è in grado di modificare il rapporto di produzione e consumo del cittadino. L’utente costruisce, infatti, il proprio oggetto di comunicazione, riducendo l’autoreferenzialità del sistema dei media e favorendo nuovi meccanismi di riflessione. Per Tagliaferri la crescita di un’intelligenza connettiva è un fatto democratico e al legislatore spetta garantire le condizioni affinché diritto di accesso al mondo della comunicazione e responsabilità dei contenuti siano legati.

Yves Confalonieri, Direttore di RTI Interactive Media – Gruppo Mediaset, ha voluto evidenziare il fatto che il prodotto televisivo richiede strategie consapevoli per governare la *web reputation* anziché subirla, ed ha auspicato un dialogo diretto con gli utenti della rete per migliorare la reputazione dei brand televisivi, un approccio interattivo che sarà fondamentale per tutte le aziende del comparto media.

Infine, Paolo Tacconi, di MSN Western Europe, ha portato l’esperienza di armonizzazione editoriale che la piattaforma MSN ha adottato per garantire la

qualità dei contenuti che distribuisce nel mondo.

Sul versante della riflessione giuridica Guido Scorza, Presidente dell'Istituto per le politiche dell'innovazione, docente di Diritto delle nuove tecnologie nell'Università "La Sapienza" di Roma, ha introdotto il concetto di web reputation come proiezione dell'identità personale e ha individuato nella nuova dimensione assunta dal diritto all'oblio il principale problema a esso collegato. Scorza ha spiegato come la rete tenda per sua natura "a non dimenticare", invitando a considerare l'eventualità di prevedere per legge la cancellazione dallo spazio telematico di taluni fatti e notizie trascorso un certo lasso di tempo.

Luigi Pecora, dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali, ha ricordato che anche per l'attività giornalistica svolta sul web valgono i principi dettati Codice della privacy.

Il commissario Agcom Antonio Martusciello ha voluto sottolineare la necessità di definire una doppia tutela del diritto d'autore, da un lato, e dell'utente dall'altro ed ha auspicato l'estensione del diritto di rettifica anche a siti privati e social network.

### **Il cyberbullismo**

Dall'adescamento on-line, al furto dei dati personali a fini di lucro, fino al cyber bullismo: sono fenomeni emergenti legati spesso ad episodi di cronaca in cui i ragazzi nativi digitali sono sia attori che vittime, in un contesto in cui l'avvento dei social network ha ridefinito i concetti di amicizia, di relazione e di comunità. Per fare il punto su questi temi di stretta attualità il 16 novembre è stato organizzato un convegno dal titolo "*Ragazzi 2.0 – cyberbullismo, social networking: come riuscire ad usare correttamente i new media*".

Al tavolo dei relatori si sono alternati psicologi, giornalisti, rappresentanti dell'Ufficio scolastico regionale e della Polizia Postale, delle associazioni dei genitori e degli operatori.

La Presidente dell'Associazione "L'amico Charly" nonché componente della Commissione Nazionale MIUR Disagio e Bullismo, Mariagrazia Zanaboni, ha evidenziato come il bullismo via web sia un fenomeno in forte espansione, che vede i giovani e i giovanissimi esposti a comportamenti lesivi e violenti da parte di veri e propri "*predatori digitali*", che godono quasi sempre di anonimato. Negli Stati Uniti il cyberbullismo viene considerata la più grave emergenza educativa dei prossimi dieci anni, mentre in Italia è ancora un fenomeno sostanzialmente sottovalutato. Le conseguenze sulle vittime del bullismo via web sono drammatiche: adolescenti e preadolescenti cadono spesso in depressione, sviluppando atteggiamenti di rabbia e di vergogna che possono addirittura condurre al suicidio. "Il cyberbulling diventa un virus - ha spiegato Zanaboni - una malattia che si trasmette e si propaga a tutta la Rete". La sfida passa allora dall'abbattimento dell'omertà, dalla capacità degli adulti di cogliere i segnali di disagio e creare una filiera educativa, dalla famiglia alla scuola, in grado di contrastare questa vera propria emergenza.

Anche Piermarco Aroldi, vicedirettore del Centro di ricerca sui media

e la comunicazione dell'Università Cattolica di Milano nonché professore della facoltà di Scienze della formazione nella medesima Università, ha sottolineato la necessità di interventi educativi e di alfabetizzazione informatica per contrastare il bullismo *on-line* e sviluppare un uso positivo delle tecnologie nel dialogo tra giovani e adulti. Lo studioso ha riportato i dati di una ricerca condotta in venticinque Paesi europei su mille ragazzi tra i 9 e i 16 anni e i rispettivi genitori. Lo studio dimostra come i profili di coloro che sono coinvolti in atti di bullismo *off-line* e *on-line* sono molto simili e che i ragazzi più esposti ai rischi della rete presentano fragilità psicologiche o familiari nel contesto reale. In Italia, rispetto ad altri paesi europei, il fenomeno del cyber bullismo è risultato in crescita ma contenuto: un rischio che riguarda il 3 per cento dei ragazzi nella veste di "carnefici" e il doppio nei panni delle vittime.

Il problema fondamentale della lotta al bullismo *on-line* è il divario tra i nativi digitali e gli immigrati digitali, cioè gli adulti, i quali in molti casi considerano questo come un mondo che non esiste. Per Nicola Ianaccone, psicologo dell' Ospedale Fatebenefratelli, specialista in vittime del bullismo e Presidente Arci genitori, la lotta al cyberbullismo va inserita in un'ottica più generale di riduzione della violenza nelle relazioni sociali, in particolare nel nostro Paese è necessario investire di più nell'insegnamento delle tecnologie per la comunicazione, in modo da permettere alla gran parte dei genitori di superare un sostanziale analfabetismo e inserirsi nella nuova cultura digitale.

Come si comportano i minori in rete? Alla domanda ha risposto Chiara Ribichini, giornalista Sky, che ha realizzato un'inchiesta per documentare come e con chi interagiscano i minori sul web. La giornalista, fingendosi una ragazza di 12 e poi di 14 anni, ha chattato e scambiato opinioni con i coetanei. Ne è emerso un quadro in cui protagonismo e desiderio di affermarsi rispetto ai propri coetanei sono le motivazioni più forti dello stare *on-line*. Ad imitazione dei divi tanti ragazzi cedono a forme di vero e proprio esibizionismo, fortemente a rischio di abusi anche illegali.

Paola Maria Barcaccia, Sovrintendente della Polizia di Stato, dopo avere illustrato le azioni sotto copertura con cui le forze di polizia contrastano la pedofilia in rete, ha rimarcato l'aspetto penale di certi comportamenti dei minori, i quali possono inconsapevolmente commettere reati informatici, anche molto gravi. Fortunatamente per quanto riguarda l'adescamento *on-line* emerge che tra le adolescenti c'è consapevolezza di tale rischio, anche se in Italia il cosiddetto "*child grooming*" non è ancora codificato come reato.

Antonio Affinita, Direttore del Moige, ha denunciato la scarsa consapevolezza dei genitori riguardo ai rischi che i minori corrono *on-line*. La rete è troppo deresponsabilizzata, mentre i genitori non possono dedicare a questo problema l'attenzione che occorrerebbe.

Annamaria Romagnolo, dell'Ufficio scolastico regionale per la Lombardia, ha spiegato che vengono investite risorse nella formazione dei docenti e nelle scuole si incentiva l'uso delle tecnologie, pur sapendo che si tratta di strumenti delicati e da utilizzare con un senso, uno scopo. Per quanto riguarda il bullismo ha rimarcato

che l'Ufficio scolastico regionale ha adottato una nuova politica di contrasto al fenomeno che passa attraverso la promozione negli studenti di comportamenti positivi di cittadinanza democratica, attiva e partecipata.

Gli interventi si sono conclusi con quello di Gianluigi Magri, commissario Agcom, il quale ha rilevato come la continua innovazione tecnologica richieda a tutti uno sforzo per rimanere al passo, facendo notare che la normativa è carente per la difficoltà di percepire a livello politico le attuali potenzialità e rapide evoluzioni della tecnologia. Ha richiamato, tuttavia, alcune leggi importanti per la tutela dei minori nel settore delle comunicazioni e dei mezzi audiovisivi, tra cui il Codice di autoregolamentazione internet e minori, ed ha ricordato inoltre che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è intervenuta più volte, per esempio in tema di *parental control*.

In chiusura del convegno è stato illustrato il concorso a premi per i ragazzi delle scuole medie inferiori e superiori "*Doma il bullo*", promosso dal Corecom per selezionare i migliori video, girati con telefonini e *smart-phone*, contro il bullismo.

## Campagna in affissione

Al fine di rendere maggiormente conosciuto, da parte dei cittadini, il servizio di conciliazione offerto dal Corecom è stata promossa una campagna di informazione che ha utilizzato svariati canali, anche indiretti.



The advertisement is set against a light blue background. At the top center is the logo of Regione Lombardia, a green square with a white stylized 'L' shape. Below it, the text 'Regione Lombardia' is written in a dark font. The main headline reads 'ANCHE CON LE COMPAGNIE TELEFONICHE È FACILE METTERSI D'ACCORDO.' in a mix of black and red uppercase letters. In the center, a large Dalmatian dog sits on the right, looking towards a smaller black and white cat sitting on the left. At the bottom left, there is a block of text: 'CORECOM È L'AGENZIA DELLA REGIONE LOMBARDBIA PER LE COMUNICAZIONI, CHE TI PERMETTE UNA CONCILIAZIONE CON LE COMPAGNIE TELEFONICHE RAPIDA E GRATUITA.' Below this is the website 'WWW.CORECOMLOMBARDIA.IT'. On the bottom right, there is the Corecom logo (a green square with 'CORECOM' and a stylized 'L' shape) and a phone number '800 186 020' in a green box.

In particolare, sono state realizzate: un'affissione nei capoluoghi di provincia; l'invio di materiale illustrativo, relativo sia all'istituto della conciliazione che alle diverse funzioni svolte dal Corecom che comportano una ricaduta diretta sui diritti del cittadino a: difensori civici della regione, sindaci, negozi di telefonia, associazioni dei consumatori, sedi territoriali regionali.

Tale campagna di promozione, affiancata da un intervento di supporto da parte della stampa, proseguirà nel 2012 attraverso l'utilizzo del web.

Nello specifico, quali "testimonial" della campagna sono stati utilizzati un cane e un gatto, simbolicamente riferiti alle parti in contrapposizione nell'ambito di "rapporti tesi" tra gestori e utenti della telefonia. Il Corecom rappresenta il soggetto che, gratuitamente, è in grado di comporre la lite. Anche per la pubblicizzazione delle altre attività delegate sono state utilizzate immagini accattivanti di animali, contenenti le relative didascalie.

L'insieme di dette immagini è stata altresì utilizzata per arricchire il sito internet istituzionale che, in tal modo, è divenuto un ulteriore mezzo, indiretto, di pubblicità.

## Nuovo sito istituzionale

Nel quadro della centralità attribuita dal Corecom alle nuove tecnologie, è stato rivisto completamente il sito web istituzionale. Non solo è stata resa più accattivante la grafica, anche attraverso l'utilizzo delle immagini già usate nel corso della campagna pubblicitaria, ma sono stati meglio ridefiniti i contenuti, mirando, contemporaneamente, ad un'usabilità più immediata ed alla completezza. Infine, è stata richiesta ed ottenuta la verifica di accessibilità per i non vedenti. A tal fine, sono stati resi compilabili anche da questi i modelli da utilizzare per le richieste di conciliazione e di definizione.

10 marzo 2012 09:30:52

Home News Modulistica Link Area Riservata

**CO.RE.COM**  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Benvenuti nel sito CO.RE.COM, Comitato Regionale per le Comunicazioni Lombardia

CO.RE.COM è l'organo di governo, garanzia e controllo sui servizi alle comunicazioni in ambito regionale

### In evidenza

**16 marzo** **Convegno "Il digitale terrestre in Lombardia ad un anno dallo switch-off"**  
L'evento, organizzato dal Consiglio regionale e del Corecom Lombardia, si propone di analizzare i dati rilevati da una ricerca Eupolis, relativamente alle ridotte che, passaggio al digitale terrestre, ha avuto sull'emittenza locale lombarda.  
Vedi comunicato

**02 marzo** **Trasmissioni televisive dell'accesso - secondo trimestre**  
Dal 2 marzo al 1° giugno 2012 le associazioni di rilevante interesse sociale, culturale, professionale, gli enti locali, i gruppi etnici e linguistici, le confessioni religiose, i partiti, i sindacati, ecc. possono presentare domanda al Corecom per partecipare alle Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo, trimestre luglio-settembre. [Vedi avvisazione](#)

**16 novembre** **Convegno ragazzi 2.0, cyberbullismo, social networking**  
Il web 2.0 apre grandi opportunità sociali ma può anche diventare veicolo per comportamenti scorretti, soprattutto tra i più giovani. I cosiddetti nativi digitali vivono con naturalezza il loro ambiente digitale, sfruttandone le potenzialità ma con meno consapevolezza. È proprio su questo fenomeno che intende concentrarsi l'attenzione del Corecom Lombardia, individuandone i motivi e le modalità per cui si è esteso e le strategie per contrastarlo.  
Programma  
Resconto

### News

**23/02/2012**  
**CONCORSO A PREMI DONA IL BULLO**  
Il CORECOM Lombardia, al fine di indirizzare i giovani ad un corretto uso dei nuovi media, indice il concorso "DONA IL BULLO" per premiare i quattro migliori filmati che sviluppano il tema della lotta al bullismo. La partecipazione al concorso è aperta a tutti gli allievi degli Istituti Scolastici secondari di primo e secondo grado della Lombardia.  
**IMPORTANTE: il termine ultimo di consegna dei filmati è stato differito al 31 marzo 2012**  
Guarda il video

**23/02/2012**  
**Ginevra: Wrc-12, più spettro alle Tlc**  
Il World Radiocommunications Conference (WRC-12) svoltosi a Ginevra, segna una svolta all'interno del Radio Regulation, trattato internazionale sull'utilizzo di spettro radio-frequenziale e delle orbite satellitari.

**23/01/2012**  
**Agcom in difesa dei consumatori. Nel 2011 chiude 346 procedimenti per oltre 8 mln di sanzioni**  
Nel 2011 l'Agcom ha sanzionato 346 procedimenti e irrogato sanzioni per un ammontare complessivo di 8.100.000 euro.

**Concorso a premi "DONA IL BULLO"**

**Trasparenza**  
Eventi  
Area Stampa  
Bandi

**14/11/2011**  
**Convegno cyberbullismo**  
Convegno ragazzi 2.0, cyberbullismo, social networking. [L'Agcom](#)

**26/10/2011**  
**Convegno Web Reputation**  
Convegno Web Reputation. [L'Agcom](#)

**25/07/2011**  
**Indagine MOIGE**  
Programmi TV - promossi e bocciati. [L'Agcom](#)

**Consiglio regionale**  
Giunta regionale  
AGCOM  
CASTEL

Numero Verde **800 186.020**

YouTube  
Facebook **Mi piace**

2011 © Copyright | All Rights Reserved | Privacy | PEG | Omnia | 10008 | Via Paolo Fiumi, 22 - 20124 Milano (MI) - Tel. 02.50326701/2

### Trasmissioni televisive regionali dell'accesso

In Lombardia non erano state ancora attivate le trasmissioni regionali dell'accesso previste della legge 103 del 1975.

Il Corecom, consapevole della particolare vitalità dell'associazionismo lombardo e del più ampio mondo del non profit, nonché della rilevanza del fenomeno nella regione, ha ritenuto importante concretizzare tale possibilità, nell'ottica di valorizzare le attività ed estendere la conoscenza del terzo settore. Sono state, pertanto, definite le procedure necessarie con la concessionaria del servizio pubblico (RAI) ed è stato approvato il relativo regolamento. L'avvio effettivo delle trasmissioni è previsto per la fine di maggio 2012 (al termine della sospensione prevista per la "par condicio").

Al fine di supportare l'avvio delle trasmissioni e diffondere quindi tale possibilità, sono state svolte riunioni informative con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio ed i presidenti dei gruppi consiliari. Ulteriori informative sono state diffuse tramite gli assessorati regionali.

Dai primi contatti informali con le associazioni è emerso un notevole interesse alla partecipazione.

### Concessione di contributi alle emittenti televisive locali

Il Corecom anche per l'anno 2011 ha gestito la procedura per l'assegnazione dei contributi annuali alle emittenti televisive locali.

Le televisioni che intendono beneficiare di tali provvidenze devono presentare, entro i termini stabiliti dalle disposizioni di uno specifico Bando annuale del Ministero dello Sviluppo Economico (D.M. del 13 settembre 2011), istanza al Corecom a cui spetta il compito di accertare l'effettiva esistenza dei requisiti e predisporre la relativa graduatoria per la ripartizione delle somme stanziare.

Nel marzo del 2011 è stata approvata la graduatoria definitiva legata al bando 2010.

Relativamente al bando 2011, sono pervenute al Corecom 39 domande di contributo.

Per poter sviluppare tutto l'iter istruttorio si è provveduto a costituire un'apposita task-force interna con l'apporto esterno di un funzionario della Segreteria generale del Consiglio.

Nel corso dell'istruttoria l'Ufficio ha effettuato gli opportuni controlli mirati, con riguardo soprattutto: al regolare deposito dei bilanci societari; all'operatività tecnica delle emittenti; alla separazione contabile; alla corretta imputazione dei contributi liquidati dal Ministero competente negli esercizi precedenti; alla

regolare correttezza contributiva dei versamenti previdenziali ed assistenziali del personale subordinato. Sono stati altresì effettuati controlli incrociati con altri Corecom per le società/emittenti che hanno presentato domanda in più regioni, con riguardo all'eventuale sovrapposizione dei valori riferiti al bilancio o al personale.

Di conseguenza è stata predisposta una graduatoria provvisoria.

Al fine di evitare errori e irregolarità nel calcolo dei punteggi sono stati effettuati una serie di ulteriori controlli; inoltre, in base al Regolamento (art. 7, comma 3, DM n. 292/2004) si è provveduto per alcune emittenti a svolgere verifiche più approfondite riguardo alla media dei fatturati, controllandone analiticamente i relativi dati contabili.

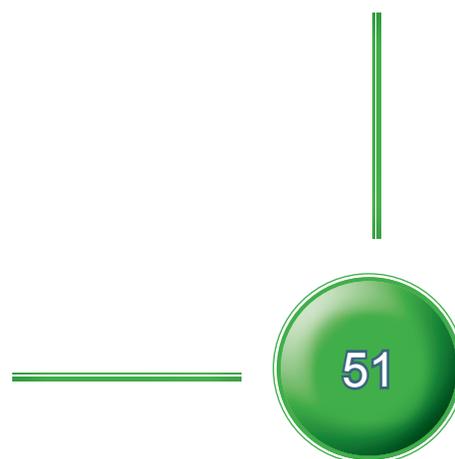
È infine intervenuta una circolare ministeriale in tema di regolarità contributiva, che sembra imporre ulteriori accertamenti.

All'esito di ciò si procederà alla stesura della graduatoria definitiva, che dovrà essere approvata con deliberazione del Comitato e successivamente trasmessa al Ministero, oltre che pubblicata nel Burl. Il Ministero successivamente provvederà all'erogazione delle provvidenze economiche.



# Terza parte

## Attività delegate





Grattacielo Pirelli - "belvedere" - 31° piano  
(Stefano Banda 2011)

## Introduzione

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

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

Per quanto concerne le nuove funzioni delegate con avvio operativo nel 2010, il 2011 è stato il primo anno di esercizio a regime dopo la sperimentazione dell'anno precedente.

## Tentativo obbligatorio di conciliazione

La funzione relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione è svolta dal Corecom Lombardia ormai da alcuni anni ed è sicuramente quella più rilevante dal punto di vista dell'impegno organizzativo per l'elevatissima quantità delle pratiche da lavorare. La funzione è stata sempre esercitata presso la sede del Corecom. Tra gli obiettivi e le attività del Corecom Lombardia per l'anno 2011 nel campo della conciliazione vi è stato l'avvio della sperimentazione delle conciliazioni in videoconferenza con alcune delle Sedi territoriali della Regione dislocate nei capoluoghi di provincia, facenti capo alla Giunta regionale, nonché con l'operatore Tiscali con sede in Sardegna.

Per raggiungere questo risultato è stato necessario coinvolgere gli Uffici della Giunta regionale, sia perché ad essa fanno capo le STER sia perché dotati delle attrezzature idonee per la videoconferenza.

Su indicazione del Comitato, si è presa la decisione di iniziare dalle sedi più disagiate rispetto al capoluogo di regione, Milano, ove ha sede il Corecom, al fine di evitare ai cittadini utenti dispendiose trasferte. Sulla base di tale indicazione si sono scelte le sedi di Mantova e Sondrio.

### Dati sull'attività di conciliazione

Il trend delle richieste del servizio è in aumento. Ciò probabilmente è dovuto alla maggiore conoscenza dell'attività, determinata anche dalla campagna pubblicitaria realizzata nel corso dell'anno.

Il dato di maggior impatto è costituito dai numeri complessivi delle istanze pervenute. Nel corso del 2011 sono state protocollate 4908 istanze di conciliazione, con un marcato aumento rispetto alle 4581 del 2010 (l'incremento percentuale è di poco più di 7 punti)

I dati relativi alle istanze presentate dagli utenti nei confronti dei gestori hanno una distribuzione quantitativa che conferma il trend dello scorso anno.

In totale sono state esaminate 4649 pratiche.

Istanze pervenute	4'908
Istanze esaminate	4'649
di cui ammesse	4'425
di cui non ammesse	224

Sintesi dati sull'attività di conciliazione

anno 2011  
fonte: Corecom Lombardia

Le udienze svolte sono state 3702. Le istanze che hanno avuto esito positivo in udienza o extra sono state 3309.

In aumento sia il valore complessivo delle conciliazioni andate a buon fine, che sfiora i 3,4 milioni di euro (rispetto ai circa 2,7 milioni del 2010), sia l'importo medio per ogni conciliazione, che supera di poco i 1.000 euro (contro i circa 950 del 2010).

Sul piano delle criticità, si deve evidenziare l'aumento delle richieste di conciliazione con il coinvolgimento di due o più gestori, ovvero l'allargamento ad altro gestore in fase di udienza. Questo determina in termini organizzativi una crescente difficoltà nella gestione del calendario, in particolare nell'individuazione di date in cui far convergere i diversi gestori, oltre ovviamente ad un aumento del tempo da dedicare a questo tipo di conciliazioni.

<b>Importo complessivo delle conciliazioni</b>	<b>3'386'715,72 €</b>
<b>Importo medio della conciliazione</b>	<b>1'023,00 €</b>
<b>Importi delle conciliazioni</b>	
<b>anno 2011</b> fonte: Corecom Lombardia	

Altro elemento da evidenziare per il 2011 è stato l'alto numero di rinvii richiesti dalle parti, che ammontano ad un totale di 311; di questi si devono segnalare i rinvii chiesti dagli utenti pochi giorni prima dell'udienza e che sono gestiti con una comunicazione dell'Ufficio all'utente senza che venga prodotto il relativo verbale di rinvio. Nel 2011 questi casi sono stati ben 195 e hanno determinato la perdita del corrispondente numero di udienze.

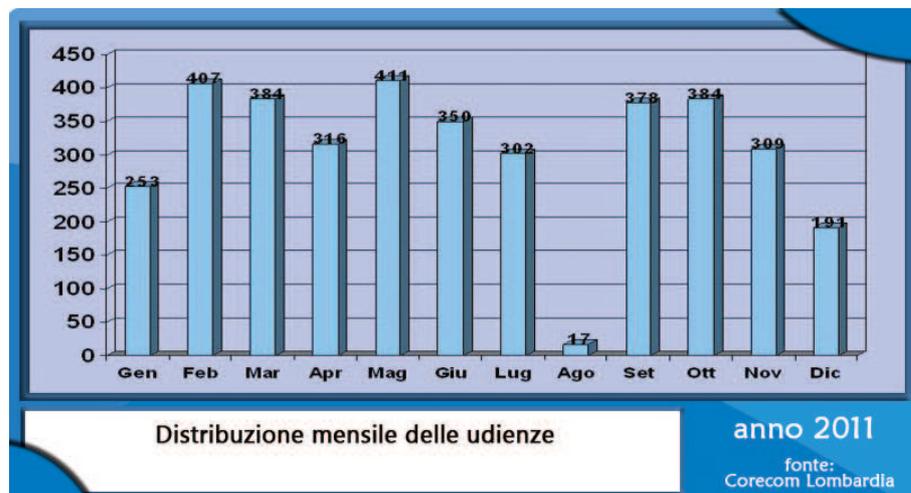
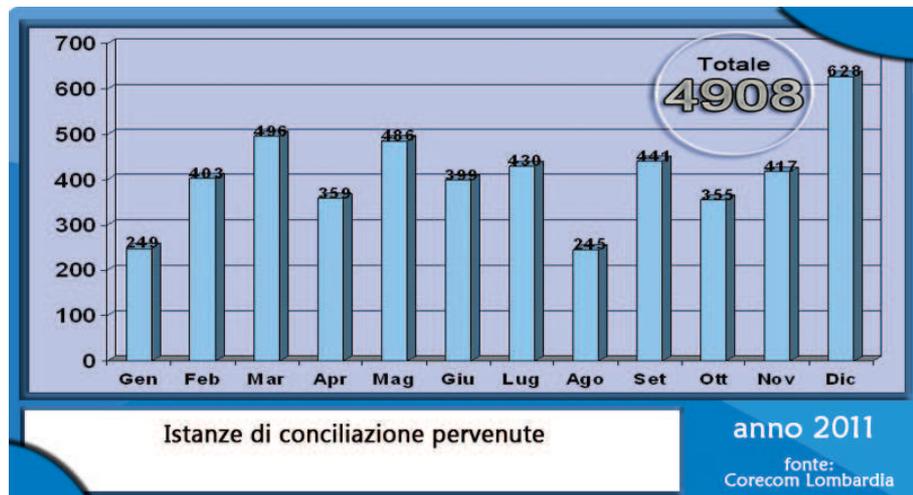
<b>Accordo extra udienza o rinuncia</b>	<b>732</b>
<b>Accordo in udienza</b>	<b>2577</b>
<b>Mancato accordo in udienza</b>	<b>435</b>
<b>Mancata comparizione</b>	<b>395</b>
<b>Mancata adesione operatore</b>	<b>179</b>
<b>Rinvii</b>	<b>311</b>
<b>Esiti attività conciliazione</b>	
<b>anno 2011</b> fonte: Corecom Lombardia	

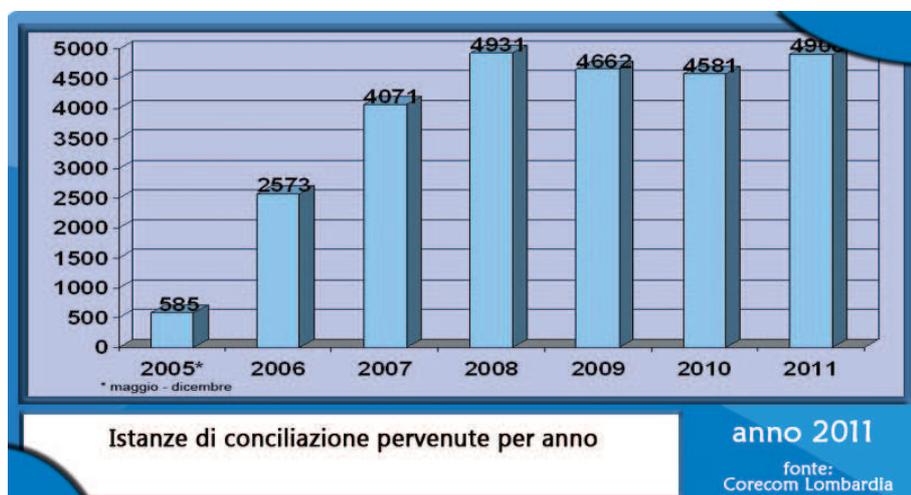
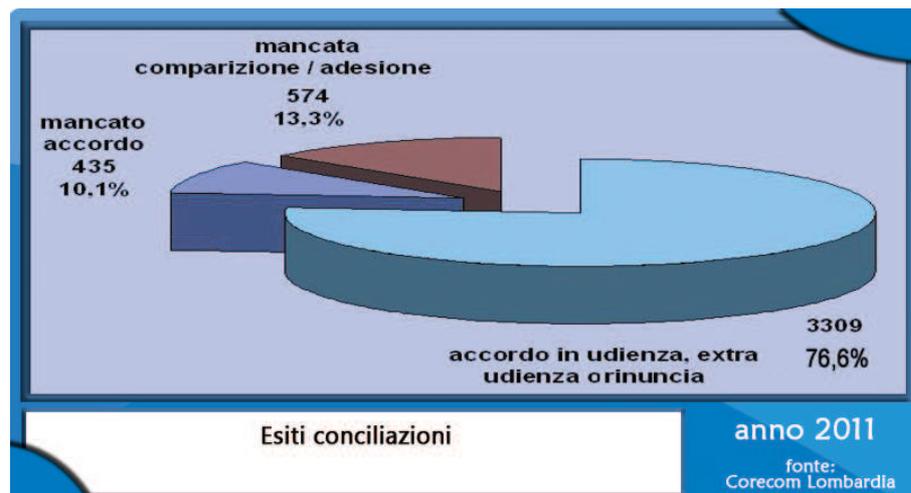
Altro elemento negativo che ha concorso a causare uno squilibrio tra l'effettiva programmazione del calendario ed il numero di udienze svolto settimanalmente, è rappresentato dalla chiusura per accordo tra le parti: fatto in sé positivo se non fosse che i gestori hanno la tendenza a chiudere le istanze già convocate, talora

nell'imminenza dell'udienza, piuttosto che quelle ancora giacenti in attesa di udienza. Per dare l'entità del fenomeno, queste chiusure nel 2011 sono state circa 300.

Infine, ha inciso sul numero globale delle udienze anche il trasloco della sede, avvenuto nel mese di dicembre.

Per quanto riguarda i dati complessivi e completi sull'attività di conciliazione nel 2011, si rinvia ai prospetti e ai grafici che seguono.





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

#### Difficoltà di rapporti tra utenti e operatori

Anche nel 2011 si conferma l'assenza in molti operatori telefonici di un interlocutore affidabile cui il cliente possa rivolgersi in caso di contestazioni o di richieste da effettuare nei confronti degli operatori: il "servizio clienti" dei diversi

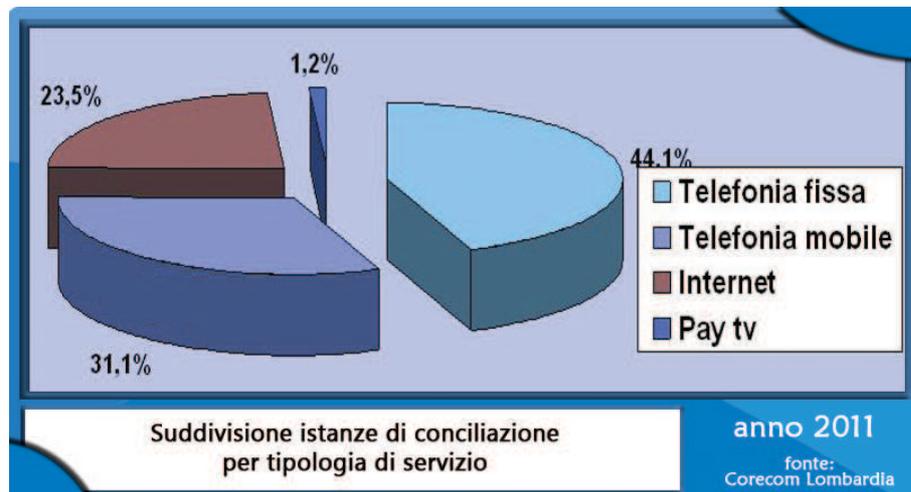
gestori, che si avvalgono dei cosiddetti call center, nella maggior parte dei casi si rivela del tutto inidoneo a fare fronte in maniera adeguata alle istanze o ai reclami degli utenti, anche se di facile risoluzione.

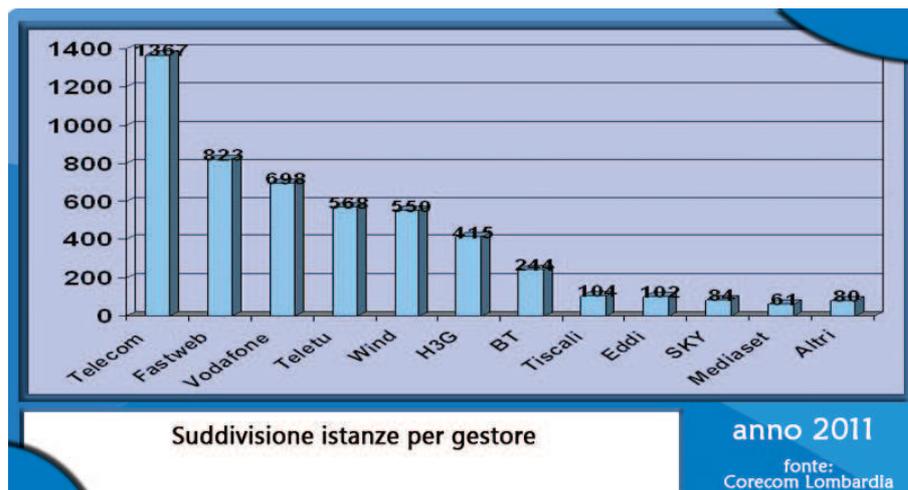
I gestori continuano in moltissimi casi a non rispondere ai reclami scritti presentati, anche ripetutamente e per raccomandata, dagli utenti, non rispettando l'obbligo, previsto dalla delibera 179/03/CSP, di dare riscontro ai medesimi reclami nel termine di 45 giorni.

### Principali tematiche oggetto delle controversie

Per quanto attiene al merito delle problematiche emerse nell'anno, si rileva un discreto aumento di istanze riferite al servizio di telefonia fissa e alla telefonia mobile. Raddoppiano le istanze legate alla "pay tv" dallo 0,6 del 2010 all' 1,2 % .

Da evidenziare il fatto che persistono ancora numerosi casi di disconoscimento di contratti attivati telefonicamente, senza che l'utente abbia prestato consapevolmente il proprio consenso, prendendone conoscenza solo al momento dell'arrivo della fattura. È da segnalare - ed è un fatto grave - che tale fenomeno colpisce in particolare modo alcune fasce deboli quali gli anziani.





### 1) Passaggio ad altro operatore

Si rileva che, in caso di richiesta di passaggio ad altro gestore, si assiste ancora in molti casi ad un avvio “precipitoso” della procedura di distacco della linea da parte dell’operatore *donating*, senza attendere i 10 giorni che la normativa (in materia di conclusione dei contratti a distanza) lascia all’interessato per un eventuale ripensamento. Essendo quella del passaggio ad altro gestore una procedura complessa, che una volta avviata non può essere interrotta, in caso di esercizio del diritto di ripensamento da parte dell’interessato, la situazione originaria non può comunque essere ripristinata immediatamente. Ciò si traduce in un aumento delle controversie, specie nel caso di interruzioni prolungate del servizio.

### 2) Migrazione

La peculiarità e la complessità della procedura di migrazione, che di fatto estromette l’utente e rende protagonisti unicamente l’operatore *recipient* e l’operatore *donating* (ai quali si aggiunge quasi sempre il proprietario della rete, cioè Telecom), ha determinato il verificarsi di situazioni in cui improvvisamente l’utente si trova cliente di un altro gestore telefonico, venendone a conoscenza in genere solo al momento del ricevimento delle fatture o in caso di malfunzionamento o sospensione di servizi che in precedenza non avevano mai dato problemi. Tale tematica, a seguito dell’intervento dell’Autorità attraverso la Delibera 52/09/CIR, che all’art. 1 definisce le modalità di generazione del codice segreto e quelle di utilizzo nelle procedure di migrazione e la Delibera 1/10/CIR, avrebbe dovuto progressivamente ridursi; cosa che, purtroppo, nei fatti non è avvenuta. Gli utenti in udienza lamentano la totale mancanza di comunicazioni una volta avviata la procedura migratoria, tale da non consentire di conoscere i motivi di eventuali ritardi o disguidi. Si deve, infine, sottolineare la fattispecie della disattivazione dell’utenza con definitiva perdita del numero telefonico interessato nei casi di errate o non richieste procedure di migrazione. L’operatore telefonico *donating*

comunica che la linea non è più attivabile a causa di un'anomalia del sistema, provocando di conseguenza la disattivazione della linea.

Il Corecom in tali casi si trova nell'impossibilità di appurare la veridicità delle argomentazioni addotte dai gestori, di svolgere verifiche tecniche per individuare sulla rete con quale gestore l'utenza telefonica si trovi e, per ultimo, di accertare se essa sia ancora riattivabile. Diviene così estremamente difficile adottare provvedimenti temporanei tesi a risolvere la problematica posta dall'utente.

È auspicio del Corecom che almeno una parte delle difficoltà vengano eliminate o notevolmente ridotte con il nuovo sistema dei questionari, messi a punto dall'Autorità, che dovrebbe partire nel 2012.

### 3) Retention

Con il termine *retention* s'intende il contatto dell'operatore *donating* con il proprio cliente, utilizzando i dati ricevuti nell'ambito delle procedure di passaggio verso l'operatore *recipient*, al fine di effettuare allo stesso proposte di offerte commerciali migliorative nel corso del passaggio.

A seguito di tali offerte (ovviamente non solo in tali casi, essendo in generale possibile che il cliente maturi il proprio ripensamento in modo indipendente), il cliente può decidere di non voler più cambiare operatore e di recedere dal nuovo contratto con il *recipient*.

In questo senso, si ritengono meritevoli di attenzione le operazioni di *retention* poste in essere da parte di qualche operatore in più di un caso in relazione al quale l'utente ha dichiarato che, pur avendo fatto richiesta di migrazione dell'utenza di rete fissa verso altro operatore, aveva accettato le condizioni commerciali più favorevoli proposte dall'operatore *donating*. In ragione di ciò, l'utente dichiarava di aver provveduto ad inoltrare, tramite raccomandata a/r, la dichiarazione di mutata volontà all'operatore *recipient* al fine di chiedere di far rientrare la sua utenza nella disponibilità dell'operatore *donating*, ma senza esito. Pertanto, l'utente presentava al Corecom richiesta di provvedimento temporaneo ex art. 5 del Regolamento per chiedere l'attivazione dei servizi di telefonia fissa con l'operatore originariamente *donating* in virtù della sua accettazione delle proposte commerciali più favorevoli che quest'ultimo gli aveva formulato.

Alla luce di questo fenomeno, che seppur limitato è pur sempre vietato, è lecito chiedersi se tutti gli operatori effettivamente inviino una comunicazione interna alle proprie unità commerciali contenente il divieto, per queste ultime, di svolgere attività di promozione commerciale con finalità di *retention* nel corso dei contatti con clienti, oggetto delle richieste di passaggio (migrazione o portabilità pura) inoltrate dal *recipient*, così come prevede la normativa di settore (vd. es. Delibera Agcom n.31/2011/CIR).

### 4) Disservizi più frequentemente lamentati dagli utenti

Per quanto attiene, più specificamente, ai disservizi lamentati dagli utenti,

si possono menzionare, tra i più frequenti:

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

- il mancato rilascio della portante 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 piani tariffari differenti rispetto a quello prescelto dall'utente. Tale problematica si manifesta soprattutto con riferimento ai contratti conclusi dall'utente tramite agenti commerciali autorizzati che, nel prospettare le varie offerte, non rendono sufficientemente edotto l'utente sulle condizioni applicabili al piano tariffario.

### 5) Telefonia mobile

Le istanze attengono per lo più all'attivazione di servizi non richiesti (invio messaggi a pagamento non richiesti) e alle difficoltà nella disabilitazione degli stessi, alla contestazione del traffico in fattura, alla mancata applicazione delle condizioni offerte.

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

L'Autorità, con la delibera n. 326/10/CONS, ha introdotto una serie di misure volte a garantire agli utenti un controllo puntuale della spesa e, soprattutto, sono stati previsti sistemi di allerta per il consumatore e conseguenti meccanismi di blocco del servizio dati al raggiungimento di una determinata soglia. Si deve rilevare che questo problema si è manifestato in molte richieste di conciliazione e ha caratterizzato in modo particolare il gestore Telecom Italia.

### 6) Mancata o tardiva gestione della disdetta

Per tutte le tipologie di servizi si sta verificando un aumento delle controversie relative alla mancata o tardiva gestione della disdetta di un servizio da parte dell'utente, con la conseguente emissione continua di fatture.

### 7) Recupero crediti

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

### Rapporti con gli operatori

Si segnala, nei rapporti tra Corecom e Operatori telefonici, un costante impegno finalizzato al mantenimento di quella concorde ed equilibrata collaborazione, i cui effetti positivi sono tangibilmente rilevabili nell'aumentata propensione delle parti al raggiungimento dell'accordo.

Per quanto riguarda il gestore Tiscali, in considerazione della impossibilità per l'operatore di partecipare fisicamente, è stato attivato il sistema dell'udienza in videoconferenza, strumento che ha dato ottimi risultati, capovolgendo il trend precedente.

### Sperimentazione "conciliazioni in videoconferenza"

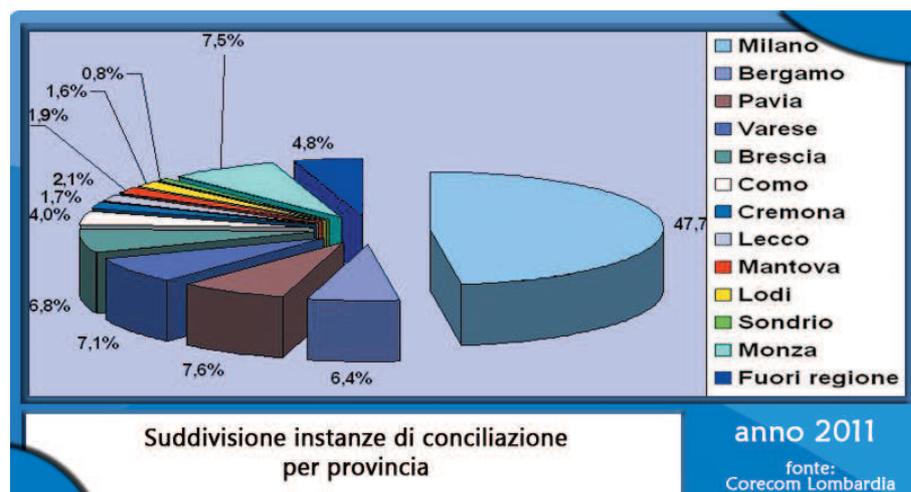
Come già accennato più sopra, il 2011 è stato l'anno di avvio delle conciliazioni con l'utilizzo della videoconferenza. Anche questa modalità di erogazione del servizio in loco ha sicuramente contribuito ad accrescere il ricorso alla conciliazione.

La sede attrezzata per poter effettuare le udienze in videoconferenza è stata identificata presso gli Uffici della Giunta regionale. Prima di rivolgere il servizio direttamente ai cittadini, si è svolta una fase di prima sperimentazione con il gestore Tiscali che per problemi di distanza non riusciva a presentarsi negli Uffici Co.re.com.

Per rendere possibile il servizio, si è avuta una costante collaborazione tra Consiglio e Giunta regionale, soprattutto dal punto di vista tecnico, al fine precipuo di rendere compatibili i sistemi.

Superata la fase tecnica e le opportune verifiche di funzionalità si sono avviati i primi tavoli con il gestore Tiscali. Visto l'esito positivo, sono state avviate le procedure per attivare le conciliazioni in videoconferenza presso le sedi territoriali (STER) di Mantova e di Sondrio.

La sperimentazione si è conclusa con 48 istanze a calendario, con un risultato molto positivo di 42 udienze effettivamente svolte, quasi tutte, peraltro, concluse positivamente con l'accordo tra le parti.



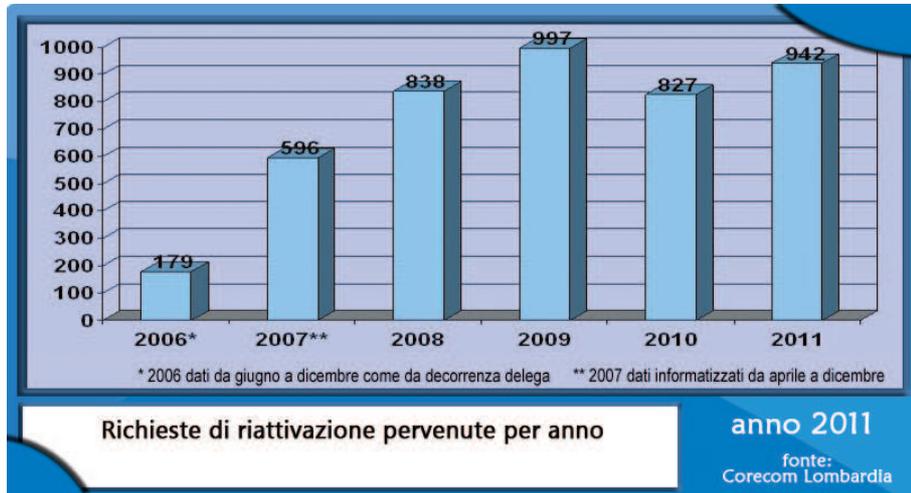
### Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano

In considerazione dell'elevato numero di istanze di conciliazione che ogni anno pervengono al Corecom, e soprattutto per la probabile ulteriore crescita dovuta alla campagna di informazione, con picchi che già creano problemi di rispetto dei tempi previsti dall'ordinamento, e inoltre per il fatto che le attività di conciliazione e mediazione e in generale gli istituti della giustizia alternativa e le tecniche di ADR sono destinati a conoscere un incremento nell'immediato futuro anche a causa della spinta venuta dal d.lgs. 28/2010, nel 2011 il Corecom ha portato a compimento un disegno già abbozzato negli anni precedenti ma mai realizzato: la stipulazione di una convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano, finalizzata, tra l'altro, a consentire l'utilizzo di mediatori dell'Ordine per le conciliazioni nel campo delle TLC. Nel frattempo, infatti, per attuare il citato d.lgs. 28/2010, l'Ordine aveva costituito un proprio organismo di mediazione. Vista la forte affinità degli istituti, reciproco è l'interesse allo scambio delle relative conoscenze ed esperienze al fine di permettere un avvio efficace del nuovo istituto della mediazione e rafforzare la conoscenza e l'effettività degli istituti della mediazione e conciliazione anche sul piano pratico, tenendo conto anche del progressivo incremento del flusso delle domande. La Convenzione, stipulata il 28 ottobre 2011, ha la finalità di permettere il trasferimento delle conoscenze ed esperienze, anche nell'ottica dell'ausilio reciproco per l'efficace svolgimento dei servizi di mediazione (Ordine) e conciliazione (Corecom); essa definisce le attività che ciascuno può svolgere nei confronti e a beneficio dell'altro, con i rispettivi impegni e oneri, nell'ottica comune del miglioramento dell'esercizio dei servizi offerti alla collettività lombarda. L'avvio in concreto è prevista per i primi mesi del 2012.

**Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio**

Nel 2011 le richieste di provvedimento temporaneo (GU5) pervenute al Corecom Lombardia sono state 942. I dati:

- 76 non sono state ammesse;
- 893 sono state ammesse con richiesta di informazioni ai gestori;



Richieste pervenute	942
Richieste esaminate	969
di cui ammesse con richiesta di informazioni a gestore	893
di cui non ammesse	76

Sintesi sull'attività relativa alle richieste di riattivazione

anno 2011  
fonte: Corecom Lombardia

Per quanto attiene all'esito delle richieste di riattivazione, si rileva il seguente dato:

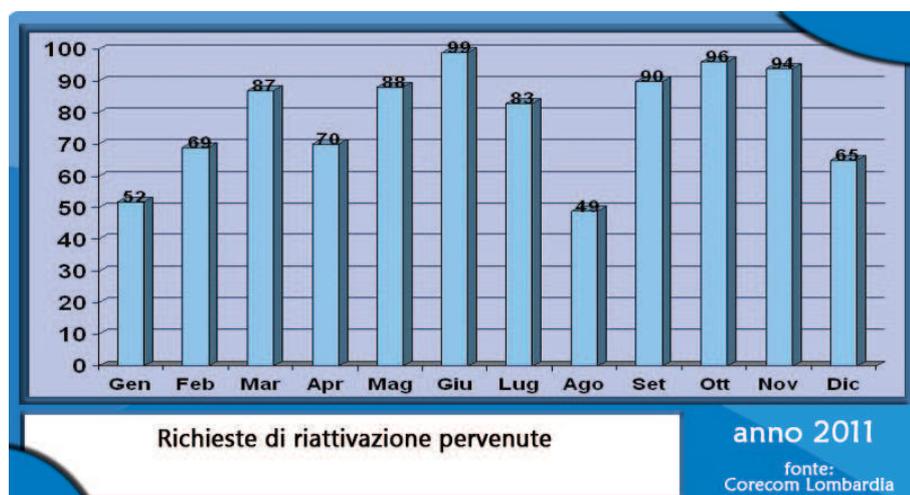
- 453 utenze sono state riattivate a seguito di richiesta osservazioni al gestore;
- 34 sono stati i provvedimenti di riattivazione;
- 30 istanze sono state rigettate a seguito delle informazioni fornite dai gestori.

Si conferma il dato positivo riguardante il numero elevato delle riattivazioni spontanee da parte dei gestori.

Riattivazione a seguito richiesta di informazioni al gestore	453
Provvedimenti di riattivazione	34
Rigetto della richiesta di riattivazione	30

Esito richieste di riattivazione

anno 2011  
fonte:  
Corecom Lombardia



## Definizione delle controversie

Come per le altre funzioni di “secondo livello”, delegate dall’Autorità a partire dal 2010, anche per la definizione delle controversie il 2011 è stato l’anno di inizio dell’esercizio a regime. L’anno ha visto un incremento delle istanze ricevute, come pure un sensibile aumento dei provvedimenti emanati.

### Dati sull’attività di definizione delle controversie

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2011 sono giunte al Corecom Lombardia 330 richieste di definizione delle controversie (di cui 9 corredate anche da istanza di provvedimento temporaneo, ex art. 5 del *Regolamento*), contro le 265 del 2010, con un aumento del 24,5 %.

Di queste 330 istanze, 164 sono state archiviate a vario titolo (alcune per accordo tra le parti intervenute prima dell’udienza di discussione, altre per transazione raggiunta in udienza, altre ancora perché dichiarate inammissibili o improcedibili - da precisare che nell’anno 2011 i provvedimenti di archiviazione complessivi, cioè relativi tanto a pratiche protocollate nel 2011, quanto a pratiche protocollate nel 2010, sono stati 254). Delle rimanenti istanze presentate nel 2011, alcune sono in fase di istruttoria/convocazione, altre sono in decisione.

Le udienze effettivamente svolte nel 2011 sono state in tutto 155, di cui 25 relative a pratiche protocollate nel 2010 e 130 relative a pratiche pervenute nel 2011. Delle 130 udienze riguardanti pratiche del 2011, 80 si sono concluse con altrettanti verbali di accordo transattivo in udienza, 6 con verbali di rinvio per trattative in corso e 24 con verbali di invio a decisione.

Durante il 2011 sono stati adottati 15 provvedimenti di definizione (contro i 5 del 2010, con un aumento quindi del triplo), di cui 13 relativi a pratiche protocollate nel 2010 e 2 relativi a pratiche protocollate nel 2011.

Per una delle controversie in definizione, relativa a una tematica di particolare rilevanza quale quella dell’utilizzo dell’apparato GSM Box per la trasformazione del traffico fisso/mobile in traffico mobile/mobile, è stato emesso provvedimento di sospensione del procedimento con contestuale richiesta di emanazione di un atto di indirizzo da parte dell’Autorità. L’emanazione di tale atto (Delibera 146/11/CIR 2011 del 22 novembre 2011) ha consentito di concludere l’istruttoria e di predisporre la proposta di definizione della controversia, a seguito della quale nel gennaio 2012 è stato deliberato dal Comitato il provvedimento definitivo.

ATTIVITA' DI DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	I sem.	II sem.	TOT 2011
A) Istanze di definizione pervenute	169	161	330
A1) Inammissibilità	40	47	87
A2) Archiviazione	95	72	167
B) Istanze per le quali si svolge udienza ex art. 16, c. 4, regolamento	96	59	155
C) Approfondimenti istruttori ex art. 18		5	5
D) Provvedimenti decisori	9	6	15
D1) Determine direttoriali di definizione ex art. 19, c. 7 del regolamento	2	2	4
D2) Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c. 7 del regolamento	7	4	11
E) Sospensioni per richiesta di atto di indirizzo ad Agcom ex art. 22, c. 4bis	0	1	1
F) Istanze di provvedimenti temporanei	9	19	28
F1) Inammissibilità	1	0	1
F2) Istanze accolte dall'operatore	6	14	20
F3) Rigetto dell'istanza	1	0	1
F4) Provvedimenti temporanei adottati	2	0	2
G) Segnalazioni inottemperanze	0	0	0

### Principali tematiche oggetto delle controversie

Oltre a quella cui si è accennato sopra, tra le tematiche giunte all'attenzione del Corecom attraverso le istanze di definizione si segnalano, per la particolare frequenza, le contestazioni relative a: traffico dati in *roaming* internazionale, ritardo nell'attivazione dei servizi e nella soluzione dei guasti, attivazione di servizi non richiesti, mancata risposta ai reclami, problemi nell'espletamento delle procedure di migrazione. Con riguardo a quest'ultima tematica, sempre più spesso si rendono necessari supplementi di attività istruttoria, con la richiesta di informazioni o il coinvolgimento diretto in udienza di uno o più operatori terzi, che si deduce abbiano avuto un ruolo nelle procedure di migrazione.

Si segnala, altresì, la presenza di numerose controversie relative all'applicazione di un contratto diverso da quello (che l'utente ritiene di avere) sottoscritto: si tratta, in particolare, di casi in cui l'utente (in genere piccole imprese familiari o ditte individuali) conclude un contratto per mezzo di agenti o rappresentanti dell'operatore telefonico, i quali promettono l'applicazione di determinate condizioni contrattuali molto favorevoli (piani tariffari o promozioni), fanno firmare il contratto senza prima completarne la compilazione in base alle indicazioni e alle esigenze del cliente e alla presenza di quest'ultimo, non rilasciano copia del contratto al cliente e poi aggiungono deliberatamente opzioni e servizi non concordati con l'altra parte; ovvero si tratta di casi in cui l'agente non fa firmare nulla (riservandosi di ritornare con il contratto da firmare) e appone una firma falsa ad un contratto mai voluto dall'utente (spesso, in questi casi in allegato dall'istanza di definizione, compare la copia della formale denuncia per truffa, con la dichiarazione della falsità della sottoscrizione apposta al contratto).

Si segnalano, infine, le controversie relative a contestazione di traffico dati non riconosciuto. Con riguardo a queste ipotesi, va detto che spesso esse si risolvono in un accordo transattivo in udienza o pre-udienza istruttoria, in cui l'operatore accorda uno storno totale o uno sconto del traffico contestato considerevolmente superiore a quello proposto in conciliazione.

Alla luce di questi esiti, si auspica un sempre maggiore sforzo da parte degli operatori nella fase conciliativa, in modo tale da consentire al Co.re.com. di chiudere positivamente le vertenze in udienza di conciliazione, senza ulteriori aggravii di lavoro per l'Ufficio, ed evitando all'utente l'avvio dell'ulteriore fase di definizione.

### Risorse impiegate

Per lo svolgimento della delega relativa alla definizione delle controversie, nell'anno 2011 è stata occupata una sola unità di personale a tempo pieno. Inoltre, durante alcuni mesi dell'anno, un'unità di personale, già preposta al protocollo, è stata assegnata anche al supporto del funzionario istruttore per gli adempimenti di segreteria. Sul finire dell'anno, a seguito di una parziale riorganizzazione, è stata assegnata in via stabile all'attività di definizione una unità con compiti di

segreteria e supporto amministrativo, venendosi quindi a disporre di una nuova risorsa integralmente dedicata.

### Criticità

In questo secondo anno di attività permangono in parte i profili di criticità evidenziati nel 2010 e legati, in particolare, **1)** a questioni di tipo organizzativo/procedurale nonché **2)** alla stessa natura dell'attività definitoria, come complementare a quella conciliativa ma da questa funzionalmente distinta.

**1)** Quanto al primo profilo, va sottolineato che, sebbene l'utilizzo del sistema informatico di gestione delle pratiche sia stato avviato a partire dai primi mesi dell'anno (febbraio/marzo 2011), ancora non si è giunti a una completa implementazione del medesimo; di conseguenza ancora oggi alcuni passaggi del procedimento, secondo la scansione indicata dagli artt. 14 e ss. del Regolamento, richiedono che l'attività di produzione e protocollazione dei documenti in entrata e in uscita, così come quella di preparazione e gestione del calendario delle udienze, venga effettuata direttamente dal funzionario responsabile del procedimento.

Inoltre, perdurando la difficoltà di rispettare i termini imposti dal Regolamento per l'avvio del procedimento con contestuale convocazione all'udienza di discussione, (10 gg. dalla ricezione dell'istanza) ex artt. 15 e 16 del Regolamento - difficoltà determinata dalla necessità di pianificare le udienze coordinandole con gli incontri, numerosissimi, di conciliazione e con la disponibilità dei rappresentanti degli operatori -, è stata confermata la scelta, già adottata dal 2010, di separare la semplice comunicazione di avvio del procedimento, con contestuale richiesta di documenti/memorie, dalla successiva ed eventuale comunicazione di convocazione delle parti all'udienza. Tale scelta è poi divenuta realtà normativa con la delibera Agcom n. 549/11/CSP di modifica del regolamento in materia di controversie.

Va inoltre dato conto della difficoltà di smaltire l'arretrato delle pratiche istruite e in attesa di delibera (o determina dirigenziale) di definizione.

Va infine segnalato come la mancata partecipazione del gestore Sky alla procedura conciliativa, così come all'udienza di definizione, stia determinando l'incremento del carico di lavoro, implicando sovente la necessità di richiedere integrazioni istruttorie, con la conseguente sospensione dei termini di conclusione dei procedimenti.

**2)** Quanto al secondo profilo che, come detto, attinente alla stessa natura dell'attività definitoria, si conferma quanto già evidenziato lo scorso anno in merito al significato che la procedura di definizione sembra assumere per alcuni gestori. Alcuni operatori, infatti, considerano tale procedura come una vera e propria conciliazione di secondo grado, durante la quale – in particolare durante l'udienza di discussione – le controversie possono essere definite transattivamente grazie al riconoscimento

di indennizzi, storni o rimborsi superiori a quelli proposti in conciliazione. Si ritiene che questo atteggiamento sia criticabile sotto un duplice profilo: in primo luogo, perché molte volte esso tradisce (e di fatto favorisce) una scarsa preparazione da parte dei rappresentanti degli operatori sulle contestazioni sollevate dagli utenti, in previsione dell'udienza di conciliazione; in secondo luogo perché determina un incremento inutile di procedimenti di definizione, avviati in relazione a controversie che potrebbero essere facilmente risolte durante l'udienza di conciliazione. In tal senso è auspicabile da parte dell'Autorità una azione di sensibilizzazione all'uso responsabile della conciliazione, in modo da alleggerire il ricorso alla definizione.

### Prospettive

Per il prossimo anno, si continuerà nell'impegno di rafforzare il coordinamento tra attività di conciliazione e attività di definizione, allo scopo di rendere quest'ultima un momento realmente residuale della risoluzione delle controversie, e cercando di mantenere ben distinte, sul piano logico e sul piano operativo, le due funzioni (evitando cioè che, da un lato, il momento conciliativo si svuoti del suo significato e venga svilito a mero passaggio obbligato e propedeutico alla decisione, e, dall'altro lato, che l'udienza di discussione si trasformi in un mero duplicato dell'udienza di conciliazione).

Al fine di ridurre il carico di arretrato (ossia di pratiche istruite e pendenti in definizione), si considererà nel 2012 la possibilità di destinare, in via sperimentale, uno o più funzionari-conciliatori (anche) allo svolgimento dell'attività di definizione delle controversie. Tale sperimentazione dovrà ovviamente avvenire nel rispetto del principio sancito dall'art. 22, comma 2, del Regolamento, che impone la netta distinzione tra le due funzioni, conciliativa e definitoria.

## Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

Il dato che più balza all'evidenza per l'anno 2011 è il calo delle domande di iscrizione al Registro, quasi che lo stesso rispecchiasse l'andamento complessivo dell'economia italiana (e non solo), che notoriamente ha conosciuto nel 2011 un momento di difficoltà (peraltro non ancora alle spalle); infatti, una delle possibili chiavi di lettura della diminuzione delle domande è proprio la contrazione dell'iniziativa economica.

Anche nel secondo anno di esercizio della delega in materia di Registro degli Operatori di Comunicazione, oltre alle funzioni consistenti nell'attività istruttoria di iscrizione dei nuovi soggetti, di inserimento dati ed aggiornamento del Registro, è stata fornita una continua e consistente attività di consulenza e di informazione a favore degli utenti. In particolare, sono state numerose ed incessanti le richieste di delucidazioni in merito alla interpretazione del Regolamento (deliberazione 666/08/CONS) e alla corretta compilazione dei modelli ROC e, soprattutto, di assistenza sulle modalità operative del programma. Si è invero riscontrato un aumento delle difficoltà nella compilazione dei modelli, con crescenti richieste di compilazione assistita da parte dell'ufficio e interventi del medesimo per l'integrazione delle richieste, con inevitabili riflessi negativi sui tempi di chiusura dei procedimenti. Le maggiori difficoltà interpretative circa il possesso dei requisiti riguardano, soprattutto, le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica. Questo genere di attività, infatti, si articola in numerose tipologie di servizi che talvolta non risultano chiaramente riconducibili alla normativa di cui al d.lgs. 259/2003 ed alla citata deliberazione 666/08/CONS. A tale proposito si deve ancora rilevare che il modello 11/ROC contiene descrizioni delle varie fattispecie di servizi non sufficientemente chiare e distinguibili fra di loro, rendendo così complicata sia per l'interessato che per l'ufficio la compilazione dello stesso.

Dall'esperienza maturata emerge la necessità di poter interagire con tutti gli iscritti che hanno compilato le comunicazioni annuali e le procedure di variazione in maniera errata. E' evidente, vista la mole notevole di errori riscontrati (circa il 70% dei procedimenti esaminati), l'impossibilità dell'ufficio di mettersi in contatto (telefonicamente o per iscritto) con ogni singolo operatore per dettare la soluzione al problema.

Pur segnalando alcune difficoltà, tipiche di una fase che può definirsi ancora sperimentale, si è, generalmente, riscontrato tra gli operatori un buon grado di apprezzamento per la delega delle funzioni ROC al Corecom, che ha permesso loro di avere un riferimento più diretto sul territorio e di ottenere risposte immediate e, di solito, risolutive ai quesiti ed alle richieste di aiuto tecnico. A tal fine è risultato anche nel 2011 di notevole ausilio agli operatori l'indirizzo di posta elettronica dedicata alla corrispondenza con gli utenti, il cui utilizzo si è rivelato in crescita. In ascesa anche il servizio di ricevimento del pubblico.

I soggetti interessati hanno espresso invece critiche sulla qualità del sistema informatico in termini di scarsa flessibilità e difficoltà d'uso, sollecitando il rinnovamento e la semplificazione del software attualmente in uso, con particolare riguardo ai procedimenti di invio telematico delle comunicazioni

annuali e di variazione.

Da segnalare anche la interruzione del servizio a causa del blocco dei terminali determinatosi in seguito al trasferimento della sede (dicembre), che ha richiesto circa un mese per il ripristino; questo ha concorso a determinare la riduzione del numero delle iscrizioni effettuate, da tenere però distinto dal suddetto fenomeno di calo delle domande.

Alla difficoltà del blocco del sistema informativo va aggiunto il trasferimento del funzionario di riferimento per il Registro, passato ad altra Amministrazione. Tale situazione, ha comportato la rimodulazione di alcuni assetti nella struttura di supporto, che hanno costretto alla revisione quasi complessiva degli addetti al Registro.

R.O.C.	I sem.	II sem.	TOT 2011
Nuove iscrizioni	142	86	228
Richieste di integrazioni/variazioni	50	45	95
Richieste di cancellazione	28	19	47
Rilascio di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	82	34	116

### Informazioni a fini statistici

Articolazione delle nuove iscrizioni per attività - R.O.C.	I sem.	II sem.	TOT 2011
Editoria	68	41	109
Editoria elettronica	27	21	48
Radiodiffusione sonora e televisiva	1	0	1
Produttori/Distributori di programmi	9	3	12
Concessionarie di pubblicità	7	2	9
Agenzie di stampa	1	0	1
Servizi di comunicazione elettronica	26	14	40
Operatori di rete	0	0	0
Fornitori di contenuti	0	0	0
Fornitori di servizi interattivi	0	0	0
Archiviazioni		31	
Trasmesse ad Agcom		4	

## Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali

### Premessa

La funzione di vigilanza del rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, che si attua con il monitoraggio e l'analisi dei programmi trasmessi dalle emittenti, è passata, nel 2011, da una



fase sperimentale ad una fase di pienezza operativa.

Con questa delega il Corecom si pone ancor più quale interlocutore privilegiato nei confronti delle emittenti locali e come 'braccio operativo' dell'Autorità sul territorio. Questo ruolo, che va consolidandosi, pone problemi relazionali impegnativi. Se da un lato il Corecom ha l'obbligo di svolgere un'attenta analisi del trasmesso volta alla corretta applicazione della normativa in materia radiotelevisiva, dall'altro la medesima attività dovrebbe essere in grado di favorire una valorizzazione dei palinsesti creativi e di programmi di qualità.

In questo particolare momento storico, la posizione di perno tra il territorio e l'Autorità impegna il Corecom ad assumere un ruolo di autorevolezza che esula, anzi supera, quello di puro organo di contestazione delle violazioni della normativa vigente, ma lo rende un centro propositivo e innovativo per le società radiotelevisive operanti sul territorio lombardo.

Nel 2011 il Corecom ha sviluppato, in termini sostanziali e procedurali, le due sessioni di monitoraggio effettuate nei mesi di novembre e dicembre 2010, che per ovvi motivi temporali sono slittate, nelle loro conseguenze procedurali sanzionatorie, all'anno successivo. Ciò ha comportato una notevole mole di lavoro, essendosi venuti a concentrare i procedimenti relativi a due sessioni, ciascuna di 10 giorni e su 11 emittenti. A ciò si deve aggiungere che il Corecom Lombardia si è trovato per la prima volta a gestire pienamente la delega in questione, per cui si è dovuto provvedere, preliminarmente, alla definizione e messa a punto della procedura concretamente da seguire, con la scansione dei momenti e degli atti da adottare, anch'essi da predisporre per la prima volta, seppur con l'ausilio degli schemi messi a disposizione dall'Autorità.

Al contempo, il Corecom ha anche dovuto eseguire la sessione di monitoraggio relativa all'anno in corso (2011).

#### TV monitorate:

- Teelombardia
- Telereporter
- Telenova
- Teacity Lombardia
- Telecampione
- Antenna 3
- Bergamo TV
- Teletutto
- Teicolor
- Studio 1 TV
- Rete 55

### Esiti monitoraggio II e III sessione 2010

Come già detto in premessa, il 2011 è stato l'anno di applicazione concreta della delega sul monitoraggio televisivo in quanto le elaborazioni quanti-qualitative dei programmi trasmessi nel corso delle due sessioni di monitoraggio 2010 sono state analizzate nel 2011 e in corso d'anno sono state quindi avviati i procedimenti sanzionatori nei casi di riscontrate violazioni della normativa vigente in materia radiotelevisiva. Le contestazioni inviate alle emittenti per le violazioni nelle quattro macro aree individuate dalle Linee guida sono state in totale 35, e precisamente:

#### II sessione (novembre 2010):

- 7 per "affollamento pubblicitario";
- 2 per "interruzione tg";
- 1 per "assenza di cambiamento del contesto scenico";
- 4 in materia di "pronostici del lotto, enalotto e giochi simili";
- 3 in materia di "obblighi di programmazione",

per un totale di 17 contestazioni.



**III sessione (dicembre 2010):**

- 9 su “affollamento pubblicitario”,
- 3 per “non riconoscibilità del messaggio pubblicitario” ,
- 1 violazione della “pubblicità” durante i cartoni animati,
- 1 per “interruzione tg”,
- 4 su “pronostici del lotto, enalotto e giochi simili”

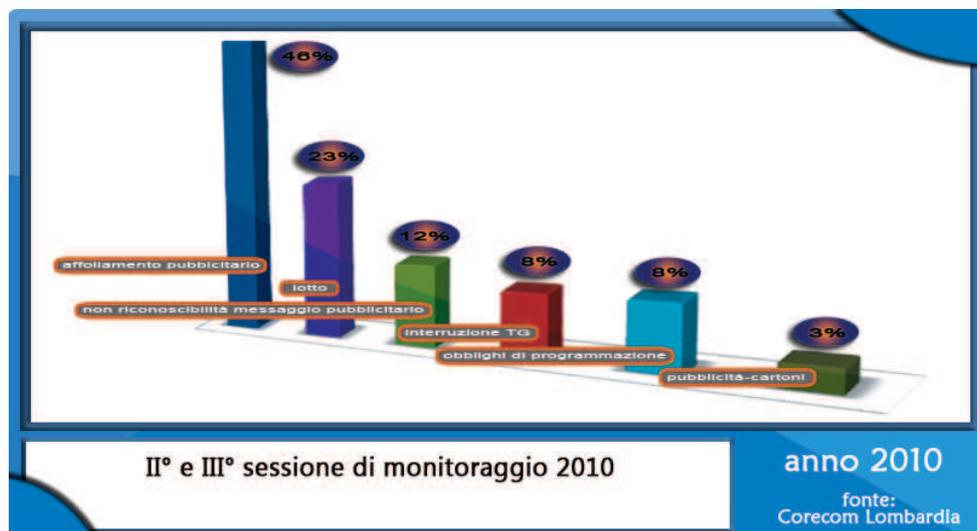
per un totale di 18 contestazioni.



Sempre con riguardo alla III sessione, sono stati avviati anche 3 procedimenti per la violazione dell’art. 34 del T.U. in tema di tutela dei minori; per ragioni di approfondimento, anche con il coinvolgimento dell’Autorità, l’invio degli atti di contestazione alle emittenti è avvenuto nelle prime settimane del 2012 (per cui non sono computate nel presente rapporto).

### Tipologia delle violazioni delle sessioni di monitoraggio 2010

In definitiva, le 35 contestazioni inviate alle emittenti sono riconducibili alle due macro-aree di monitoraggio “obblighi di programmazione” e “pubblicità”.



#### Obblighi di programmazione

Le violazioni della normativa attinente agli “obblighi di programmazione” contestate alle emittenti sono tre ma sono state annullate d’ufficio in quanto è emerso nell’istruttoria che le emittenti erano titolari di autorizzazione per la diffusione televisiva locale in tecnica digitale rilasciata dal Ministero per lo Sviluppo economico. Infatti, l’attività di diffusione in tecnica digitale terrestre non è soggetta alle disposizioni della delibera n. 78/98/CONS riferita invece all’esercizio in tecnica analogica. Le emittenti, non più definite quali “emittente a carattere informativo”, non avevano così violato la normativa applicabile alle sole emittenti analogiche.

Altre violazioni in tema di tenuta del registro dei programmi sono state invece archiviate in seguito ad indicazione pervenuta dall’Autorità sulla base di una decisione della giurisprudenza.

## **Pubblicità**

La macro area della “pubblicità” è quella in cui si è riscontrato il maggior numero di violazioni. Essa è divisibile in cinque fattispecie che corrispondono a cinque sottogruppi di violazioni, di seguito descritte:

### **Affollamento pubblicitario**

Il maggior numero di contestazioni è stato notificato per la violazione dell’art. 38, comma 9 del T.U. 177/05 concernente l’affollamento pubblicitario orario.

La principale difficoltà è stata riscontrata nel momento del calcolo esatto del numero e della durata degli eventi da inserire nel computo orario, in relazione alla tipologia degli eventi medesimi.

Infatti, se da un lato la normativa e le linee guida forniscono chiaramente la definizione delle differenti tipologie, la differenziazione e la creatività dei messaggi trasmessi ha avuto come conseguenza la difficoltà in taluni casi di ricondurre i medesimi all’interno delle fattispecie normativamente predefinite.

### **Televendite di servizi relativi ai pronostici concernenti il gioco del lotto, enalotto e giochi similari**

Nel caso di specie le 8 contestazioni mosse alle emittenti hanno riguardato la violazione dell’art. 5-ter, commi 1, 2 e 3 della delibera n. 538/01/CSP “Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite”.

Queste contestazioni hanno richiesto un’attenta analisi qualitativa e sostanziale dei programmi, a causa della difficoltà di esatta identificazione dei programmi trasmessi, sovente con presenza promiscua di elementi di televendita, spot, altro tipo di propaganda, intrattenimento, ecc.. La linea di demarcazione in concreto tra ciò che è conforme alla normativa e ciò che è difforme e quindi dà luogo a violazione è, infatti, ambigua. Prova ne è che le controdeduzioni delle emittenti, quando pervenute, sono state totalmente rivolte alla qualificazione dei programmi in esame.

### **Non riconoscibilità del messaggio pubblicitario**

La violazione dell’art. 36-bis, c.1, lett. a) del T.U. 177/05 concernente la pubblicità occulta ha interessato quattro diverse emittenti locali. La violazione è intervenuta soprattutto per comunicazioni commerciali non segnalate né riconoscibili andate in onda all’interno di programmi di intrattenimento. Spesso in queste informazioni pubblicitarie vengono esposti marchi o numeri di telefono o ancora siti internet, creando anche confusione nello spettatore.

Questa tipologia di violazione ha richiesto un’attenta analisi prettamente qualitativa del trasmesso.

### Interruzione di telegiornali

L'articolo 37, comma 4 del T.U. 177/05 prevede che *“la trasmissione di notiziari televisivi ..... può essere interrotta da pubblicità televisiva ovvero televendite soltanto una volta per ogni periodo programmato di almeno 30 minuti”*.

Tale norma è risultata violata una volta sola nella seconda sessione e due nella terza. Anche in questo caso, pur nella univocità della descrizione normativa, spesso si è osservata una scarsa chiarezza del momento di inizio e/o di fine del notiziario o ancora la commistione di più contenitori informativi contigui tra loro.

### Pubblicità e Cartoni animati

Nell'art. 3, comma 4, della delibera 538/01/CSP si legge che *“nella pubblicità diffusa prima o dopo i cartoni animati non possono comparire i personaggi dei medesimi cartoni animati”*.

La norma appare chiara ed univoca nella sua esposizione, per cui l'accertamento della violazione è stato, per l'Ufficio, molto semplice, anche per l'esistenza di un precedente analogo già sanzionato dall'Autorità.

Emittenti sorteggiate e sottoposte a monitoraggio:

1. Telelombardia
2. Telecity lombardia
3. Antenna3
4. Telecampione
5. Telecolor
6. Teletutto
7. Telelibertà
8. La6
9. Videobergamo
10. Telemantova
11. Brescia punto tv
12. Teleboario
13. Antenna 2
14. Televalassina
15. Tele monte neve
16. Videostar2
17. Mantova Tv

### Monitoraggio - sessione 2011

Il 2011 ha visto una importante novità nel campo della vigilanza-monitoraggio delle trasmissioni televisive: la revisione delle linee guida, attuata dall'Autorità nella direzione della riduzione delle sessioni (da tre ad una) e dei giorni da monitorare (da dieci a sette giorni), ma lasciando invariata la percentuale a regime di emittenti da monitorare. La revisione è stata approvata dall'Autorità nella prima parte del 2011 grazie soprattutto all'opera di sensibilizzazione svolta dai Corecom.

Per il Corecom della Lombardia, comunque, la mancata modifica della percentuale delle emittenti da sottoporre a monitoraggio ha comportato un incisivo aumento delle stesse, che sono passate da 11 a 17.

In questo quadro di riferimento, il Comitato ha proceduto come prima cosa a selezionare il campione delle emittenti da monitorare, utilizzando un criterio innovativo volto a consentire la vigilanza su tutto lo spettro delle emittenti locali lombarde; le emittenti da monitorare sono state estratte

a sorte tra due gruppi distinti determinati tenendo conto della graduatoria per l'erogazione dei contributi ministeriali per l'anno 2010: 8 emittenti tra le prime 16 della graduatoria (in sostanza quelle di maggiori dimensioni e che ricevono la parte maggiore del finanziamento statale) e le altre 9 tra le restanti (cioè le emittenti 'minori', che percepiscono contributi tra zero e la quota base).

I programmi trasmessi dalle emittenti così individuate sono stati sottoposti a monitoraggio per 7 giorni per 24 ore al giorno dal 17 al 23 ottobre 2011, per un monte ore complessivo di 2856, da moltiplicarsi per le quattro macro aree analizzate separatamente. I risultati dell'analisi quanti-qualitativa del trasmesso sono stati consegnati mentre era in corso di elaborazione la presente relazione e dovrà quindi essere vagliata attentamente dagli uffici per poi procedere all'avvio degli eventuali procedimenti sanzionatori.

Già da una prima parziale analisi, che andrà rigorosamente approfondita, emerge che per le emittenti minori vi è stata difficoltà, da parte della società incaricata del monitoraggio, di raccogliere il segnale, che in alcuni casi non è stato possibile registrare se non recandosi in loco.

### Altre attività di vigilanza in ambito radiotelevisivo

Nel corso del 2011 si sono rivolti al Corecom numerosi utenti indignati per alcuni comportamenti ritenuti scorretti da parte di emittenti televisive e radiofoniche nazionali. Laddove sussisteva la segnalazione di una presunta violazione, l'ufficio ha provveduto a dirottare l'istanza alle sedi nazionali competenti.

In ogni caso, l'ufficio ha svolto, e svolge tutt'ora, una rilevante attività di consulenza esterna, al cittadino telespettatore, per la tutela dei diritti dei più piccoli e per consigli in generale per un utilizzo dei nuovi media più adatti ai minori.

A seguito di una segnalazione di un comportamento lesivo di un'emittente locale durante un telegiornale, l'ufficio, dopo i necessari controlli, ha riscontrato la violazione dell'art. 34, comma 1, del T.U. 177/05 e del paragrafo 2.3 del Codice di autoregolamentazione TV e Minori. E' stata pertanto contestata la violazione all'emittente locale e, all'esito dell'istruttoria, è stata inoltrata all'Autorità la documentazione con proposta di prosecuzione del procedimento sanzionatorio.

Per quanto attiene la vera e propria attività delegata alla tutela dei minori e alla garanzia dell'utenza, il Corecom ha avviato, come già elencato in premessa, anche tre procedimenti per la violazione dell'art. 34 del T.U., secondo il quale i programmi non adatti ai minori *"devono essere preceduti da un'avvertenza acustica ovvero devono essere identificati all'inizio e nel corso della trasmissione, mediante la presenza di un simbolo visivo"*. Tali contestazioni sono state notificate alle emittenti nelle prime settimane del 2012.

## Conclusioni

La prima considerazione che emerge dalla esposizione dell'attività svolta nel 2011 nel campo della vigilanza-monitoraggio riguarda la complessità e la delicatezza della funzione, che si pone probabilmente come la più complessa e problematica tra quelle di seconda delega.

Se l'esercizio in concreto della funzione ha permesso, dopo decenni di 'vuoto', di rilevare le violazioni della normativa poste in essere dalle emittenti locali, e quindi di porre un argine agli 'illeciti televisivi', nondimeno esso ha fatto emergere una serie di criticità che devono condurre a riflettere, non solo sulla funzione ma anche e forse soprattutto sulla normativa di settore, sovente poco chiara e di difficile verificabilità in concreto.

Uno dei motivi di criticità è rappresentato – e qui si delinea un fattore di netta differenziazione delle emittenti locali rispetto a quelle nazionali – dalla difficoltà di definire e qualificare esattamente e correttamente alcuni dei programmi trasmessi, difficoltà che si riverbera inevitabilmente anche sul momento della individuazione delle eventuali violazioni commesse.

Un altro punto critico emerso, anch'esso non riscontrabile per le emittenti nazionali, è la difficoltà di ricezione e quindi di registrazione del segnale, in particolare per le piccole emittenti; ciò è suscettibile di determinare una scarsa qualità delle registrazioni ovvero una carenza di alcuni elementi (come ad esempio l'indicazione della data e dell'ora) che si traducono poi in una istruttoria più difficoltosa.

Per vari motivi tra cui quelli sopra descritti, l'analisi qualitativa del trasmesso è risultata spesso un lavoro lento e laborioso, anche per la specificità delle tematiche oggetto di controllo e una normativa in cui anche pochi secondi fanno la differenza tra violazione e non violazione.

Tutto questo fa sì che anche l'accertamento completo dei fatti avvenga in tempi lunghi, a volte parecchio distanti rispetto alla messa in onda dei programmi.

Nel 2011 l'organico impegnato sul monitoraggio è stato incrementato di una unità, portando a 2 il numero delle risorse assegnate. Tuttavia, a causa dell'ampiezza e complessità della materia, nonché dell'elevato numero del campione di emittenti da monitorare, permane il rischio che sia minata la qualità e la tempistica del lavoro da svolgere.

## Vigilanza in materia di tutela dei minori

La vigilanza in materia di tutela dei minori è senz'altro l'attività a maggiore impatto per la società e gli utenti in generale poiché non esaurisce la sua influenza sul semplice controllo dei programmi trasmessi dalle emittenti locali ma anzi si ripropone su tutti i media attualmente disponibili sul territorio diventandone una eco.



Il Corecom fa così da cassa di risonanza per tutte quelle iniziative di tutela dei minori e di tutela di genere nel campo dei nuovi strumenti media (digitale, internet, smartphone) che non trovano soddisfazione nella semplice segnalazione delle violazioni.

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

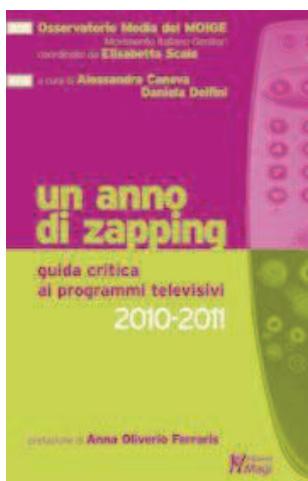
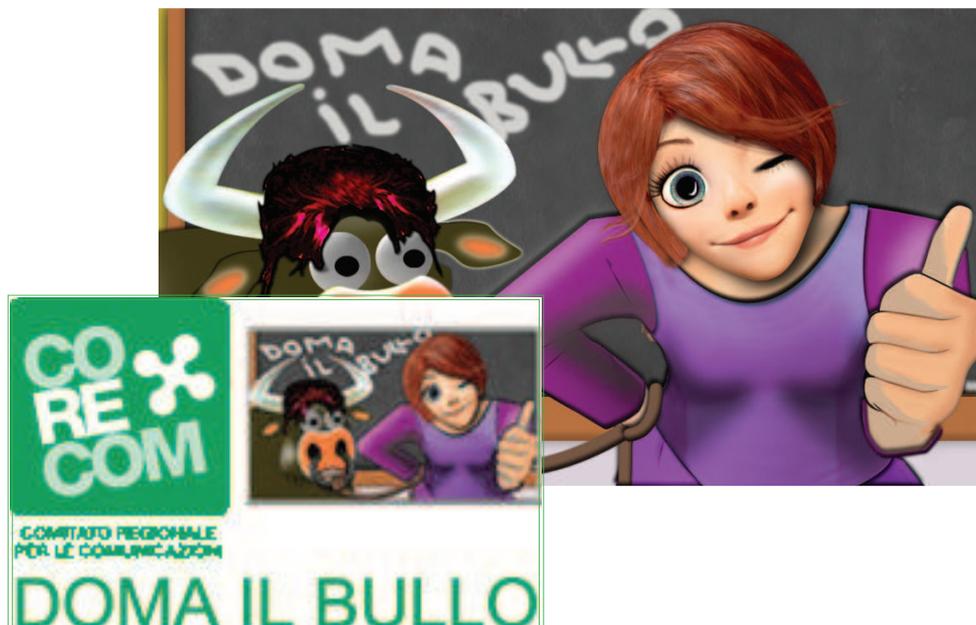


I new media non sono in sé “buoni o cattivi”, sono semplicemente il frutto del progresso tecnologico e come tale non possiedono “valori”. E’ il loro utilizzo che li rende “buoni o cattivi” e per tale motivo il Corecom propone attività volte all’educazione, soprattutto dei bambini, nativi dell’era digitale, al fine di accrescerne la conoscenza e di trasmettere un corretto impiego dei media.

Per indirizzare i giovani ad un corretto uso del telefono cellulare, il Corecom, in collaborazione con il MIUR – Istituto scolastico regionale - ha indetto il concorso “**Doma il Bullo**” per premiare i quattro migliori filmati che sviluppino il tema della lotta al bullismo. Il concorso è stato lanciato durante una tavola rotonda dal titolo “Ragazzi 2.0, cyber bullismo, social networking: come riuscire ad usare correttamente i new media” organizzato presso la sala Pirelli nel novembre 2011.

Il concorso “Doma il Bullo” che vedrà nel 2012 la premiazione del miglior video, ha come partner anche la fondazione Terre des Hommes Italia onlus, con la quale il Corecom opera sia per la difesa dell’infanzia in generale, sia per gli eventi più

strettamente legati ai media attraverso iniziative quali il “Child guardian award”, premio per la pubblicità che meglio interpreta l’immagine dei bambini, l’adesione al “Safer internet day” sostenendo un utilizzo consapevole e responsabile, ma anche creativo dei nuovi media da parte dei bambini.



Tali iniziative sono state precedute da ulteriori appuntamenti ed incontri tra i quali si segnala il convegno organizzato dal Corecom per la presentazione del libro-indagine sui palinsesti delle tv nazionali “Un anno di Zapping” elaborato dal MOIGE, presentato presso l’auditorium del Consiglio Regionale il 25 luglio 2011 con la premessa del Presidente Boni e l’introduzione del Presidente del Corecom Minoli.

Si sono ulteriormente strutturati i rapporti con l'OssCom, Centro di ricerca sui media e la comunicazione dell'Università Cattolica di Milano, e, tramite l'Osservatorio il Corecom partecipa alla terza edizione della ricerca "EU Kids Online" (network funded by the EC, Safer Internet plus Programme), indagine europea sull'esperienza dei rischi on-line e le strategie che bambini, adolescenti e genitori adottano per proteggersi.

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore

# OssCom

Centro di ricerca  
sui media e la comunicazione

Per rispondere a questo diffuso fenomeno, diventato ormai emergenza, il Corecom siede anche al tavolo dell'Osservatorio Regionale della Lombardia per la Costituzione, la Cittadinanza e l'Educazione già Osservatorio regionale sul fenomeno del bullismo in collaborazione con il MIUR.

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



## Esercizio del diritto di rettifica

Nel 2011 è stato affrontato un solo caso inerente il diritto di rettifica, peraltro nell'ambito della vigilanza sulla par condicio in campagna elettorale. Si rinvia quindi al capitolo dedicato a tale tema.

## Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi

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

Per l'esercizio in concreto dell'attività di vigilanza sulla base del nuovo Regolamento, l'Agcom ha redatto le nuove linee guida del 27 aprile 2011, cui i Corecom si attengono.

In particolare, le linee guida indicano che l'attività di vigilanza dei Corecom è rivolta all'osservazione del comportamento dei mezzi di comunicazione di massa per quanto concerne la diffusione o pubblicazione dei risultati dei sondaggi d'opinione.

Pertanto, in riferimento all'attività di monitoraggio d'ufficio, i Corecom sono tenuti ad individuare un paniere di quotidiani e di periodici a diffusione settimanale e a contenuto prevalentemente informativo nell'ambito di quelli aventi redazione principale nell'ambito territoriale di competenza da sottoporre a controllo a campione con un'attività a cadenza almeno semestrale.

Essendo le linee guida pervenute tramite e-mail il 27 aprile 2011, il primo periodo utile dal quale far partire in concreto l'attività è da far coincidere con il secondo semestre 2011.

In attuazione delle linee guida sopra citate, il Corecom Lombardia ha individuato un paniere di quotidiani di interesse locale e periodici a diffusione settimanale a carattere prevalentemente informativo nell'ambito di quelli aventi redazione principale nell'ambito territoriale di competenza.

Il Corecom ha quindi svolto l'attività di vigilanza di cui trattasi, mediante il monitoraggio d'ufficio nel periodo dal 23 novembre 2011 al 14 dicembre 2011.

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

- Un quotidiano per provincia
- Un quotidiano gratuito per l'area di Milano
- Un notiziario settimanale locale
- Scelta casuale delle date delle pubblicazioni da sottoporre a controllo.

Le testate giornalistiche analizzate sono:

- La Provincia Pavese
- Bresciaoggi
- La Gazzetta di Mantova
- La Prealpina
- Corriere di Como
- La Provincia di Sondrio
- La Provincia di Lecco
- La Provincia di Cremona
- Il Cittadino di Lodi
- L'Eco di Bergamo
- Il Cittadino di Monza e Brianza
- Metro (quotidiano milanese)
- Il Notiziario (settimanale)

Le date prese in considerazione sono: 18, 21 e 22 novembre 2011 e 14 dicembre 2011.

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

Per quanto concerne, invece, l'attività di segnalazione di eventuali presunte violazioni della normativa sui sondaggi è stata riscontrata una sola violazione della normativa contenuta nella legge 22 febbraio 2000, n. 28 (in particolare art. 8) durante il periodo elettorale delle amministrative 2011.

A tale violazione si è provveduto tramite convocazione delle parti e si è raggiunto un accordo conciliante volto alla ripubblicazione, con rettifica, del sondaggio pubblicato.





**COMITATO REGIONALE  
PER LE COMUNICAZIONI**

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

Centralino e informazioni: tel 02 67482300  
fax: 02 67482701-707

[www.corecomlombardia.it](http://www.corecomlombardia.it)