COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ - ANNO 2027

AGCOM
AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

RegioneLombardia
IL CONSIGLIO

www.corecomlombardia.it

Sommario

PARTE PRIMA- Funzioni proprie 5

Progetti di prevenzione e contrasto al cyberbullismo e tutela della reputazione digitale 6

Attività di assistenza all'utenza per la tutela della reputazione digitale 7

Partecipazione al progetto Safer internet- Generazioni connesse 7

Protocollo Regione Lombardia, Prefettura di Milano e USR 7

Progetto "Consiglieri per un giorno" 7

Fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione radiotelevisiva e dell'editoria online locale 8

Par condicio e gestione del procedimento relativo ai messaggi autogestiti gratuiti 8

Procedimenti per la violazione del divieto di comunicazione istituzionale 8

Messaggi autogestiti gratuiti 8

Monitoraggio e vigilanza del pluralismo politico-istituzionale delle emittenti televisive locali 9

Accesso al sistema televisivo e radiofonico 9

Ricerche e pubblicazioni 11

Ricerca sulla comunicazione familiare nell'era digitale. 11

Pubblicazione dedicata alla storia dell'emittenza radiotelevisiva lombarda. 11

PARTE SECONDA- Funzioni delegate 12

Le controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche 14

Svolgimento del tentativo di conciliazione 14

Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio 14

Definizione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche 15

Lo Sportello di assistenza agli utenti, alle Imprese e ai Professionisti 15

Procedure di conciliazione su istanza dell'operatore 15

Educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media 16

Percorsi di educazione digitale in attuazione del Protocollo d'intesa sottoscritto da Regione Lombardia, Corecom e Ufficio scolastico regionale 17

Corsi accreditati dal Corecom 17

Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale 18

Vigilanza sui sondaggi pubblicati sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale 18

Monitoraggio e vigilanza radio-tv locali 19

Il registro degli operatori di comunicazione e postali (ROC) 19

PARTE TERZA – Attività di comunicazione 20

Il progetto "Corecom Tour Lombardia" 21

PARTE QUARTA – Risorse 22
Risorse finanziarie 23
ENTRATE 23
SPESE 25
Risorse umane 26
Dotazione organica 26
Organigramma 27
Programmazione del fabbisogno di personale 28

Introduzione

La legge regionale istitutiva del CORECOM della Regione Lombardia (l.r. 28 ottobre 2003 n. 20) prevede che il Comitato, in tempo utile per la formazione del bilancio del Consiglio regionale, presenti all'Ufficio di presidenza del Consiglio regionale e all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, per la parte relativa alle funzioni da essa delegate, il programma di attività per l'anno successivo, con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario.

L'Ufficio di presidenza, per quanto di propria competenza, sentito il CORECOM, determina le risorse finanziarie da inserire nel bilancio del Consiglio regionale (art. 12, comma 1, l.r. 20/2003).

Il regolamento interno del CORECOM, approvato con propria deliberazione n. 10 del 6 marzo 2024 indica la data del 30 settembre per la presentazione del programma all'Ufficio di Presidenza ed all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (art. 5, comma 1, lett. a).

Il programma di attività viene integrato con le iniziative e gli interventi in relazione a funzioni, decisioni o adempimenti successivamente intervenuti o approvati (art. 5, comma 1, lett. b) del regolamento interno).

***

PARTE PRIMA - Funzioni proprie

Nelle materie indicate dalla legge regionale, il CORECOM opera quale organo di consulenza della Giunta regionale e del Consiglio regionale in materia di comunicazioni.

Le funzioni proprie indicate dalla l.r. 20/2003 (artt. 9 e 9-bis) possono essere raggruppate nelle seguenti macro-aree: i) **consulenza agli organi regionali** in materia di comunicazione locale attraverso pareri, ad esempio, sul piano nazionale di assegnazione e ripartizione delle frequenze, sui bacini di utenza e la localizzazione dei relativi impianti, sulle misure a sostegno dell'emittenza radio-televisiva locale; ii) **realizzazione di indagini e ricerche** sui media a diffusione regionale; iii) **programmazione delle trasmissioni dell'accesso** riservate dalla società concessionaria, per la diffusione regionale, ai partiti ed ai gruppi rappresentati in Parlamento, alle organizzazioni associative delle autonomie locali, ai sindacati nazionali, alle confessioni religiose, ai movimenti politici, agli enti e alle associazioni politiche e culturali, alle associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, alle associazioni di promozione sociale iscritte nei registri nazionale e regionali, ai gruppi etnici e linguistici e ad altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta; iv) funzioni in materia di tutela della **reputazione digitale, prevenzione e contrasto al cyberbullismo ed educazione all'uso responsabile dei mezzi di comunicazione digitale**; v) **promozione delle attività di comunicazione attraverso patrocini, premi e riconoscimenti.**

Per le competenze attribuite direttamente dal legislatore statale il CORECOM opera invece come organo decentrato dell'Autorità. In particolare, la legge 22 febbraio 2000, n. 28 assegna ai Comitati regionali per le comunicazioni, nell'ambito territoriale di propria competenza, compiti di vigilanza sulla corretta e uniforme applicazione della legislazione vigente in tema di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione.

Progetti di prevenzione e contrasto al cyberbullismo e tutela della reputazione digitale

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

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

- di diffusione di informazioni sull'uso corretto e responsabile delle tecnologie e dei nuovi mezzi di comunicazione digitale, con particolare attenzione ai minori;

- di promozione e realizzazione di iniziative di studio, prevenzione e contrasto al fenomeno del cyberbullismo e di tutela della reputazione e della identità digitale in rete;

- di supporto e orientamento in ordine agli strumenti di tutela della reputazione e della dignità digitale.

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

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

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

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

Partecipazione al progetto Safer internet - Generazioni connesse

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

Protocollo Regione Lombardia, Prefettura di Milano e USR

Il CORECOM partecipa alla cabina di regia e monitoraggio Cabina di regia del protocollo finalizzato allo sviluppo e al consolidamento in ambito scolastico di buone prassi per la prevenzione e il contrasto ai fenomeni legati alle diverse forme di dipendenza, al bullismo e cyberbullismo, alle altre forme di disagio sociale minorile e per la promozione della legalità.

Progetto "Consiglieri per un giorno"

Il CORECOM partecipa con un proprio modulo sulla cittadinanza digitale al progetto "Consigliere per un giorno" dell'anno scolastico 2026/2027, un percorso di educazione civica realizzato dal Consiglio regionale che si rivolge alle scuole secondarie di II grado della regione. In particolare, le classi iscritte all'iniziativa redigono in classe dei progetti di legge con i docenti e con l'ausilio degli esperti della Regione che poi, nell'ultima giornata, vengono a discutere nell'aula consiliare simulando una seduta di Consiglio.

Fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione radiotelevisiva e dell'editoria online locale

L'art. 5-bis della legge regionale 25 gennaio 2018, n. 8, aggiunto dalla legge regionale 28 dicembre 2020, n. 25, ha istituito il "Fondo regionale per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione radiotelevisiva e dell'editoria on line locale" finalizzato all'erogazione di contributi alle emittenti radiotelevisive e alle testate giornalistiche online.
Il Corecom deve esprimere il proprio parere sui criteri di ripartizione tra le due categorie di beneficiari delle risorse del Fondo e sui criteri e la procedura per l'assegnazione dei contributi che deve adottare la Giunta regionale.

Par condicio e gestione del procedimento relativo ai messaggi autogestiti gratuiti

La legge 22 febbraio 2000, n. 28 assegna ai Comitati regionali per le comunicazioni, nell'ambito territoriale di propria competenza, compiti di vigilanza sulla corretta e uniforme applicazione della legislazione vigente in tema di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e di accertamento delle eventuali violazioni, ivi comprese quelle relative all'art. 9 della legge n. 28 del 2000 in materia di comunicazione istituzionale.

I CORECOM, a conclusione dell'istruttoria sommaria, comprensiva del contraddittorio, formulano le proposte all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'adozione dei provvedimenti di sua competenza, nel rispetto dei termini procedimentali di cui all'art. 10 della citata legge n. 28/2000.

Procedimenti per la violazione del divieto di comunicazione istituzionale

Dalla data di convocazione dei comizi elettorali alla data del voto vige per le amministrazioni pubbliche il divieto di effettuare attività di comunicazione che non presenti i caratteri della impersonalità e indispensabilità per l'efficace assolvimento delle proprie funzioni.

In caso di segnalazione o laddove d'ufficio riscontri l'avvenuta violazione del divieto, il Corecom cura l'istruttoria del relativo procedimento, trasmettendo all'Autorità gli esiti dell'attività svolta e la proposta di provvedimento finale (archiviazione o sanzione).

Messaggi autogestiti gratuiti

Il Corecom cura gli adempimenti relativi alla trasmissione dei messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG) da parte dei soggetti politici sulle emittenti televisive e radiofoniche lombarde e, in particolare: - la raccolta delle disponibilità delle emittenti televisive e radiofoniche locali a trasmettere i messaggi, dandone comunicazione all'Autorità; - la raccolta delle richieste dei soggetti politici che intendono trasmettere i messaggi politici autogestiti gratuiti; - il sorteggio per la individuazione dell'ordine di trasmissione dei messaggi nei contenitori nel primo giorno di trasmissione; - le attività istruttorie finalizzate al rimborso (ricevimento e verifica della rendicontazione relativa ai messaggi trasmessi, controllo a campione, determinazione dell'importo spettante a ogni emittente e comunicazione al Ministero delle imprese e del made in Italy e agli uffici della Giunta regionale per la liquidazione).

Monitoraggio e vigilanza del pluralismo politico-istituzionale delle emittenti televisive locali

Tra le funzioni "proprie "assegnate al CORECOM vi è quella di effettuare il monitoraggio dell'emittenza locale con riferimento all'area della tutela del pluralismo politico-istituzionale.

Ai sensi dell'art. 11-quater della legge n. 28/2000 recante "Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica", le emittenti radiofoniche e televisive locali devono garantire il pluralismo, attraverso la parità di trattamento, l'obiettività, l'imparzialità e l'equità nella trasmissione sia di programmi di informazione, nel rispetto della libertà di informazione, sia di programmi di informazione politica.

Il monitoraggio dell'area del pluralismo politico-istituzionale si concentra sulla tipologia di programmazione dell'emittenza televisiva locale disciplinata dalla legge 28/2000 e dal Codice di autoregolamentazione, approvato con decreto ministeriale 8 aprile 2004: programmi di comunicazione politica, programmi di informazione e messaggi politici autogestiti (gratuiti o a pagamento).

Il CORECOM Lombardia sottoporrà a monitoraggio tre emittenti locali, con riferimento all'area del pluralismo politico-istituzionale, nel periodo ricompreso dal trentesimo giorno precedente alla data del voto fino alla data del voto nonché, in caso di ballottaggio, anche nel periodo successivo e fino alla data di svolgimento dello stesso. È altresì previsto lo svolgimento dell'attività di vigilanza a seguito di segnalazioni ricevute dal CORECOM, riguardanti violazioni da parte dell'emittenza televisiva locale delle disposizioni in materia di parità di accesso ai mezzi di comunicazione nel periodo delle campagne elettorali e referendarie.

Per l'individuazione delle emittenti da monitorare si effettuerà un sorteggio tra le emittenti locali che trasmettono nell'area tecnica AT03 Lombardia e Piemonte orientale.

Accesso al sistema televisivo e radiofonico

Tra le funzioni proprie del CORECOM, rientra quella relativa all'attuazione dell'art. 6 legge 14 aprile 1975, n. 103 (*Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva*) - recentemente ripreso dall'art. 59, comma 2, lett. d) del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 "*Testo unico dei servizi di media audiovisivi*" - che prevede siano riservati appositi spazi nella programmazione radiotelevisiva della concessionaria pubblica ai partiti e ai gruppi rappresentati in Parlamento, alle organizzazioni associative delle autonomie locali, ai sindacati nazionali, alle confessioni religiose, ai movimenti politici, agli enti e alle associazioni politiche e culturali, alle associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, alle associazioni di promozione sociale iscritte nei registri nazionale e regionali, ai gruppi etnici e linguistici e agli altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta.

Il CORECOM cura la programmazione trimestrale delle trasmissioni dell'accesso, raccogliendo e valutando l'ammissibilità delle istanze che i soggetti interessati presentano al Comitato, raccogliendo il materiale autoprodotto eventualmente inviato dai soggetti richiedenti, definendo la programmazione delle registrazioni delle trasmissioni per gli accedenti che decidono di avvalersi del

supporto tecnico gratuito della sede regionale della Rai e, infine, provvedendo alla definizione del calendario delle trasmissioni nel trimestre di riferimento.

Il CORECOM svolge, inoltre, attività di vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi ai programmi dell'accesso e sull'esecuzione dei piani trimestrali approvati.

I "*Programmi dell'accesso regionale a cura del CORECOM Lombardia*" sono trasmessi ogni sabato mattina alle ore 7.30 sul canale televisivo RAI3 e in radio ogni sabato sera alle ore 23.35 su Radio RAI1, ad eccezione dei periodi elettorali durante i quali la diffusione dei programmi dell'accesso viene sospesa.

Proseguiranno nell'anno 2027 le interlocuzioni con la RAI regionale per la sottoscrizione di un **Protocollo regionale** per disciplinare le modalità di programmazione e realizzazione delle trasmissioni regionali dell'accesso.

Ricerche e pubblicazioni

Ricerca sulla comunicazione familiare nell'era digitale.

Le tecnologie digitali, come internet e i social media, influenzano e modellano le dinamiche e le strutture delle famiglie contemporanee. Il fenomeno impatta sia sulle relazioni all'interno del nucleo familiare che sulle interazioni con l'esterno. I genitori, in particolare, hanno subito una rimodulazione dei propri ruoli e delle proprie relazioni, soprattutto a causa del divario generazionale che ha portato a incomprensioni e a una riduzione della comunicazione con i figli. Le nuove tecnologie hanno reso le persone sempre più dipendenti da uno stile di vita caratterizzato da simultaneità, velocità, immediatezza ed effimerità, influenzando anche il modo stesso di comunicare.

Il Corecom Lombardia, nell'ambito delle proprie competenze in materia di comunicazione, educazione mediale e tutela dei minori, intende promuovere un'indagine approfondita su queste tematiche, realizzando una ricerca che si propone come strumento conoscitivo e operativo al servizio delle istituzioni regionali e del territorio.

I risultati della ricerca verranno presentati in un evento pubblico nel 2027. Verrà anche elaborato un documento con proposte concrete per le politiche regionali in materia di supporto alla genitorialità, welfare familiare e educazione digitale.

Pubblicazione dedicata alla storia dell'emittenza radiotelevisiva lombarda.

Le radio e le TV locali private nascono negli anni 70 del secolo scorso parallelamente alla nascita delle Regioni a statuto ordinario e dei Comitati regionali per il servizio radiotelevisivo (Co.Re.Rat).

La storica sentenza n. 202 del 28 luglio 1976 della Corte Costituzionale ha dichiarato illegittimo il monopolio statale sulle trasmissioni radiotelevisive, aprendo ufficialmente l'era delle emittenti private in Italia, stabilendo la legittimità della radio e della televisione privata a condizione che la diffusione restasse limitata all'ambito locale.

Le radio e le tv locali hanno avuto un forte legame con le comunità locali, promuovendo la cultura locale, la musica e gli eventi, contribuendo alla formazione di identità locali più forti e al coinvolgimento delle comunità. Hanno inoltre influenzato la comunicazione politica locale ed avuto un ruolo nell'evoluzione della comunicazione politica stessa. Hanno inoltre fornito una piattaforma per il dibattito politico ed hanno influenzato la percezione pubblica delle questioni politiche.

La pubblicazione del Corecom intende ripercorrere la storia di tutte le radio e le tv locali lombarde e dello stesso Corecom.

PARTE SECONDA - Funzioni delegate

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

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

L'Accordo Quadro tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome in vigore a partire dal 1°gennaio 2023, ha individuato le materie oggetto di delega. A tale Accordo Quadro ha fatto seguito la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate al CORECOM Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023 da Regione Lombardia con AGCOM.

Le materie delegate ai CORECOM riguardano:

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

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

Le controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche

La procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche dinanzi al CORECOM, disciplinata dal Regolamento approvato con la deliberazione AGCOM n. 194/23/CONS, si caratterizza per la gratuità, per i tempi certi di conclusione dei procedimenti e per il fatto di svolgersi sulla piattaforma digitale ConciliaWeb, sviluppata da AGCOM. Queste caratteristiche (gratuità, tempi certi di conclusione dei procedimenti e possibilità di svolgimento dell'intero procedimento *online*) hanno reso il ricorso al CORECOM il canale numericamente preferito dagli utenti per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dalla legge.

Svolgimento del tentativo di conciliazione

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

Le modalità di autenticazione mediante SPID, Carta d'Identità Elettronica (CIE) o Carta Nazionale dei Servizi (CNS) previste dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" (v. art. 4, comma 2) possono rappresentare, per una parte dell'utenza, una barriera all'accesso al servizio.

Al fine di garantire il diritto alla tutela dei propri diritti, il Corecom ha avviato una interlocuzione con l'Autorità al fine di consentire a tutti i cittadini la effettiva possibilità di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione in condizioni di eguaglianza (art. 24 Cost.).

In particolare, è stato chiesto all'Autorità di considerare la possibilità di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione anche attraverso la presentazione dell'istanza e della documentazione relativa al procedimento su supporto cartaceo e lo svolgimento dell'udienza in presenza, valutando altresì la possibilità di garantire un'assistenza gratuita, nei casi da individuarsi, in tutte le fasi di svolgimento del procedimento.

Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ovvero nel corso della relativa procedura o dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al CORECOM l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso.

Della richiesta è dato avviso all'operatore, che nei cinque giorni successivi può produrre eventuali memorie e documentazione. Il CORECOM, entro dieci giorni dalla presentazione dell'istanza, può adottare un provvedimento temporaneo per il ripristino della funzionalità del servizio, ovvero

rigettare la richiesta. Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti e informazioni anche a operatori terzi che risultino coinvolti nella controversia.

I provvedimenti adottati costituiscono dei veri e propri ordini dell'Autorità e devono essere eseguiti entro il termine da essi indicato. In caso di inottemperanza il CORECOM competente ne informa tempestivamente la Direzione AGCOM per l'applicazione della sanzione ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

Definizione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche

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

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

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

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

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

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

Procedure di conciliazione su istanza dell'operatore

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

Educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media

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

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

Nel 2024, con la delibera AGCOM 177/24/CONS del 29 maggio 2024, l'Autorità ha adottato un atto di indirizzo con l'obiettivo di favorire l'avvio di percorsi formativi di cittadinanza digitale nelle istituzioni scolastiche secondarie di primo e secondo grado, anche volte al conseguimento del cd. patentino digitale o di cittadinanza digitale da parte degli studenti interessati, promossi dai CORECOM e al fine di rafforzare il legame con le competenze e i compiti specifici dell'Autorità, nonché di configurare un quadro organico e omogeneo nell'ambito del quale svolgere le attività delegate ai CORECOM.

Inoltre, il 18 dicembre 2024 è stato siglato un Protocollo di intesa tra il Ministero dell'Istruzione e del Merito e AGCOM, con la finalità di promuovere lo sviluppo di attività di alfabetizzazione digitale e mediatica in ambito scolastico, con particolare riferimento alla scuola secondaria di primo e secondo grado.

Tali percorsi formativi, la cui conformità all'atto di indirizzo in materia sia stata preventivamente attestata dall'AGCOM, possono essere valutati, da parte delle istituzioni scolastiche nell'ambito della loro autonomia, all'interno del curricolo di educazione civica e del relativo monte orario annuale previsto dall'articolo 2, comma 3, della legge 20 agosto 2019, n. 92.

Regione Lombardia ha recentemente approvato la **Legge Regionale 3 giugno 2026, n. 12** con l'obiettivo di sostenere e promuovere per gli adolescenti che si affacciano al mondo del web e dei social, in maniera omogenea e quanto più diffusa sul territorio regionale, un percorso formativo accessibile ed essenziale su alcune delle competenze necessarie ad utilizzare la tecnologia con consapevolezza e responsabilità.

In particolare, la Regione si impegna a promuovere la realizzazione di una piattaforma informatica regionale di formazione a distanza e altri supporti, anche cartacei, per favorire l'attuazione omogenea e diffusa di percorsi formativi di cittadinanza digitale volti al conseguimento del patentino digitale. La Giunta regionale promuove l'istituzione di un Tavolo composto da esperti e la stipulazione di un protocollo di intesa con il CORECOM e con l'Ufficio scolastico regionale, al fine di definire i requisiti minimi della piattaforma informatica e le modalità di realizzazione, di organizzazione e di fruizione dei percorsi formativi e di rilascio del patentino digitale al termine del percorso, a conferma del raggiungimento di una adeguata consapevolezza digitale, tenuto conto anche delle esperienze già

avviate sul territorio lombardo dagli istituti scolastici e da altri soggetti pubblici e privati e del Terzo settore.

Percorsi di educazione digitale in attuazione del Protocollo d'intesa sottoscritto da Regione Lombardia, Corecom e Ufficio scolastico regionale

Il 16 gennaio 2026 è stato sottoscritto il **Protocollo d'intesa** sottoscritto da Regione Lombardia, Corecom e Ufficio scolastico regionale per la realizzazione di percorsi formativi di cittadinanza digitale.

L'Ufficio scolastico regionale ha approvato**,** con decreto del 1° aprile 2026 del direttore generale**, l'avviso finalizzato alla selezione delle istituzioni scolastiche statali della Lombardia** a cui affidare, la progettazione, l'organizzazione e l'erogazione del percorso formativo di educazione digitale del Corecom Lombardia per il conseguimento del Patentino digitale.

A partire dall'anno scolastico 2026/2027, gli studenti delle scuole selezionate che svolgeranno il percorso formativo del Corecom potranno conseguire al termine del percorso il patentino digitale.

Le scuole potranno beneficiare per la realizzazione dei corsi dei finanziamenti regionali.

Corsi accreditati dal Corecom

Anche nell'anno 2027 il CORECOM si impegna a promuovere i percorsi formativi di cittadinanza digitale in ambito scolastico presentati dagli operatori del settore e di cui sia stata valutata la conformità agli indirizzi approvati dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

In proposito, con delibera n. 8 del 4 marzo 2025, il Comitato ha disciplinato la procedura per ottenere il riconoscimento dei percorsi formativi di cittadinanza digitale proposti dagli operatori del settore tra le attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dal CORECOM Lombardia.

Il riconoscimento del percorso formativo comporta:

- l'inserimento del progetto nell'elenco dei percorsi formativi di cittadinanza digitale promossi dal Corecom, pubblicato sul sito web istituzionale del Comitato;
- la possibilità di fregiarsi del **logo del Corecom e di Agcom** sul materiale didattico, sulla piattaforma digitale e sul materiale promozionale;
- l'impegno del Corecom a promuovere il progetto e a collaborare per la sua realizzazione, integrando i contenuti del percorso formativo con un proprio intervento o con la realizzazione di uno specifico evento collegato all'iniziativa;
- il rilascio da parte del Corecom agli studenti degli istituti scolastici lombardi che hanno completato il percorso formativo, di una certificazione che attesta le competenze acquisite (**Patentino digitale**), secondo le modalità definite da Agcom;
- la trasmissione del progetto all'**Ufficio scolastico regionale** per la sua promozione presso le istituzioni scolastiche, che potranno inserire il percorso formativo all'interno del curricolo di

educazione civica e del relativo monte orario annuale previsto dalla legge 20 agosto 2019, n. 92.

Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale

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

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

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

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

Vigilanza sui sondaggi pubblicati sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale

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

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

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

Monitoraggio e vigilanza radio-tv locali

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

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

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

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

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

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

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

Il registro degli operatori di comunicazione e postali (ROC)

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

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

PARTE TERZA – Attività di comunicazione

Il progetto “Corecom Tour Lombardia”

Per promuovere le attività del Comitato Regionale per le Comunicazioni della Lombardia, proseguirà nel 2027 il progetto “Corecom Tour Lombardia” - avviato nel 2025 con la prima tappa a Lecco e proseguito nel 2026 con la tappa a Monza.

L’iniziativa ha l'obiettivo di sensibilizzare cittadini, istituzioni e imprese sui temi della comunicazione, dell’innovazione digitale e della tutela dei diritti degli utenti

Il CORECOM TOUR LOMBARDIA rappresenta un'opportunità per rafforzare il legame tra il Comitato e il territorio, valorizzando le specificità di ogni provincia e promuovendo una cultura della comunicazione consapevole e partecipata in tutta la Lombardia.

Il progetto prevede il coinvolgimento delle istituzioni, dei media (stampa, radio, tv) delle Associazioni del Terzo Settore, delle Istituzioni scolastiche delle Associazioni di categoria e della Camera di Commercio locali. Saranno inoltre invitati i Consiglieri regionali della provincia interessata, oltre al Presidente del Consiglio regionale.

Nelle tappe del Corecom Tour, dopo i saluti istituzionali, saranno trattati i seguenti argomenti: le funzioni del CORECOM, la gestione delle controversie tra utenti e operatori telefonici, Elezioni e Par Condicio, Media education, monitoraggio dell’emittenza televisiva locale.

Verrà distribuita la brochure appositamente realizzata per l’iniziativa che illustra le attività svolte dal Corecom.

Nel 2027, il Corecom Lombardia si propone di completare il tour nelle province lombarde con un calendario più serrato e valutando anche diverse modalità organizzative di realizzazione al fine di un maggiore coinvolgimento delle istituzioni.

PARTE QUARTA – Risorse

Risorse finanziarie

ENTRATE

Per l'esercizio delle funzioni delegate, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) assegna al Corecom Lombardia un contributo annuale il cui importo è stato definito nell'Accordo quadro 2023-2027.

Le risorse assegnate al Corecom da Agcom possono essere utilizzate esclusivamente per l'esercizio delle funzioni delegate, ivi comprese le attività di ricerca, progetti, corsi, convegni ed eventi ad esse connessi, con esclusione delle spese riferibili ad accoglienza e rappresentanza. Le risorse assegnate possono essere altresì utilizzate per le tipologie di spesa correlate al fabbisogno di personale.

Le risorse assegnate al Corecom Lombardia dall'Accordo quadro 2023-2027 sono indicate nella tabella sottostante:

CONTRIBUTO AGC0M PER FUNZIONI DELEGATE	**CAP 22 - ENTRATE**
quota generale	183.009,58 €
quota fissa risoluzione controversie	56.000,00 €
quota vigilanza TV locali	28.560,25 €
quota gestione Registro operatori della comunicazione	2.941,10 €
quota media education	7.352,57 €
TOTALE CONTRIBUTO FISSO	**277.863,50 €**
QUOTA VARIABILE EFFICIENZA (stima su contributo erogato nel 2026)	
quota efficienza conciliazioni	18.008,87 €
quota efficienza definizioni	8.425,21 €
	26.434,08 €
TOTALE PREVISIONE ENTRATA PER CONTRIBUTO AGCOM	**304.297,58 €**
CONTRIBUTO AGC0M PER FUNZIONI DELEGATE	**CAP 22 - ENTRATE**
quota fissa contributo	277.863,50 €
quota variabile contributo (quota efficienza)	26.434,08 €
totale contributo Agcom per esercizio funzioni delegate	**304.297,58 €**

La "quota efficienza conciliazioni" viene assegnata da Agcom in proporzione alle istanze pervenute a ciascun Corecom su base annuale al raggiungimento di uno o entrambi i seguenti obiettivi:

- convocazione della prima udienza, entro trenta giorni, per il 60% delle istanze pervenute;

- convocazione della prima udienza, entro sessanta giorni, per il 95% delle istanze pervenute.

La "quota efficienza definizioni" viene assegnata, in proporzione alla popolazione residente in ciascuna Regione, al raggiungimento del seguente obiettivo: conclusione dell'80% dei procedimenti di definizione avviati nell'anno, entro 180 giorni.

SPESE

Il fabbisogno finanziario per lo svolgimento delle attività del Corecom per l'anno 2027 viene quantificato come segue:

CAP.	DESCRIZIONE	2026	spese impegnate	2027
001252	PATROCINI AD AMMINISTRAZIONI LOCALI(L.R. 13/2025)	5.000,00 €	- €	5.000,00 €
001253	PATROCINI A ISTITUZIONI SOCIALI PRIVATE (L.R. 13/2025)	5.000,00 €	- €	- €
001254	PREMI E RICONOSCIMENTI A STUDENTI PERCOMUNICAZIONE (L.R. 13/2025)	5.000,00 €	- €	5.000,00 €
002213	RICERCHE E SERVIZI DI RILEVAZIONE	12.500,00 €	12.500,00 €	20.000,00 €
002214	SPESE PER ORGANIZZAZIONE EVENTI E PROMOZIONE	10.500,00 €	5.657,30 €	20.000,00 €
002222	MONITORAGGIO DEL SISTEMA RADIOTELEVISIVO LOCALE	25.800,00 €	25.704,18 €	25.800,00 €
002238	COLLABORAZIONE CON CAMERA DI COMMERCIO MILANO, MONZA E LODI	62.000,00 €	61.628,00 €	69.000,00 €
002239	MONITORAGGIOPAR CONDICIO	10.200,00 €	10.200,00 €	10.200,00 €
002240	FORMAZIONE	18.000,00 €	- €	8.000,00 €
002241	SPESE PER MISSIONI	15.000,00 €	2.837,78 €	15.000,00 €
003502	SPESE DI CANCELLERIA, STAMPATI, ALTRO MATERIALE PER IL FUNZIONAMENTO DEGLI UFFICI	5.000,00 €	1.537,20 €	5.000,00 €
008501	NOLEGGIO HARDWARE, SOFTWARE E LICENZE D'USO	451,40 €	451,40 €	500,00 €
008509	SERVIZI INFORMATICI E DI TELECOMUNICAZIONI	10.000,00 €	6.000,00 €	10.000,00 €
		184.451,40	**126.515,86**	**193.500,00**

Il contributo assegnato al Corecom per lo svolgimento delle funzioni delegate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è ripartito come segue:

Monitoraggio emittenza televisiva locale	25.800,00 €
Stampa patentini digitali	5.000,00 €
Formazione personale	8.000,00 €
Accordo di collaborazione con Camera di Commercio	69.000,00 €
risorse destinate a copertura della spesa correlata al fabbisogno	**196.497,58 €**
di personale dedicato all'esercizio delle funzioni delegate da Agcom	
TOTALE PREVISIONE SPESA PER FUNZIONI DELEGATE	**304.297,58 €**

Risorse umane

A seguito della nuova organizzazione della struttura amministrative del Consiglio regionale (deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 29 aprile 2024, n. 125), la struttura operativa del CORECOM, dal mese di giugno 2024, è incardinata all'interno del **Servizio Comunicazione istituzionale e Corecom.**

Dotazione organica

L'art. 14, comma 2, della l.r. 20/2003 prevede che la dotazione organica della struttura operativa del CORECOM sia determinata, su proposta del Presidente del Comitato medesimo, dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio e sia posta alle dipendenze funzionali del CORECOM.

Il personale in servizio presso la struttura operativa del Comitato, alla data del 1° ottobre 2026, è rappresentato dalla tabella seguente:

AREA	personale in servizio	distaccati dalla Giunta	**totale**	differenza con anno precedente
Funzionari	11	2	**13**	+3
Istruttori	9	1	**10**	+3
Operatori esperti	2		2	0
TOTALE	22	**3**	**25**	+6

Organigramma

L'organigramma sottoindicato evidenzia l'assegnazione prevalente dei dipendenti rispetto alle principali linee di attività del CORECOM:

DOTAZIONE ORGANICA DEL CORECOM	n.	categoria	% tempo di lavoro
Responsabile della struttura amm.	**1**	**DIR**	
Segreteria/Staff			
Staff dirigente/par condicio	1	Funzionario	100
Segreteria Presidente Corecom	1	Operatore esperto	100
Segreteria Comitato/programmi accesso	1	Istruttore	100
Protocollo	1	Istruttore	100
Comunicazione	1	Funzionario	100
Sito web e social	1	Funzionario	100
Controversie utenti/operatori delle comunicazioni elettroniche			
Coordinatore	1	Funzionario EQ	100
Conciliazione controversie	1	Istruttore	100
Conciliazione controversie	1	Funzionario	100
Conciliazione controversie	1	Funzionario	100
Conciliazione controversie	**1**	Funzionario	100
Conciliazione controversie	**1**	Istruttore	100
Conciliazione controversie	**1**	Funzionario	100
Conciliazione controversie	**1**	Funzionario	80
Definizione controversie	1	Funzionario	100
Definizione controversie	1	Funzionario	100
Segreteria Conciliaweb	1	Istruttore	100
Segreteria Conciliaweb	1	Istruttore	50
Segreteria Conciliaweb	1	Istruttore	100
Assistenza utenza CW	1	Istruttore	50
Assistenza utenza CW	1	Operatore esperto	100
Media education			
Corsi e sportello Web reputation	1	Funzionario	100
Registro operatori della comunicazione e postali			
Gestione registro	1	Funzionario	100
Gestione registro	1	Istruttore	80
Gestione registro	1	Istruttore	50
TOTALE dotazione organica	**25**	fte	**23,1**

Programmazione del fabbisogno di personale

Tenuto conto dell'elevato numero dei procedimenti gestiti, nell'ambito della programmazione del fabbisogno del personale è necessario prevedere la copertura di **una ulteriore posizione** nell'area professionale dei Funzionari per l'attività di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori della comunicazione.

I COMPONENTI DEL CORECOM LOMBARDIA

Presidente

CESARE MARIA GARIBOLDI

Vice Presidenti

MAURIZIO GUSSONI

MARIANNA SALA

Componenti

VERONICA CELLA

MARCO DRAGONE