



Relazione sull'attività svolta dal Co.Re.Com. della Lombardia nell'anno 2016

Approvata con Deliberazione 27 marzo 2017, n. 9

www.corecomlombardia.it

Sommario

Presentazione	5
Parte prima: Quadro generale	7
Introduzione	9
Comitato regionale per le comunicazioni	11
Composizione del Comitato	15
Deliberazioni approvate dal Comitato	17
Strutture organizzative di supporto al Comitato	23
Sistema informativo: estensione di Di.As.Pro. al Co.Re.Com.	26
Gestione economico-finanziaria	29
Parte seconda: Attività proprie	33
Introduzione	35
Cyberbullismo: un aiuto dalle istituzioni - Lo Sportello “ <i>Help Web Reputation</i> Giovani”	37
Concessione di contributi alle emittenti televisive locali	47
Vigilanza sulla <i>par condicio</i> e gestione del procedimento relativo ai messaggi autogestiti gratuiti	49
Trasmissioni dell’accesso	51
Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica	53
- Convegno Codice Media e Sport: “Fumo sugli spalti, disordini fuori dallo stadio Istituzioni, Media e Uffici stampa in relazione al Codice di autoregolamentazione delle trasmissioni di commento degli avvenimenti sportivi, non solo calcistici”	53
- Convegno “I Corecom e la tutela del cittadino consumatore nell’ambito delle telecomunicazioni - Forme di giustizia alternativa , conciliazioni e definizioni delle controversie”	57
- Premio <i>Fair Play Calcio e TV 2016</i>	59
Patrocini	69
Eventi Corecom	69
Coordinamento dei Presidenti e dei dirigenti dei Co.Re.Com.	75
Comunicazione e pubblicità	75
Rassegna Stampa / Video	77

Sito istituzionale	81
Parte terza: Attività delegate	83
Introduzione	85
Tentativo obbligatorio di conciliazione	87
La Conciliazione	87
Principali tematiche oggetto di controversia	91
Migrazione	91
Disservizi più frequentemente lamentati dagli utenti	91
Telefonia mobile	92
Conciliazioni in videoconferenza	93
Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano	93
Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio	93
Criticità	93
Definizione amministrativa delle controversie	95
Principali tematiche oggetto delle controversie	96
Risorse impiegate	97
Criticità	97
Prospettive	98
Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	101
Attività svolte nel 2016	101
Volume dei procedimenti	101
Organizzazione interna	107
Criticità, azioni di miglioramento e prospettive	107
Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali	109
Introduzione	109
Pluralismo politico e sociale - sessione 2016	110
Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi	111
Esercizio del Diritto di rettifica	113
Conclusioni	114
Tutela dei minori - Lo Sportello " <i>Help Web Reputation Giovan!</i> "	115
Ricerca " <i>La web reputation degli adolescenti lombardi</i> "	
di OSSCOM - Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano	119
Collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia	127



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

La Relazione annuale nella sua declinazione integrale ben racconta, anche attraverso i numeri, la grande mole e la qualità del lavoro che questo Co.Re.Com. svolge, sempre tenendo come "*stella polare*" il servizio ai cittadini. Dai diversi milioni di euro resi loro attraverso le conciliazioni e definizioni con le compagnie delle telecomunicazioni, alla garanzia della qualità del sistema televisivo regionale offerta mediante il monitoraggio alle emittenti, sino alla gestione della *par condicio* a tutela del pluralismo sociopolitico e quindi loro, per citare solo alcune delle nostre attività.

Ma è a una tematica che mi sta particolarmente a cuore, a cui da anni dedichiamo attenzione ed energie e che ora è sempre più alla ribalta a livello nazionale e internazionale, a cui voglio dedicare qualche parola in più in questa breve introduzione. Parlo del *Cyberbullismo* e di ciò che inerisce la reputazione digitale della persone, e in particolare dei minori, in tutte le sue declinazioni.

Sono particolarmente fiera del fatto che il Co.Re.Com. della Lombardia, regione che sempre si contraddistingue per il "*fare*", abbia dato vita, già nel luglio 2014, al primo "*Sportello*" di aiuto concreto ai cittadini, denominato "*Help Web Reputation Giovani*", esempio unico a livello europeo di servizio pubblico, grazie al quale chi si sente violato nella propria reputazione digitale può richiedere la rimozione delle fattispecie lesive, siano esse video, foto, commenti su chat, social e quant'altro.

In questi anni abbiamo operato tanti interventi, spesso delicati, con una percentuale di risoluzione positiva dei casi affrontati che supera l'80%, salvando con probabilità più di una giovane vita.

Altrettanto significativa è l'attività svolta nell'ambito della prevenzione, in considerazione del fatto che i giovani sono bravissimi nell'utilizzo delle tecnologie digitali, ma molto carenti sotto il profilo della *consapevolezza* di quelle che possono essere le conseguenze, presenti e future, per se stessi e per gli altri, di quanto postano sul web.

Abbiamo in questi anni svolto più di 450 corsi nelle scuole di tutte le province lombarde, coinvolgendo più di 20000 ragazzi e di 2600 docenti.

Tutte queste attività in sinergia, che io ritengo fondamentale, con le principali Istituzioni che si occupano della materia, dalla Polizia Postale e delle Comunicazioni con cui il rapporto di collaborazione è suffragato da anni, alla Prefettura di Milano con la quale vige un Protocollo d'intesa proprio sul *Cyberbullismo*, all'Arma dei Carabinieri e all'Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia, solo per citarne alcune. Per non parlare dell'impegno che come Presidente di questo Corecom porto avanti a livello nazionale, anche come membro dell'*Advisory Board* del progetto europeo *Safer Internet/Generazioni Connesse* coordinato per l'Italia dal Miur, e come componente del Comitato Media Minori del Mise (che ha portato a compimento il suo mandato nel luglio 2016).

Rilevante è pure l'attenzione che dedichiamo al tema dell'accesso ai *media* per parte dei diversamente abili, con interventi e momenti di sensibilizzazione, nonché alle tante associazioni no-profit che operano con dedizione sul territorio in diversi ambiti e alle quali il Co.Re.Com. Lombardia offre visibilità, anche attraverso *l'accesso televisivo regionale Rai* che da anni portiamo avanti con successo e soddisfazione.

Nel concludere, il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia continuerà a svolgere la sua speciale funzione di prossimità, confrontandosi direttamente con tutte le realtà territoriali e le istituzioni regionali e nazionali, al fine di sensibilizzare e operare sempre più in direzione della tutela della persona e dei minori, così come fatto in questi anni, considerando imprescindibili il dialogo costruttivo e la sinergia tra Istituzioni, cittadini, associazioni e operatori.

La Presidente

Federica Zanella

Parte prima

Quadro generale

Introduzione

La Relazione annuale, approvata con Deliberazione 27 marzo 2017 n. 9, atto amministrativo che il Co.Re.Com. Lombardia è tenuto ad approvare entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello cui si riferiscono le attività (art. 12, comma 2, l.r. 28 ottobre 2003 n. 20) e a trasmetterlo all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale ed all'A.G.Com., oltre che un adempimento formale, costituisce anche uno strumento di trasparenza verso i cittadini, le rappresentanze associative, le imprese e le altre pubbliche amministrazioni: in questo secondo senso essa rappresenta quasi una sorta di bilancio sociale.

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

La sintesi che forniscono le cifre racconta di un Co.Re.Com. Lombardia che gestisce:

- 6393 istanze di conciliazione
- 554 istanze di definizione
- 13450 ore di trasmissioni televisive monitorate
- 1813 operatori iscritti al Registro Operatori Comunicazione
- oltre 40 istanze di contributi *ex lege* 448/98
- oltre 9 milioni di euro erogati quali contributi *ex lege* 448/98
- 10063 Mag trasmessi da 32 radio per un contributo di oltre 73204,38 euro
- 29862 Mag trasmessi da 88 emittenti tv per un contributo di oltre 146408,76 euro
- 124 edizioni di nuovi corsi attivati nelle scuole lombarde nella prima parte dell'anno scolastico con il coinvolgimento di circa 6500 studenti lombardi

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

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

Grande attenzione, per esempio, poniamo nei confronti della *Tutela dei Minori*, (anche in relazione al ruolo che la Presidente Zanella ha rivestito come membro delle Istituzioni presso il Comitato Media Minori del Ministero dello sviluppo economico, nominata dal Coordinamento nazionale in rappresentanza dei Co.Re.Com. italiani).

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



Dalle sopra citate argomentazioni si evince che la *Continuità Concettuale* espressa da Co.Re.Com. Lombardia nelle molteplici attività e iniziative promosse nel corso del 2016, affonda le radici nel valore insito nelle funzioni proprie, e non solo, spettanti al Comitato.

Per quanto riguarda la Relazione annuale 2016, si è voluto qui offrire una visione più chiara possibile dei temi affrontati e interpretati nell'ottica di un sistema funzionale al Comitato stesso, ossia un sistema all'interno del quale ciascuna funzione, attività, iniziativa, progetto ed evento, inter-dipende e inter-agisce con gli altri al preciso scopo di creare una continuità, espressione di valori per l'appunto funzionali al Comitato stesso, sovente preso a modello e punto di riferimento anche da altri Comitati per qualità e positivo riscontro delle sue iniziative, non solo a livello nazionale ma anche estero.

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

Comitato regionale per le comunicazioni

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

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

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

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

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

Attualmente sono in corso incontri per un rinnovo complessivo dell'Accordo quadro in quanto ad ogni Comitato Regionale per le Comunicazioni sono state conferite tutte le deleghe.

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

(cd. *par condicio*), prevista dalla L. 22 febbraio 2000, n. 28, *Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica*.

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

Composizione del Comitato

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

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

L'attuale composizione del Comitato, insediatosi il 12 Settembre 2013, è la seguente:



Presidente
Federica ZANELLA



Vice Presidente
Giulio BOSCAGLI



Vice Presidente
Gianluca SAVOINI



Componente
Stefano ROLANDO



Componente
Diego BORELLA

Deliberazioni approvate dal Comitato

Nel corso del 2016 si sono tenute 15 sedute del Comitato, nelle quali sono state approvate le seguenti 52 deliberazioni:

Numero	Oggetto	Data
01	Definizione amministrativa della controversia / Vodafone Italia s.p.a. + Fastweb s.p.a.	14 gennaio 2016
02	Ricorso in appello ex art. 101 c.p.a. con contestuale istanza di sospensiva ex art. 98 c.p.a. proposto da avverso la sentenza 22 giugno 2015 n. 1434 concernente la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 7 marzo 2014 n. 4, relativa all'approvazione della graduatoria regionale rettificata per l'assegnazione dei contributi alle emittenti televisive locali per l'anno 2013 - Determinazioni in merito alla costituzione e alla difesa in giudizio.	25 febbraio 2016
03	Approvazione della proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) per le elezioni amministrative del 31 maggio 2015.	25 febbraio 2016
04	Definizione amministrativa della controversia / Vodafone Italia s.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V).	25 febbraio 2016
05	Definizione amministrativa della controversia / Vodafone Italia s.p.a.	25 febbraio 2016
06	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Sessione di monitoraggio per l'anno 2015. Approvazione della relazione pre-istruttoria relativa alla sessione di monitoraggio 2015.	25 febbraio 2016
07	Monitoraggio annuale dei dati relativi alla tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) aggiornato al 31/12/2015.	25 febbraio 2016
08	Monitoraggio annuale dei dati relativi alla customer satisfaction dei fruitori dei servizi di conciliazione, di definizione e di accesso alle trasmissioni regionali della terza rete aggiornati al 31 dicembre 2015.	25 febbraio 2016

09	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il secondo trimestre 2016.	3 marzo 2016
10	Integrazione alla Deliberazione n. 3 del 25 febbraio 2016 "Approvazione della proposta di ripartizione dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (M.A.G.) per le elezioni amministrative del 31 maggio 2015".	3 marzo 2016
11	Approvazione della Relazione sull'attività svolta nell'anno 2015.	29 marzo 2016
12	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Sessione di monitoraggio per l'anno 2016: Definizione dei criteri per l'individuazione delle emittenti televisive da sottoporre al monitoraggio. Individuazione delle emittenti radiotelevisive locali da sottoporre a monitoraggio e determinazioni circa le modalità di esecuzione dello stesso. Delega al dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. della sottoscrizione degli atti direttoriali inerenti ai procedimenti di vigilanza.	29 marzo 2016
13	Delega alla Presidente del Co.Re.Com. Lombardia, dott.ssa Federica Zanella, delle incombenze inerenti alle attività istruttorie relative alle funzioni di competenza del Co.Re.Com. di cui alla l.r. 28 ottobre 2003 n. 20.	29 marzo 2016
14	Incarico alla Presidente del Co.Re.Com. Lombardia, dott.ssa Federica Zanella, per lo svolgimento delle attività istruttorie relative alle funzioni di competenza del Co.Re.Com. di cui alla legge 28/2000 (cd. par condicio).	21 aprile 2016
15	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2015. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari Contestazione n. 1/16 (prot. n. 2016/5782 del 01/03/2016).	21 aprile 2016
16	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2015. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari Contestazione n. 2/16 (prot. n. 2016/5908 del 01/03/2016).	21 aprile 2016

17	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2015. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari Contestazione n. 3/16 (prot. n. 2016/6101 del 02/03/2016).	21 aprile 2016
18	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2015. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari Contestazione n. 4/16 (prot. n. 2016/6278 del 04/03/2016).	21 aprile 2016
19	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2015. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 5/16 (prot. n. 2016/6659 del 08/03/2016).	21 aprile 2016
20	Definizione amministrativa della controversia /Telecom Italia s.p.a.	21 aprile 2016
21	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2015. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente il fornitore di servizi media audiovisivo lineare Contestazione n. 6/16 (prot. n. 2016/7881 del 22/03/2016).	16 maggio 2016
22	Definizione amministrativa della controversia /Vodafone Italia s.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V.).	16 maggio 2016
23	Definizione amministrativa della controversia /Telecom Italia s.p.a.	16 maggio 2016
24	Definizione amministrativa della controversia /BT Italia s.p.a..	16 maggio 2016

25	Definizione amministrativa della controversia / Vodafone Italia s.p.a..	16 maggio 2016
26	Approvazione dello schema di Protocollo d'Intesa con la RAI Radiotelevisione Italiana s.p.a. - Centro di Produzione di Milano in tema di servizio di accesso radiotelevisivo.	16 maggio 2016
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. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente il fornitore di servizi media audiovisivo lineare Contestazione n. 7/16 (prot. n. 2016/11223 del 27/04/2016).	14 giugno 2016
28	Definizione amministrativa della controversia /Vodafone Italia s.p.a.	14 giugno 2016
29	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il terzo trimestre 2016.	30 giugno 2016
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 sessione di monitoraggio per l'anno 2016. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari Contestazione n. 8/16 (prot. n. 16497 del 17/06/2016).	1 agosto 2016
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 sessione di monitoraggio per l'anno 2016. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari Contestazione n. 9/16 (prot. n. 16559 del 20/06/2016).	1 agosto 2016
32	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il quarto trimestre 2016.	12 settembre 2016
33	Definizione amministrativa della controversia /Vodafone Italia s.p.a..	12 settembre 2016
34	Definizione amministrativa della controversia /Vodafone Italia s.p.a..	12 settembre 2016

35	Definizione amministrativa della controversia /Telecom Italia s.p.a..	12 settembre 2016
36	Approvazione del Programma di attività e previsione finanziaria per l'anno 2017.	29 settembre 2016
37	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2016. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari Contestazione n. 10/16 (prot. n. 20722 del 22/08/2016).	29 settembre 2016
38	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2016. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari Contestazione n. 11/16 (prot. n. 20723 del 22/08/2016).	29 settembre 2016
39	Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 6 agosto 2015 "Benefici previsti dal decreto 5 novembre 2004, n. 292 relativo al regolamento recante nuove norme per la concessione alle emittenti televisive locali dei benefici ex art. 45, legge 448/1998, annualità 2015"- Approvazione della graduatoria regionale.	28 ottobre 2016
40	Incarico alla Presidente del Co.Re.Com. Lombardia, dott.ssa Federica Zanella, per lo svolgimento delle attività istruttorie relative alle funzioni di competenza del Co.Re.Com. di cui alla L. 28/2000 (cd. par condicio).	28 ottobre 2016
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. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2016. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente il fornitore di servizi media audiovisivi lineari - Contestazione n. 12/16 (prot. n. 21874 del 13/09/2016).	28 ottobre 2016
42	Definizione amministrativa della controversia /Wind Telecomunicazioni S.p.A.	28 ottobre 2016

43	Definizione amministrativa della controversia /Wind Telecomunicazioni s.p.a.	28 ottobre 2016
44	Procedura di disciplina dei controlli sulle dichiarazioni sostitutive acquisite nell'ambito dei procedimenti relativi all'istruttoria per l'erogazione di contributi alle emittenti televisive locali della Lombardia e all'istruttoria per il rimborso dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG).	18 novembre 2016
45	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) - Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il primo trimestre 2017.	5 dicembre 2016
46	Approvazione dell'aggiornamento della Carta dei Servizi del Co.Re. Com. Lombardia in relazione al servizio "Help Web Reputation Giovani".	22 dicembre 2016
47	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Sessione di monitoraggio per l'anno 2017: Definizione dei criteri per l'individuazione delle emittenti televisive da sottoporre al monitoraggio. Individuazione delle emittenti radiotelevisive locali da sottoporre a monitoraggio e determinazioni circa le modalità di esecuzione dello stesso. Delega al dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. della sottoscrizione degli atti direttoriali inerenti ai procedimenti di vigilanza.	22 dicembre 2016
48	Definizione della controversia /BT Italia S.p.A.	22 dicembre 2016
49	Definizione della controversia /Wind Telecomunicazioni S.p.A.	22 dicembre 2016
50	Definizione della controversia /BT Italia S.p.A..	22 dicembre 2016
51	Definizione della controversia /Wind Telecomunicazioni S.p.A..	22 dicembre 2016
52	Definizione della controversia /Wind Telecomunicazioni S.p.A. - Fastweb S.p.A.	22 dicembre 2016

Strutture organizzative di supporto al Comitato

Dal 1° Gennaio 2016 l'Ufficio per il Co.Re.Com. è stato incardinato nel Servizio Segreteria dell'Assemblea e Authority regionali.

Grazie alla Convenzione attuativa dell'art. 17, Strutture di supporto alle Authority regionali, l.r. 29 Dicembre 2015 n. 42, Disposizioni per l'attuazione della programmazione economico-finanziaria regionale, ai sensi dell'articolo 9-ter della l.r. 31 Marzo 1978 n. 34 (Norme sulle procedure della programmazione, sul bilancio e sulla contabilità della regione) – Collegato 2016, che prevede l'Ufficio sia composto in parti eguali da personale del ruolo consiliare e del ruolo giuntale nel corso dell'anno sono stati acquisiti 3 funzionari, numero che dovrebbe essere via via incrementato.

Inoltre, con Deliberazione Ufficio di Presidenza 19 Dicembre 2016 n. 39, *Determinazione della dotazione organica della struttura di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*, è stato, appunto definita la dotazione organica dell'Ufficio come segue:

Categoria	Numero
D	18
C	14
B	3
Organico	35

Ciò tuttavia, non ostante il rinnovo della collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Milano limitatamente alla funzione di conciliazione, non ha fatto venire meno le criticità già a suo tempo segnalate.

Conviene rammentare, in primo luogo, che l'Ufficio gestisce annualmente oltre 6.000 istanze di conciliazione, più di 500 istanze di definizione, il Registro degli operatori della comunicazione, con più di 1.800 iscritti, il monitoraggio annuale nei confronti di poco meno di 20 emittenti (che comporta la registrazione di trasmissioni per 24 ore su 24 per 7 giorni all'anno, pari a poco più di 3.300 ore di trasmissione, e la relativa valutazione), la gestione dei messaggi autogestiti gratuiti e la verifica del rispetto della par condicio ad ogni tornata elettorale, lo *Sportello Help Web Reputation Giovani* oltre all'ordinaria gestione amministrativa; a ciò si aggiunga che sull'Ufficio è gravata, forse per l'ultima volta, l'istruttoria del procedimento per l'assegnazione dei contributi *ex lege* 448/1998 a circa 40 emittenti, cui sono destinati circa 9 milioni di euro.

In termini quantitativi, tutto ciò comporta la redazione e la movimentazione, sia in entrata che in uscita, di più di 30.000 documenti protocollati.

L'Ufficio ha potuto valersi, nel corso del 2016 di complessivamente 33 collaboratori (19 di categoria D, 13 di categoria C e 3 di categoria B) assegnati alle varie funzioni giusta la seguente tabella:

Ufficio per il Co.Re.Com. – Personale 2016

Ufficio per il Co.Re.Com. - Personale 2016						
	Dirigente servizio	Dir.	100%	12,00	12,00	0,00
	Dirigente Ufficio	Dir.	100%	12,00	12,00	0,00
34	D P.O. Coordinamento conciliazioni	D	100%	12,00	12,00	0,00
	Funzione		% lavoro	Tempo lavorabile in mesi	Tempo lavorato in mesi	
1	Conciliazione	D	100%	12,00	8,00	
2	Conciliazione	D	100%	12,00	8,00	
3	Conciliazione	D	60%	12,00	6,00	
4	Conciliazione	D	100%	12,00	12,00	
5	Conciliazione	D	100%	12,00	12,00	
6	Conciliazione	D	60%	12,00	5,00	
7	Conciliazione	D	100%	12,00	12,00	
8	Conciliazione	D	100%	12,00	6,00	
9	Conciliazione	C	50%	12,00	6,00	
10	Conciliazione	C	100%	12,00	12,00	
11	Conciliazione	B	80%	12,00	8,40	
12	Conciliazione	C	50%	12,00	6,00	
13	Conciliazione	C	100%	12,00	12,00	
14	Conciliazione	B	100%	12,00	12,00	
				168,00	125,40	42,60

15	Contributi emittenti	D	100%	12,00	12,00	
16	Contributi emittenti	C	100%	12,00	12,00	
				24,00	24,00	0,00
17	Definizione	D	100%	12,00	5,00	
18	Definizione	D	80%	12,00	9,60	
19	Definizione	D	80%	12,00	9,60	
20	Definizione	C	80%	12,00	9,60	
21	Definizione	C	70%	12,00	8,40	
				60,00	42,20	17,80
22	<i>Monitoraggio e Vigilanza</i>	D	60%	12,00	6,00	
23	<i>Monitoraggio e Vigilanza</i>	D	100%	12,00	12,00	
24	<i>Monitoraggio e Vigilanza</i>	D	80%	12,00	9,60	
				36,00	21,60	14,40
25	R.O.C.	D	100%	12,00	12,00	
26	R.O.C.	C	50%	12,00	6,00	
27	R.O.C.	C	100%	12,00	12,00	
				36,00	30,00	6,00
28	<i>Ufficio</i>	D	100%	12,00	8,00	
29	<i>Ufficio</i>	C	50%	12,00	6,00	
30	<i>Ufficio</i>	D	100%	12,00	9,00	
31	<i>Ufficio</i>	C	100%	12,00	12,00	
32	<i>Ufficio</i>	C	100%	12,00	12,00	
33	<i>Ufficio</i>	B	80%	12,00	9,60	
				72,00	56,60	15,40
				396,00	299,80	96,20

Conviene, in secondo luogo, rammentare che 3 funzionari di categoria D sono tirocinanti (il tempo lavorativo dei quali è pari al 60% del tempo lavorativo tabellare), 2 funzionari a tempo pieno hanno cessato di prestare servizio presso il Consiglio regionale (per morte e per scadenza del contratto a tempo determinato) e che non tutto il rimanente personale è stato stabile presso l'Ufficio o ha rapporto di lavoro a tempo pieno: come è evidenziato dalla tabella su 34 persone presenti (comunque meno dei 35 previsti) il tempo lavorato non è stato di complessivi 396 mesi ma di 299,80 mesi. La differenza di tempo lavorato è pari a 8 collaboratori in meno rispetto ai 33 indicati e 10 in meno rispetto ai 35 tabellari.

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

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

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

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

- elimina, ogni attività ripetitiva (attribuzione del numero di protocollo e della segnatura di protocollo; schede anagrafiche degli interlocutori; etc. ...);
- assicura una maggiore regolarità procedurale (essendo l'*iter* delle pratiche gestito dal programma);
- razionalizza e semplifica l'impiego di formulari predefiniti attraverso *templates* predisposti *una tantum* dagli operatori;
- facilita la composizione e la gestione della corrispondenza, sia ordinaria che elettronica;

- favorisce l'uniformità e la coerenza formale degli atti prodotti dall'Ufficio;
- consente agli operatori di concentrarsi esclusivamente sul merito delle questioni sottoposte all'Ufficio;
- realizza un maggiore livello di sicurezza nella gestione di tutti i documenti (che possono essere acceduti lavorati solo dagli operatori abilitati a ciascuna specifica azione, grazie al sistema di profilazione e di autorizzazione);
- assicura la piena pubblicità e la piena trasparenza dell'attività svolta;
- mette a disposizione di *default reports* costantemente aggiornati senza bisogno di attività aggiuntive;
- consente di adeguare tempestivamente i carichi di lavoro di ogni singolo operatore.

Inoltre, poiché il programma memorizza senza bisogno di attività aggiuntive ogni movimento di ciascun atto, formando in tempo reale un archivio digitale in grado tanto di fornire ad ogni operatore (componenti del Comitato, dirigenti, lavoratori, cittadini e imprese, secondo il livello di autorizzazione) lo stato di avanzamento di ogni pratica quanto di conoscere ogni atto in via di formazione in quello stesso momento, può dare in tempo reale una serie amplissima di informazioni sulla attività svolta e in svolgimento, le quali, pubblicate automaticamente sul sito, soddisfanno alle richieste di *Open data*, cui la Repubblica italiana, quale membro dell'Unione europea, ha aderito condividendo *La Carta dei dati aperti del G8*.

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

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

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

Con la decisione di adottare Di.As.Pro. il Co.Re.Com. si fa altresì promotore di un nuovo modello di approccio agli strumenti di I.C.T. da parte della pubblica amministrazione, più cooperativo, più economico e, soprattutto, più orientato alla soddisfazione sia della struttura amministrativa che del

cittadino: la modalità di creazione di fruizione di un programma condiviso, proposto dal Co.Re.Com. (ideazione e realizzazione di un *software* da parte di una, o più amministrazioni e condivisione del *software* stesso con altre amministrazioni, invitate a mettere a fattor comune eventuali prodotti di manutenzione evolutiva) costituisce una novità profondamente innovativa.

Ma proprio perché si tratta di una rivoluzione copernicana la realizzazione del programma ha incontrato alcune difficoltà.

Gestione economico-finanziaria

Anche per l'anno 2016 il Consiglio regionale della Lombardia ha partecipato alla sperimentazione nazionale riguardante l'introduzione del "bilancio armonizzato". Di conseguenza, la "forma" del bilancio stesso è stata variata: attualmente, le spese sono declinate in "Titoli - Missioni - Programmi - Macroaggregati - Capitoli e Articoli".

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

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

Totale Spese Bilancio 2016 del Consiglio regionale della Lombardia per le funzioni proprie e delegate del Co.Re.Com.	
Spese per funzioni proprie del Co.Re.Com	45.885,97
Spese per funzioni delegate al Co.Re.Com dall'Autorità di Garanzia nelle Comunicazioni (risorse trasferite da A.G.Com.)	277.088,20
Totale	322.974,17

Descrizione	Fondi liquidati
1. Fondo economale: missioni € 13.276,03 targhe per la premiazione del "Premio Fair Play calcio e tv" (85 x 2) = € 170,00	13.446,03
2. Spese postali	25.488,00
3. Spese organizzazione eventi e promozione: diritti di pubblicità immagine sito web Co.Re.Com.	1.002,00

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

Descrizione	Fondi liquidati
1. servizio di manutenzione ordinaria del sito web del CO.RE.COM per il periodo di un anno, nonché del servizio di adeguamento del sito stesso alla normativa sui <i>cookies</i> 2. Acquisto programma Photoshop	5.949,94

Modello di rendicontazione economica relativo al contributo dell'A.G.Com. Anno 2016 Co.Re.Com. Lombardia Contributo erogato dall'A.G.Com. € 277.088,20		
Materie Delegate	Previsione di riparto del contributo	Utilizzo del contributo a consuntivo
Tentativo obbligatorio di conciliazione	€ 169.380,06	€ 172.200,63
convenzione con l'Ordine degli Avvocati personale a tempo determinato spese per il personale		
Definizione delle controversie	€ 24.211,89	€ 24.211,89
• spese per il personale		
Istruzione e applicazione dell'art. 10, commi 3 e 4, della Legge n. 223/90, in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale	-	-
Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale	€ 3.543,20	€ 3.543,20
• spese per il personale		
Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale:		
• servizio scomposizione dati trasmissioni emittenti locali sessioni monitoraggio 2016 servizio registrazione audio e video trasmissioni televisive emittenti locali anno 2016	€ 65.189,71	€ 65.189,71
• sportello help web reputation a tutela dei minori		
• spese per il personale		
Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del registro degli operatori di comunicazione:	€ 14.763,34	€ 14.763,34
• spese per il personale		
	€ 277.088,20	€ 279.908,77

Fondi per le indennità di funzione ai componenti del Co.Re.Com – anno 2016		
Descrizione	Impegnato	Fondi liquidati
Indennità di funzione ai componenti il Co.Re.Com (uno dei componenti percepente il vitalizio ha dovuto rinunciare, ai sensi della Legge 25/2014, all'indennità spettante ai componenti del Co.Re.Com)	123.281,50	123.281,50

Per quanto riguarda le indennità di funzione spettanti ai componenti del Co.Re.Com, il bilancio del 2016 del Consiglio regionale aveva previsto un impegno di Euro 123.281,50.

L'Ufficio Bilancio e contratti ed economato ha liquidato la somma complessiva di Euro 123.281,50.

Parte seconda
Attività proprie

Introduzione

Nell'ambito delle funzioni proprie esercitate dal Co.Re.Com. nel 2016 si segnalano la prosecuzione delle trasmissioni regionali dell'accesso radiotelevisivo e la vigilanza sulle emittenti televisive e radiofoniche e sulla stampa locale nonché sulla comunicazione istituzionale degli enti pubblici durante le campagne elettorali (c.d. *par condicio*), comprensiva del procedimento per il rimborso dei Messaggi autogestiti gratuiti (MAG).

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

Cyberbullismo: un aiuto dalle istituzioni - Lo Sportello “*Help Web Reputation Giovani*”

Anche per il Web, nel 2016 il Co.Re.Com. Lombardia ha ulteriormente rafforzato e implementato l'attività dello Sportello *Help Web Reputation* declinato in particolar modo sui *Giovani*. Lo *Sportello*, nato nel Luglio del 2014 come iniziativa pilota a livello europeo, ben presto è divenuto una tangibile e concreta realtà di servizio totalmente gratuito, rivelandosi, da subito, come positivo esempio nel panorama internazionale. Lo *Sportello*, è nato infatti per aiutare concretamente tutti gli utenti della *rete* nella tutela della propria reputazione digitale, propaggine, questa, sempre più significativa e reale della reputazione della persona. Lo *Sportello*, altresì non trascura la piaga del *Cyberbullismo*, in relazione alla quale in molti iniziano a muoversi, laddove il Co.Re.Com. Lombardia ha già trovato soluzioni concrete da proporre ai suoi cittadini.

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

- **Area di prevenzione:** attraverso la pianificazione, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale della Lombardia, di interventi formativi nelle scuole, dedicati ad alunni e docenti e finalizzati a fornire una maggiore conoscenza “tecnica” riguardo l'utilizzo dei *social network*. Dall'apertura dello Sportello, il primo di luglio del 2014, sono stati realizzati più di 400 corsi formativi destinati a circa 20000 studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado, nonché 15 incontri destinati esclusivamente a 2700 dirigenti e docenti scolastici.
- **Area concreta di aiuto:** mediante la predisposizione di uno *Sportello* e di un numero telefonico dedicato al quale gli interessati (se minorenni, tramite i propri genitori/tutori/ professori), possono chiedere interventi correttivi o di rimozione, nei casi che non siano di competenza della Polizia postale e delle comunicazioni. In sinergia con quest'ultima lo *Sportello* collabora con proficui risultati ottenendo quasi sempre la rimozione di fattispecie rilevanti nella sfera penale attraverso azioni di *moral suasion* in tempi più ristretti rispetto a quelli che l'azione giudiziaria e autoritativa richiedono. Dall'apertura dello Sportello, sono stati effettuati più di 60 interventi, per la quasi totalità conclusi con esito positivo.

Soprattutto nel corso del 2016, il Co.Re.Com. Lombardia ha consolidato l'esperienza dello *Sportello*; in particolare, ha confermato il protocollo d'intesa con la Prefettura di Milano in collaborazione con la quale il

Co.Re.Com. ha promosso una serie di iniziative sul territorio. La gestione dello *Sportello* ha altresì consentito di consolidare sul campo la stretta collaborazione con la Polizia Postale e delle Comunicazioni ed ha portato ad attivare oltre 100 corsi a beneficio di 6500 studenti lombardi.

Infatti, unitamente a tale attività di tutela, è proseguita la collaborazione con la Direzione Scolastica regionale e con le scuole per lo svolgimento di corsi formativi e informativi rivolti ai ragazzi, finalizzati ad attivare tutti gli strumenti di tutela della onorabilità e della propria *privacy*. Dal 2014, infatti, sono stati attivati più di 450 corsi formativi nelle scuole a beneficio di oltre 20000 studenti.

Tra gli obiettivi operativi, ovviamente oltre alla prosecuzione dell'attività dello *Sportello*, spicca la presenza del Co.Re.Com. nell'*Advisory Board* del progetto europeo *Safer Internet - Generazioni connesse*, costituito presso il MIUR per quanto riguarda l'Italia, che ha consentito a questo Co.Re.Com. di essere inserito con il proprio *brand* in una serie di materiali che ha raggiunto l'85% delle scuole italiane e quasi cinque milioni di studenti. Inoltre, la partecipazione al progetto vede il Co.Re.Com. Lombardia quale capofila di una *best practice* che, partita in via sperimentale in Lombardia, sta via via coinvolgendo anche altri Co.Re.Com..

Il Co.Re.Com. Lombardia è attivamente protagonista nella diffusione del programma europeo *Safer Internet*, sia con la promozione anche attraverso i programmi dell'accesso, sia con la partecipazione all'incontro nazionale del febbraio 2016 nella giornata internazionale *Safer Internet* (progetto europeo), altresì partecipando con la propria esperienza e i dati acquisiti all'accrescimento del progetto a favore della tutela dei giovani in internet.

Su questo fronte, nell'ambito delle attività dello *Sportello*, nel 2016 si sono portati a compimento i corsi di prevenzione attivati su richieste delle scuole secondarie in materia di tutela della reputazione *on-line*, e si è predisposto il Bando per i corsi dell'anno scolastico 2016/2017.

Sempre nel 2016, sono proseguiti gli incontri dell'*Advisory Board* costituito presso il MIUR con diversi partner istituzionali per affrontare i diversi livelli della sicurezza in rete.

Inoltre, dopo quello già avviato con il Prefetto di Milano, Alessandro Marangoni, si sono attivati ulteriori accordi e protocolli di collaborazione istituzionale in materia di tutela dei giovani sul *web*. A livello nazionale, anche con la Polizia postale e delle comunicazioni, sono state individuate azioni sinergiche al fine di operare uniformemente su tutto il territorio regionale, rendendo ancor più significativi i risultati. Su questo e altre attività sempre più stretta è stata la collaborazione anche con altri Co.Re.Com. nazionali,

per lo sviluppo sinergico di altre ulteriori attività di tutela dell'identità digitale dei più giovani, partendo sempre dall'esperienza dello Sportello *Help Web Reputation*.

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

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

La Presidente Zanella, al fine di promuovere un uso più sicuro e responsabile del web e delle nuove tecnologie, in particolare tra i bambini e i giovani di tutto il mondo, ha personalmente presenziato all'iniziativa "*Safer Internet Day 2016*", Giornata Mondiale della Sicurezza in Rete, dell'Advisory Board del Progetto Europeo Safer Internet/Generazioni Connesse, coordinato per l'Italia dal MIUR.

La XIII edizione del "*Safer Internet Day*", giornata internazionale istituita e promossa dall'Unione Europea, coerentemente alle attuali raccomandazioni dell'Agenda digitale per l'Europa e gli obiettivi della strategia della Commissione Europea "Europa 2020", ha proposto il tema: "*Play your part for a better Internet*", con l'intervento di esperti e stakeholder di riconosciuto rilievo, afferenti al panorama nazionale e internazionale del mondo istituzionale, accademico ed aziendale.

L'8 marzo 2016, sempre sul tema della *Web Reputation*, la Presidente Zanella ha incontrato il Prefetto di Milano, Alessandro Marangoni, per illustrare l'attività svolta dallo Sportello e per rinnovare il Protocollo d'Intesa sottoscritto in precedenza con l'allora Prefetto di Milano, Francesco Paolo Tronca (22 luglio 2015).

Il 10 maggio 2016, nell'ambito della giornata dedicata alla Tutela dei Minori, la Presidente Zanella ha preso parte al convegno Media Education "*Media e minori: quali pericoli, come prevenirli – Docenti consapevoli*,

Genitori responsabili, Tutela dei minori”, organizzato dal Co.Re.Com. Lazio. L'intervento della Presidente, in particolare si è focalizzato sul tema “*Cyberbullismo, un aiuto dalle Istituzioni*”, molto seguito e apprezzato da oltre un centinaio tra studenti e insegnanti. All'evento, hanno preso parte anche rappresentanti della Polizia postale e della comunicazione, dell'Arma dei Carabinieri e vari *players* del settore.

Il 27 giugno 2016, presso la sede del Consiglio Regionale della Lombardia, si è tenuto un importante e apprezzato convegno organizzato dal Co.Re. Com. Lombardia in tema di “*Tutela dei minori sul web e Cybullismo - Work in progress - Strategie di intervento e soluzioni Istituzionali*”, con la partecipazione di un ricco *panel* di relatori, tra i quali: Cosimo Maria Ferri (Sottosegretario di Stato ministro della Giustizia), Mario Zevola (Presidente del Tribunale dei Minori di Milano, Antonio Martusciello (Commissario A.G.Com.), Maurizio Mensi (Presidente Comitato Media e Minori del MISE), Franco Pizzetti (Università degli Studi di Torino, già presidente Autorità Garante Privacy), Marco Valerio Cervellini (Responsabile nazionale della Polizia Postale per le attività concernenti il web), Luca Bernardo (Presidente Commissione Nazionale MIUR disagio adolescenti) e Felice Blasi (coordinatore nazionale dei Corecom). Nel corso del Convegno, sono stati presentati i dati riferiti ai primi due anni di attività dello *Sportello* e la Ricerca statistica “*Web Reputation e comportamenti a rischio online. L'esperienza dei giovani*

lombardi”, condotta dall’Istituto OssCom - Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano condotta nell’aprile 2016 per Co.Re.Com. Lombardia, inerente le abitudini e i comportamenti rischiosi dei giovani lombardi su internet. La *Ricerca*, in sintesi, ha risposto a domande sui *social network*; sulle applicazioni di messaggistica più usate dagli adolescenti lombardi; sulle forme di violazione della *privacy*; sull’uso improprio di dati personali a scopo di *cyberbullismo*; sulle forme di *revenge sexting* e diffamazione e infine sulle pratiche d’uso degli *smartphone* e dei *social media* che espongono maggiormente a tali rischi.



Il Tavolo dei relatori, da sx: Sinigaglia, Marangoni, Zanella, Cattaneo, Ferri



La Presidente Zanella con il Prefetto Marangoni e il Presidente del Consiglio regionale della Lombardia, Raffaele Cattaneo



Da sx: Marangoni, Zanella, Cattaneo, Ferri, Martusciello, Pizzetti

Il 29 settembre 2016, la Presidente, in veste di relatrice, ha preso parte al Convegno *“Buona e cattiva comunicazione”*, tenutosi a Siena sotto l’egida del Co.Re.Com. Toscana. Tra i temi trattati: l’attività di tutela della web reputation e il contrasto al cyber bullismo svolto dallo Sportello *Help Web Reputation Giovani* del Co.Re.Com. Lombardia.



La Presidente Zanella in un momento del suo intervento al Convegno di Siena

Il 2 ottobre 2016, molto significativa è stata la giornata dedicata alla *“Festa dei nonni”*, celebrata al 30° piano del *Pirellone*, sede istituzionale del Consiglio regionale della Lombardia. Nel corso dell’iniziativa, il corner

del Co.Re.Com. Lombardia ha distribuito ai partecipanti vario materiale informativo, opuscoli e brochure sull'attività svolta dallo "Sportello" a favore della cittadinanza lombarda, in particolare dei giovani. Al "punto informativo", si sono infatti accostati oltre 600 tra genitori, ragazzi e insegnanti per richiedere informazioni e chiarimenti su questa particolare e importante attività svolta gratuitamente dallo "Sportello".



Il Presidente del Consiglio regionale della Lombardia, Raffaele Cattaneo, al corner del Co.Re.Com. Lombardia in occasione della Festa dei nonni - 2016



Il Segretario Generale del Consiglio regionale della Lombardia, Romano Colozzi, al corner del Co.Re.Com. Lombardia in occasione della Festa dei nonni - 2016

Il 6 ottobre 2016, la Presidente Zanella, nell'ambito dell'iniziativa *“Allarme reputazione digitale – lo Sportello Help Web Reputation Giovani un servizio unico per tutelarla”*, ha incontrato la VII Commissione Consiliare *“Cultura, Istruzione, Formazione, Sport e Informazione”*, relativamente al PdL 216 *“Disciplina degli interventi regionali in materia di prevenzione e contrasto al cyberbullismo”*.



L'intervento della Presidente Zanella nel corso dell'incontro con la VII Commissione Consiliare

Il 12 ottobre 2016, la Presidente Zanella, è intervenuta nell'ambito del Convegno *“European Digital Single Market e nuove professioni digitali”*, tratteggiando un *“Focus reputazione digitale - lo Sportello Help Web Reputation Giovani un servizio unico per tutelarla”*, nell'ambito della tavola rotonda istituita presso la Statale di Milano, organizzato dal Prof. Marco Orofino, dell'Università degli Studi di Milano.



La Presidente Zanella al Convegno “European Digital Single Market e nuove professioni digitali”

Il 20 novembre 2016, nell'ambito dell'iniziativa *“Noi per le donne – La violenza sulle donne: ruolo, responsabilità e azioni della società civile”*, la Presidente Zanella è intervenuta in tema di *“Tutela della web reputation: un aiuto dalle Istituzioni”*, tenutosi presso Ambrosianeum Fondazione Culturale, in Milano. L'intervento della Presidente si è particolarmente focalizzato sul tema della violenza sulle donne vista da molteplici prospettive, compresa quella più subdola della lesione alla reputazione digitale. Inoltre ha parlato della *“Tutela della web reputation: un aiuto dalle Istituzioni”* che il Co.Re. Com. Lombardia mette a disposizione, e gratuitamente, a tutte le donne lombarde, in particolare per le giovanissime, quando ritengono di essere state lese nella loro reputazione digitale.



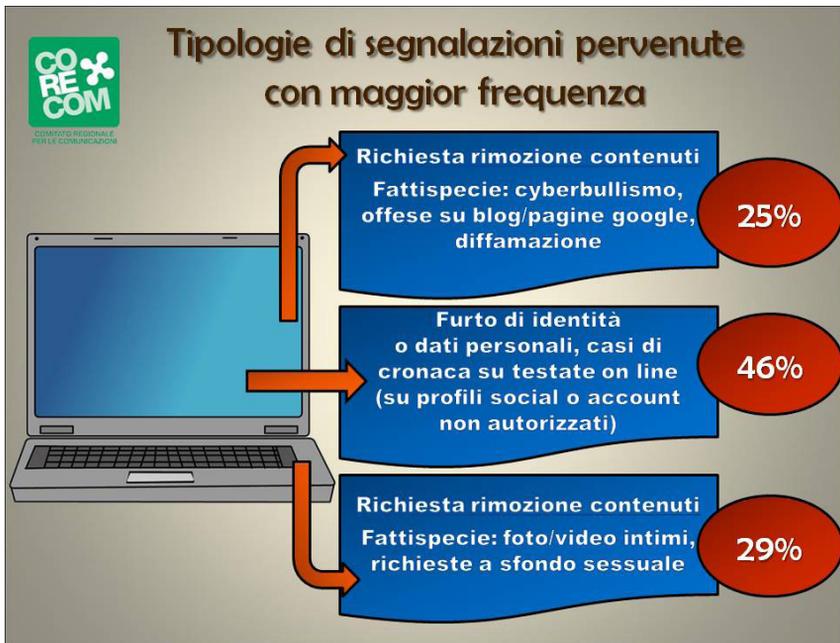
La Presidente Zanella all'iniziativa

“Noi per le donne – La violenza sulle donne: ruolo, responsabilità e azioni della società civile”

Il 29 novembre 2016, nell'ambito del Convegno organizzato dal Co.Re.Com. Campania *“Tutela dei minori e deontologia professionale giornalisti”*, tenutosi a Napoli, la Presidente Zanella è intervenuta in tema di *“Tutela della web reputation: un aiuto dalle Istituzioni”*.

Il 14 dicembre 2016, l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale della Lombardia ha ospitato la Presidente Federica Zanella alla presentazione sull'attività dello Sportello *Help Web Reputation Giovani* del Co.Re.Com. Lombardia.

Nel corso della giornata, nell'ambito dell'iniziativa *“Il Consiglio nelle scuole”*, la Presidente, altresì, ha incontrato i ragazzi, ospiti del Consiglio regionale, per illustrare loro tutte le attività del Co.Re.Com. Lombardia, ponendo particolare accento sull'importante funzione svolta dallo *“Sportello”* in tema di difesa della reputazione digitale.



Una delle slide proiettate in aula consigliare

Concessione di contributi alle emittenti televisive locali

Il Co.Re.Com. nell'anno 2016 ha gestito la fase conclusiva della procedura per l'assegnazione dei contributi ministeriali alle emittenti televisive locali (bando 2015 - D.M. 6 agosto 2015, pubblicato nella G.U. 9 ottobre 2015 n. 235).

La materia è regolata dall'art. 45, comma 3, L. 23 dicembre 1998, n. 448, *Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo*, e dal Regolamento approvato con D.M. 5 novembre 2004, n. 292.

Le imprese esercenti le emittenti televisive che intendono beneficiare delle provvidenze devono presentare, entro i termini stabiliti dalle disposizioni di uno specifico bando annuale del Ministero dello Sviluppo economico, emanato sulla base del citato D.M. 292/2004, istanza al Co.Re.Com. Ai Comitati regionali spetta, infatti, il compito di svolgere l'istruttoria, mediante l'accertamento dell'effettiva sussistenza dei requisiti, e predisporre ed approvare la graduatoria regionale, redatta sulla base di due elementi di valutazione: la media dei fatturati realizzati nel triennio precedente e il personale dipendente applicato allo svolgimento dell'attività televisiva, riferiti all'anno precedente quello di emanazione del bando.

Nel corso dell'istruttoria del bando 2015, per il quale sono pervenute 42 domande di contributo, l'Ufficio ha completato i controlli previsti dalla normativa vigente sulle dichiarazioni rese dalle istanti. Si è reso inoltre necessario chiedere la collaborazione della Guardia di Finanza per chiarire alcune situazioni al fine di poter correttamente attribuire i punteggi relativi agli elementi di valutazione; si è, inoltre, provveduto a porre quesiti formali al Ministero dello Sviluppo Economico in merito a fattispecie particolarmente complesse.

Nel merito del procedimento è stata, poi, avviata l'analisi dei due elementi di valutazione:

E' stata, infine, adottata la delibera di approvazione della graduatoria regionale, ritualmente inviata al Ministero dello Sviluppo Economico.

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

Nel corso del 2016 si sono svolte consultazioni elettorali e referendarie:

- *referendum* abrogativo nazionale popolare c.d. “anti-trivelle” (17 aprile 2016);
- amministrative per l’elezione diretta dei Sindaci e per il rinnovo dei Consigli comunali e circoscrizionali che ha coinvolto 239 Comuni lombardi (5 giugno 2016 – turno di ballottaggio 19 giugno 2016);
- tre *referendum* consultivi per la fusione di comuni (20 novembre 2016), in particolare: 5 comuni in provincia di Bergamo; tre comuni in provincia di Como; due comuni in provincia di Mantova;
- *Referendum* consultivo costituzionale (4 dicembre 2016).

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

Nel periodo delle campagne elettorali il Comitato ha svolto, con riguardo 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 raccordo con l’Autorità, è stata garantita organizzando presidi dal lunedì al sabato con personale presente in sede o reperibile. Nonostante i vincoli imposti dall’organizzazione consiliare sul ricorso al lavoro straordinario, è stata assicurata l’attivazione dei procedimenti - e le conseguenti decisioni del Comitato - in maniera tempestiva e puntuale nei casi di segnalazioni di presunte violazioni.

E’ stata poi svolta una costante e voluminosa attività di consulenza

telefonica e via posta elettronica alle emittenti e ai soggetti politici per tutto il periodo della campagna elettorale. Tutte le richieste di informazioni pervenute formalmente da amministrazioni locali ed emittenti radiotelevisive sono state riscontrate tempestivamente. Le richieste di pareri/informazioni formalmente pervenute cui è stato fornito riscontro nel merito sono state, in totale, 19.

I procedimenti di presunta violazione della L. 28/2000 completati entro i termini previsti sono stati 7, mentre in 5 casi si è provveduto ad archiviare d'ufficio la segnalazione per improcedibilità, fornendo, comunque, tempestivo e motivato riscontro ai segnalanti.

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

- predisposizione, sulla base dei regolamenti dell'A.G.Com., delle indicazioni alle emittenti locali per la corretta gestione dei messaggi,
- raccolta delle offerte delle emittenti locali interessate a mettere a disposizione dei soggetti politici i propri spazi di comunicazione (MAG 1);
- raccolta delle richieste dei soggetti politici interessati alla messa in onda di spot elettorali sulle emittenti radiotelevisive locali (MAG 3);
- espletamento della procedura di sorteggio per stabilire l'ordine di uscita degli spot elettorali negli spazi-contenitore offerti dalle emittenti per la prima giornata di programmazione;
- assistenza e consulenza alle emittenti e ai soggetti politici, telefonicamente e via mail, per tutto il periodo interessato dalla campagna elettorale;
- raccolta, al termine di ciascuna campagna elettorale e referendaria, della rendicontazione completa delle attestazioni sottoscritte congiuntamente dal soggetto politico e dall'emittente, circa la dichiarazione del numero degli spazi effettivamente utilizzati dai soggetti politici;
- verifica della validità e della completezza delle dichiarazioni congiunte e conseguenti richieste di integrazione;
- controlli a campione in merito alla corretta trasmissione dei MAG.

Complessivamente sono state gestite 124 pratiche di emittenti disponibili a trasmettere i messaggi autogestiti gratuiti (92 emittenti televisive e 32 radio), mentre i soggetti politici che, in totale nell'anno 2016, hanno richiesto la trasmissione di MAG sulle emittenti di cui al punto precedente sono stati oltre 120.

Trasmissioni dell'Accesso

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

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

Il notevole interesse, registrato da parte delle associazioni e degli enti, si è conservato nonostante il lungo periodo di *par condicio* dovuto alle consultazioni elettorali; il livello degli accedenti è stato senza dubbio significativo: accanto alle piccole realtà sono pervenute domande anche da Università, Comuni capoluogo di Provincia, associazioni di livello nazionale, Istituti di riabilitazione e cura, ecc. Lo stesso Co.Re.Com. si è valso di questa opportunità per promuovere le diverse attività svolte a favore dei cittadini.

In totale nel 2016 sono pervenute 89 richieste, da parte di oltre 50 soggetti che hanno dato origine a 135 interventi in trasmissione.

Il centro di produzione della RAI, dal canto suo, ha collaborato egregiamente con il Co.Re.Com., mettendo a disposizione i propri studi e personale qualificato. E' stato utilizzato uno studio virtuale che consente di realizzare accattivanti scenografie. Questo, unitamente alla qualità e all'interesse dei contenuti presentati dagli accedenti, ha consentito di realizzare trasmissioni di qualità, che hanno ottenuto un notevole riscontro di *audience*.

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

Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica

Anche nel 2016 il Co.Re.Com. Lombardia ha dato ampio spazio alla comunicazione, attraverso una serie di eventi finalizzati ad approfondire le diverse tematiche di particolare attualità ed interesse.

In particolare, si evidenziano le seguenti iniziative ed eventi:

Il 5 febbraio 2016, sul tema delle televisioni private locali, particolare importante si è rivelato l'incontro *"Proposte parametri più vincolanti per contributi all'emittenza privata locale"*, tenutosi presso Palazzo Pirelli, sede del Consiglio regionale della Lombardia. L'iniziativa, ha visto i Presidenti dei Co.Re.Com. regionali, approvare un importante documento volto a far sì che i contributi da parte del MISE all'emittenza locale, non siano assegnati indiscriminatamente, bensì indirizzati solo a quelle emittenti in possesso di caratteristiche ben definite e comunque in grado di svolgere un effettivo e reale servizio a favore delle comunità e dei territori di loro riferimento.



Incontro "Proposte parametri più vincolanti per contributi all'emittenza privata locale" con le televisioni private locali. Da sx: Golfari, Zanella, Pizzul

Il 2 maggio 2016, in ambito *"Garanzia, vigilanza e controllo in tema di comunicazione - Seminario Codice Media e Sport"*, la Presidente Zanella è intervenuta al corso formativo per giornalisti - *Codice Media e Sport: "Fumo sugli spalti, disordini fuori dallo stadio - Istituzioni, Media e Uffici stampa in relazione al Codice di autoregolamentazione delle trasmissioni di commento degli avvenimenti sportivi, non solo calcistici"*, organizzato presso il Circolo della Stampa di Milano. La Presidente, oltre a illustrare le Funzioni, proprie

e delegate, del Co.Re.Com. Lombardia, ha focalizzato l'attenzione degli oltre 150 giornalisti iscritti sul tema della deontologia legata ai commenti sugli eventi sportivi, in particolare calcistici.



*Federica Zanella nel suo intervento al tavolo dei relatori.
Da sx: Renzo Magosso (ALG), Filippo Grassia (RAI Sport),
Furio Reggente (GUS Lombardia), Gianni Visnadi (Telenova), Giuseppe Sapienza (A.C. Milan)*



Il salone del Circolo della Stampa di Milan dove si è tenuto il Convegno



*La presidente Federica Zanella illustra le slide.
Da sx: Filippo Grassia, Furio Reggente (GUS Lombardia),
Gianni Visnadi (Telenova), Giuseppe Sapienza (A.C. Milan)*

Il 4 maggio 2016, sul fronte della “*Par condicio - elezioni amministrative 2016*”, la Presidente Zanella, ha convocato, presso la Sala Gonfalone, annessa alla sede del Consiglio regionale della Lombardia, le emittenti televisive e radiofoniche locali insieme agli Uffici stampa e alle Agenzie stampa delle P.A. e dei Comuni. All’incontro ufficiale, presente anche una rappresentante dell’Autorità che ha risposto ai quesiti degli intervenuti, è stata illustrata la delibera dell’Authority di disciplina delle disposizioni di dettaglio per le radio e le Tv private locali, nonché per i quotidiani, i periodici e gli uffici stampa delle Pubbliche Amministrazioni, interessati dalla disciplina nel periodo della *Par Condicio*.



Primo piano della Presidente del Co.Re.Com. Lombardia, Federica Zanella durante la conferenza stampa con le emittenti televisive e radiofoniche insieme agli Uffici stampa e alle Agenzie stampa delle P.A. e dei Comuni presso la Sala Gonfalone di Palazzo Pirelli, sede del Consiglio regionale della Lombardia, Milano



Da sx: Lucia Falvella (A.G.Com.), Federica Zanella e Massimiliano Della Torre (Co.Re.Com. Lombardia) nel corso della conferenza stampa con i media



La Presidente, Federica Zanella al termine dell'incontro sulla Par Condicio

Il 20 luglio 2016, Co.Re.Com. Lombardia ha organizzato un importante convegno tenutosi presso il Salone Valente della Palazzina ANMIG del Palazzo di Giustizia di Milano, valido 2 CF per l'Ordine professionale degli avvocati, sul tema *"I Corecom e la tutela del cittadino consumatore nell'ambito delle telecomunicazioni - Forme di giustizia alternativa, conciliazioni e definizioni delle controversie"*, evento che, tra gli altri, ha visto la partecipazione di Remo Danovi (Presidente dell'Ordine degli Avvocati di Milano), Antonio Martusciello (Commissario A.G.Com.), Massimiliano Dona (Segretario Generale Unione Consumatori) e delle principali compagnie delle telecomunicazioni, alla presenza dei molti convenuti tra avvocati e giornalisti. Nel corso del dibattito, la Presidente Zanella, oltre ad anticipare i dati relativi alle conciliazioni del primo semestre 2016 (grazie alle quali è stata resa ai cittadini lombardi una somma di quasi 2 milioni di euro con un significativo incremento rispetto all'anno precedente) ha lanciato alle Compagnie delle telecomunicazioni, la proposta di un Codice di autoregolamentazione in relazione al *teleselling - telemarketing* che molti cittadini e imprese lombarde denunciano essere troppo spesso aggressivo, con chiamate indesiderate a qualsiasi ora.



La Presidente Zanella al Convegno "I Corecom e la tutela del cittadino consumatore nell'ambito delle telecomunicazioni - Forme di giustizia alternativa, conciliazioni e definizioni delle controversie"



Panoramica del Salone Valente della Palazzina ANMIG - Palazzo di Giustizia, Milano



Intervento di Remo Danovi (Presidente dell'Ordine degli Avvocati di Milano).

Nella foto, oltre alla Presidente Zanella anche Antonio Martusciello (Commissario A.G.Com.), Massimiliano Dona (Segretario Generale Unione Consumatori) e Simona Silvani (Co.Re.Com. Lombardia)

Il 5 novembre 2016, la Presidente Zanella ha presenziato al convegno *“Rassegna donne d’amore”*, organizzato presso il Teatro Aut-Off dall’Associazione Naschira, dove, in veste di relatrice, è intervenuta, dando il suo personale contributo sul tema del femminicidio, nel contesto della rassegna teatrale di monologhi al femminile, a seguito della quale, Istituzioni pubbliche e private hanno avanzato proposte e azioni concrete contro questa deprecabile piaga sociale.

Il 10 e 11 novembre 2016, a Pescara, il Co.Re.Com. Abruzzo ha organizzato la prima edizione del *“Villaggio nazionale della Comunicazione, dell’innovazione tecnologica e della creatività”* dedicato ai temi che ruotano attorno al mondo della comunicazione. La Presidente Zanella, è intervenuta in veste di relatrice nello spazio di approfondimento: *“Quale futuro per i Comitati per le Comunicazioni?”*, inerente l’Accordo Quadro con A.G.Com.; la riforma dei contributi del Mise; la conciliazione in telecomunicazione e le nuove frontiere: luce, acqua e gas.

Premio Fair Play Calcio e TV - 2016

Il Premio *“Fair Play Calcio e TV Corecom Lombardia”*, si prefigge di contribuire alla diffusione dei valori positivi dello sport che pongono l’agonismo al servizio di un corretto e pacifico sviluppo delle relazioni umane.

Il Riconoscimento trae le sue motivazioni dal “*Codice Media e Sport*” cui il Co.Re.Com. Lombardia sovraintende per delega A.G.Com., per quanto concerne l’emittenza televisiva locale.

Il Co.Re.Com. Lombardia, all’interno del monitoraggio sulle trasmissioni locali, ha prodotto un’analisi sulle trasmissioni sportive e la loro adesione al “*Codice Media e Sport*”.

Il monitoraggio delle trasmissioni sportive ha interessato 23 emittenti televisive locali, la cui selezione è servita all’Ufficio per il Co.Re.Com. per elaborare una graduatoria di 5 programmi sportivi finalisti tra i quali selezionare la trasmissione sportiva che meglio delle altre ha saputo diffondere e difendere i valori positivi dello sport.

I 5 programmi selezionati sono stati sottoposti ad una speciale Giuria coordinata dalla Presidente del Co.Re.Com., Federica Zanella e composta da professionisti di spicco del giornalismo e della comunicazione sportiva che di anno in anno, si alternano o variano nella composizione. In questa edizione del Premio, la Giuria era così composta:

- Gabriele Tacchini, Presidente del Gruppo Lombardo Giornalisti Sportivi.
- Gabriella Mancini, giornalista della Gazzetta dello Sport.
- Sabrina Gandolfi, giornalista di Rai Sport.
- Claudio Arrigoni giornalista della Gazzetta dello Sport, C.I.P. Lombardia e altre testate.
- Dario Donato, giornalista di Mediaset - Premium Sport.
- Antonio Nucera, giornalista di Sky Sport.

La Giuria, dopo un’attenta e ponderata disamina su un *panel* di 5 trasmissioni selezionate, ha scelto di premiare la trasmissione di cronaca e approfondimento sportivo “*Diretta Stadio*” dell’emittente televisiva Telecity 7 Gold, con la seguente motivazione: “*Diretta Stadio di Telecity 7 Gold, parla di calcio con ritmo e competenza. In studio Francesco Bonfanti coordina gli ospiti con padronanza; gli interventi dei commentatori tifosi sono vivaci e sanguigni come sempre, ormai un marchio di fabbrica, ma rimangono nell’ambito della correttezza sportiva*”.

Testimonial della premiazione, i calciatori di F.C. Internazionale, Danilo D’Ambrosio e Andrea Pinamonti che a loro volta sono stati premiati dal Co.Re.Com. Lombardia, rispettivamente con le seguenti motivazioni:

Danilo D’ambrosio “*Per la passione, lo spirito di lealtà e la tenacia profusi in campo come nella vita. Un ragazzo del Sud che ha trasformato il suo sogno calcistico in una splendida realtà*”.

Andrea Pinamonti *“Giovanissimo talento che gioca nella squadra del cuore: tecnica, impegno e umiltà sono i valori più preziosi della sua precoce e già brillante carriera nel mondo del Calcio professionistico”*.



Da sx: Danilo D'ambrosio (F.C. Internazionale), Elio Corno (Telecity 7 Gold), Francesco Bonfanti (Telecity 7 Gold), Federica Zanella (Corecom Lombardia), Tiziano Crudeli (Telecity 7 Gold) e Andrea Pinamonti (F.C. Internazionale)



Da sx: Danilo D'ambrosio (F.C. Internazionale), Elio Corno (Telecity 7 Gold), Francesco Bonfanti (Telecity 7 Gold), Federica Zanella (Corecom Lombardia), Tiziano Crudeli (Telecity 7 Gold) e Andrea Pinamonti (F.C. Internazionale)

Albo d'Oro Premio Fair Play Calcio e TV Corecom Lombardia

Anno 2016: Danilo D'Ambrosio (difensore di fascia F.C. Internazionale) e Andrea Pinamonti (attaccante F.C. Internazionale) premiano la trasmissione "*Diretta Stadio*" dell'emittente televisiva Telecitv 7 Gold. Menzione speciale per "*Calciomania*" dell'emittente televisiva Telemantova.

Anno 2015: Siniša Mihajlović (allenatore A.C. Milan) premia il direttore Gianni Visnadi per la trasmissione "*Novastadio*" dell'emittente televisiva Telenova. Menzione speciale per "*Riunione di redazione*" di Top Calcio 24 dell'emittente televisiva Telelombardia.

Anno 2014: il vicepresidente di F.C. Internazionale Javier Zanetti e Maurizio Beretta (presidente Lega Calcio Serie A) premiano la trasmissione "*Lunedì Sport*" dell'emittente televisiva Tele Boario. Il premio come miglior conduttore sportivo è stato assegnato a Matteo Caronni per la trasmissione "*Azzurro Italia*" dell'emittente televisiva Antenna 3.

Anno 2013: l'amministratore delegato Giuseppe Marotta (Juventus F.C.) e il vicepresidente Regione Lombardia Mario Mantovani hanno consegnato il Premio Fair Play Calcio e TV a Matteo De Santis per la trasmissione "*Tutto Atalanta*" dell'emittente televisiva Bergamo TV.

Anno 2012: l'amministratore delegato Adriano Galliani (A.C. Milan) e il presidente Regione Lombardia Roberto Formigoni hanno consegnato il Premio Fair Play Calcio e TV al direttore Fabio Ravezzani per la trasmissione "QSVS - *Qui studio a voi stadio*" nonché per il nuovo canale tematico "*Calcio 24*".



La Presidente Zanella a Pescara, alla prima edizione del “Villaggio nazionale della Comunicazione, dell’innovazione tecnologica e della creatività” con Maria Pia Caruso (A.G.Com.)

Il 10 e 11 novembre 2016, il Co.Re.Com Abruzzo, ha organizzato a Pescara, la prima edizione del “Villaggio nazionale della Comunicazione, dell’innovazione tecnologica e della creatività” dedicato ai temi che ruotano intorno al mondo della comunicazione. La Presidente Zanella, è stata relatrice nello spazio di approfondimento: “*Quale futuro per i Comitati per le Comunicazioni? L’Accordo Quadro con AGCom; la riforma dei contributi del MISE; la conciliazione in telecomunicazione, le nuove frontiere: luce, acqua e gas*”.

Il 18 novembre 2016, presso l’Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, la Presidente ha parlato delle funzioni, proprie e delegate esercitate dall’Authority regionale; della par condicio e della vigilanza e monitoraggio radio televisivo locale.



La Presidente Zanella nel suo intervento presso l’Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

Durante tutto l'anno, particolarmente intense e significative, si sono rivelate le partecipazioni e le interviste rilasciate dalla Presidente Federica Zanella nelle diverse emittenti televisive nazionali e locali, tra le quali, a titolo esemplificativo:

RAI 1 Parlamento - Punto Europa: la Presidente Federica Zanella, ospite della trasmissione, ha parlato di *Cyberbullismo e tutela della reputazione digitale* con un approfondimento su ciò che concretamente il Co.Re.Com. Lombardia svolge in questo ambito per aiutare gratuitamente i cittadini lombardi.

RAI 3 Trasmissioni dell'accesso televisivo ai programmi RAI - registrazioni del Marzo, Giugno, Settembre e Dicembre 2016: la Presidente Federica Zanella, ha spiegato *"le insidie del web e le azioni di contrasto"* sul tema, svolte dallo Sportello *Help Web Reputation Giovani*; un servizio unico a livello europeo, totalmente gratuito a favore dei cittadini lombardi; altresì la Presidente parlata in tema di risoluzione delle controversie tra utenti e compagnie delle telecomunicazioni.



RAI 3 - Intervento della Presidente Federica Zanella, su "Le insidie del web e le azioni di contrasto" sul tema svolte dallo Sportello Help Web Reputation Giovani"

RAI 3 TGR Buongiorno Regione – La risoluzione delle controversie tra cittadini e compagnie telefoniche. Un servizio del Co.Re.Com. Lombardia: la giornalista Vera Paggi, nella rubrica *"Consigli utili - # Che fare? Consumi, Diritti, Servizi"*, ha intervistato la Presidente Federica Zanella. Il tema affrontato è stato quello delle controversie su telefonia, Pay-Tv e sul servizio completamente gratuito, offerto dal Co.Re.Com. Lombardia e utilizzato con soddisfazione da un numero sempre maggiore di cittadini lombardi.

La 7 “Otto e mezzo - Tiziana e la rete che uccide”: nel corso della trasmissione condotta da Lilli Gruber, “*il punto*” del giornalista Paolo Pagliaro, sul tema del suicidio di Tiziana Cantone e della tutela della dignità della persona sul web, ha citato il Co.Re.Com. Lombardia come buon esempio di Servizio gratuito per i cittadini lombardi.

Sky TG24 – Il caso “Tiziana Cantone”: nel corso del collegamento con Paola Saluzzi, si discute il caso della trentunenne di Napoli, suicida dopo la pubblicazione *on-line*, di video privati, senza il suo consenso



Paola Saluzzi, in collegamento da Roma, intervista la Presidente Zanella, ospite negli studi Sky di Milano.



La presidente Zanella negli studi televisivi di Sky - Milano

Buongiorno Lombardia: nella puntata, la Presidente del Corecom Lombardia, Federica Zanella, ha annunciato il convegno “*Tutela dei minori sul web - work in progress - Strategie di intervento e soluzioni istituzionali*” e illustrato i risultati dei primi due anni di attività dello *Sportello Help Web Reputation Giovani*, una ricerca sul comportamento rischioso nelle attività online dei giovani lombardi e un tavolo tecnico con la Prefettura di Milano, in tema di Cyberbullismo.



*La Presidente Zanella, ospite negli studi Tv di Buongiorno Lombardia.
A dx il Generale S.A. Settimo Caputo dell'Aeronautica Militare*

Milanow/Telelombardia: la Presidente Federica Zanella ha illustrato i risultati che lo *Sportello Help Web Reputation Giovani* ha conseguito dall'inizio dell'attività.



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

Radio 24 - Intervista alla Presidente Federica Zanella che, ospite della trasmissione “*Si può fare*”, ha presentato le attività svolte dallo Sportello *Help Web Reputation Giovani*, quale utile servizio offerto gratuitamente dal Co.Re.Com. Lombardia a tutela della reputazione digitale dei cittadini lombardi.

Patrocini

Inoltre, nell'ambito di incontri, eventi e iniziative istituzionali, il Co.Re. Com. Lombardia è stato più volte invitato a partecipare oppure ad aderire tramite Patrocinio, come nel caso del Convegno *“Con la LIs ... tutto è accessibile”*, tenutosi il 30 novembre 2016 presso la Sala Gonfalone di Palazzo Pirelli e come per il Convegno dedicato alla memoria di *“Enzo Tortora: l'uomo, l'imputato, il giornalista”*, tenutosi mercoledì 28 settembre 2016 presso la Sala Pirelli del Consiglio regionale della Lombardia. L'iniziativa, ha ricostruito le vicende politiche e giudiziarie di Enzo Tortora e sollevato i “veli” dell'ingiustizia legata al suo caso.

Eventi Corecom – anno 2016

Data	Titolo evento	Descrizione
gennaio - febbraio 2016	“Lo Sportello Help Web Reputation Giovani: un aiuto dalle Istituzioni”	Corsi tenuti nelle scuole. Tra gennaio e febbraio ben 100 corsi e 6500 studenti ai quali sono stati illustrati i pericoli della Rete
5 febbraio 2016	“Proposte parametri più vincolanti per contributi all'emittenza privata locale” c/o Palazzo Pirelli	Incontro tra i Presidenti dei Corecom regionali e le Tv private. Si approva un documento volto a far sì che i contributi non siano assegnati indiscriminatamente, ma solo alle emittenti in possesso di caratteristiche definite e che svolgano un reale servizio al territorio di riferimento
29 febbraio 2016	Lo Sportello “Help Web Reputation Giovani” del Co.re.com. Lombardia: una risposta concreta dalle Istituzioni	La Presidente Zanella incontra i bimbi lungodegenti del Policlinico Umberto I di Roma per parlare con loro di internet, sicurezza sul web e cyberbullismo

8 marzo 2016	Lo sportello "Help Web Reputation Giovani" del Co.re.com. Lombardia: una risposta concreta dalle Istituzioni	Incontro con il nuovo Prefetto di Milano per il lustrare l'attività dello <i>Sportello Help Web Reputation Giovani</i> , nonché il protocollo d'Intesa sottoscritto in precedenza
2 maggio 2016	Garanzia, vigilanza e controllo in tema di comunicazione - Seminario Codice Media e Sport	Evento organizzato presso il Circolo della Stampa di Milano, la Presidente Zanella tra i relatori
4 maggio 2016	<i>Par condicio</i> Elezioni amministrative 2016	Il Corecom illustra la delibera AGCOM di disciplina delle disposizioni di dettaglio per le radio e le tv private locali, nonché per i quotidiani, i periodici e gli Uffici Stampa delle Pubbliche Amministrazioni interessati dalla disciplina del periodo di par condicio. Presente un rappresentante dell'Autorità che ha risposto ai quesiti degli intervenuti
10 maggio 2016	Convegno di Media Education organizzato dal Corecom Lazio: "Media e minori: quali pericoli, come prevenirli - Docenti consapevoli, Genitori responsabili, Tutela dei minori"	Intervento della Presidente Zanella "Cyberbullismo, un aiuto dalle Istituzioni". Giornata dedicata alla tutela dei minori, prima nella sua declinazione "web/cyberbullismo" davanti a un centinaio di studenti/ insegnanti con la partecipazione di polizia postale, carabinieri e molti player del settore

<p>27 giugno 2016</p>	<p>“Tutela dei minori sul web e Cyberbullismo - Work in progress - Strategie di intervento e soluzioni istituzionali”</p>	<p>La Presidente del Co.Re.Com. Lombardia ha presentato i dati riferiti ai primi due anni di attività dello Sportello Help Web Reputation Giovani; il work in progress sulle strategie d'intervento e le soluzioni Istituzionali. Nell'occasione è stata illustrata la Ricerca OssCom-Università Cattolica “Web Reputation e comportamenti a rischio on line. L'esperienza dei giovani lombardi”, condotta per Corecom Lombardia</p>
<p>20 luglio 2016</p>	<p>“I Corecom e la tutela del cittadino consumatore nell'ambito delle telecomunicazioni” - Forme di giustizia alternativa, conciliazioni e definizioni delle controversie</p>	<p>Evento Corecom presso Palazzo di Giustizia con l'attribuzione per gli avvocati intervenuti di n. 2 crediti formativi</p>
<p>29 settembre 2016</p>	<p>Convegno “Buona e Cattiva Comunicazione” - Siena Evento organizzato dal Co.Re. Com. Toscana</p>	<p>La Presidente relatrice al convegno. Temi trattati: attività di tutela della web reputation e contrasto al cyberbullismo attraverso lo Sportello Help Web Reputation Giovani del Corecom Lombardia</p>
<p>2 ottobre 2016</p>	<p>Festa dei nonni - 2016</p>	<p>Corner informativo Corecom Lombardia e attività informativa sullo “Sportello Help Web Reputation Giovani”</p>

6 ottobre 2016	“Allarme reputazione digitale! Lo Sportello Help web Reputation giovani, un servizio unico per tutelarla”	La VII Commissione incontra il Corecom Lombardia relativamente al <i>PDL 216 “Disciplina degli interventi regionali in materia di prevenzione e contrasto al cyber bullismo”</i>
12 ottobre 2016	“Focus reputazione digitale – lo Sportello Help Web Reputation Giovani un servizio unico per tutelarla”. Convegno - tavola rotonda alla Statale di Milano organizzato dal Prof. Marco Orofino	Intervento della Presidente Zanella all'interno del Convegno European Digital Single Market e nuove professioni digitali
5 novembre 2016	Convegno Rassegna donne d'amore	La Presidente è stata relatrice al convegno organizzato dall'Associazione Naschira al Teatro Out-Off. Una rassegna teatrale di monologhi al femminile per sensibilizzare le Istituzioni pubbliche e private a promuovere proposte e azioni al fine di prevenire fenomeni di femminicidio.
10-11 novembre 2016	Il Co.Re.Com Abruzzo, organizza a Pescara, la prima edizione del “Villaggio nazionale della Comunicazione, dell'innovazione tecnologia e della creatività” dedicato ai temi che ruotano intorno al mondo della comunicazione	La Presidente Zanella, relatrice nello spazio di approfondimento: “Quale futuro per i Comitati per le Comunicazioni? L'Accordo Quadro con AGCom; la riforma dei contributi del Mise; la conciliazione in telecomunicazione, le nuove frontiere: luce, acqua e gas”
18 novembre 2016	Lezione agli studenti dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano	* le funzioni del CoReCom; * par condicio; * vigilanza e monitoraggio radiotelevisivo locale

<p>20 novembre 2016</p>	<p>“Noi per le donne - La violenza sulle donne: ruolo, responsabilità e azioni della società civile” c/o Ambrosianeum Fondazione Culturale</p>	<p>Tema del convegno è la violenza sulle donne vista da molteplici prospettive compresa quella, più subdola della lesione alla reputazione digitale che causa molte vittime. La Presidente relatrice al convegno con un intervento dal titolo: “Tutela della web reputation: un aiuto dalle Istituzioni” con il Corecom che offre soluzioni concrete ai cittadini lombardi</p>
<p>29 novembre 2016</p>	<p>Convegno - “Tutela dei minori e deontologia professionale dei giornalisti”, Napoli. Evento organizzato dal Co.Re.Com. Campania</p>	<p>La Presidente relatrice al convegno con un intervento dal titolo: “Tutela della web reputation: un aiuto dalle Istituzioni”</p>
<p>14 dicembre 2016</p>	<p>Audizione UDP Consiglio regionale della Lombardia</p>	<p>L'Ufficio di Presidenza incontra la Presidente del Corecom che espone una presentazione relativa all'attività dello Sportello Help Web Reputation Giovani del Corecom Lombardia</p>
<p>14 dicembre 2016</p>	<p>“Il Consiglio nelle scuole”. Iniziativa del Consiglio regionale della Lombardia</p>	<p>La Presidente Zanella illustra ai ragazzi, ospiti del Consiglio regionale, le attività del Corecom e soprattutto l'importanza della difesa della propria reputazione online. Il Corecom può aiutarli attraverso lo Sportello Help Web Reputation Giovani</p>
<p>durante tutto l'anno</p>	<p>Partecipazione della Presidente Federica Zanella presso le emittenti radiotelevisive locali per promuovere le molteplici attività svolte dal Corecom Lombardia</p>	

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

Nel corso dell'anno la Presidente ha mantenuto un intenso collegamento sia con l'A.G.Com. che con il Coordinamento dei Presidenti dei Co.Re.Com. delle regioni e delle Province autonome di Trento e di Bolzano partecipando a varie riunioni; ha, inoltre, partecipato a tutte le riunioni del Comitato media minori e a diversi altri incontri istituzionali.

Il Dirigente dell'Ufficio ha partecipato a diverse riunioni del Coordinamento dei Dirigenti dei Co.Re.Com. e vari incontri organizzativi/informativi presso A.G.Com.; a turno, secondo le rispettive competenze, i funzionari interessati hanno partecipato ad incontri formativi presso l'Autorità.

Comunicazione e pubblicità

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

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

Come segnalato, si è avvalso anche delle trasmissioni dell'accesso, nonché di varie trasmissioni su emittenti regionali e nazionali, come anche diverse uscite su carta stampata, legate a eventi e/o approfondimenti sulle attività del Co.Re.Com. Lombardia.

Rassegna Stampa / Video

Data	Testata	Articolo
17/09/2016	Otto E Mezzo	Tiziana e la rete che uccide - Il punto di Paolo Pagliaro (video)
16/09/2016	Lombardi nel mondo	Corecom Lombardia: tutela dei minori e alla dignità della persona declinata sul web
20/07/2016	Telelombardia	Convegno del Corecom "I Co.Re.Com. e la tutela del cittadino consumatore nell'ambito delle telecomunicazioni - Forme di giustizia alternativa, conciliazioni e definizioni delle controversie" (video)
20/07/2016	TG7 Lombardia	Convegno del Corecom "I Co.Re.Com. e la tutela del cittadino consumatore nell'ambito delle telecomunicazioni - Forme di giustizia alternativa, conciliazioni e definizioni delle controversie" (video)
20/07/2016	CataniaOggi.it	Tlc: Corecom, in 2015, in Lombardia, 7mila casi risolti per oltre 2,5 mln (link esterno)
20/07/2016	Libero24X7.it	Tlc: Corecom, in 2015, in Lombardia, 7mila casi risolti per oltre 2,5 mln (link esterno)
20/07/2016	MediaKey	La tutela del cittadino consumatore nell'ambito delle telecomunicazioni (link esterno)
20/07/2016	AGI	Telefonia: consumatori più tutelati con i sistemi di soluzione semplificata delle controversie, ma urge una riforma del teleselling (link esterno)
20/07/2016	Ansa	Lombardia, convegno Corecom su telecomunicazioni (link esterno)
20/07/2016	Helpconsumatori.it	Telefonia, consumatori più tutelati con la conciliazione, ma serve riforma teleselling (link esterno)
20/07/2016	Key4biz.it	Co.Re.Com Lombardia: restituiti ai cittadini 2,5 mln grazie alla conciliazione (link esterno)
20/07/2016	Lombardiaquotidiano.com	Corecom: 4,4 milioni di euro restituiti ai cittadini lombardi grazie alle conciliazioni nelle controversie in ambito telecomunicazioni (link esterno)
20/07/2016	Libero.it	Telefonia, consumatori più tutelati con la conciliazione, ma serve riforma teleselling (link esterno)

Data	Testata	Articolo
20/07/2016	NewsAgielle.it	Conciliazioni Corecom: 4,4 milioni di euro restituiti ai cittadini lombardi (link esterno)
20/07/2016	Erbanotizie.com	Corecom: 4,4 milioni di euro restituiti ai cittadini lombardi (link esterno)
20/07/2016	Ladiscussione.com	Corecom: restituiti ai cittadini piu' di due milioni e mezzo di euro (link esterno)
20/07/2016	PrimapaginaneWS.it	Telefonia, UNC: "Consumatori più tutelati, ma urge riforma teleselling" (link esterno)
20/07/2016	Uniconsum.it	Telefonia: consumatori più tutelati con i sistemi di soluzione semplificata delle controversie, ma urge una riforma del teleselling (link esterno)
20/07/2016	Imprese-lavoro.com	Convegno Corecom Lombardia su 'I Corecom e la tutela del cittadino consumatore nell'ambito delle telecomunicazioni' – Forme di giustizia alternativa, conciliazioni e definizioni (link esterno)
20/07/2016	Agenziacalendario.it	A Milano il convegno "I Corecom e la tutela del cittadino consumatore nell'ambito delle telecomunicazioni. Forme di giustizia alternativa, conciliazioni e definizioni delle controversie" (link esterno)
04/07/2016	TGR Lombardia	Evento Corecom - Tutela dei minori sul web e Cyberbullismo (video)
28/06/2016	Key4biz.it	Cyberbullismo: Agcom, 'Cancellare i profili fake sui social per tutelare i minori' (link esterno)
28/06/2016	TG7 Lombardia	Evento Corecom - Tutela dei minori sul web e Cyberbullismo (video)
28/06/2016	Il Giornale ed. Milano	Cyberbullismo: per il 30% dei giovani è un rischio
28/06/2016	Il Giorno.it	Cyberbullismo, vessati sul web anche a ventanni. da Milano la sfida: norme piu' severe (link esterno)
27/06/2016	Telebombardia	Evento Corecom - Tutela dei minori sul web e Cyberbullismo (video)
27/06/2016	Giornalemetropolitano.it	Tutela dei minori sul web: migliorano le attività di prevenzione e la percezione dei rischi (link esterno)
27/06/2016	Omnimilano.it	Corecom, convegno su cyberbullismo: "lombardia all'avanguardia in prevenzione" (link esterno)

Data	Testata	Articolo
27/06/2016	Lombardia Quotidiano	Tutela dei minori sul web: migliorano le attività di prevenzione e la percezione rischi (link esterno)
27/06/2016	Libero 24x7	Bullismo e violazione della privacy: i reati più diffusi in rete (link esterno)
27/06/2016	Corriere Comunicazioni.it	Cyberbullismo, Martusciello: "La soft regulation non basta, serve legge ad hoc" (link esterno)
27/06/2016	Repubblica Milano.it	Corecom, convegno su cyberbullismo: "lombardia all'avanguardia in prevenzione" (link esterno)
27/06/2016	Gli statigenerali.com	Sexting e Cyberbullismo, il lato oscuro del 2.0 (link esterno)
27/06/2016	Cattolica news	Giovani lombardi, social ma prudenti (link esterno)
27/06/2016	Daylionline	Convegno Corecom (link esterno)
27/06/2016	Portale Lombardi nel mondo	Cyberbullismo e Web Reputation, un convegno sui comportamenti a rischio on-line da parte dei giovani (link esterno)
27/06/2016	Varese7press.it	Tutela dei minori sul web: migliorano le attività di prevenzione e la percezione dei rischi (link esterno)
27/06/2016	Varesenews.it	Bullismo e violazione della privacy: i reati piu' diffusi in rete (link esterno)
26/06/2016	Varesereport.it	Varese, cyberbullismo, convegno del Corecom al Pirellone (link esterno)
07/04/2016	Terzo Canale Show	Lotta al Cyberbullismo - intervista a Federica Zanella (video)
19/02/2016	Ansa	Serie A: Napoli - Milan. Doppio ko e attacco bloccato, suona allarme Sarri (link esterno)
19/02/2016	Bergamo Sera	Milan: se Sinisa vince come possono cacciarlo? (link esterno)
19/02/2016	Corriere Della Sera	Milan: Cena con patto per la Champions. Sinisa "Avanti così possiamo farcela"
19/02/2016	Il Giornale ed. Milano	A Telenova il premio Fair Play assegnato dal Corecom
19/02/2016	Il Giorno ed. Milano	Premio Fair Play Calcio e TV 2015. Mihajlovic premia i giornalisti sportivi
19/02/2016	Repubblica	Calcio, Milan; Mihajlovic: preferisco perdere derby e vincere scudetto (link esterno)
19/02/2016	TGR Lombardia	il fair play nel calcio e nella tv (video)
18/02/2016	Ansa	Milan, Mihajlovic crede al terzo posto (link esterno)

Data	Testata	Articolo
18/02/2016	Aska News	Milan, Mihajlovic: "Preferisco perdere derby ma vincere trofeo" (link esterno)
18/02/2016	Brescia Oggi	Calcio: Mihajlovic, futuro? Non ci penso (link esterno)
18/02/2016	Brescia Oggi	Milan, Mihajlovic crede al terzo posto (link esterno)
18/02/2016	Calciomercato.com	Mihajlovic: 'Futuro? Avanti a testa alta. Terzo posto? Possiamo farcela. Derby? Preferisco perderlo ma vincere lo scudetto' (link esterno)
18/02/2016	Corriere della Sera	Mihajlovic: "Il terzo posto? Sarà dura ma ce la metteremo tutta" (link esterno)
18/02/2016	Corriere della Sera	Milan, Mihajlovic crede al terzo posto (link esterno)
18/02/2016	IVM	Premio Fair Play, Mihajlovic: "Contro il Napoli non sarà facile, ma non lo sarà neanche per loro" (link esterno)
18/02/2016	La Stampa	Mihajlovic: "Il Napoli? Non partiamo battuti" (link esterno)
18/02/2016	Ansa	Calcio: Mihajlovic, futuro? Non ci penso (link esterno)
18/02/2016	Il Sole 24 Ore	Milan, Mihajlovic: "Terzo posto possibile"(link esterno)
18/02/2016	Stadio 24	"Possiamo arrivare terzi" (link esterno)
18/02/2016	La Gazzetta dello Sport	"Milan al terzo posto, io ci credo. E per il Napoli sarà dura batterci" (link esterno)
18/02/2016	Milan News	"Premio Fair Play del Corecom: tutte le foto dell'evento con Sinisa Mihajlovic" (link esterno)
18/02/2016	Milan News	"Premio Fair Play, Mihajlovic: "Possiamo arrivare 3°, contro il Napoli non partiamo battuti. Futuro? Vado avanti a testa alta" (link esterno)
18/02/2016	Rai Sport	"Mihajlovic crede al terzo posto" (link esterno)
18/02/2016	Milano ONLINE	"Premio Fair Play" (link esterno)
17/02/2016	MI-TOMORROW	"Mihajlovic premia le tv" (link esterno)

Sito istituzionale

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

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

Nel corso del 2016 è proseguita la conversione dei documenti in formato HTML, che risulta essere molto più leggibile su qualunque dispositivo, nonché accessibile e, non ultimo, caratterizzato da estrema leggerezza rispetto ad altri formati.

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

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

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

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

Giovedì 7 Aprile 2016 16:22:08

AAA Cerca

Home News Modulistica Area riservata

È FACILE METTERSI D'ACCORDO.
Assistenza *gratuita* e conciliazione con le compagnie telefoniche.

In evidenza

News

15/03/2016
Contributo AGCOM 2016

AVVISO ALLE IMPRESE ISCRITTE NEL ROC OPERANTI NEI SETTORI DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE E DEI SERVIZI MEDIA
L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ha pubblicato sul proprio sito (www.agcom.it) la delibera n. 605/15/CONS recante "Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2016" e le relative istruzioni per il versamento del contributo da parte dei soggetti che operano nei settori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media (delibera n. 34/16/CONS).
(...)

08/03/2016

18/03/2016
Buon Giorno Lombardia

Chi Siamo

Comitato

- Legge istitutiva
- Regolamento
- Componenti
- Sedute
- Delibere
- Normativa

Dove siamo

Struttura

- Contatti
- Codice etico

Attività

30 marzo

Web reputation, la presidente Corecom Lombardia interviene a Terzo Canale Show.10 (Sky TV)
Incontro con la presidente del Corecom Lombardia, Federica Zanella, per parlare di lotta al cyberbullismo e difesa della reputazione digitale, soprattutto dei minori

Federica Zanella, presidente Corecom Lombardia, giovedì 7 aprile 2016 alle ore 22.00 sarà in onda su www.10teconotv.it, dove interverrà sul tema della Lotta al Cyberbullismo

Parteciperà all'incontro anche "La Jedi" Caterina che racconterà la sua esperienza.

#OFF4aDAY, Anastasia Buda

Amministrazione Trasparente

- Sportello Web Reputation
- Rassegna Stampa
- Eventi
- Tesi

Parte terza
Attività delegate

Introduzione

Sulla base della convenzione tra A.G.Com. e Co.Re.Com. Lombardia stipulata il 3 marzo 2005, il Co.Re.Com. Lombardia esercita dal 2006 le funzioni delegate nelle seguenti materie: tutela dei minori nel settore radiotelevisivo, esercizio del diritto di rettifica sul sistema radiotelevisivo locale, vigilanza sulla diffusione dei sondaggi, svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti.

Il 16 dicembre 2009, a seguito dell'accordo quadro siglato nel 2008, è stata stipulata una nuova convenzione con la quale, a partire dal mese di gennaio 2010, l'A.G.Com. ha conferito al Co.Re.Com. 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 tutte le funzioni delegate, si è delineato e rafforzato il ruolo del Co.Re.Com., quale 'raccordo' ideale tra il territorio e l'Autorità, confermato altresì dalle molteplici attività scaturite dalle deleghe poste in essere nel tempo e ormai consolidate. Si conferma, tra l'altro, quanto emerso nel corso della celebrazione dei 10 anni dalla nascita del Co.Re.Com., durante la quale si sono sottolineati gli aspetti di correlazione tra Autorità e territorio, non solo quali mediatori tra istituzioni ed operatori di settore ma in veste di veri conoscitori delle zone di competenza e delle loro caratteristiche ed esigenze.

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

Gli accordi sopraccitati, ormai scaduti, sono stati fino ad oggi rinnovati tacitamente. Poiché tutti i Corecom nel frattempo hanno acquisito, oltre le prime anche le seconde deleghe, si è posta la necessità di procedere ad un rinnovo complessivo dei rapporti A.G.Com. – Co.Re.Com. attraverso la stipulazione di un Accordo Quadro. Nel corso del 2016 è iniziata la negoziazione che porterà all'adozione di un nuovo Accordo quadro entro il 2017.

Tentativo obbligatorio di conciliazione

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

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

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

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

La Conciliazione

Le istanze pervenute sono state 6393.

Le udienze effettuate sono state 5320 con un deciso incremento rispetto al dato del 2015. Le istanze concluse con esito positivo in udienza o extra udienza sono state 4.522.

Il valore complessivo delle conciliazioni andate a buon fine, è 3.013.243,00 di euro, con un importo medio per ogni conciliazione di 837 euro.

Sul piano delle criticità, si deve evidenziare:

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

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

Rimane da evidenziare l'alto numero di rinvii concordati, a seguito di motivata e giustificata richiesta, che ammontano ad un totale di 267.

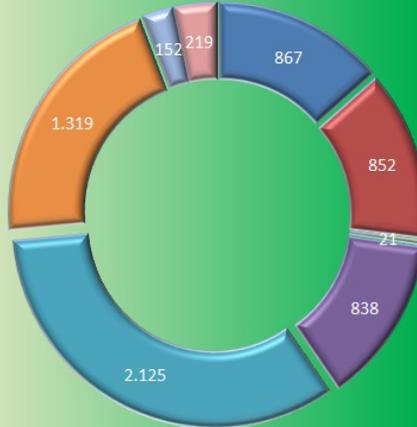
Per quanto riguarda ad ogni modo i dati complessivi e completi sull'attività di conciliazione nel 2016, si rinvia ai prospetti e ai grafici riportati in questa sezione.

Tentativo obbligatorio di conciliazione



Istanze suddivise per gestore - anno 2016

Fastweb	867
H3G	852
Linkem	21
Wind Telecomunicazioni	838
Telecom Italia	2.125
Vodafone Omnitel	1.319
Tiscali Italia	152
altri	219



Totale istanze

6.393

N.B. In questo grafico non vengono contemplati i gestori con contenzioso inferiore alle 50 unità per anno, né le istanze il cui contenzioso coinvolge due o più gestori.

Delega: Tentativo obbligatorio di conciliazione TLC

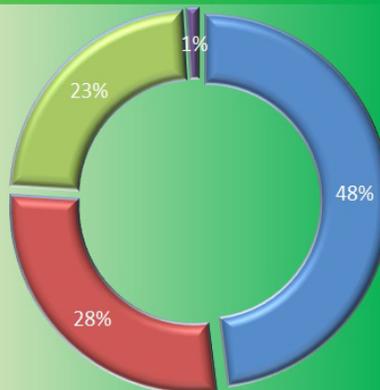
© 2017 Co.Re.Com Lombardia

Tentativo obbligatorio di conciliazione



Istanze pervenute per tipologia di servizio - anno 2016

fisso	48%
mobile	28%
internet	23%
pay TV	1%



Totale istanze pervenute

100%

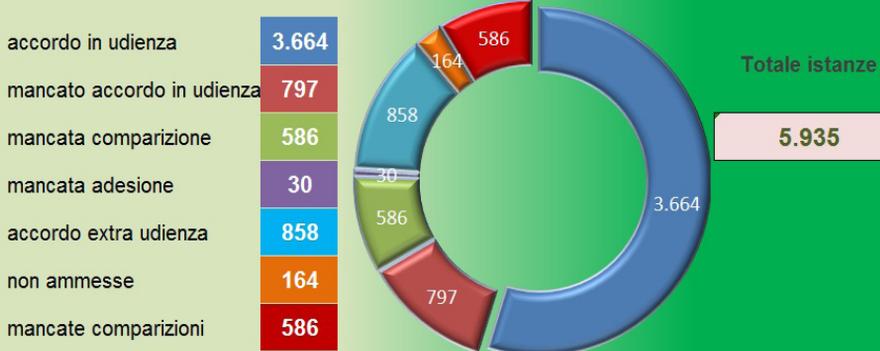
Delega: Tentativo obbligatorio di conciliazione TLC

© 2017 Co.Re.Com Lombardia

Tentativo obbligatorio di conciliazione



Esito istanze - anno 2016



Delega: Tentativo obbligatorio di conciliazione TLC

© 2017 Co.Re.Com Lombardia

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

Principali tematiche oggetto di controversia

Migrazione

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

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

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

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

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

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

Disservizi più frequentemente lamentati dagli utenti

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

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

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

Telefonia mobile

Le problematiche più comuni nella telefonia mobile riguardano per lo più l'attivazione di servizi non richiesti (invio messaggi a pagamento non richiesti), le difficoltà nella disabilitazione degli stessi, la mancata applicazione del piano tariffario e la contestazione del traffico in fattura.

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

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

Conciliazioni in videoconferenza

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

Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano

Confermato l'esito positivo dell'esperienza tra il Co.Re.Com. Lombardia e l'Ordine degli Avvocati di Milano, che nel 2016 ha portato alla chiusura di 1691 udienze.

Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

Nel corso dell'anno le richieste di provvedimento temporaneo (GU5) pervenute al Co.Re.Com. Lombardia sono state 934. I dati:

- 125 non sono state ammesse;
- 651 utenze sono state riattivate a seguito di richiesta osservazioni al gestore;
- 84 provvedimenti temporanei;
- 74 istanze sono state rigettate a seguito delle informazioni fornite dai gestori.

Criticità

Indicatore dell'attività di Co.Re.Com. Lombardia è il numero di protocolli generati nell'anno 2016, per un totale di 31621, di questi ben 25102 fanno capo all'attività di conciliazione.

Le criticità emerse nel corso dell'anno sono legate principalmente alla riduzione delle risorse umane assegnate alla funzione di conciliazione sia con riferimento ai funzionari sia con riferimento alla risorse di segreteria. L'aumento del numero delle istanze in entrata e la difficoltà di alcuni gestori a fornire sufficiente disponibilità per lo svolgimento delle udienze necessarie e programmabili dall'ufficio.

Definizione amministrativa delle controversie

Nel 2016 si è assistito ad una sostanziale conferma del numero delle istanze di definizione amministrativa delle controversie che da 556, pervenute nell'anno 2015, sono passate a 554 nel 2016.

Si segnala per il 2016 un incremento delle istanze di provvedimento temporaneo, che da 8, pervenute nel 2015 (di cui 4, peraltro, prive dei requisiti di ammissibilità), sono passate a 17 prevenute nel 2016 (di cui 9 prive dei requisiti di ammissibilità).

In ordine alla presentazione delle istanze di definizione amministrativa presso il Co.Re.Com. Lombardia, si evidenzia che delle 554 istanze 57 sono state archiviate per accordo intervenuto tra le parti prima dell'udienza di discussione, 186 per inammissibilità o improcedibilità delle istanze stesse, e 139 per accordo intervenuto durante le udienze di discussione.

Va evidenziato il deciso incremento, in tendenza, peraltro, con quanto registrato lo scorso anno, delle istanze di definizione ammissibili, essendo le stesse passate da 300 nel 2015 a 368 nel 2016.

Per quanto concerne il dato relativo alle composizioni amichevoli in sede di definizione, si osserva rispetto allo scorso anno un aumento degli accordi intervenuti tra le parti *prima* dell'udienza di discussione, che segnala una maggiore propensione degli operatori a chiudere le vertenze, transattivamente, tra la data di presentazione dell'istanza e la data di svolgimento dell'udienza.

Il numero degli accordi raggiunti in udienza, passato, come visto da 128 a 139, conferma in ogni caso, ancora una volta, il ruolo decisivo dell'udienza di discussione prevista nell'ambito della procedura di definizione amministrativa della controversia ai fini del raggiungimento di una composizione amichevole tra le parti.

Quanto al numero complessivo dei provvedimenti decisori, nel 2016 si è assistito ad un loro sensibile decremento: da complessive 77 definizioni nel 2015 si è passati a sole 26 nel 2016. Tale decremento è da imputarsi all'insufficienza delle risorse di personale (funzionari) assegnate alla funzione, atteso che dal 2016 uno dei due funzionari originariamente preposti è passato al tempo parziale (80%) e nel giugno 2016 è improvvisamente venuto a mancare l'unico funzionario a tempo pieno.

Si rileva infine un aumento del valore medio dei provvedimenti decisori adottati nel 2016 (valore derivante dal rapporto tra il totale delle somme dovute dagli operatori in esecuzione dei provvedimenti e il numero dei provvedimenti stessi) che è risultato pari a €. 2.833,00 nel 2016, a fronte di un valore medio di € 1.375,00 calcolato nel 2014.

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

Principali tematiche oggetto delle controversie

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

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

Va segnalata inoltre la presenza di un numero significativo di istanze relative a costi di recesso o di disattivazione.

Si tratta per lo più di istanze infondate o evidentemente pretestuose, in molti casi presentate dal medesimo consulente che non accetta le proposte di accordo formulate dagli operatori in conciliazione per cercare di trarre un eventuale profitto dal riconoscimento di indennizzi in sede di definizione.

È chiaro che tali istanze, benché, come detto, quasi sempre prive di fondamento, costituiscono un aggravio dal punto di vista del carico di lavoro, poiché avviano procedimenti destinati a concludersi, inevitabilmente, con una pronuncia di rigetto delle richieste formulate dalla parte istante.

Va infine ancora segnalata la presenza di istanze relative a traffico dati non riconosciuto.

A questo proposito va sottolineato che per alcune istanze presentate da società che lamentavano ingenti indebite fatturazioni di traffico dati in *roaming* da parte di un operatore, è stata dedicata, in sinergia con il Corecom Piemonte, una giornata di udienza (presso la sede del Corecom Lombardia) che ha consentito di chiudere diverse posizioni con accordi transattivi, per un valore complessivo di circa 50.000 Euro.

Inoltre, anche per il 2016 si segnala la presenza di controversie relative

all'attivazione inconsapevole di servizi in abbonamento, che avviene mediante la semplice navigazione dell'utente in internet su smartphone, in assenza della necessaria informativa contrattuale normativamente prevista e, in molti casi, senza neppure la reale fruizione di tali servizi.

Risorse impiegate

Il 2016 ha visto inizialmente impiegati due funzionari in ruolo (di cui uno a tempo parziale all'80%), preposti stabilmente alla funzione.

Come accennato nei paragrafi precedenti, l'improvvisa scomparsa dell'unico funzionario a tempo pieno, all'inizio del mese di giugno, ha determinato, dopo un blocco iniziale delle attività, un deciso rallentamento delle stesse. Solo da luglio 2016 è stato acquisito un nuovo funzionario a tempo parziale (80%).

Per quanto riguarda il supporto segretariale, dal gennaio 2016 gli adempimenti di segreteria relativi alla funzione sono stati svolti, pur con alterne presenze, da due unità di personale a tempo parziale.

Criticità

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

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

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

Accanto alle criticità di tipo organizzativo e informatico appena rilevate, per quanto riguarda il merito dei procedimenti di definizione amministrativa

delle controversie, si constata la problematica rappresentata dalla difficile verificabilità circa la conformità dell'oggetto dell'istanza di definizione all'oggetto del fallito tentativo di conciliazione, soprattutto nei casi in cui questo sia stato esperito avanti le commissioni paritetiche o presso le camere di commercio.

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

Prospettive

L'anno 2017, come accennato, sarà interessato dalle attività propedeutiche all'avvio del nuovo sistema informatico "Diaspro" che interesserà tutto il personale dedicato alla delega della definizione. Ciò, unitamente alla futura acquisizione di nuovo personale da dedicare alla funzione, dovrebbe consentire una ripresa dei ritmi delle attività volte a una progressiva riduzione dell'arretrato.



Definizione amministrativa delle controversie



Accordi in udienza - anni 2012 - 2016



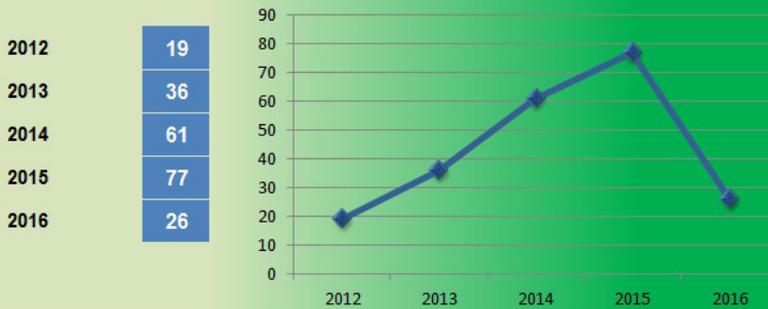
Delega: Definizione amministrativa delle controversie TL

© 2017 Co.Re.Com Lombardia

Definizione amministrativa delle controversie



Delibere/determine di definizione delle controversie - anni 2012 - 2016



Delega: Definizione amministrativa delle controversie TL

© 2017 Co.Re.Com Lombardia

Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

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

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

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

Attività svolte nel 2016

Di seguito si rappresentano sinteticamente gli elementi di rilievo che nel corso dell'anno 2016 hanno caratterizzato l'attività di gestione del Registro. Tali elementi possono essere utilizzati sia per comprendere il quadro generale entro cui collocare gli interventi più specifici, sia per trarne spunti di riflessione e di valutazione, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio e le modalità organizzative e gestionali del Registro stesso.

Volume dei procedimenti

Iscrizioni - La Lombardia è la regione che detiene, insieme al Lazio, il più alto numero di imprese di comunicazione iscritte al ROC a livello nazionale. Su un totale complessivo di **9.259** iscrizioni attive alla data del 31 dicembre 2015, il 20% circa degli operatori risiede in Lombardia; le imprese lombarde iscritte nel Registro sono **1.813**.

Rispetto agli esiti riscontrati alla fine del 2015 si rileva una decisa diminuzione del numero complessivo degli iscritti, un dato in flessione che coinvolge direttamente tutte le regioni. Al 31 dicembre 2015 gli iscritti a livello nazionale erano infatti 12.414, a fronte dei 2.527 operatori attivi in Lombardia.

Il considerevole calo del numero degli iscritti è da attribuirsi in larga

parte agli interventi di cancellazione massiva operati da A.G.Com. nei confronti degli operatori inadempienti da molti anni rispetto all'invio della comunicazione annuale.

A questa procedura si aggiungono le richieste di cancellazione inoltrate direttamente dagli operatori e quelle provenienti automaticamente dalle camere di commercio competenti per territorio a seguito di cessazione delle imprese dal RI camerale. Il Registro, pertanto, si presenta bonificato di quei soggetti che per diverse ragioni non ne rappresentavano più una componente attiva; conseguentemente il suo assetto odierno riflette in modo più attendibile la dimensione reale del settore delle comunicazioni.

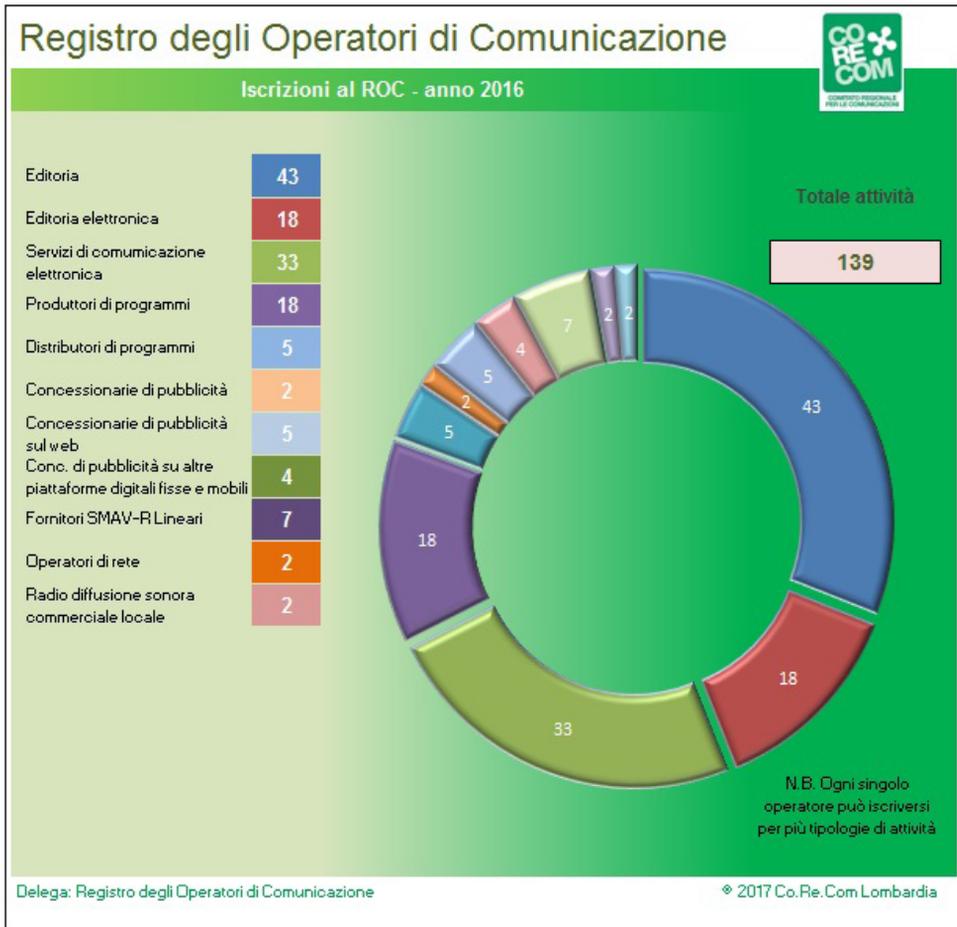
E' opportuno ricordare, tuttavia, che l'andamento delle iscrizioni e delle cancellazioni - pur essendo un dato interessante - non costituisce un indicatore fedele della crescita o del calo della produttività nel settore delle comunicazioni. Infatti, a meno che le imprese risultino cessate in Camera di Commercio, non è conseguente alla cancellazione dal Registro l'effettiva chiusura di un'impresa, in quanto le attività della medesima possono contemplarne di ulteriori rispetto a quelle per cui incorre l'obbligo di iscrizione nel Registro.

Le risultanze del monitoraggio sull'andamento delle iscrizioni in Lombardia al 31/12/2016 sono le seguenti:

Resoconto annuale al 31/12/2016	Totale nuove iscrizioni: 139
----------------------------------------	-------------------------------------

Classificazione delle iscrizioni per tipologia di attività:

ATTIVITA'	TOTALE
Editoria	43
Editoria elettronica	18
Servizi di comunicazione elettronica	33
Produttori di programmi	18
Distributori di programmi	5
Concessionarie di pubblicità	2
Concessionarie di pubblicità sul web	5
Concessionarie di pubblicità su altre piattaforme digitali fisse e mobili	4
Fornitori SMAV-R lineari	7
Operatori di rete	2
Radiodiffusione sonora commerciale locale	2



Rispetto al corrispondente monitoraggio del 2015 si rileva una flessione nel numero delle nuove registrazioni di iscrizione (164 nel 2015 a fronte delle attuali 132, ovvero un calo del 20% circa). Si tratta di un dato da non sottovalutare in quanto si può ipotizzare che esso rifletta l'andamento della crisi economica più generale, la quale inizia ora a manifestarsi anche in termini statistici consolidati e non più o solo come dato percepito anche se in forma diffusa.

Relativamente alle tipologie di attività trova conferma il dato che il settore dell'editoria continua a rappresentare il segmento più significativo del registro lombardo (61 iscrizioni, inclusive degli editori a mezzo stampa e degli editori elettronici). E' da segnalare quindi la relativa stabilità del settore editoriale, tuttavia in flessione rispetto all'anno precedente (97 iscrizioni nel

2015; circa il 35% in meno nel 2016). Anche il settore dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica mantiene ancora un certo volume, tuttavia in significativa diminuzione rispetto al 2015 (43; calo del 25%), anno in cui il trend negativo veniva già evidenziato.

Nonostante tale dato, tuttavia, il settore delle comunicazioni elettroniche si rivela complessivamente come il segmento produttivo maggiormente in espansione. Infatti, se in tale ambito si includono gli operatori che a vario titolo utilizzano le nuove tecnologie, e pertanto consideriamo appartenenti a questa area l'editoria elettronica, i fornitori di servizi di comunicazione elettronica, le concessionarie di pubblicità sul web, le concessionarie di pubblicità su altre piattaforme fisse e mobili, il totale delle iscrizioni raggiunge il numero di 50, costituendo quindi il 25% del totale delle iscrizioni in relazione alle categorie di attività.

Nel 2016 è da segnalare, in particolare, il calo di iscrizione delle concessionarie di pubblicità (2 iscrizioni a fronte delle 8 nel 2015), un dato che si può leggere in correlazione con la diminuzione di iscrizioni nell'ambito dell'editoria tradizionale, e l'aumento delle tipologie di concessionarie operanti su piattaforme web e mobili rispetto alle semplici concessionarie di pubblicità, anche queste però in calo rispetto all'anno scorso. Questo ultimo dato, quindi, pone la questione di valutare quanto il web sia effettivamente attrattivo in termini di investimenti pubblicitari.

Di interesse in senso positivo, invece, è l'aumento delle iscrizioni dei produttori di programmi, 11 nel 2015 a fronte degli attuali 18 (+ 30%).

Cancellazioni - In linea generale le cancellazioni avvengono su richiesta di parte; tuttavia sono previste cancellazioni d'ufficio qualora l'operatore sia inadempiente rispetto all'invio della comunicazione annuale da oltre tre anni consecutivi. Le cancellazioni massive operate in autonomia da A.G.Com., a seguito delle risultanze dei propri monitoraggi svolti periodicamente, costituiscono l'operazione più rilevante ai fini della determinazione del volume delle cancellazioni e conseguentemente della consistenza del Registro. La diminuzione del numero complessivo degli iscritti in Lombardia (700 in meno rispetto al 2015), che in sé rappresenta un dato molto importante, è dovuto in via principale agli effetti concreti degli interventi di cancellazione massiva espletati da A.G.Com., più che alle istanze di cancellazione inoltrate dagli operatori.

Ne deriva che il dato complessivo sulle cancellazioni occorse nel 2016 non è da valutarsi solo in relazione alle richieste dei singoli operatori o all'incrocio con i dati delle camere di commercio in relazione alle imprese cessate dal RI, bensì sulla base dell'esigenza di rendere il Registro dinamico e attuale, sgravato delle imprese non più attive sul mercato e di quelle

inadempienti nei riguardi del ROC, così da rispettare le norme in materia e dare esempio pubblico di efficienza ed efficacia.

Le risultanze del monitoraggio sull'andamento delle cancellazioni al 31 dicembre 2016 riportate nel riquadro sottostante riflettono gli esiti del conteggio dei moduli 16/ROC e 16*/ROC trasmessi ai nostri uffici; non includono gli esiti delle cancellazioni massive effettuate in autonomia da A.G.Com. in ordine ai propri interventi di monitoraggio:

Resoconto annuale al 31/12/2016	Totale cancellazioni: 105
----------------------------------------	----------------------------------

Classificazione delle cancellazioni per tipologia di attività:

ATTIVITA'	TOTALE
Editoria	59
Editoria elettronica	7
Servizi di comunicazione elettronica	11
Concessionarie di pubblicità	9
Subconcessionarie di pubblicità	3
Produttori di programmi	9
Radiodiffusione sonora	7

Rispetto alle tipologie di attività cancellate, è da rilevare che il dato più consistente si riferisce all'editoria, pari a circa il 70% del totale delle cancellazioni.

Il settore editoriale rappresenta pertanto la componente più importante del Registro, sia per quanto concerne le iscrizioni che le cancellazioni, caratterizzandosi come determinante rispetto al volume complessivo delle imprese di comunicazione presenti nel ROC della Lombardia.

E' da segnalare, inoltre, in relazione alle pratiche di cancellazione istruite dall'ufficio, che per alcune categorie di attività il numero delle cancellazioni supera quello delle iscrizioni (editoria; concessionarie di pubblicità; sub concessionarie di pubblicità; radiofonia). Questo elemento potrebbe sia indicare l'avvio di una tendenza negativa nella crescita di determinati ambiti produttivi, sia essere un segnale ininfluenza, ma sicuramente il dato costituisce un elemento su cui riflettere e da monitorare nel tempo.

RIEPILOGO - TABELLA AGGIORNATA AL 31/12/2016

ATTIVITA'	ISCRIZIONI	CANCELLAZIONI
Editoria	43	59
Editoria elettronica	18	7
Servizi di comunicazione elettronica	33	11
Produttori /Distributori di programmi	23	9
Fornitori di servizi media audiovisivi o radiofonici	7	/
Concessionarie di pubblicità	2	9
Concessionarie di pubblicità sul web	5	/
Concessionarie di pubblicità su altre piattaforme digitali fisse e mobili	4	/
Operatori di rete	2	/
Diffusione sonora e/o commerciale	2	7

COMUNICAZIONI ANNUALI RICEVUTE	1 121
---------------------------------------	--------------

Si ritiene utile esporre in questa Relazione i dati riepilogativi delle iscrizioni e delle cancellazioni occorse dal 2010 al 2016, essendo ormai trascorsi alcuni anni dal conferimento della delega al Corecom Lombardia relativa alla gestione e all'aggiornamento del Registro degli Operatori di Comunicazione.

Dal resoconto si rileva l'andamento in flessione delle iscrizioni e l'incremento delle cancellazioni, da cui si può dedurre, in modo del tutto intuitivo, che gli effetti della crisi economica hanno iniziato ad avvertirsi nel passaggio dal 2012 al 2013 e che si sono protratti nel triennio 2014-2016.

Infatti, anche volendo interpretare il numero elevato delle cancellazioni come esito degli interventi di cancellazione massiva da parte degli uffici con lo scopo di bonificare il Registro, resta il dato incontrovertibile del calo progressivo delle iscrizioni.

TABELLA CONCLUSIVA

Andamento iscrizioni/cancellazioni nel periodo 2010-2016 in Lombardia

ANNO	ISCRIZIONI	CANCELLAZIONI
2010	273	126
2011	227	54
2012	301	52
2013	203	66
2014	165	112
2015	164	146
2016	139	105

Organizzazione interna

La struttura preposta alla gestione del Registro è attualmente composta da un funzionario amministrativo a tempo pieno e da due istruttori di cui uno part-time al 50%. L'erogazione del servizio è articolata su livelli differenziati per assicurare le diverse funzioni in capo alla struttura (segreteria, consulenza, informazioni sulle norme e amministrative, supporto informatico). Il servizio agli operatori è declinato principalmente su tre livelli di intervento: 1. attraverso la consulenza telefonica (gestione di circa 2.500 telefonate annuali); 2. attraverso la corrispondenza elettronica (gestione di circa 2.000 e-mail all'anno oltre alle circa 2.500 trasmesse per sollecitare l'invio della comunicazione annuale); 3. attraverso l'attività di sportello aperto al pubblico (giovedì mattina, dalle ore 9.30 alle ore 12.30). Nelle giornate di mercoledì e giovedì è stato attivato inoltre il servizio di supporto e accompagnamento telefonico alla procedura di accesso al sistema e alla soluzione di eventuali problematiche correlate alla compilazione online della modulistica ROC, svolto dal personale interno alla struttura.

Criticità, azioni di miglioramento e prospettive

Rispetto al sistema informativo, fermo restando l'obiettivo finale di giungere a considerare tale piattaforma come unico ambiente di lavoro e di interazione con le imprese, si rileva l'esigenza di inserire, in corrispondenza dei campi informativi contenuti nei diversi modelli - così come nell'elenco delle tipologie di attività -, delle note esplicative che agevolino gli operatori nella compilazione e nell'interpretazione di che cosa venga loro richiesto.

Si rileva inoltre che gli operatori riscontrano le difficoltà maggiori nella compilazione della modulistica relativa ai fornitori di servizi di comunicazione elettronica.

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

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

In generale è da prevedere l'organizzazione di seminari informativi laddove si prospettano o si realizzano modifiche alle norme tali da comportare ricadute operative all'interno delle strutture ROC, come nel caso. Non tanto per garantire supporto procedurale alla compilazione della modulistica, quanto e soprattutto per assicurare l'adeguata informazione giuridico-amministrativa ai funzionari preposti a fornire consulenza e risposte ai quesiti in progressivo e considerevole aumento. Ciò si rende indispensabile in particolare per le materie novellate, come la recente modifica all'art.1 della legge 7 marzo 2001, n.62, circa la definizione di "quotidiano on line", e la conseguente sua equiparazione al quotidiano a mezzo stampa, e l'obbligo per gli operatori esercenti l'attività di call center di iscrizione nel Registro degli Operatori (delibera A.G.Com. n. 1/17/CONS).

Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali

Introduzione

A seguito della firma del decreto n. 595/15 di affidamento ad una Società esterna del servizio di registrazione audio e video delle trasmissioni delle emittenti locali lombarde per le attività di vigilanza del Co.Re.Com. Lombardia, il monitoraggio per l'anno 2016 è avvenuto attraverso le registrazioni delle trasmissioni televisive e le successive analisi e scomposizione dei dati per gruppi di due/tre emittenti con cadenza mensile, fino ad esaurimento, tra le emittenti selezionate. Tale scelta si è resa indispensabile al fine di conformare l'operato dei Co.Re.Com. in materia di vigilanza a seguito della Sentenza del Consiglio di Stato n. 1330/15 che ha sostanzialmente contraddetto la precedente giurisprudenza del Tar Lazio.

La consegna della relazione conclusiva dell'analisi del trasmesso nei tempi previsti, unitamente all'implementazione delle risorse destinate all'attività di monitoraggio in particolare, un funzionario a tempo pieno, un funzionario e un tirocinante part-time hanno reso possibile un miglioramento dell'attività in termini qualitativi e di gestione del lavoro.

Monitoraggio e Vigilanza - sessione 2016

Nella sessione di monitoraggio e vigilanza relativa all'anno 2016 si sono svolti 7 procedimenti riferiti alle presunte violazioni nei programmi trasmessi dalle 17 emittenti locali sorteggiate dal Comitato. Se le relazioni conclusive del monitoraggio forniscono indubbiamente un ottimo punto di partenza per individuare le eventuali possibili violazioni della normativa, l'Ufficio, in seguito, deve procedere all'esame di ogni singola indicazione, nonché alla visione del trasmesso al fine di individuare la corretta fattispecie cui ascrivere la segnalazione.

L'attività di analisi e di valutazione del trasmesso è quella che richiede, da sempre, oltre ad un enorme dispendio di energie una approfondita conoscenza della normativa: il confine tra ciò che è concesso e ciò che invece costituisce un illecito è spesso sottile e altresì soggetto agli orientamenti giurisprudenziali dell'Autorità, pertanto, le valutazioni circa l'opportunità di procedere con una eventuale contestazione all'emittente risultano subordinate ad un'analisi qualitativa della programmazione oltre che interpretativa della normativa in materia.

L'attività di vigilanza - come negli anni scorsi - si è attuata quasi esclusivamente attraverso il monitoraggio giacché le numerose segnalazioni

pervenute hanno avuto ad oggetto emittenti nazionali o sono risultate prive degli elementi essenziali, e quindi dichiarate improcedibili. Tuttavia una delle segnalazioni ha consentito di agire nei confronti di un'emittente con l'avvio di due diverse contestazioni entrambe afferenti la normativa a tutela dei minori.

La tipologia delle violazioni contestate nel corso del monitoraggio sessione 2016 è riassumibile come segue:

- **Quattro** contestazioni sono state notificate per la violazione dell'art. 5-ter, Del. A.G.Com. 538/01/CSP, *Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite*. Con particolare riferimento ai pronostici del lotto, enalotto, cartomanzia e similari;
- **Una** violazioni dell'art. 3, commi 1 e 4, Del. A.G.Com. 538/01/CSP, *Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite*, e art. 37, comma 1, D.Lgs. 31 luglio 2005, n. 177, *Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*.
- **Una** violazione dell'art. 1, comma 26, L. 23 dicembre 1996 n. 650, Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 23 ottobre 1996, n. 545, *recante disposizioni urgenti per l'esercizio dell'attività radiotelevisiva e delle telecomunicazioni, interventi per il riordino della RAI S.p.a., nel settore dell'editoria e dello spettacolo, per l'emittenza televisiva e sonora in ambito locale nonché per le trasmissioni televisive in forma codificata*.
- **Una** contestazione relativa all'art. 34, comma 1, D.Lgs. 31 luglio 2005, n. 177, *Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*.

Il numero di emittenti rispettose della normativa si attesta sui valori riscontrati nel corso dell'anno precedente, sono quindi undici le emittenti locali virtuose, quelle cioè alle quali non sono state inviate contestazioni.

Il *trend* positivo è certamente riconducibile ad una maggiore conoscenza della normativa di settore dovuta anche ai rapporti di collaborazione tra l'Ufficio e i fornitori di contenuti media audiovisivi che fanno riferimento al Co.Re.Com. Lombardia anche per chiarimenti e informazioni di carattere giuridico normativo.

Pluralismo politico e sociale - sessione 2016

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

Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi

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

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

L'Ufficio per il Co.Re.Com. ha quindi svolto l'attività di vigilanza di cui trattasi, in maniera innovativa rispetto agli anni passati, avvalendosi della rassegna stampa *on-line* diffusa in rete dal Consiglio regionale della Lombardia, come da progetto avviato, in via sperimentale, l'anno precedente.

Attraverso il software è possibile effettuare ricerche documentali sulle testate di interesse locale approfondendo l'analisi alle singole parole contenute nei testi degli articoli.

Nel 2016 pertanto le testate giornalistiche analizzate sono state 84 per ogni semestre e precisamente:

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

- GAZZETTA DI MANTOVA
- GIORNALE DI BERGAMO
- GIORNALE DI BRESCIA
- GIORNALE DI CANTU'
- GIORNALE DI CARATE
- GIORNALE DI MERATE
- GIORNALE DI MONZA
- GIORNALE DI VIMERCATE
- GIORNALE DI VOGHERA
- IL BERGAMO
- IL BRESCIA
- IL CITTADINO- Edizione Brianza Nord
- IL CITTADINO- Edizione Brianza Sud
- IL CITTADINO- Edizione Valle del Seveso
- IL CITTADINO- Edizione Vimercatese
- IL CITTADINO (MONZA)
- IL CORRIERE DEL SUD- OVEST MILANESE
- IL GIORNALE DI BRESCIA
- IL GIORNALE DI COMO
- IL GIORNALE ED. MILANO
- IL GIORNO- GRANDE MILANO
- IL GIORNO-LOMBARDIA 2
- IL GIORNO BERGAMO
- IL GIORNO BRESCIA
- IL GIORNO BUSTO ARSIZIO GALLARATE
- IL GIORNO ED. BERGAMO/ BRESCIA
- IL GIORNO Ed. Brianza
- IL GIORNO Ed. Legnano/ Valle Olona
- IL GIORNO Ed. LOMBARDIA
- IL GIORNO Ed. MILANO
- IL GIORNO Ed. SONDRIO
- IL GIORNO Ed. VARESE
- IL GIORNO Ed. LECCO
- IL GIORNO Ed. LODI/ PAVIA/ CREMONA
- IL GIORNO LECCO
- IL GIORNO MARTESANA
- IL GIORNO NORD MILANO
- IL GIORNO RHO- BOLLARE
- IL GIORNO SESTO- CINISELLO

- IL MANIFESTO Ed. MILANO
- IL MELEGNANESE
- IL PUNTO- EDIZIONE DEL RHODENSE
- IL SOLE 24 ORE LOMBARDIA
- IL TICINO
- IN FOLIO- SEGRATE
- IN MANERBIO WEEK
- L'ECO DI BERGAMO
- LA CRONACA DI CREMONA CREMA E CASALMAGGIORE
- LA NUOVA CRONACA DI MANTOVA
- LA PADANIA
- LA PREALPINA
- LA PREALPINA Cronaca di Varese
- LA PREALPINA Ed. BUSTO
- LA PROVINCIA DI CREMONA
- LA PROVINCIA DI SONDRIO (settimanale)
- LA PROVINCIA Ed. VARESE
- LA PROVINCIA Ed. SONDRIO
- LA PROVINCIA Ed. LECCO/MERATE
- LA PROVINCIA PAVESE
- LA REPUBBLICA Ed. MILANO
- LA STAMPA- VIVEREMILANO Ed. MI
- LA VOCE DI MANTOVA
- LEGGO Ed. MILANO
- LIBERO QUOTIDIANO- Ed. MILANO
- METRO Ed. MILANO
- SEGRATE OGGI
- SETTEGIORNI- ALTO MILANESE
- SETTEGIORNI- BOLLATE
- SETTEGIORNI- MAGENTA

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

Esercizio del Diritto di rettifica

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

Conclusioni

Il 2016 è stato certamente un anno proficuo sotto il profilo del monitoraggio e della vigilanza. La scelta di procedere nell'attività di monitoraggio delle emittenti attraverso le registrazioni delle trasmissioni televisive e le successive analisi e scomposizione dei dati per gruppi di due/tre emittenti con cadenza mensile è risultata determinante per il rispetto delle tempistiche previste per la conclusione dei procedimenti sanzionatori e ha consentito all'Ufficio di intervenire dedicando ad ogni singola fattispecie la giusta attenzione e spazio.

A conclusione pertanto si può certamente prendere atto che il monitoraggio è stato effettuato con professionalità e attenzione anche grazie all'esperienza maturata e alla buona collaborazione tra i vari componenti dell'Ufficio.

Tutela dei minori

Lo Sportello “*Help Web Reputation Giovani*”

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

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

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

Il Co.Re.Com. Lombardia può intervenire:

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

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

line, che si configuravano come reato perseguibile a termini di legge. Ne consegue che gli utenti abbiano potuto contare su un diretto supporto del Co.Re.Com. in affiancamento alla denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria.

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

- via mail: sportellowebreputation@consiglio.regione.lombardia.it
- via fax al numero: 02 67482724
- di persona su appuntamento chiamando il numero telefonico dedicato: 02 67482725.

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

In oltre l'80% dei casi gli operatori hanno provveduto comunque a contattare telefonicamente la parte lesa, talvolta per raccogliere maggiori informazioni sulla richiesta pervenuta, in altri casi poiché le procedure messe a disposizione dalle piattaforme coinvolte dovevano essere eseguite dal diretto interessato, in tal caso guidato dall'operatore, altre volte ancora per spiegare eventuali conseguenze che l'utente non aveva preso in considerazione, offrendo quindi un servizio che non si ferma solo ai dati rilevati dagli utenti, ma che li aiuta altresì a prendere consapevolezza delle dinamiche della rete.

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

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

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

Occorre inoltre evidenziare che, mentre le segnalazioni relative a minori si riferiscono in genere a contenuti immessi on-line imprudentemente o all'insaputa dell'interessato su piattaforme di *social networking*, i casi relativi a soggetti adulti sono più frequentemente ascrivibili alla categoria

delle notizie o dei commenti diffamatori su forum, blog e siti web. Tale differenza rispecchia peraltro le “abitudini digitali” delle diverse fasce di età degli utenti.

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

Nel corso del 2016 è stato indetto un bando di gara per l’affidamento del servizio di gestione dello Sportello *Help Web Reputation Giovani* sia nella fase di aiuto diretto ai cittadini e sia nella formazione degli studenti presso le scuole.

E’ stato quindi necessario instaurare un nuovo rapporto professionale positivo con la società vincitrice: si è subito riusciti ad interagire in maniera proficua concordando le modalità operative.

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

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

Seppure l’iniziativa abbia raccolto un’elevata adesione da parte delle scuole purtroppo non si è potuto dare soddisfazione a tutte le richieste pervenute poiché la complessità del procedimento amministrativo relativo al bando di gara per l’aggiudicazione del servizio di affidamento ad una società esterna del servizio di tutela della *web reputation* non ha reso possibile la continuità del servizio di formazione.

Nel 2016 pertanto sono stati recuperati i corsi richiesti e non effettuati nell'anno scolastico precedente per un totale di oltre 100 edizioni di nuovi corsi (per la prima parte dell'a.s. 2015/2016), con il coinvolgimento di circa 6.500 studenti lombardi.

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

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

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

Il Co.Re.Com. Lombardia quindi ha partecipato a numerose iniziative di promozione del proprio Sportello "*Help Web Reputation Giovani*" tra le quali ricordiamo:

- Incontro con il nuovo Prefetto di Milano, dott. Marangoni, per il lustrare l'attività dello *Sportello Help Web Reputation Giovani*, nonché il protocollo d'Intesa sottoscritto in precedenza.
- Evento di presentazione dei dati riferiti ai primi due anni di attività dello *Sportello Help Web Reputation Giovani*; nell'occasione è stata illustrata la Ricerca OssCom-Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano "*Web Reputation e comportamenti a rischio on line. L'esperienza dei giovani lombardi*", condotta per il Co.Re.Com. Lombardia.
- Intervento della Presidente Zanella all'interno del Convegno *European Digital Single Market e nuove professioni digitali*;
- Numerosi interventi presso gli istituti scolastici regionali.
- Numerose apparizioni radio televisive locali e nazionali della Presidente Zanella volte alla promozione del servizio dello sportello.

Lo *Sportello* è stato promosso anche fuori della regione Lombardia come ad esempio:

- Convegno “*Tutela dei minori e deontologia professionale dei giornalisti*” organizzato dal Co.Re.Com. Campania a Napoli;
- La Presidente è stata relatrice al convegno “*Buona e Cattiva Comunicazione*” organizzato a Siena, dal Co.Re.Com. Toscana;
- A Febbraio, la Presidente è stata relatrice ad un convegno a Roma organizzato presso il Policlinico.

Ricerca “La web reputation degli adolescenti lombardi” di OSSCOM – Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

Nel corso del 2016 il Co.Re.Com. ha affidato una Ricerca sulla web reputation degli adolescenti lombardi al prestigioso Istituto OssCom - *Centro di ricerca dell’Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*, da diversi anni impegnato sul fronte delle indagini sul rapporto tra media e minori.

La *web reputation* è un tema rilevante per gli adolescenti. L’insieme delle tracce lasciate volontariamente (informazioni personali, foto, video condivisi pubblicamente) o “subite” (citazioni, tag e menzioni) in rete costituiscono una parte significativa del processo di costruzione dell’identità degli adolescenti.

Di fronte a questo scenario, la *Ricerca* ha fornito una fotografia dell’uso dei *social media* e delle *app* di messaggistica tra gli adolescenti lombardi.

I risultati della *Ricerca* sono stati presentati in occasione del Convegno tenutosi il 27 giugno 2016 presso la Sala Pirelli, annessa alla sede del Consiglio regionale della Lombardia, alla presenza delle principali istituzioni regionali:

La *Ricerca*, svolta sulla base di un campione di 500 intervistati rappresentativi della popolazione lombarda tra gli 11 e i 18 anni, utenti abituali di Internet, approcciati mediante interviste online e interviste *face-to-face* attraverso un questionario, in sintesi ha messo in luce alcune considerazioni generali sui comportamenti online assunti dai giovani lombardi; più in particolare, quali siano i comportamenti più pericolosi nel web e quali le strategie più efficaci di gestione della propria reputazione online. Inoltre, quali siano i giovani più esposti ai rischi e ai danni dei social media e infine, quali siano le responsabilità degli adulti e il compito delle Istituzioni.

Questi alcuni elementi di significativa importanza estrapolati dalla *Ricerca*:

L’uso dei social media. E’ particolarmente diffuso tra i giovani lombardi che accedono a Internet; infatti, l’84% degli utenti tra gli 11 e i 18 anni ha un profilo su un sito di social network, con una percentuale maggiore fra gli

adolescenti (93%, contro il 75% dei preadolescenti), e fra i maschi (86%, contro il 82% delle ragazze). La maggior parte degli utenti (51%) ha un solo profilo, ma quasi un terzo ha più profili su diverse piattaforme (30%). Solo il 3% afferma di avere più profili diversi sullo stesso SNS.

Il numero di profili/account su diversi SNS. Evidenzia che i tre social network più diffusi sono WhatsApp (44%), Facebook (39%) e Instagram (10%). WhatsApp è l'applicazione social più utilizzata in assoluto. Facebook resta molto popolare fra i maschi (44% lo indica come il profilo usato più spesso, contro il 33% delle femmine) e gli adolescenti (42%, contro il 35% di chi ha meno di 14 anni). Instagram invece è più frequente fra le femmine (16%) e i preadolescenti (17%).

Il profilo: pubblico o privato? Quasi due terzi degli intervistati hanno un profilo privato (64%), mentre il restante terzo ha un profilo pubblico (33%); la percentuale di chi ha un profilo pubblico è maggiore fra i maschi (37%) e i preadolescenti (37%). Le informazioni condivise sul profilo includono: una foto che mostra chiaramente il proprio volto (75%), foto o video personali (72%), il cognome (62%), l'età vera (58%).

I rischi: bullismo, *sexting*, abuso dei dati personali. Il rischio più diffuso è rappresentato dal bullismo (sia offline che online), sperimentato, nell'anno precedente l'intervista, dal 29% degli intervistati. Seguono, il *sexting* (23%) e l'abuso dei dati personali (percentuali variabili dal un massimo di 25% a un minimo di 3%). Il bullismo offline è ancora più diffuso di quello online, dal momento che il 46% delle vittime (pari al 13% degli intervistati) indica questa modalità, ma va notato che il *cyberbullying* è diffuso su tutte le piattaforme di SNS, seppure con percentuali differenti: il 36% delle vittime lo ha sperimentato su Facebook, il 27% su WhatsApp e il 19% tramite chiamate e SMS sul proprio cellulare.

La *Ricerca*, in sintesi, ha risposto a domande sui social network; sulle applicazioni di messaggistica più usate dagli adolescenti lombardi; sulle forme di violazione della privacy, uso improprio di dati personali a scopo di *cyberbullismo*, sulle forme di *revenge sexting* e diffamazione e infine sulle pratiche d'uso degli smartphone e dei social media che espongono maggiormente a tali rischi.



*Convegno "Tutela dei minori sul web e cyberbullismo - work in progress
Strategie di intervento e soluzioni Istituzionali"
panoramica della Sala Pirelli con i relatori e il pubblico - Milano, 27 giugno 2016*

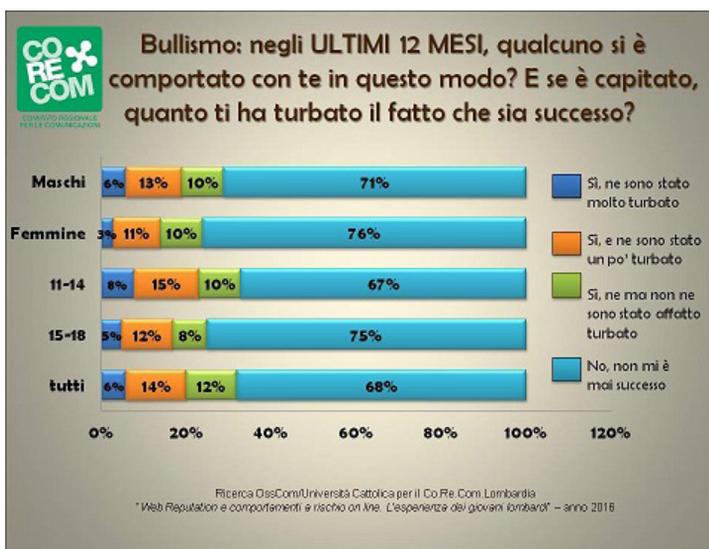
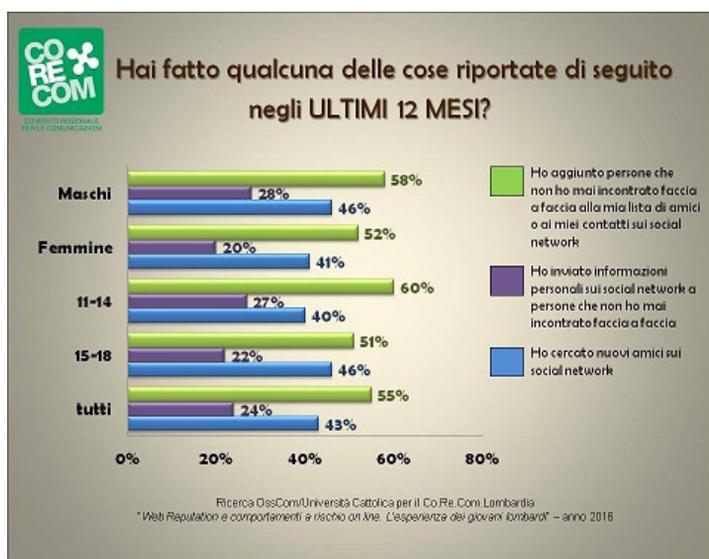
Alcune delle slide proiettate al Convegno

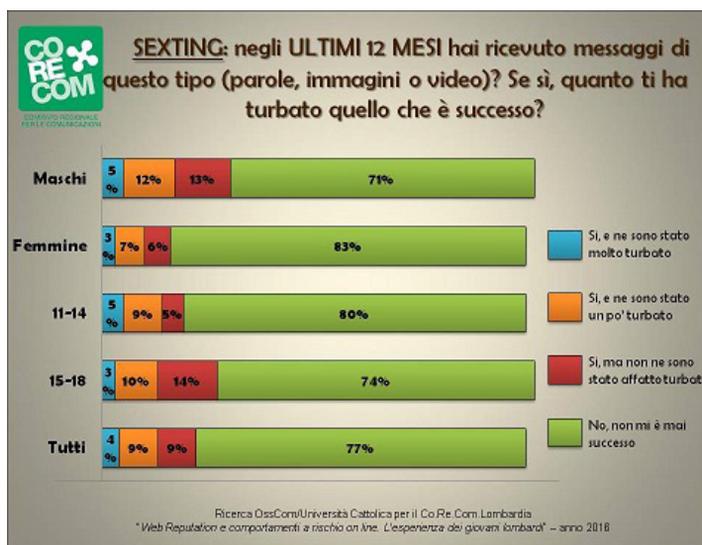
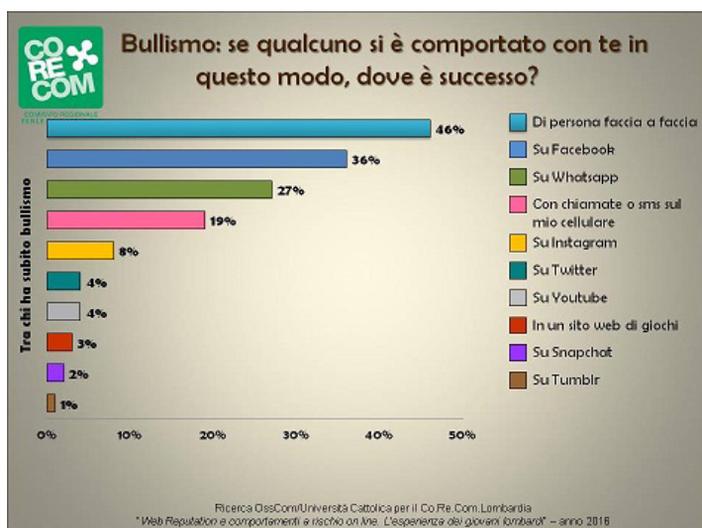


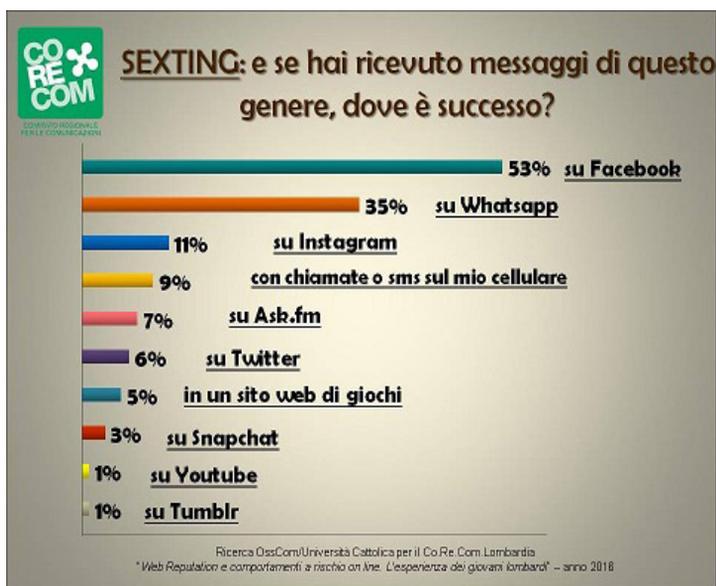
Quali delle seguenti informazioni sono incluse nel tuo profilo/account sui social media?

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

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







CO RE COM
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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

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

Collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale

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

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

Per questo motivo nel 2016 è stata istituita un'apposita commissione composta da referenti istituzionali lombardi alla quale partecipa anche il Co.Re.Com. Lombardia con un suo rappresentante. (Decreto del direttore USR n. 0001496. Del 23-11-2015).

Le attività svolte dalla Commissione di analisi del territorio e formazione scolastica sono protrate nel tempo avendo una progettualità su più anni scolastici anche al fine di coprire l'intero territorio lombardo.

Nel corso del 2016 è stato elaborato e realizzato un questionario distribuito nelle scuole lombarde per conoscere le pratiche diffuse di educazione alle differenze nell'ottica della prevenzione di ogni forma di estremismo violento. I dati elaborati e analizzati sono stati inviati al Ministero dell'Istruzione.

Sono stati quindi selezionati 40 dirigenti scolastici e docenti per un corso di formazione avanzato con laboratori pratici che affronta molteplici aree strategiche quali l'individuazione e la gestione dei conflitti adolescenziali, la costruzione di percorsi di educazione alla differenze, gli hate crime, il ruolo della comunicazione in rete.

Al termine dell'attività di formazione i docenti dovranno elaborare un progetto da attivare nella propria scuola con il tutoraggio dei professionisti che hanno curato il corso. A tale proposito il Co.Re.Com. Lombardia seguirà nel prossimo anno scolastico una decina di progetti scolastici pervenuti dai docenti del corso. Gli insegnanti formati nell'anno scolastico 2016-2017 saranno coinvolti nei corsi di formazione nell'anno scolastico 2017-2018 e potrebbero diventare per il territorio (nell'ottica eventualmente delle reti di ambito) figure di riferimento, con il coordinamento del Tavolo tecnico dell'Ufficio Scolastico Regionale.

Attraverso l'esperienza delle scuole e la collaborazione del Tavolo tecnico scientifico istituito presso l'USR Lombardia, saranno realizzati un vademecum e una piattaforma per caricare materiale e favorire il confronto tra le diverse componenti del mondo della scuola.

Il Co.Re.Com. inoltre collabora con l'Ufficio Scolastico Regionale, con la Polizia Postale e delle Comunicazioni e i Centri Territoriali di Supporto per l'applicazione delle Linee d'orientamento per azioni di prevenzione e di contrasto al bullismo/cyber bullismo del MIUR del 2015 e le indicazioni su "Nuove Tecnologie e Disabilità", con lo scopo di valorizzare il ruolo che le Nuove Tecnologie possono avere nell'integrazione scolastica degli studenti disabili e per la lotta al bullismo e cyber bullismo.

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

A questo progetto formativo il Co.Re.Com. ha aderito con interesse proprio per la natura formativa e divulgativa delle iniziative rivolte ai ragazzi lombardi con attenzione alla tematica del *Cyberbullismo*.



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

www.corecomlombardia.it

