



Relazione sull'attività svolta dal Co.Re.Com. della Lombardia nell'anno 2014

Approvata nella seduta del 30 marzo 2015

www.corecomlombardia.it

Sommario

Parte prima: Quadro generale	7
Introduzione	9
Comitato regionale per le comunicazioni	13
Composizione del Comitato	15
Deliberazioni approvate dal Comitato	17
Strutture organizzative di supporto al Comitato	23
Personale delle strutture di supporto al Co.Re.Com	24
Sistema informativo: estensione di Di.As.Pro. al Co.Re.Com.	28
Gestione economico-finanziaria	31
Parte seconda: Attività proprie	35
Introduzione	37
Trasmissioni dell'accesso	39
Vigilanza sulla <i>par condicio</i>	41
Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica	43
Premio <i>fair play</i> calcio e tv - 2014	43
Illustrazione <i>Par condicio</i> 2014	44
Tavolo tecnico con le emittenti televisive e radiofoniche	44
Coordinamento dei Presidenti e dei dirigenti dei Co.Re.Com	44
Comunicazione e pubblicità	44
Sito istituzionale	44
Concessione di contributi alle emittenti televisive locali	47
Sportello <i>Help Web Reputation Giovani</i>	49
Parte terza: Attività delegate	51
Introduzione	53
Tentativo obbligatorio di conciliazione	55
Dati sull'attività di conciliazione	56
Principali tematiche oggetto delle controversie	58
Migrazione	58
Disservizi più frequentemente lamentati dagli utenti	59
Telefonia mobile	60
Recupero crediti	60
Conciliazioni in videoconferenza	60
Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano	61

Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio	61
Criticità	61
Definizione delle controversie	63
Principali tematiche oggetto delle controversie	63
Risorse impiegate	64
Criticità	64
Prospettive	65
Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	67
Attività svolte nel 2014	67
Volume dei procedimenti	67
Organizzazione interna	71
Sistema informativo e proposte di miglioramento	71
Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali	73
Introduzione	73
Monitoraggio sessione 2013	73
Pluralismo politico e sociale - sessione 2013	75
Monitoraggio 2014	76
Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi	77
Esercizio del diritto di rettifica	78
Conclusioni	79
Tutela dei minori	81
Cyberbullismo e Sportello <i>Help Web Reputation</i> Giovani	82
Accessibilità ai media - Tavolo del Terzo Settore	89

Parte prima:
Quadro generale

Introduzione

La relazione illustra le attività che il Co.Re.Com. Lombardia ha svolto nel corso del 2014 ed è stata approvata dal Comitato nella seduta del 30 marzo 2015 con deliberazione n. 10.

Il Co.Re.Com. è tenuto a presentare la relazione all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale e all'A.G.Com. 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); essa, però, costituisce anche uno strumento di trasparenza verso i cittadini, le rappresentanze associative, le imprese e le altre pubbliche amministrazioni: in questo secondo senso esso rappresenta quasi una sorta di bilancio sociale.

La presente relazione rende conto di un'attività significativa sia per la qualità del lavoro svolto e delle competenze coinvolte, sia per la quantità dei cittadini e delle imprese che si rivolgono al Co.Re.Com., nonché degli atti prodotti.

Con il 2012 si è concluso il primo triennio di esercizio delle funzioni delegate di secondo livello (definizione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti; monitoraggio e vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione da parte delle tv locali; gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione), che hanno impegnato in maniera consistente il Co.Re.Com. dal 2010 imponendo all'Organo e alla struttura di supporto un significativo cambio di passo ed un salto di impegno e di qualità nelle proprie attività.

Il rinnovo tacito della convenzione per la delega delle funzioni per il 2013 ha implicitamente confermato la bontà della strada intrapresa e la fiducia dell'Autorità.

Di grande rilievo per i cittadini sono le attività di conciliazione e di definizione delle controversie tra utenti e gestori delle telecomunicazioni: nel corso dell'anno sono pervenute 6.187 istanze, delle quali 4.139 (quasi il 70%) hanno avuto esito positivo; in totale le conciliazioni hanno restituito ai cittadini 2.313.191,43 euro. Le istanze archiviate per accordo hanno restituito ai cittadini 489.944,47 euro. In totale, quindi, sono stati restituiti ai cittadini 2.803.135,90 euro per un valore medio a conciliazione di 873,56 euro. Le definizioni a loro volta hanno portato ad una restituzione di un importo di 82.350 euro per un importo medio a definizione di 1.350 euro.

Nel 2014 le telefonate agli uffici, attraverso i numeri dedicati, sono state oltre 9.000, i cittadini che si sono recati fisicamente negli uffici per chiedere informazioni o espletare pratiche sono stati diverse centinaia, con un incremento rispetto agli anni addietro, un numero a cui vanno sommate le presenze, dell'ordine di alcune migliaia, legate alle 4.173 udienze di

conciliazione. Un conteggio complessivo, per difetto, che comprende anche le *e-mail* della casella istituzionale, porta a stimare il numero delle persone che sono venute direttamente in contatto con il Co.Re.Com. nel 2014 in circa 15.000. Inoltre il sito ha registrato nel corso dell'anno 2014 più di 69.000 sessioni relative ad oltre 44.000 utenti unici.

Nel corso del 2014 si sono svolte due consultazioni elettorali per il:

- Rinnovo del Parlamento europeo (25 Maggio);
- Rinnovo dell'Amministrazione provinciale di Varese (25 maggio – più ballottaggi);
- Rinnovo di 30 amministrazioni comunali lombarde (25 Maggio);
- 9 *Referendum* consultivi per la fusione di Comuni (1 dicembre).

In occasione delle consultazioni elettorali, il Co.Re.Com. ha illustrato alle testate editoriali le regole della *par condicio* che, come è noto, divengono più stringenti nei periodi elettorali, per i quali sono dettate precise regole dalla legge (legge 28/2000) e in occasione dei quali l'A.G.Com. per le emittenti private e la Commissione parlamentare di vigilanza per la RAI, hanno emanato appositi Regolamenti volti a disciplinare l'accesso ai mezzi di informazione da parte dei soggetti politici e l'imparzialità degli stessi. Fa capo alla *par condicio* anche la disciplina sulla comunicazione delle amministrazioni pubbliche (cd. comunicazione istituzionale) in periodo elettorale.

Anche nel 2014 sono proseguite le trasmissioni dell'accesso radiotelevisivo, che hanno visto una numerosa e qualificata partecipazione di associazioni ed enti, nonché la prosecuzione della proficua collaborazione con la sede regionale RAI. Purtroppo, le sospensioni delle trasmissioni, dovute al rispetto dei periodi *par condicio*, hanno fatto sì che tra la registrazione delle trasmissioni e l'effettiva messa in onda intercorresse un notevole lasso di tempo.

Infine, non ostante la riduzione degli stanziamenti, il Co.Re.Com. ha implementato le attività di divulgazione dei principali temi trattati, svolgendo comunque una copiosa attività promozionale.

Allargando lo sguardo allo scenario più generale, il 2014 ha rappresentato per il mondo dei media locali, in particolare televisivi, un anno di conferma, da un lato, di un processo di profonda ridefinizione dei modelli produttivi e distributivi, dall'altro, delle difficoltà di ordine economico dovute al moltiplicarsi degli attori che ha portato con sé il calo degli ascolti e quindi della raccolta pubblicitaria, con, tuttavia, qualche caso in controtendenza.

Allo scopo di contribuire al miglioramento della qualità del servizio televisivo offerto in ambito regionale nonché alla diffusione dei valori positivi dello sport che, così come enunciati anche nel "Codice Media e Sport",

pongono l'agonismo sportivo al servizio di un corretto e pacifico sviluppo delle relazioni umane, il Co.Re.Com. Lombardia ha assegnato il "Premio Fair play calcio e tv", terza edizione.

Nel corso dell'anno è proseguita la campagna di comunicazione finalizzata a diffondere la conoscenza dell'istituto della conciliazione nelle liti tra gli utenti ed i gestori delle TLC, già avviata nel 2011 mediante affissioni, continuata nel 2012 sul *web*, e proseguita attraverso l'utilizzo degli spazi dell'"accesso televisivo", messi a disposizione da RAI3, nonché incrementando la presenza e l'attività sui social network. La campagna ha continuato a dare i suoi frutti: si è infatti assistito ad un aumento del numero delle istanze di conciliazione presentate di quasi il 12%.

In chiave di attenzione alle problematiche inerenti la *web reputation*, declinata in particolar modo sui giovani nell'ambito della delega alla tutela dei minori sulla tv e ampliando l'ambito ai media in generale (la Presidente Zanella è anche membro del Comitato Media Minori istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico in rappresentanza dei Co.Re.Com) il Co.Re.Com ha attivato lo sportello *Help Web Reputation*, progetto pilota a livello europeo.

Un'iniziativa che consta di due fasi:

- **Una 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*;
- **Una di aiuto:** mediante la predisposizione di uno "**Sportello**" al quale gli interessati (se minorenni, tramite i propri genitori/tutori/professori), potranno chiedere interventi correttivi o di rimozione, nei casi che non siano di competenza della Polizia Postale.

L'attività di aiuto svolta in sinergia con la Polizia Postale e delle Comunicazioni sta per essere formalizzata attraverso una convenzione con la Prefettura di Milano; sempre nell'ottica del *favor al cittadino* è svolta in modo del tutto gratuito.

Grazie alle caratteristiche di profonda innovatività dell'iniziativa il Co.Re.Com Lombardia è entrato nel *advisory board* del progetto *safer internet* promosso dall'Unione Europea e guidato in Italia dal Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca.

Il Co.Re.Com Lombardia in quest'ambito si è fatto promotore dell'iniziativa presso altri Co.Re.Com: nel corso dell'anno, infatti, hanno aderito anche i Co.Re.Com delle Regioni Basilicata, Campania, Lazio e Toscana e della Provincia autonoma di Bolzano.

Comitato regionale per le comunicazioni

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

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

Conviene ribadire che proprio questa seconda veste del Co.Re.Com. emerge in senso marcatamente positivo anche dal Documento approvato dalla I Commissione permanente della Camera dei Deputati a conclusione dell'indagine conoscitiva avviata nel 2010. Si legge infatti nel documento "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. attraverso la sottoscrizione di una convenzione, i cui contenuti sono stati approvati con l'Accordo-quadro stipulato in data 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome. La convenzione tra 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 del nuovo accordo quadro del 2008, è stata stipulata una nuova convenzione, con la quale, a partire dal 1° gennaio

2010, l’Autorità ha delegato al Co.Re.Com. della Lombardia, in aggiunta alle precedenti, l’esercizio delle seguenti ulteriori funzioni: definizione, in seconda istanza, delle controversie tra operatori e utenti dei servizi di telecomunicazioni; vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell’attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo; gestione delle posizioni degli operatori nell’ambito del Registro degli Operatori di comunicazione (ROC).

Per quanto riguarda le funzioni proprie, il Comitato esprime pareri in materia radiotelevisiva e cura la realizzazione di indagini, ricerche e studi. Esercita le funzioni previste dalla normativa nazionale di settore, in particolare, la 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 di cui all’art. 45, comma 3 della L. 23 dicembre 1998, n. 448 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. 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 Presidenti	Giulio BOSCAGLI Gianluca SAVOINI
Componenti	Diego BORELLA Stefano ROLANDO

Con D.M. dello Sviluppo economico 6 Novembre 2013 la Presidente del Co.Re.Com. è stata nominata membro supplente del Comitato di applicazione del Codice di autoregolamentazione media e minori in rappresentanza di tutti i Co.Re.Com.

Deliberazioni approvate dal Comitato

Nel corso del 2014 si sono tenute 21 sedute del Comitato, nelle quali sono state approvate 59 deliberazioni. Di seguito si riporta l'elenco delle deliberazioni approvate.

N.	Oggetto delibera	Data
01	Revoca della deliberazione Co.Re.Com Lombardia 19.12.2013, n. 68. Approvazione della graduatoria regionale relativa al decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 24 giugno 2013 "Attribuzione dei benefici previsti dalla legge 448/98 e dal decreto ministeriale 5 novembre 2004, n. 292, per l'anno 2013.	7 gennaio 2014
02	Definizione della controversia /BT Italia S.p.A.	22 gennaio 2014
03	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il secondo trimestre 2014.	3 marzo 2014
04	Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 24 giugno 2013 "Attribuzione dei benefici previsti dalla legge 448/98 e dal Decreto ministeriale 292/2004, per l'anno 2013" – Graduatoria regionale - Parziale rettifica in autotutela della deliberazione Co.Re.Com. Lombardia n. 1 del 7.1.2014 – Approvazione della graduatoria rettificata.	7 marzo 2014
05	Approvazione della Relazione sull'attività svolta nell'anno 2013.	31 marzo 2014
06	Definizione della controversia /Telecom Italia S.p.A.	31 marzo 2014
07	Approvazione Carta dei Servizi del Co.Re.Com. Lombardia.	31 marzo 2014
08	Definizione della controversia /H3G S.p.A.	10 aprile 2014
09	Ricorso proposto da avverso le deliberazioni Co.Re. Com. 19 dicembre 2013, n. 68 e 7 gennaio 2014, n. 1, concernenti l'approvazione della graduatoria regionale per i contributi alle emittenti televisive locali: determinazioni in merito alla costituzione e difesa in giudizio.	10 aprile 2014
10	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 1/14 (prot. n. 2014/7057 del 27/03/2014).	8 maggio 2014
11	Definizione della controversia /Wind Telecomunicazioni S.p.A.	8 maggio 2014
12	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il terzo trimestre 2014.	5 giugno 2014

13	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittente locale. Sessione di monitoraggio per l'anno 2013. Presa d'atto dell'attività preistruttoria relativa alla relazione conclusiva e delega al dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. della sottoscrizione degli atti direttoriali inerenti ai procedimenti di vigilanza.	5 giugno 2014
14	Definizione della controversia /Telecom Italia S.p.A.	5 giugno 2014
15	Definizione della controversia /H3G S.p.A.	5 giugno 2014
16	Definizione della controversia /Wind Telecomunicazioni S.p.a.	10 luglio 2014
17	Definizione della controversia /BT Italia S.p.a.	10 luglio 2014
18	Definizione della controversia /H3G S.p.a.	10 luglio 2014
19	Monitoraggio, mediante registrazione dei programmi e successiva analisi, delle trasmissioni di emittenti radiotelevisive locali nell'ambito delle funzioni di vigilanza del rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale - Sessione di monitoraggio 2014 e 2015. Approvazione del capitolato tecnico relativo alla registrazione dei programmi; avvio del procedimento.	10 luglio 2014
20	Sentenza TAR Lombardia 25 marzo/20 maggio 2014 n. 1330 resa sul ricorso 15 ottobre 2012 n. 2512 reg. ric. presentato dalla società per l'annullamento della Del. Co.re.Com. Lombardia 29 giugno 2012 n. 28 ed atti presupposti, annessi e conseguenti in merito al Bando per l'erogazione dei contributi alle emittenti televisive locali per l'anno 2011 (D.M. 17 giugno 2011 pubblicato in G.U.R.I. 13 settembre 2011 n. 213) - impugnativa.	10 luglio 2014
21	Monitoraggio, mediante registrazione dei programmi e successiva analisi, delle trasmissioni di emittenti radiotelevisive locali nell'ambito delle funzioni di vigilanza del rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale - Sessione di monitoraggio 2014 e 2015. Avvio del procedimento e approvazione del capitolato tecnico relativo al servizio di scomposizione dei dati delle trasmissioni di emittenti televisive locali nelle quattro aree tematiche previste.	21 luglio 2014
22	Definizione della controversia /BT Italia S.p.A.	21 luglio 2014
23	Definizione della controversia / Telecom Italia S.p.A. + BT Italia S.p.A.	21 luglio 2014
24	Definizione della controversia /Fastweb S.p.A.	21 luglio 2014
25	Definizione della controversia /BT Italia S.p.A.	21 luglio 2014
26	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il quarto trimestre 2014.	2 settembre 2014

27	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale..... Contestazione n. 2/14 (prot. n. 2014/15149 del 24/06/2014).	2 settembre 2014
28	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 3/14 (prot. n. 2014/15150 del 24/06/2014).	2 settembre 2014
29	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 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 4/14 (prot. n. 2014/15231 del 25/06/2014).	2 settembre 2014
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 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 5/14 (prot. n. 2014/15235 del 25/06/2014).	2 settembre 2014
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 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 6/14 (prot. n. 2014/15417 del 26/06/2014).	2 settembre 2014

32	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 7/14 (prot. n. 2014/16317 del 08/07/2014).	2 settembre 2014
33	Definizione della controversia /Eutelia S.p.A.	2 settembre 2014
34	Definizione della controversia /Telecom Italia S.p.A.	2 settembre 2014
35	Definizione della controversia /Eddi S.p.A.	2 settembre 2014
36	Definizione della controversia /Vodafone Omnitel	2 settembre 2014
37	Approvazione del Programma di attività e previsione finanziaria per l'anno 2015.	16 settembre 2014
38	Definizione della controversia /Sky Italia S.r.l.	16 settembre 2014
39	Definizione della controversia /BT Italia S.p.A.	28 ottobre 2014
40	Definizione della controversia /Fastweb S.p.A.	28 ottobre 2014
41	Definizione della controversia /Wind Telecomunicazioni S.p.A.	28 ottobre 2014
42	Definizione della controversia /Vodafone Omnitel S.p.A.	28 ottobre 2014
43	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 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 8/14 (prot. n. 2014/19704 del 08/09/2014).	21 novembre 2014
44	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 9/14 (prot. n. 2014/19711 del 08/09/2014).	21 novembre 2014

45	<p>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 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 10/14 (prot. n. 2014/19713 del 08/09/2014).</p>	21 novembre 2014
46	<p>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 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 11/14 (prot. n. 2014/19895 del 10/09/2014).</p>	21 novembre 2014
47	<p>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 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 12/14 (prot. n. 2014/20373 del 16/09/2014).</p>	21 novembre 2014
48	<p>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 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 13/14 (prot. n. 2014/20589 del 18/09/2014).</p>	21 novembre 2014
49	<p>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 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 14/14 (prot. n. 2014/20831 del 22/09/2014).</p>	21 novembre 2014

50	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 15/14 (prot. n. 2014/21140 del 25/09/2014).	21 novembre 2014
51	Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale. Procedimenti relativi alla sessione di monitoraggio per l'anno 2013. Relazione conclusiva all'Autorità per procedimento avviato nei confronti della società esercente l'emittente televisiva locale Contestazione n. 16/14 (prot. n. 2014/21356 del 29/09/2014).	21 novembre 2014
52	Definizione della controversia /Telecom Italia S.p.A.	21 novembre 2014
53	Definizione della controversia /Wind Telecomunicazioni S.p.A.	21 novembre 2014
54	Definizione della controversia /Vodafone Omnitel B.V.	21 novembre 2014
55	Definizione della controversia /Sky Italia S.r.l.	21 novembre 2014
56	Trasmissioni regionali dell'accesso televisivo della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) – Approvazione della graduatoria dei soggetti ammessi per il primo trimestre 2015.	2 dicembre 2014
57	Definizione della controversia /BT Italia S.p.A.	2 dicembre 2014
58	Definizione della controversia /Fastweb S.p.A.	2 dicembre 2014
59	Definizione della controversia / BT Italia S.p.A.	2 dicembre 2014

Strutture organizzative di supporto al Comitato

A seguito dell'incardinamento nel Servizio Comunicazione, Relazioni esterne e Stampa dell'Ufficio per il Co.Re.Com. sono state rilevate in quest'ultimo Ufficio le criticità che qui si accennano.

E' necessario rilevare preliminarmente che l'Ufficio gestisce annualmente circa 6.000 istanze di conciliazione, circa 400 istanze di definizione, il Registro degli operatori della comunicazione, cui sono iscritti circa 4.000 operatori, l'assegnazione dei contributi ex lege 448/1998 a poco più di 40 emittenti, cui sono destinati circa 9 milioni di euro, 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; tutto ciò comporta la redazione e la movimentazione di circa 24.000, sia in entrata che in uscita, documenti protocollati.

Dal 1° gennaio 2014 è stato immesso in ruolo un funzionario D3, già operativo presso il Co.Re.Com. in qualità di T.D. conciliatore; tale funzionario è stato confermato alle attività di definizione delle controversie. Contemporaneamente, per mobilità, l'ufficio ha acquisito un ulteriore funzionario dedicato alle attività gestionali dell'ufficio stesso. Nel corso dell'anno l'ufficio ha altresì perduto una valida collaboratrice, in comando dalla Giunta regionale, dedicata alle attività di supporto alla definizione.

Si resta in attesa dell'approvazione del piano occupazionale consiliare che si confida preveda la "stabilizzazione" di 2 ulteriori funzionari presso il Co.Re.Com. E' poi stata ampliata la collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Milano, limitatamente alla fase di conciliazione.

Per contro è stata eliminata la figura di Posizione organizzativa "Professional per le attività di vigilanza – monitoraggio sui media e tutela fasce deboli" a causa di una riorganizzazione del personale del Consiglio regionale, che sicuramente pregiudica il corretto svolgimento dell'attività di vigilanza.

Perché l'ufficio possa svolgere con adeguata cura ed attenzione tutte le attività proprie e delegate che gli competono, oltre alla stabilizzazione dei funzionari a tempo determinato, occorrerebbe acquisire almeno altri 3 funzionari di categoria D e almeno 3 collaboratori di categoria C.

Complessivamente, 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).

Infine, nel corso dell'anno ha raggiunto il pensionamento la dott.ssa Marilena Fiengo, che ha puntualmente condotto l'ufficio per oltre 3 anni, che è stata sostituita dal dott. Antonello Grimaldi grazie all'incardinamento dell'ufficio nel Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne e Stampa

Personale delle strutture di supporto al Co.Re.Com

PROFILO PROFESSIONALE	Fino al / A partire dal	NOTE
Dirigente Unità di supporto specialistico al Co.Re.Com.	<i>Fino al 31 ottobre 2014</i>	dott. ssa Marilena Fiengo
Dirigente Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne e Stampa	<i>A partire dal 1° novembre 2014</i>	dott. Antonello Grimaldi
Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.		dott. Massimiliano Della Torre
D1.A Istruttore direttivo amministrativo. Responsabile U.O. Contenzioso in materia di telecomunicazioni		Coordinamento delle risorse e delle attività di conciliazione e di definizione delle controversie e delle relative implicazioni organizzative, compresi i rapporti coi gestori di telefonia e con l'Autorità; attività di analisi e studio della parte legislativa e regolamentare; attività di conciliazione e relativa istruttoria. Formazione e tutoraggio nuovi conciliatori. Referente per conciliazioni decentrate in videoconferenza. Referente per nuovo protocollo Co.Re.Com. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com.

<p>D3.S Funzionario in materia di documentazione, ricerca e fattibilità, per le attività di vigilanza-monitoraggio sui media e tutela fasce deboli <i>Part time 80%</i></p>		<p>Attività relative alla tutela dei minori, alle garanzie dell'utenza e dei soggetti deboli nei media. Supporto organizzativo nei relativi eventi. Coordinamento attività relative alla vigilanza e monitoraggio delle emittenti radiotelevisive locali sulle quattro macro-aree (obblighi di programmazione; pluralismo sociale e politico; pubblicità; tutela degli utenti) con particolare riguardo ai minori. Vigilanza sulla par condicio in periodo elettorale. Verbalizzazione sedute del Comitato. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com.</p>
<p>D3.G Funzionario giuridico amministrativo <i>In comando</i></p>		<p>Coordinamento attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori del ROC</p>
<p>D3.G Funzionario giuridico amministrativo</p>		<p>Attività giuridico-amministrative-contabili-contrattuali relative ai compiti e funzioni proprie e delegate dall'A.G.Com. Attività amministrativa concernente l'istruttoria del bando annuale provvidenze emittenti televisive, MAG ed altro. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re. Com.</p>
<p>D3.G Funzionario giuridico amministrativo</p>		<p>Attività di definizione controversie e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.</p>
<p>D3.G Funzionario giuridico amministrativo</p>		<p>Attività di definizione controversie e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.</p>
<p>D3.G Funzionario giuridico amministrativo <i>Dipendente a tempo determinato</i></p>		<p>Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.</p>
<p>D3.G Funzionario giuridico amministrativo <i>Dipendente a tempo determinato</i></p>		<p>Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.</p>

D3.G Funzionario giuridico amministrativo <i>Dipendente a tempo determinato</i>		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D1.A Istruttore direttivo amministrativo <i>In comando</i>		Attività di conciliazione e relativa istruttoria, compresa l'attività di studio e ricerca per la soluzione di problematiche giuridiche.
D1.A Istruttore direttivo amministrativo		Web master; supporto alle attività informatiche del Co.Re.Com.; supporto allo svolgimento delle videoconferenze; coordinatore definizione nuovo applicativo Co.Re.Com.
C1.A Istruttore amministrativo		Segreteria Unità supporto specialistico al Co.Re.Com.; procedimento relativo all'accesso televisivo;; collaborazione eventi.
C1.A Istruttore amministrativo		Procedimenti relativi MAG e Bando contributi emittenza televisiva.
C1.A Istruttore amministrativo		Supporto ai funzionari conciliatori per la protocollazione, archiviazione e gestione fascicoli compresi i rapporti con i gestori; coordinamento organizzativo dell'attività di archiviazione; collaborazione alla realizzazione del calendario delle conciliazioni; supporto per attività istruttorie di provvedimenti amministrativi e per eventi.
C1.A Istruttore amministrativo		Supporto segretariale alle attività del Presidente e del Comitato, comprese le sedute dell'organo; attività connesse all'archiviazione, alla par condicio, MAG, eventistica, pubblicazioni, sito web, rapporti con le emittenti e con l'utenza. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com.

<p>C1.A -Istruttore amministrativo</p>		<p>Supporto segretariale alle attività dirigenziali, alla gestione del personale dell'ufficio, alle attività amministrative, contabili, all'archiviazione, alla par condicio ed eventistica. Collaborazione per nuovo protocollo Co.Re.Com. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com.</p>
<p>C1.A Istruttore amministrativo <i>part-time 70% In comando</i></p>		<p>Attività connesse all'organizzazione e presidio del calendario delle conciliazioni; rapporti con i gestori telefonici, col gestore del sistema informativo e supporto ai colleghi nella gestione del sw. Raccordo per funzionalità sw gestione dati. Collaborazione per nuovo protocollo Co.Re.Com. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com.</p>
<p>C1.A Istruttore amministrativo <i>part-time 50%</i></p>		<p>Attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori nel ROC; attività di protocollazione, di gestione della corrispondenza, di supporto all'istruttoria di attività amministrative per il bando provvidenze emittenti televisive. Collaborazione per nuovo protocollo Co.Re.Com. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com.</p>
<p>C1.A Istruttore amministrativo <i>part-time 50%</i></p>		<p>Supporto ai funzionari conciliatori per la protocollazione, archiviazione e gestione fascicoli compresi i rapporti con i gestori; coordinamento organizzativo dell'attività di archiviazione; collaborazione alla realizzazione del calendario delle conciliazioni; supporto per attività istruttorie di provvedimenti amministrativi e per eventi. Collaborazione per nuovo protocollo Co.Re.Com.</p>
<p>C1.A - Istruttore amministrativo <i>part-time 80%</i></p>		<p>Supporto alla conciliazione in particolare per la gestione dei fascicoli, compresa l'archiviazione e la gestione delle rinunce comprensiva dei rapporti con i gestori. Integrazioni documentali.</p>

C1.A Istruttore amministrativo part-time 80%		Attività di protocollazione, di gestione della corrispondenza e di archiviazione e gestione fascicoli. Corrispondenza con gli utenti e supporto accoglienza pubblico. Collaborazione per nuovo protocollo Co.Re.Com.
C1.B Istruttore contabile		Attività istruttorie inerenti la gestione delle posizioni degli operatori nel ROC. Attività amministrative e contabili. Supporto informatico e tecnico alle attività connesse alla vigilanza-monitoraggio, al sito web, alle relazioni periodiche/occasionali. Supporto realizzazione eventi.
B3.E Centralinista		Attività di presidio del centralino e registrazione delle visite del pubblico.
B3.C Collaboratore tecnico amministrativo		Supporto amministrativo alle attività relative alla definizione delle controversie. Collaborazione alla definizione del nuovo SW applicativo Co.Re.Com.

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:

- riduce al minimo, se non addirittura 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*.

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.

Grazie alla configurazione *client/server* non solo non comporta il caricamento del *software* su ciascun singolo calcolatore coinvolto nel processo ma soprattutto consente già ora il telelavoro.

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.

La sezione interattiva sul sito *web* offre la possibilità al cittadino di presentare richiesta di intervento *on line* direttamente da qualsiasi postazione internet,

non solo sul territorio regionale, ma anche nazionale e non, in qualsiasi ora e giorno, corredandola altresì di tutta la documentazione; l'istanza viene immediatamente acquisita dal sistema ed entra immediatamente nel flusso operativo (protocollazione, elaborazione dell'istruttoria).

Il cittadino, sempre e ovunque si trovi, che registrato abbia propri *user name* e *password*, può accedere direttamente, sempre ovunque e comunque, alla propria pratica, integrare o aggiungere nuova documentazione, nonché inviare comunicazioni direttamente al funzionario che la sta trattando. Ed anche ciò è in linea con *Open data*.

Per la fascia di cittadini informaticamente non alfabetizzati o sprovvisti di strumentazione informatica verrà predisposta una sezione dedicata sul sito *web* per la presentazione mediata di richieste di intervento *on line*: essi possono recarsi presso un Centro di raccolta accreditato -S.Te.R., URP, etc.- per presentare la propria richiesta di intervento con l'assistenza del personale del Centro; nel Centro stesso, potranno visualizzare lo stato di trattazione della propria pratica (ovviamente, salvo registrazione, senza visualizzarne i contenuti per ragioni di riservatezza) e potranno inviare comunicazioni al funzionario che la sta istruendo ed integrarne la documentazione.

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.

Il Co.Re.Com. ha deciso di creare una versione di Di.As.Pro. personalizzata per le esigenze specifiche dei Co.Re.Com. abbracciandone la filosofia e la metodologia di sviluppo, da un lato, adottando tutti i moduli che possono essere direttamente impiegati senza modifiche (e, ovviamente, senza costi) e, dall'altro, riconoscendo una serie di esigenze specifiche che non possono essere considerate semplici moduli ma comportano la costruzione di strutture diverse.

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 tratterebbe di una rivoluzione copernicana la realizzazione del programma incontra notevoli difficoltà.

Gestione economico-finanziaria

Anche per l'anno 2014 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 2014 del Consiglio regionale della Lombardia per le funzioni proprie e delegate del Co.Re.Com.	
Spese per funzioni proprie del Co.Re.Com	45.000,00
Spese per funzioni delegate al Co.Re.Com dall'Autorità di Garanzia nelle Comunicazioni (risorse trasferite da A.G.Com. euro 277.088,20)	288.909,68
Totale	333.909,68

Descrizione	Fondi liquidati
1. Fondo economale: - missioni - trasposizione teatrale Teatro del Buratto "Doma Il bullo" - targhe per la premiazione del "Premio Fair Play calcio e tv" - diritti di pubblicità immagine sito web Co.Re.Com.	12.586,71
2. Spese postali	23.212,55

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

Descrizione	Fondi liquidati
1. Servizio hosting dei server per gestione portale Co.Re.Com	7.623,00
2. Acquisto programma Photoshop	438,53

Descrizione	Fondi liquidati
1.- Costo annuo per n. 3 unità di personale a tempo determinato assunti a seguito di selezione pubblica	135.896,18
Costo n. 1 funzionario comandato da ente non regionale	45.273,20
2. Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano in materia di conciliazione e mediazione.	51.330,00
3. Servizi di rilevazione e vigilanza sui media: - servizio rilevazione e analisi - sessione monitoraggio 2013 - registrazione - sessione monitoraggio 2014 - sportello help-web reputation a tutela dei minori	36.410,30

Fondi per le indennità di funzione ai componenti del Co.Re.Com anno 2014		
Descrizione	Stanziamiento	Fondi liquidati
Indennità di funzione ai componenti il Co.Re.Com	170.000,00	148.312,00

Per quanto riguarda le indennità di funzione spettanti ai componenti del Co.Re.Com, il bilancio del 2014 del Consiglio regionale aveva previsto uno stanziamento di Euro 170.000.

L'Ufficio Bilancio e contratti ed economato ha liquidato la somma complessiva di Euro 148.312,00 .

Parte seconda

Attività proprie

Introduzione

Nell'ambito delle funzioni proprie esercitate dal Co.Re.Com. nel 2014 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).

In particolare rilevante è stata l'attività consultiva e di supporto nei confronti della Regione (Giunta e Consiglio): nel corso dell'anno il Co.Re.Com. è stato coinvolto nella predisposizione di un progetto di legge in materia di editoria. Si è così avuto modo di sostenere l'introduzione nella proposta normativa di alcune clausole destinate a premiare le emittenti caratterizzate da maggiore iniziativa e da più stretto contatto con le realtà locali (numero minimo di giornalisti a tempo indeterminato, programmi di qualità e prossimità al territorio etc.).

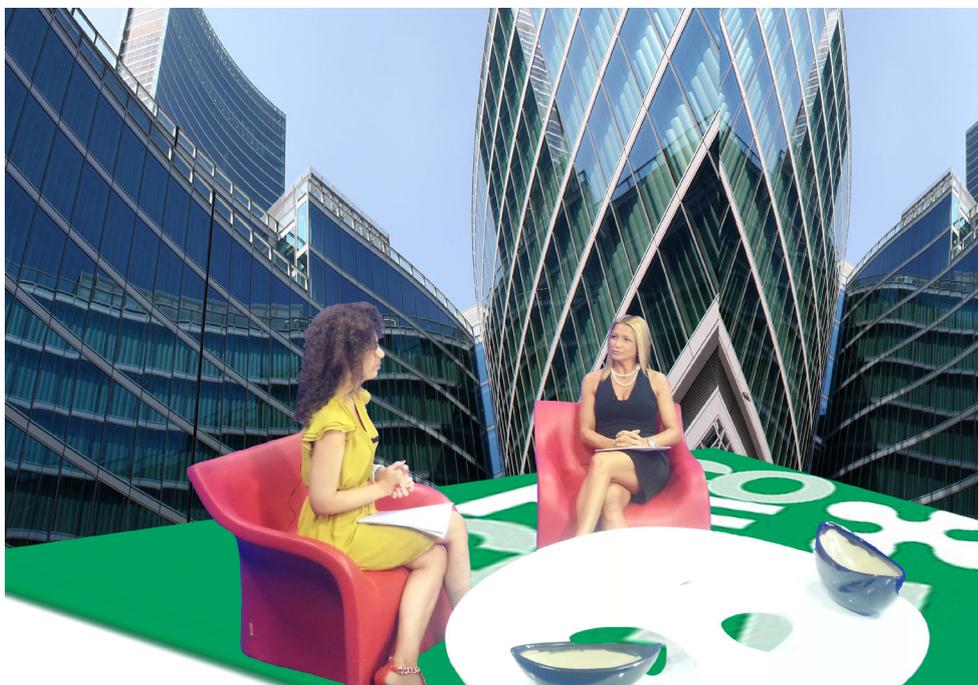
Sono state poi svolte le altre attività, quali l'istruttoria per l'erogazione dei contributi alle emittenti televisive locali, le iniziative di comunicazione e di promozione, e inoltre il miglioramento del sito web istituzionale. Di particolare evidenza l'attività di comunicazione, con il completamento 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.

Trasmissioni dell'accesso

Tra le funzioni proprie del Co.Re.Com. 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.

Il notevole interesse, registrato da subito da parte delle associazioni e degli enti, si è conservato non ostante il lungo periodo di *par condicio* dovuto alle consultazioni elettorali; il livello degli accedenti è stato senza dubbio significativo: accanto alle piccole realtà sono pervenute domande anche da Università, Comuni capoluogo di provincia, associazioni di livello nazionale, Istituti di riabilitazione e cura, ecc. Nel 2014 sono pervenute 74 richieste.

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 tecnico qualificato. E' stato utilizzato uno "studio virtuale" che consente di realizzare eccellenti scenografie. Questo, unitamente alla qualità e all'interesse dei contenuti presentati dagli accedenti, ha consentito di realizzare trasmissioni di ottima qualità, che hanno suscitato un discreto interesse.



Intervista alla presidente del Co.Re.Com. in apertura delle trasmissioni regionali della Terza Rete RAI

Vigilanza sulla *par condicio*

Nel corso del 2014 si sono svolte due consultazioni elettorali per il:

- Rinnovo del Parlamento europeo (25 Maggio);
- Rinnovo di 1039 amministrazioni comunali lombarde (25 Maggio);
- 1 *Referendum* consultivo per la fusione di 2 Comuni (30 novembre).

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, rispetto al sistema radiotelevisivo locale, i consueti compiti di vigilanza sul rispetto della *par condicio*, del divieto di comunicazione istituzionale per le amministrazioni pubbliche e del divieto di diffusione di sondaggi.

La funzione di vigilanza sul rispetto delle norme in materia di *par condicio* elettorale, svolta in stretto accordo con l'Autorità, è stata esercitata organizzando un presidio dal lunedì al sabato con personale presente in sede o reperibile, che ha consentito, nel caso di segnalazioni di presunte violazioni, di attivare i procedimenti e le conseguenti decisioni del Comitato in maniera tempestiva e puntuale.

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

In particolare, nel corso della campagna elettorale per le consultazioni amministrative sono pervenute 14 segnalazioni di violazione della *par condicio*;

tutti i casi si sono chiusi con l'ottemperanza a quanto concordato in via bonaria o all'ordine dell'Autorità.

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

- predisposizione, sulla base dei regolamenti dell'A.G.Com., dei vademecum per le consultazioni elettorali, 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 alla presenza delle emittenti per stabilire l'ordine di uscita degli spot elettorali negli spazi-contenitore offerti dalle emittenti per la prima giornata di programmazione;

- presentazione pubblica, con intervento di un funzionario dell'A.G.Com., delle regole che disciplinano la par condicio;

- assistenza e consulenza alle emittenti e ai soggetti politici, telefonicamente e via mail, per tutto il periodo interessato dalla campagna elettorale;

- raccolta, al termine della campagna elettorale, delle attestazioni sottoscritte congiuntamente dal soggetto politico e dall'emittente, circa la dichiarazione del numero degli spazi effettivamente utilizzati dai soggetti politici;

- verifica della validità e della completezza delle dichiarazioni congiunte e conseguenti richieste di integrazione;

- controlli a campione in merito alla corretta gestione dei contenitori MAG.

E' opportuno evidenziare la criticità connessa all'incertezza rispetto alle somme disponibili: a conferma di ciò si richiama il fatto che, per le consultazioni elettorali del 2014, il decreto interministeriale non risultava ancora formalizzato al 31 dicembre.

Attività di ricerca, convegni, eventi di comunicazione pubblica

Anche nel 2014 il Co.Re.Com. ha dato ampio spazio alla comunicazione, attraverso una serie di eventi finalizzati ad approfondire le diverse tematiche di particolare attualità ed interesse. In particolare, sono stati realizzati i seguenti eventi:

Premio *fair play* calcio e tv - 2014

Il Co.Re.Com all'interno del monitoraggio sulle trasmissioni locali ha prodotto un'analisi *ad hoc* specifica sulle trasmissioni sportive e la loro adesione al "Codice media e sport"; l'indagine ha selezionato 22 diversi programmi televisivi suddivisi in 45 puntate per un totale di 64 ore di monitoraggio il cui risultato è servito all'Ufficio per il Co.Re.Com per elaborare una graduatoria di 9 programmi sportivi che meglio hanno diffuso e difeso i valori positivi dello sport.

I 9 programmi così selezionati sono stati sottoposti ad una giuria che si è riunita in data 10 ottobre 2014 presso la sede del Co.Re.Com ed ha visionato le trasmissioni. La giuria coordinata dalla Presidente del Co.Re. Com, Federica Zanella e composta da personalità di spicco del giornalismo sportivo:

Gabriele Tacchini, Presidente del Gruppo Lombardo Giornalisti Sportivi.

Gabriella Mancini, giornalista della Gazzetta dello Sport.

Sabrina Gandolfi, giornalista della Rai, assente giustificata.

Claudio Arrigoni, giornalista sportivo;

ha scelto di premiare "*Lunedì sport*", rubrica di approfondimento sportivo locale dell'emittente Teleboario, che con una conduzione pressoché impeccabile – firmata dalla coppia Erica Calissi ed Elena Gianni - contribuisce ad offrire toni civili e interventi rispettosi del Codice.

La giuria ha ritenuto di premiare anche **Matteo Caronni** - giornalista dell'emittente Antenna 3 - per la professionalità, la competenza, il ritmo, i toni pacati e il rispetto che caratterizzano la trasmissione "Azzurro Italia" da lui stesso condotta.

La cerimonia di premiazione si è tenuta presso il Palazzo Pirelli di Milano alla presenza delle autorità regionali; a premiare il giornalismo, è stato il vicepresidente dell'FC Internazionale Javier Zanetti, che da giocatore meglio di ogni altro si è contraddistinto per la sua correttezza, affiancato dal presidente della Lega Calcio Maurizio Beretta.

Illustrazione *Par condicio* 2014

In occasione delle consultazioni elettorali il Co.Re.Com. ha illustrato le regole della *par condicio* che, come è noto, divengono più stringenti nei periodi elettorali, per i quali sono dettate precise regole dalla legge (L. 28/2000) e in occasione dei quali, l'A.G.Com. per le emittenti private e la Commissione parlamentare di vigilanza per la RAI, hanno emanato appositi Regolamenti volti a disciplinare l'accesso ai mezzi di informazione da parte dei soggetti politici e l'imparzialità degli stessi. Fa parte della *par condicio* anche la disciplina sulla comunicazione delle amministrazioni pubbliche (cd. comunicazione istituzionale) in periodo elettorale.

Tavolo tecnico con le emittenti televisive e radiofoniche

Il 6 febbraio 2014 si è svolto a Milano un tavolo tecnico con le principali emittenti locali e le organizzazioni rappresentative del settore televisivo con lo scopo di discutere sulle principali problematiche – frequenze, contributi, produzione di qualità – che assillano le emittenti locali a seguito del passaggio al digitale.

Un ulteriore tavolo tecnico si è svolto successivamente con le emittenti radiofoniche e le relative organizzazioni rappresentative sui medesimi temi.

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

In occasione della presentazione dello "Sportello Help Web Reputation Giovani" il giorno 30 maggio 2014 si sono altresì svolte le periodiche riunioni del Coordinamento dei Presidenti dei Co.Re.Com e del Coordinamento dei Dirigenti dei Co.Re.Com alla presenza del Presidente dell'A.G.Com., Prof. Cardani.

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*.

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 disabili.

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

In particolare:

- È stata verificata la correttezza del codice mediante lo strumento di verifica messo a disposizione dal consorzio internazionale W3C
- Sono stati verificati il layout grafico e la struttura dell'informazione: la eventuale disattivazione dei fogli di stile CSS, attraverso cui è organizzato il layout del portale, non preclude la fruizione dei contenuti.
- La navigabilità da parte dell'utente è agevolata dal medesimo modello di interfaccia in tutte le sezioni del sito
- In ogni pagina web è previsto l'utilizzo di titoli significativi che forniscono informazioni sulla struttura formale dei contenuti testuali
- Le tabelle dati sono studiate per essere fruibili anche attraverso *screenreader* + tastiera
- Le immagini sono corredate di significative descrizioni in maniera che la disattivazione di oggetti non testuali non comporti il rischio di perdita delle informazioni veicolate dal portale
- Gli script utilizzati funzionano in maniera indipendente dal *device* e sono gestibili anche attraverso tecnologia assistiva
- Sono stati messi a disposizione dell'utenza ipo o non vedente formulari per le istanze compilabili mediante i dispositivi *screen reader*.

Nel corso del 2014, oltre a tali aspetti, 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.

L'aspetto che però è stato curato sopra ogni altro è la qualità dei contenuti e la relativa collocazione all'interno del sito, in modo che gli utenti possano trovare tutte le informazioni di cui necessitano nella maniera più intuitiva e completa

Concessione di contributi alle emittenti televisive locali

Il Co.Re.Com. nell'anno 2014 ha gestito la fase conclusiva della procedura per l'assegnazione dei contributi ministeriali alle emittenti televisive locali (bando 2013) e la prima fase istruttoria del bando 2014 (D.M. 1 agosto 2014, pubblicato nella G.U. il 23 settembre 2014).

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 2014, per il quale sono pervenute 42 domande di contributo, l'Ufficio ha effettuato i controlli previsti dalla normativa vigente sulle dichiarazioni rese dagli istanti.

Nel merito del procedimento sono stati, poi, analizzati i due elementi di valutazione:

- bilanci societari, con riferimento in particolare all'adozione del regime di separazione contabile, al possesso del requisito del patrimonio netto e alla corretta imputazione delle singole voci del conto economico.
- personale dipendente, attraverso l'analisi dei LUL e la verifica delle posizioni dei singoli lavoratori, in riferimento all'inquadramento, alla percentuale e al periodo di lavoro, nonché il ricorso agli ammortizzatori sociali da parte dell'impresa.

Sono stati altresì effettuati controlli in ordine alla regolarità contributiva dei versamenti previdenziali ed assistenziali, nonché verifiche incrociate con altri Co.Re.Com. per le società/emittenti che hanno presentato domanda in più regioni, con riguardo all'eventuale sovrapposizione dei valori riferiti al bilancio o al personale.

È stata quindi predisposta, dopo tale fase, una graduatoria provvisoria, come previsto dal Regolamento.

Sportello *Help Web Reputation* Giovani

Confrontandosi direttamente con tutte le realtà territoriali e godendo di un contatto privilegiato con i cittadini grazie alla sua particolare funzione di prossimità, il Co.Re.Com. Lombardia ha evinto quanto fosse cogente l'esigenza di un'attività in tutela della persona in generale, e dei minori che rappresentano ovviamente la parte più indifesa della società in particolare, non solo sui *media* tradizionali ma soprattutto su quei *new media* che stanno diventando la forma preponderante di informazione e comunicazione.

Quindi, forte dell'esperienza maturata e delle competenze acquisite nell'espletamento delle sue deleghe ufficiali, il Co.Re.Com. Lombardia ha ritenuto di ampliare il proprio ambito di competenza sotto il profilo del valore per provare ad affrontare il tema della tutela del minore e della dignità della persona, declinandolo anche sui *new media*.

Partendo dalla considerazione che le imprese si avvalgono oramai costantemente di professionisti, ottimamente retribuiti, per il *cleaning* della propria "reputazione digitale", si è pensato di poter offrire lo stesso tipo di servizio anche ai privati cittadini che non solo spesso non sanno a chi rivolgersi, ma che soprattutto nella gran parte dei casi non dispongono delle risorse economiche per difendere allo stesso modo la propria immagine in rete.

Il Co.Re.Com. Lombardia ha quindi ideato e in seguito avviato un progetto molto ambizioso che è quello dell'attivazione di uno "sportello web-reputation" in Regione, progetto pilota a livello europeo, al quale i cittadini (persone fisiche non professionisti o imprese) possano rivolgersi per avere assistenza per la tutela della propria reputazione digitale.

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 1° gennaio 2010, l'A.G.Com. ha conferito al Co.Re.Com della Lombardia, in aggiunta alle precedenti, l'esercizio delle seguenti ulteriori funzioni delegate:

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

Per quanto concerne le nuove funzioni delegate con avvio operativo nel 2010, il 2012 è stato quindi l'anno di conclusione del primo triennio.

In questo triennio si è andato delineando e rafforzando il ruolo del Co.Re. Com quale 'snodo' tra il territorio e l'Autorità, confermato dalle molteplici attività scaturite dalle deleghe poste in essere nel tempo e che, con il 2012, si sono ulteriormente consolidate. E' recente, tra l'altro, la celebrazione dei 10 anni dalla nascita dei Co.Re.Com, durante la quale si sono sottolineati gli aspetti di correlazione tra Autorità e territorio, non solo quali mediatori tra istituzioni ed operatori di settore ma in veste di veri conoscitori delle zone di competenza e delle loro caratteristiche ed esigenze.

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

Tentativo obbligatorio di conciliazione

Nell'anno 2014 il Co.Re.Com Lombardia ha sviluppato e rafforzato lo strumento delle conciliazioni in videoconferenza con la fattiva collaborazione con alcune delle Sedi territoriali della Regione (STER) dislocate nei capoluoghi di provincia, facenti capo alla Giunta regionale. Per mantenere un alto livello di qualità e ottenere questo importante risultato è stato necessario mantenere un costante rapporto di collaborazione con gli Uffici della Giunta regionale, in quanto ad essa fanno capo le STER.

Pertanto ricordiamo che le sedi operative sono: Mantova, Sondrio, Lecco e Brescia.

Nel corso dell'anno abbiamo aggiunto altre due provincie, Bergamo e Varese.

Continuano le conciliazioni in videoconferenza con il gestore B.T. Quest'anno si è avviata una sperimentazione di conciliazioni in Videoconferenza anche con i gestori Fastweb e Wind Infostrada. Proseguono le conciliazioni in audioconferenza con il gestore Tiscali.

Visto l'esito positivo dell'esperienza di collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Milano, con cui era stata stipulata apposita convenzione nel 2011, per lo svolgimento delle udienze di conciliazione, il Comitato in data 3 ottobre 2013 con deliberazione n. 51 ha rinnovato la convenzione per un biennio con l'Ordine degli Avvocati.

Dati sull'attività di conciliazione

Il dato di maggior impatto è costituito dai numeri complessivi delle istanze gestite dall'Ufficio.

Istanze pervenute

6.187

Nel corso del 2014 sono pervenute 6187 istanze di conciliazione, con un incremento 651 istanza rispetto al 2013.

Le udienze svolte sono state 4113.

Le istanze concluse con esito positivo in udienza o extra udienza sono state 4139.

Udienze svolte

4.113

Il valore complessivo delle conciliazioni andate a buon fine, è 2.313.191,43 di euro, con un importo medio per ogni conciliazione di 874 euro.

Importo complessivo
delle conciliazioni

2.313.191,43

Importo medio della
conciliazione

873,56

Importo complessivo
delle pre-conciliazioni

489.944,47

Sul piano delle criticità, si deve evidenziare:

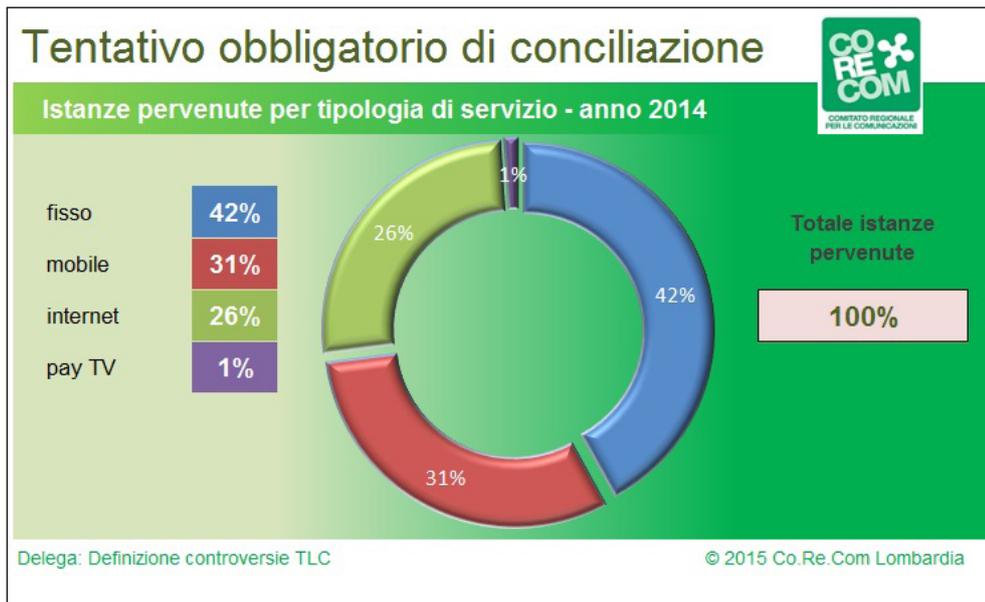
- l'aumento delle richieste di conciliazione con il coinvolgimento di due o più gestori;
- l'allargamento ad altro gestore in fase di udienza;
- l'aumentato numero delle conciliazioni in audio e videoconferenza;

Questo determina, in termini organizzativi, una crescente difficoltà nella gestione del calendario. In particolare nell'individuazione di date in cui 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 265.

Continua il trend favorevole, anche a seguito dell'attività di stimolo del Co.Re.Com, l'attività dei gestori che chiudono le istanze in fase pre-udienza. Il dato è sicuramente tra quelli importanti 1181 istanze chiuse per un importo complessivo di euro 489.994,47 con accordo extra Co.Re.Com sottoscritto direttamente dall'utente con l'operatore interessato.

Per quanto riguarda ad ogni modo i dati complessivi e completi sull'attività di conciliazione nel 2014, si rinvia ai prospetti e ai grafici riportati in questa sezione.





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

Principali tematiche oggetto delle controversie

Da evidenziare il fatto che persistono ancora numerosi casi di disconoscimento di contratti attivati telefonicamente, in cui l'utente afferma di non aver prestato consapevolmente il proprio consenso, prendendone conoscenza solo al momento dell'arrivo della fattura.

Migrazione

La peculiarità e la complessità della procedura di migrazione, che di fatto estromette l'utente e rende protagonisti unicamente l'operatore *recipient* e l'operatore *donating* (ai quali si aggiunge quasi sempre il proprietario della rete, cioè Telecom), ha determinato il verificarsi di situazioni in cui improvvisamente l'utente si trova cliente di un altro gestore telefonico, venendone a conoscenza in genere solo al momento del ricevimento delle fatture o in caso di malfunzionamento o sospensione di servizi che in precedenza non avevano dato problemi. Tale tematica, a seguito dell'intervento dell'Autorità con la delibera 52/09/CIR, che all'art. 1 definisce le modalità di generazione del codice segreto e quelle di utilizzo nelle procedure di migrazione, e la delibera 1/10/CIR, avrebbe dovuto progressivamente ridursi; cosa che, purtroppo, nei fatti non è avvenuta.

Gli utenti in udienza lamentano la totale mancanza di comunicazioni una volta avviata la procedura migratoria, tale da non consentire di conoscere i motivi di eventuali ritardi o disguidi.

Rimane ancora alto il numero degli utenti che subiscono il distacco della linea in fase di migrazione.

Rimane confermato anche per l'anno in corso il mancato utilizzo da parte dei gestori dei questionari predisposti dall'A.G.Com.. I questionari, da compilarsi nei singoli casi a cura degli operatori, dovrebbero avere lo scopo di far emergere le informazioni necessarie/utili per fare chiarezza sulle procedure di migrazione, al fine della positiva conclusione delle relative controversie instaurate.

Disservizi più frequentemente lamentati dagli utenti

Per quanto attiene, più specificamente, ai disservizi lamentati più frequentemente dagli utenti, sono da menzionare:

- i lunghi tempi di attesa per l'attivazione del servizio, specie se in carico ad un "OLO" (operatore alternativo) che non è dotato di una propria infrastruttura e si deve appoggiare a quella dell'operatore "*incumbent*", sulla quale non ha alcun controllo;
- il mancato rilascio della portante e la conseguente impossibilità per l'utente di passare ad altro operatore;
- la mancata risposta da parte dei gestori ai reclami scritti;
- prodotti e servizi non richiesti;
- ritardi nella riparazione dei guasti;
- contestazione fatture;
- 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.

Telefonia mobile

Le istanze relative alla 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 delle condizioni offerte e la contestazione del traffico in fattura.

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

L'Autorità, con la delibera n. 326/10/CONS, ha introdotto una serie di misure volte a garantire agli utenti un controllo puntuale della spesa e, soprattutto, sono stati previsti sistemi di allerta per il consumatore e conseguenti meccanismi di blocco del servizio dati al raggiungimento di una determinata soglia.

Recupero crediti

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

Conciliazioni in videoconferenza

Quest'anno le udienze svolte in modalità di videoconferenza presso le Sedi regionali sono state 375.

E' da evidenziare a questo punto la circostanza che, le udienze in videoconferenza, a parità di identità dell'aspetto tecnico, sono in realtà di due tipi: quelle con gli *operatori* a distanza (Tiscali, B.T., Wind e Fastweb) dove l'utente è nella sede del Co.Re.Com, e quelle con l'*utente* a distanza dove l'operatore è nella sede del Co.Re.Com mentre l'utente è presso una sede STER.

Alle STER presso le quali era già operativa la conciliazione a distanza (Brescia Mantova e Sondrio) si sono aggiunte nel corso dell'anno Bergamo e Varese; presso le sedi di Cremona e Lecco, resesi disponibili già dal 2012, non si sono tuttavia svolte conciliazioni.

Convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Milano

Verificato l'esito positivo dell'esperienza tra il Co.Re.Com Lombardia e l'Ordine degli Avvocati di Milano, che nel 2014 ha portato alla chiusura di 1595 udienze.

Con delibera n. 51 del 3 ottobre 2013, il Comitato Regionale per le Comunicazioni ha deliberato il rinnovo della convenzione con l'Ordine. L'accordo non solo prevede l'ausilio degli avvocati dell'Ordine per la gestione delle conciliazioni, ma è finalizzato all'attuazione di una collaborazione volta alla realizzazione di obiettivi di implementazione e miglioramento dei servizi di conciliazione e mediazione delle controversie commerciali, anche mediante la formazione pratica di operatori esperti nelle tecniche di composizione alternativa delle controversie, con particolare riguardo al settore delle telecomunicazioni.

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 1042. I dati:

- 166 non sono state ammesse;
- 599 utenze sono state riattivate a seguito di richiesta osservazioni al gestore;
- 47 provvedimenti temporanei ;
- 78 istanze sono state rigettate a seguito delle informazioni fornite dai gestori;
- Le restanti 152 si sono chiuse in conciliazione

Criticità

Un dato significativo, quale indicatore dell'attività complessiva del Co.Re.Com è il numero dei protocolli totali 28.649, di questi ben 24.758 sono di competenza dell'attività di conciliazione.

Le criticità emerse nel corso dell'anno sono state principalmente due: la difficoltà di far fronte a risorse umane invariate, all'aumento consistente del numero delle istanze in entrata, quest'anno l'aumento è stato di quasi 700 istanze in più; la difficoltà di alcuni gestori a fornire sufficiente disponibilità per lo svolgimento di tutte le udienze necessarie e programmabili dall'ufficio, anche se mitigata dall'aumentato numero di istanze preconciliate. Queste due criticità si sono unite in una sorta di 'sinergia negativa' che è sfociata con alcuni gestori nell'aumento dei tempi di svolgimento delle udienze. Per quanto riguarda la prima si è implementata l'attività di conciliazione con

l'ausilio dell'Ordine degli Avvocati.

Quest'anno a seguito dell'intervento del Comitato che aveva portato il problema all'attenzione dell'Autorità, sia Fastweb che Vodafone hanno lavorato molte istanze in preconciliazione.

Definizione delle controversie

Nel 2014 si è sostanzialmente confermato il trend del 2013 per quanto riguarda le istanze di definizione amministrativa delle controversie. Si è infatti assistito solo ad una lieve diminuzione delle stesse, atteso che dal 1° gennaio al 31 dicembre 2014 sono pervenute al Co.Re.Com Lombardia 427 istanze di definizione, a fronte di un totale di 448 dell'anno precedente.

Si segnala invece un decremento significativo delle istanze di provvedimento temporaneo, che da 30, pervenute nel 2013, sono passate a 11 (tutte, peraltro, prive dei requisiti di ammissibilità).

Delle 427 istanze di definizione amministrativa pervenute al Co.Re.Com. Lombardia, 289 sono state archiviate per accordo intervenuto tra le parti prima dell'udienza di discussione o per inammissibilità o improcedibilità delle istanze stesse, e 119 sono state archiviate per accordo intervenuto durante l'udienza di discussione.

Il dato da segnalare con maggiore evidenza è quello che riguarda il numero complessivo dei provvedimenti decisori. Nel 2014 si è assistito ad un incremento significativo di tali provvedimenti, che sono quasi raddoppiati rispetto all'anno precedente, passando da complessive 36 definizioni nel 2013 a 61 definizioni nel 2014, di cui 29 delibere collegiali e 32 determine direttoriali.

È invece diminuito il valore medio dei provvedimenti decisori adottati nel 2014, (valore derivante dal rapporto tra il totale delle somme dovute dagli operatori in esecuzione dei provvedimenti e il numero dei provvedimenti stessi) che da € 2225,00 nel 2013 è sceso ad €. 1350,00: tale diminuzione è da ricondurre anche all'infondatezza di alcune delle istanze di definizione pervenute.

Principali tematiche oggetto delle controversie

Tra le tematiche sottoposte all'attenzione del Co.Re.Com. attraverso le istanze di definizione si confermano, per la particolare frequenza e la complessità, le contestazioni relative a problemi nell'espletamento delle procedure di migrazione. Sempre più spesso tali istanze rendono necessari approfondimenti istruttori, con il coinvolgimento di operatori terzi che risultano avere avuto un ruolo nelle procedure di migrazione.

Questioni frequenti sono le contestazioni relative a traffico dati non riconosciuto (anche in *roaming* internazionale), ai ritardi nell'attivazione dei servizi o al trasloco delle linee, all'attivazione di servizi non richiesti (specie nel caso di contratti a distanza), al mancato riconoscimento del credito telefonico derivante da autoricarica, all'applicazione di profili tariffari

diversi da quelli contrattualmente previsti, alla disattivazione di servizi compresi nell'offerta acquistata dall'utente, a 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.

Risorse impiegate

Il 2014 ha visto ridursi il personale preposto alla funzione di definizione delle controversie. Da ottobre 2013 ad ottobre 2014 uno dei due funzionari (in ruolo) delegati all'istruttoria è stato assente per maternità e a partire da giugno 2014 la persona assegnata alla funzione di definizione con compiti di segreteria si è trasferita ad altro ufficio e non è stata sostituita da altra unità di personale.

Di fatto, dunque, è rimasto un solo funzionario (in ruolo) delegato all'istruttoria a gestire le pratiche di definizione pervenute presso il nostro ufficio, cui è stato affiancato, a partire dal mese di marzo, un secondo funzionario (con contratto a tempo determinato) per soli due giorni a settimana.

Nel 2014, nonostante queste difficoltà di tipo organizzativo, è stato possibile non solo raggiungere, ma anche ampiamente superare, l'obiettivo di produttività consistente nell'incremento del 10% (almeno) dei provvedimenti decisori (delibere e determine) di risoluzione delle controversie, essendo passati, come già sopra evidenziato, da 36 a 61 decisioni.

Criticità

Purtroppo, anche per questo anno di attività, permangono le criticità già segnalate negli anni precedenti, 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 mancanza di un'unità di segreteria stabilmente dedicata ai procedimenti di definizione, pur se colmata, in via del tutto eccezionale, dal lavoro dei funzionari, rappresenta ad oggi un'emergenza che necessita di

essere affrontata quanto prima, per consentire un più efficiente svolgimento dell'attività amministrativa.

Inoltre, preso atto del consolidamento del numero di istanze di definizione presentate e rilevata la sussistenza di un considerevole numero di procedimenti in attesa di deliberazione, non si può non rappresentare l'evidente necessità di un ulteriore funzionario che sia assegnato a tempo pieno alla definizione delle controversie, al fine di smaltire definitivamente l'arretrato e mettersi in pari con la trattazione del contenzioso corrente.

Accanto alle criticità di tipo organizzativo 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.

Va segnalato, poi, un dato positivo: grazie alla possibilità offerta dalla videoconferenza, anche l'operatore BT, nel 2014, ha partecipato con costanza alle udienze di discussione, contrariamente a quanto accaduto negli anni precedenti, in cui lo stesso operatore disertava le predette udienze.

Va anche quest'anno evidenziato come per alcuni gestori la procedura di definizione rappresenti esclusivamente un "tentativo di conciliazione di secondo grado", durante il quale aggiornare in *melius* le proposte formulate nella fase precedente: atteggiamento che, come già sottolineato negli anni precedenti, rischia di svilire il significato del tentativo obbligatorio di conciliazione a mera fase di passaggio verso la procedura di definizione amministrativa delle controversie e determina, in concreto, l'avvio di procedimenti di definizione per controversie che avrebbero potuto essere risolte durante il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Prospettive

Dato atto ancora del numero elevato di istanze di definizione pervenute nel corso del 2014, nonché del rilevante contenzioso pendente, si può ritenere che la riduzione dell'arretrato potrà essere un obiettivo realisticamente raggiungibile soltanto se verranno assegnate alla definizione, a tempo pieno, un funzionario e un'unità di personale di segreteria.

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 2014

Di seguito si rappresentano sinteticamente gli elementi di rilievo che nel corso dell'anno 2014 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 16.389 iscrizioni attive, il 25% circa degli operatori risiede in Lombardia; ad oggi le imprese lombarde iscritte nel Registro sono **n. 3.476**. Alla data del 31.12.2014 le risultanze del monitoraggio sull'andamento delle iscrizioni nel ROC della Lombardia sono le seguenti:

Periodo: 1/1/2014 - 31/12/2014	Totale iscrizioni: 165
---------------------------------------	-------------------------------

Classificazione delle iscrizioni per tipologia di attività:

Editoria	n. 73
Editoria elettronica	n. 30
Servizi di comunicazione elettronica	n. 46
Produttori/Distributori di programmi	n. 17
Concessionarie di pubblicità	n. 11
Concessionarie di pubblicità sul web	n. 8
Subconcessionarie di pubblicità	n. 1
Fornitori di servizi media audiovisivi (include fornitori di contenuti, fornitori SMAV-R lineari e non lineari, fornitori servizi interattivi o di accesso condizionato)	n. 12
Operatori di rete	n. 5

Dal prospetto si rileva una flessione nel numero delle iscrizioni con un decremento di circa il 20% rispetto all'anno precedente (n. 203 iscrizioni nel 2013 a fronte delle attuali n. 165), un dato che ratifica la tendenza generale alla contrazione del settore. Rispetto al 2013, tuttavia, risulta aumentato il numero delle iscrizioni in ambito editoriale (a mezzo stampa ed elettronico: n. 88 nel 2013 a fronte delle attuali n.103), ma al contempo si registra una diminuzione di iscrizioni nel settore dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica (n. 67 nel 2013, n. 46 nel 2014); le altre tipologie di attività risultano pressoché invariate, ad eccezione del lieve aumento del numero di iscrizioni relativamente agli operatori di rete (n.1 nel 2013, n. 5 nel 2014). Nell'ambito dell'editoria è da ricordare, ai fini di una valutazione più ponderata, che nel numero degli iscritti sono inclusi anche i soggetti operanti nel settore non profit, i quali si registrano con lo scopo di poter usufruire delle riduzioni sulle tariffe postali ai sensi dell'art.21 della legge n. 14 del 24 febbraio 2012 per la spedizione dei propri prodotti editoriali. Si sottolineano pertanto, pur nella tendenza generale alla diminuzione delle iscrizioni, sia la lieve crescita registrata nel settore dell'editoria sia la conferma del trend in flessione delle iscrizioni nel settore delle comunicazioni elettroniche, già evidenziato nell'anno precedente in rapporto al 2012. In relazione a questo specifico segmento, la diminuzione del numero di istanze potrebbe spiegarsi con la contrazione delle richieste di iscrizione da parte degli esercenti di Internet Point – Phone Center, probabile segno della saturazione del mercato.

Ulteriore elemento di demarcazione rispetto all'anno precedente è l'aumento del numero di iscrizioni delle concessionarie di pubblicità, un dato che deriva anche dall'obbligo di iscrizione al ROC allargato alle imprese che operano sul web. E' da segnalare, infine, che rispetto al passato sono in aumento le società richiedenti l'iscrizione per più tipologie di attività; in questo senso si giustifica il dato che a fronte di un numero minore di iscrizioni le categorie di attività risultano rappresentate in termini quantitativi in modo analogo all'anno precedente. E' probabile che il fenomeno in corso di delineazione rifletta l'esigenza delle imprese di collocarsi sul mercato con una proposta commerciale più variegata e più segmentata di quanto accadesse in precedenza per fronteggiare la crisi economica.

Cancellazioni - Alla data del 31.12.2014 le risultanze del monitoraggio sull'andamento delle cancellazioni dal ROC della Lombardia sono le seguenti:

Periodo: 1/1/2014 - 31/12/2014	Totale cancellazioni: n.112
---------------------------------------	------------------------------------

Classificazione delle cancellazioni per tipologia di attività:

Editoria	n. 64
Editoria elettronica	n. 15
Servizi di comunicazione elettronica	n. 21
Concessionarie di pubblicità	n. 6
Produttori/Distributori programmi	n. 6
Diffusione sonora e/o televisiva	n. 3
Fornitori di servizi media audiovisivi (include fornitori di contenuti, fornitori SMAV-R lineari e non lineari, fornitori servizi interattivi o di accesso condizionato)	n. 2
Operatori di rete	n. 2

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. Nel corso del 2014 l'A.G.Com. ha effettuato ripetute fasi di monitoraggio sulle imprese iscritte nel Registro che da molti anni non adempiono al suddetto obbligo, incrociando i dati con quelli afferenti al Registro Imprese della Camera di Commercio, avviando conseguentemente procedimenti di cancellazione d'ufficio gestiti dal Co.Re.Com in relazione a quelle società

la cui attività è risultata cessata presso il Registro Imprese. Ne deriva che il dato occorso nel 2014 non è da valutarsi in relazione alle aumentate richieste di cancellazione inoltrate da parte dei singoli operatori, bensì alla luce dell'esigenza di bonificare il Registro Operatori di Comunicazione dalle imprese non più attive da molto tempo sul mercato. In ragione degli esiti del monitoraggio massivo avviato dall'Autorità garante e dell'espletamento dei conseguenti procedimenti di cancellazione da parte del Co.Re.Com Lombardia, il numero delle cancellazioni annotate nel 2014 è superiore a quello del 2013 di circa l'80%. In ogni caso, a prescindere dagli esiti delle verifiche incrociate, si conferma la tendenza avviata nel 2012 riguardante l'aumento progressivo delle cancellazioni, un elemento che andrebbe approfondito allo scopo di comprendere meglio la reale evoluzione del settore e quali nuove caratteristiche stia assumendo, unitamente alle implicazioni che tale dimensionamento comporta a livello macro e microeconomico.

Rispetto alle tipologie di attività in ordine alle quali si è proceduto alla cancellazione è da rilevare che il dato più consistente si riferisce all'editoria/ editoria elettronica, pari a circa l'80% del totale delle cancellazioni. Il settore editoriale rappresenta pertanto la componente più importante del Registro lombardo, caratterizzandosi come determinante rispetto al volume complessivo delle imprese del settore. Anche nel 2014, quindi, l'editoria si caratterizza per una doppia valenza, rappresentando al contempo sia il segmento in cui si registra il numero più elevato di iscrizioni, sia quello in cui si registra il più alto numero di cancellazioni.

ATTIVITA'	ISCRIZIONI	CANCELLAZIONI
Editoria	73	64
Servizi di comunicazione elettronica	46	21
Editoria elettronica	30	15
Produttori /Distributori di programmi	17	6
Fornitori di servizi media audiovisivi	12	2
Concessionarie di pubblicità	11	6
Concessionarie di pubblicità sul web	8	-
Operatori di rete	5	-
Subconcessionarie di pubblicità	1	-
Diffusione sonora e/o televisiva	-	3
Comunicazioni annuali inviate	n. 1.191	

RIEPILOGO - TABELLA AGGIORNATA AL 31/12/2014

Organizzazione interna

La struttura ROC è attualmente composta da un funzionario amministrativo a tempo pieno e da due istruttori di cui uno part-time al 50%. Per quanto riguarda l'organizzazione interna e la gestione delle attività, nel 2014 si è proceduto - anche in ragione della sostituzione di una unità del personale - a definire in modo più razionale l'attribuzione dei compiti, anche in base alle competenze del personale assegnato, con l'obiettivo di garantire all'utenza la risposta più adeguata alle specifiche esigenze. L'erogazione del servizio è stata pertanto articolata su livelli differenziati per assicurare le funzioni di segreteria, giuridico-amministrative, consulenziali, informatiche. 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 4.000 e-mail all'anno oltre alle 3.500 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.

Tra le attività di corrispondenza e consulenza telefonica è da annoverare anche l'invio agli operatori di comunicazione di circa 2500 e-mail, relative all'adempimento obbligatorio della compilazione dell'Informativa Economica di Sistema (IES) dovuta annualmente all'A.G.Com. e la conseguente gestione dei riscontri.

Sistema informativo e proposte di miglioramento

Oltre che per la definitiva messa a regime del sistema informativo di gestione del Registro, che ha prodotto una considerevole diminuzione dell'utilizzo di documentazione cartacea a fronte di un quantitativo numerico di pratiche evase sostanzialmente analogo a quello degli anni precedenti, il 2014 si è caratterizzato per l'implementazione di nuove funzioni del sistema che hanno ulteriormente agevolato la gestione dei dati. Fermo restando l'obiettivo finale di giungere a considerare tale piattaforma come unico ambiente di lavoro e di interazione con le imprese, in questa direzione si formulano alcune proposte:

- la possibilità del sistema di generare tutti i provvedimenti necessari allo svolgimento del procedimento, personalizzati e modificabili, collegati all'applicativo di gestione del protocollo in uso presso il Co.Re.Com, che attualmente è in fase di totale ri-progettazione;

- la possibilità di utilizzare il sistema stesso quale mezzo di comunicazione con gli operatori iscrivendi o iscritti nel Registro, sostituendo in tal modo altri mezzi di comunicazione come e.mail, fax e/o telefonate;
- fare in modo che l'utente trovi sulla sua 'scrivania', oltre a eventuali messaggi, anche i provvedimenti emanati dal Co.Re. Com a lui riferiti, con l'obiettivo di semplificare ulteriormente le procedure e ridurre al minimo le operazioni esterne al sistema;
- la possibilità del sistema di leggere analiticamente i dati in esso contenuti, al fine di predisporre interrogazioni di dettaglio e indagini statistiche aggiornate all'attualità del momento;
- l'intensificazione dell'attività di semplificazione delle procedure in particolare per i soggetti senza scopo di lucro, quali organizzazioni non profit ed enti pubblici, i quali non essendo operatori tipici del settore delle comunicazioni potrebbero fruire di percorsi agevolati nella compilazione della modulistica.

Infine, per agevolare gli operatori attivi in quei settori che più di altri sono sottoposti a rapide trasformazioni tecnologiche e del mercato, si propone l'implementazione o sui siti istituzionali di A.G.Com. e dei Co.Re.Com o all'interno del sistema di informazioni facilmente fruibili mirate a guidare l'iscrivendo a comprendere con chiarezza se la sua specifica attività rientra tra le fattispecie obbligate all'iscrizione nel Registro.

Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali

Introduzione

Nell'anno 2014 l'attività di vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale è iniziata e conclusa nel corso dello stesso anno solare facilitando la gestione dei procedimenti amministrativi.

Questa a posteriori sembra essere l'unica agevolazione concessa alla complessa gestione delle attività di vigilanza alla quale – nell'anno 2014 – è stato assegnato un percorso ad ostacoli; a partire dalla burocratica gestione del bando di gara per l'appalto alla società preposta all'analisi qualitativa del trasmesso fino al personale assegnato all'attività delegata è stato un susseguirsi di difficoltà superate grazie all'instancabile lavoro del personale del Co.Re.Com e dalla oramai consolidata esperienza sul campo.

L'attività di vigilanza – come negli anni scorsi – si è attuata quasi esclusivamente attraverso il monitoraggio poiché le numerose segnalazioni pervenute riguardano programmi andati in onda su emittenti nazionali e quindi dirottate agli organi competenti o non pertinenti per natura o mezzo di diffusione e pertanto improcedibili.

Monitoraggio sessione 2013

Durante l'anno 2014 si sono svolti i procedimenti relativi alle contestazioni emerse durante l'analisi delle trasmissioni andate in onda nella settimana dall'11 al 17 novembre 2013, periodo scelto dal Comitato per il monitoraggio sessione 2013 su un totale di 17 emittenti selezionate attraverso sorteggio.

La relazione conclusiva del monitoraggio, è il frutto di una attenta e proficua attività di collaborazione tra l'ufficio e la società esterna vincitrice della gara di appalto, alla conclusione della quale il personale del Co.Re.Com ha proceduto all'esame di ogni singola indicazione e alla visione di ogni trasmissione che potesse presentare casi di presunta violazione.

Questa attività di studio e di valutazione del trasmesso è quella che richiede sempre un maggior dispendio di energie soprattutto laddove il confine tra il consentito e l'illecito è labile o dove la decisione ha richiesto un'analisi tipicamente qualitativa del trasmesso.

Il risultato di lavoro è stato l'invio alle emittenti interessate di 16 contestazioni.

In questa sessione di monitoraggio sono state sette le emittenti locali virtuose, quelle cioè alle quali non sono state riscontrate violazioni.



La tipologia delle violazioni contestate nel corso del 2013 sono come segue riassumibili:

- **Cinque** contestazioni sono state notificate per la violazione dell'art. 38, comma 9, del T.U. 177/05 concernente l'affollamento pubblicitario orario.
- **Due** contestazioni sono state notificate per la violazione dell'art. 5-ter, commi 1, 2 e 3 della delibera n. 538/01/CSP "Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite". Con particolare riferimento ai pronostici del lotto, enalotto e giochi similari.
- **Due** contestazioni sono state notificate per la violazione dell'art. 37, comma 4, del T.U. 177/05 concernenti l'interruzione dei telegiornali da spot pubblicitari.
- **Cinque** contestazioni sono state notificate per la violazione dell'art. 36-bis, comma 1, lett. a) del T.U. 177/05 e dell'art. 3, commi 1 e 2, della delibera n. 538/01/CSP "Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite" concernenti la non riconoscibilità del messaggio pubblicitario.
- **Una** violazione è stata notificata per la violazione dell'art. 36-bis, comma 1, del T.U. 177/05 e del Codice di autoregolamentazione media e minori espressamente riguardante la tutela dei minori.

- **Una** violazione è stata notificata per la violazione dell'art. 8, comma 2, all. A alla delibera n. 353/11/CONS sugli obblighi di programmazione.

Rispetto agli anni scorsi non sussistono particolari differenze e l'attività di monitoraggio sembra attenersi su un trend stabile.

Grafico degli anni scorsi:



Pluralismo politico e sociale - sessione 2013

In questa relazione annuale si è voluto dedicare uno spazio all'analisi dei dati emersi dal monitoraggio socio-politico dal quale non sono emerse infrazioni o trasgressioni particolarmente evidenti o passibili di segnalazione. Comunque l'enorme quantità dei dati elaborati permette di sintetizzare alcune caratteristiche dei programmi diffusi in ambito locale.

Nonostante il breve lasso di tempo in cui si è svolto il monitoraggio, risulta significativo approfondire i dati riguardanti lo spazio concesso dall'emittenza locale alle categorie sociali.

L'analisi è stata effettuata sui soggetti politici pertinenti per il pluralismo politico- istituzionale e su tutti i soggetti per il pluralismo sociale.

In particolare, le categorie oggetto della ricerca sono: soggetti sovranazionali, Unione Europea, soggetti e organi costituzionali, istituzioni pubbliche e organismi nazionali, soggetti politico-istituzionali non italiani, partiti e movimenti politici, amministratori locali, Giustizia, Forze Armate e sicurezza pubblica, Vaticano e altri soggetti confessionali, associazioni di soggetti di rilievo per il pluralismo sociale, protagonisti sociali, mondo

economico/finanziario, sindacati e associazioni di categoria, mondo dell'informazione, mondo delle professioni, esperti e mondo della scienza, mondo della cultura, mondo dello spettacolo, mondo dello sport, soggetti della cronaca, gente comune.

Rielaborando i dati forniti dalla società preposta all'analisi sul tempo che le emittenti hanno concesso alle categorie prese in esame, si evince che su un totale di oltre 513 ore - ricavate dalla somma del tempo di antenna (durata complessiva del tempo di parola più il tempo di notizia) nei telegiornali e del tempo di parola nei programmi extra-TG - poco meno di 100 sono dedicate al mondo delle professioni (artigiani, commercianti, esercenti, informatici/operatori web, medici, paramedici, farmacisti, psicoterapeuti, operatori ambientali, ecc.). Si tratta del 18,98% del trasmesso.

Gli amministratori locali godono invece del 16,22% dell'intero spazio televisivo locale, il mondo dello sport del 10,05%, la gente comune del 9,9%, i partiti del 6,56%, il mondo della cultura del 5,11%, il mondo della scienza del 2,8%, il Vaticano e gli altri soggetti confessionali del 2,74%.

In fondo a questa speciale classifica, figurano le Forze Armate con l'1,88% e la Giustizia con lo 0,91% giacché trattasi di TV locali.

Considerando i soli TG, un quarto del tempo di antenna (25,03%) è occupato dagli amministratori locali, oltre ai quali, solo il mondo delle professioni è sopra il 10% delle circa 180 ore totali.

Al mondo delle professioni è destinato anche il 23,41% dello spazio degli altri programmi. La seconda categoria a cui è data maggiore visibilità nei programmi extra-TG è il mondo dello sport con l'11,63% delle quasi 333 ore complessive.

E' noto che l'analisi del pluralismo socio politico è molto influenzato dalla cronaca locale caratteristica intrinseca del palinsesto delle emittenti locali e pertanto il territorio influisce quantitativamente in maniera rilevante sul dato rendendolo spesso non pertinente soprattutto se considerato con la breve durata stabilita per il monitoraggio (7 giorni).

Monitoraggio 2014

Nel corso del 2014 sono state selezionate le 17 emittenti da sottoporre al monitoraggio la cui analisi qualitativa e quantitativa dei dati è tuttora in corso. Per stabilire la scelta delle emittenti da sottoporre a monitoraggio il Co.Re.Com ha deciso di avvalersi della graduatoria redatta per il bando contributi 2013, approvata con delibera Co.Re.Com 7 marzo 2014, n. 4, e pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Lombardia.

Ad ogni emittente compresa nella graduatoria per l'assegnazione

dei contributi e nell'ordine in cui i contributi sono stati assegnati, è stato attribuito un numero progressivo.

Sulla base dei contributi erogati dal Ministero alle emittenti presenti nella graduatoria Co.Re.Com si possono individuare due fasce:

- la prima comprendente le emittenti alle quali, complessivamente, sono stati attribuiti i 4/5 dei fondi assegnati alla Lombardia;
- la seconda, comprendente le emittenti alle quali è stata attribuita la quota base.

L'individuazione avviene mediante sorteggio; vengono progressivamente estratti 17 numeri al fine di selezionare:

- n. 8 emittenti tra le prime che hanno fruito dei finanziamenti aggiuntivi rispetto alla quota fissa;
- n. 9 emittenti tra tutte le altre.

Le emittenti estratte e successivamente sottoposte a monitoraggio sono:

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| • Telelombardia | • Rete 55 |
| • Telecity Lombardia | • Telesettelaghi |
| • Teletutto | • Super Tv |
| • Bergamo Tv | • Videostar |
| • Espansione Tv | • Primarete Lombardia |
| • Teleunica | • Telemonteneve |
| • Telecolor News | • Telesolregina Po |
| • Telemantova | • Tele Nbc |
| • Piu' Valli Tv | |

I programmi trasmessi dal campione delle emittenti così determinato sono stati registrati per 7 giorni per 24 ore al giorno nella settimana dal 21 al 27 settembre 2014, per un monte ore complessivo di 2856 (da moltiplicarsi per le quattro macro aree da analizzarsi separatamente). E' manifesto pertanto che l'entità delle informazioni raccolte necessitano di un elevato grado di attenzione e di investimento di risorse, anche economiche, che, se opportunamente pianificate, possono rivelarsi una risorsa.

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 deliberazione 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.

In attuazione delle Linee guida sopra citate, il Co.Re.Com. Lombardia ha individuato un paniere di quotidiani di interesse locale a carattere prevalentemente informativo nell'ambito di quelli aventi redazione principale nel territorio di competenza.

L'Ufficio per il Co.Re.Com. ha quindi svolto l'attività di vigilanza di cui trattasi, mediante il monitoraggio d'ufficio nel periodo dal 22 maggio al 27 giugno 2014 e dal 19 ottobre al 15 dicembre 2014.

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

- Un quotidiano per provincia
- Almeno due quotidiani gratuiti per l'area di Milano
- Scelta casuale delle date delle pubblicazioni da sottoporre a controllo.

Le testate giornalistiche analizzate sono:

- La Provincia Pavese
- Il Giornale di Brescia
- Brescia Oggi
- La Gazzetta di Mantova
- La Prealpina
- Corriere di Como
- La Provincia di Sondrio
- La Provincia di Lecco
- La Provincia di Como
- La Provincia di Cremona
- Il Cittadino di Lodi
- L'Eco di Bergamo
- Metro (quotidiano milanese)
- Leggo (quotidiano milanese)

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 è stata presentata un'istanza finalizzata a chiedere

l'intervento del Co.Re.Com. in questa materia.

In seguito a ciò, è stato aperto un procedimento conclusosi con un'archiviazione in via amministrativa per ritiro della denuncia da parte del richiedente il cui motivo di doglianza era cessato.

Conclusioni

Come già evidenziato anche nel 2014 l'attività di vigilanza è stata svolta oramai con una certa esperienza. L'attività è a regime e i procedimenti sono rodati.

Una nota particolare deve essere dedicata al personale poiché a seguito della riorganizzazione consiliare avvenuta nel 2013 ci sono state difficoltà solo temporaneamente superate:

- il funzionario responsabile della funzione di vigilanza ha richiesto il part time all'80%.
- Il funzionario a supporto dell'attività è passato da part time due giorni alla settimana a tempo pieno ma solo nel periodo di massima attività che per il monitoraggio nel 2014 è corrisposto ai mesi da maggio a ottobre.
- La persona addetta alla segreteria a supporto delle attività di vigilanza è stata trasferita ad altra funzione delegata.

Questi cambiamenti ovviamente hanno richiesto sforzi ed energie per instaurare un nuovo difficile equilibrio professionale ancora in via di rielaborazione.

Tutela dei minori

Nel 2014 si è molto parlato dei diritti dei bambini nell'era digitale, quasi che la Convenzione sui diritti dell'infanzia dell'Unicef sia ormai obsoleta. Cambiano gli strumenti ma le tutele devono essere le medesime soprattutto per chi, come i bambini, sono impreparati per esperienza, non per capacità, ad affrontare la realtà.

Nel concreto la vigilanza in materia di tutela dei minori, così come prevista dalla specifica delega ai Co.Re.Com., viene espletata essenzialmente su segnalazione, spesso a mezzo fax ma ancor più facilmente via *e-mail* anche grazie al modello prestampato scaricabile dal sito internet. Il contenuto delle segnalazioni dell'anno 2014 riguarda essenzialmente l'indignazione degli utenti per comportamenti ritenuti scorretti durante i programmi televisivi, spesso nei servizi informativi e nei telegiornali (negli ultimi mesi sono pervenute numerose doglianze per le immagini violente trasmesse durante i telegiornali).

In caso di segnalazione l'Ufficio, verifica la sussistenza della presunta violazione, approfondisce l'analisi attraverso la visione del programma e lo studio della normativa vigente; la maggior parte dei casi segnalati nello scorso anno sono stati dirottati, ai fini dell'istruttoria, alle competenti sedi.

L'Ufficio svolge di *routine* l'attività di vigilanza sulle emittenti locali verificando che i programmi trasmessi non rechino danno ai minori o che le trasmissioni ritenute non adatte ai minori siano chiaramente identificate così come richiede la normativa.

In ogni caso, comunque, l'Ufficio continua a svolgere una rilevante attività di consulenza esterna al cittadino telespettatore per la tutela dei diritti dei più piccoli e a garanzia dell'utenza in generale.



In particolare con il decreto del Ministro del 6 novembre 2013 la Presidente del Co.Re.Com Lombardia è stata nominata componente supplente del Comitato Media e Minori in rappresentanza dei Co.Re.Com e con questo impegno si è ulteriormente incentivata e sensibilizzata l'attività a tutela dei minori da parte del Co.Re.Com.

Grazie alla collaborazione del Co.Re.Com. con il *Teatro del Buratto* di Milano è stato assegnato un premio speciale nell'ambito del "Concorso Doma il Bullo" anno 2013 consistente nella organizzazione di un laboratorio teatrale di drammaturgia in rete per la messa in scena del video realizzato per il concorso. La rappresentazione teatrale del video è andato in



scena il 2 maggio 2014 presso il teatro Verdi di Milano con calorosi applausi di critica e pubblico.

Tra le diverse iniziative di sensibilizzazione spicca la promozione delle attività del Co.Re.Com., con particolare riferimento alla prevenzione e vigilanza sui media, al corso di *Diritto della comunicazione per le imprese e i media* e di *Diritto dell'informazione* presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Gesù di Milano.

Sempre presso l'Università Cattolica di Milano è attuale il rapporto con l'OssCom, Centro di ricerca sui media e la comunicazione attraverso confronti, dibattiti ed incontri sulla *media education* in generale e sulle varie iniziative nelle quali si declina.



Tra le diverse iniziative, sempre in tema di giovani e media, è interessante ricordare il "Timeline film Festival" di Carate Brianza: un concorso internazionale di video prodotti esclusivamente in ambito scolastico di cui il Co.Re.Com. è patrocinatore. La Presidente del Co.Re.Com. il 10 maggio 2014 ha premiato il video realizzato dagli alunni della Scuola media Falcone e Borsellino di Caponago che meglio rappresentava il rapporto dei ragazzi con i nuovi media.



Cyberbullismo e Sportello Help Web Reputation Giovani

L'esposizione, volontaria o involontaria, della propria persona e della propria personalità (nome, immagine, opinioni, etc.) in Rete e le notizie che ad esse vengono associate è diventata questione cruciale. In modo particolare gli adolescenti si trovano a dover curare la propria immagine sociale non solo nel mondo reale, ma anche in quello virtuale che ne è divenuto propaggine: una propaggine spesso poco conosciuta, di cui si ignorano gli infiniti meccanismi e della quale non

Il Co.Re.Com. Lombardia da anni pone una forte attenzione alla tematica della *web reputation* declinata in particolare sulle problematiche giovanili, nell'ambito della sua delega alla tutela dei minori e sotto l'egida dell'A.G.Com.. Convinti che non si debba demonizzare la Rete, ma educare i giovani



e non lasciarli soli di fronte a fenomeni come il cyberbullismo, il Co.Re. Com Lombardia ha progettato e realizzato questo servizio, completamente gratuito per i cittadini.

Forte delle esperienze e delle competenze maturate nel corso degli anni (in cui sono state affrontate con successo le questioni connesse al corretto utilizzo della Rete da parte dei giovani), il Co.Re.Com ha realizzato lo sportello *Help Web Reputation*. Nato il primo luglio 2014, lo sportello - dopo un primo periodo di progettazione e preparazione che ha richiesto un notevole sforzo in termini di tempo e risorse - è oggi perfettamente efficace e la sua attività ha un trend in continua ascesa.

Help Web Reputation, progetto pilota a livello europeo, è stato presentato il 30 maggio 2014 presso il Palazzo Pirelli a Milano alla presenza del Presidente dell'A.G.Com. Angelo Maria Cardani, del Presidente di sezione del Consiglio di Stato Antonio Catricalà, del Questore di Milano Luigi Savina, del Presidente del Comitato Media e Minori Maurizio Mensi, del Presidente del coordinamento nazionale dei Co.Re.Com Filippo Lucci, del dirigente della Polizia Postale Salvatore La Barbera e della "head of public policy" di Facebook Laura Bonancini.



Presentazione dello sportello "Help Web Reputation Giovani"

Scopo dello sportello è quello di aiutare concretamente gli utenti della Rete nella tutela della propria *web reputation*. Attraverso una prima valutazione per consentire di distinguere (ed eventualmente segnalare) i casi di competenza dell'Autorità giudiziaria, il Co.Re.Com della Lombardia mette a disposizione - per le situazioni in cui sia possibile intervenire direttamente - 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 on-line, blog, forum, social media.

In particolare, gli operatori intervengono:

- se sono stati diffusi nel Web video, immagini, foto, senza che l'interessato ne fosse al corrente;
- se sono stati diffusi in Rete scritti personali o corrispondenza senza che l'interessato ne fosse al corrente;
- se sono stati diffusi in Rete dati o informazioni personali (nome, cognome, indirizzo, vita privata) senza che l'interessato ne fosse al corrente;
- se sono stati pubblicati sul Web articoli, commenti, immagini, video offensivi della reputazione, della dignità o dell'immagine della persona interessata;
- 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.

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, via mail o via fax.

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 (guidato dall'operatore); altre volte ancora per spiegare eventuali conseguenze che l'interessato 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.

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 nei termini di intervento. Infatti, mentre la pressoché totalità dei social network più utilizzati presenta sistemi automatizzati di segnalazione di account 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 su 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 dalla Comunità Europea.

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

Interessante inoltre notare come lo sportello abbia avviato un proficuo dialogo con la Polizia Postale, offrendo in taluni casi supporto a cittadini che, vittima di violenti attacchi diffamatori on-line, hanno avuto necessità di raccogliere i dati necessari a presentare denuncia all’Autorità di pubblica sicurezza.

L’attività dello sportello è costituita non solo dall’aiuto ma anche dalla prevenzione.

La prevenzione è la via maestra da percorrere per evitare l’insorgere di problemi, che spesso sono provocati semplicemente dall’uso distratto o poco



Help Web Reputation Giovani: Incontri formativi alle scuole in collaborazione con la Polizia Postale - Milano

ponderato della Rete e delle reti sociali. 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 della Lombardia - in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale - promuove e realizza in forma capillare brevi corsi di formazione nelle scuole del territorio regionale, per studenti e docenti, finalizzati a fornire una maggiore conoscenza dei social media, con particolare riferimento alla *web reputation*, al monitoraggio della propria immagine sui siti, alle regole per evitare la pubblicazione di dati personali, alle istruzioni per segnalare la presenza di contenuti offensivi.

L'iniziativa ha raccolto un'elevata adesione da parte delle scuole, permettendo di attivare 300 corsi, durante i quali i formatori hanno incontrato più di 10.000 studenti lombardi. La scelta di formatori specializzati ma giovani si è inoltre rivelata premiante, poiché ha reso possibile il coinvolgimento dei ragazzi in un dialogo più informale, in grado di farli aprire rispetto alle problematiche incontrate (segnaliamo a tale proposito la denuncia di un atto di bullismo da parte di un ragazzino, denuncia avvenuta proprio durante uno degli incontri).

Durante l'attività formativa rivolta agli studenti è emerso come ad un loro elevato utilizzo del Web e dei social media corrisponda una scarsa consapevolezza da parte degli adolescenti dei rischi e delle funzionalità di tutela messe a disposizione dalle diverse piattaforme. È doveroso però sottolineare che, soprattutto i frequentanti degli istituti scolastici secondari di primo grado, si sono mostrati ricettivi rispetto ai temi trattati negli incontri, partecipando con interesse attivo attraverso domande e chiarimenti rispetto alle modalità di risoluzione delle problematiche che si sono trovati ad affrontare, ma anche dei rischi loro presentati.

Come ci confermano i formatori incaricati dal Co.Re.Com, gli incontri pilota destinati a docenti e genitori, d'altro canto, hanno messo in luce le enormi lacune che gli adulti destinati all'educazione dei ragazzi presentano sul fronte *new media*. Tali lacune, purtroppo, si rivelano deleterie proprio nei fondamentali ambiti della prevenzione e dell'aiuto.

Le carenze nella prevenzione sono infatti ascrivibili alla mancata percezione dei rischi cui i figli sono esposti e all'incapacità di trasmettere delle consuetudini sicure di utilizzo. Dato allarmante, a tale proposito, è la sempre più veloce decrescita dell'età media di accesso a *smartphone* e

tablet, che arriva ormai a coinvolgere gli ultimi anni delle scuole primarie.

Quanto all'aiuto, avendo solo una conoscenza superficiale di tali strumenti e sottostimandone i rischi, gli adulti faticano a porsi quali interlocutori utili in caso di bisogno, rendendo quindi i ragazzi vittima di *cyberbullying* ancora più abbandonati a sé stessi.

Si confermano conseguentemente di estrema importanza sociale sia l'attività formativa nelle scuole, volta a sopperire a tali carenze con il coinvolgimento dei ragazzi e la sensibilizzazione degli adulti, sia l'attività di sportello, destinata soprattutto ad affiancare i genitori di oggi - che difficilmente potrebbero trovare altrove un aiuto - in situazioni di difficoltà connesse alla reputazione dei figli.

Accessibilità ai media – Tavolo del Terzo Settore

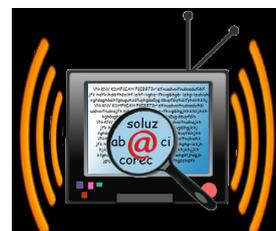
La nostra società è basata sulla comunicazione. Chi non ne può fruire rimane di fatto isolato e vive la sensazione di essere un cittadino di serie B, in un contesto generale di globalizzazione e di interazione.

Allo scopo di promuovere la conoscenza ed il superamento delle barriere che, ancor oggi, ostacolano od addirittura impediscono l'accesso ai media da parte delle persone disabili, il Co.Re.Com della Lombardia organizza con cadenza annuale incontri del "Tavolo del terzo settore" allo scopo di promuovere la conoscenza ed il superamento delle barriere che, ancor oggi, ostacolano od addirittura impediscono l'accesso ai media da parte delle persone disabili. Il

tavolo vuole essere un punto di incontro e di stimolo per proposte sull'accessibilità ai media al fine di comprendere le criticità e problematiche quotidianamente affrontate e proporre soluzioni agli operatori della comunicazione con particolare riferimento alle tv e al web.

A seguito del Tavolo tenutosi a giugno 2014 il Co.Re.Com Lombardia ha organizzato un evento col duplice obiettivo di consolidare la conoscenza del problema e fornire strumenti utili a favorirne il superamento.

Il 3 Ottobre 2014, presso il Palazzo Pirelli, si è tenuto un convegno che, nelle intenzioni del Co.Re.Com, vuole rappresentare un momento d'incontro-confronto tra il mondo della disabilità e il sistema dei media. Il convegno è stato l'occasione per fare il punto sul problema, approfondirne le molteplici declinazioni e soprattutto promuoverne una graduale ma positiva soluzione.



Convegno sull'accessibilità ai media – Milano - 2014

All'evento hanno partecipato le principali organizzazioni della disabilità (FAND e LEDHA) e, più nello specifico, quelle associazioni che, come Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti ed Ente Nazionale Sordi, rappresentano delle categorie particolarmente sensibili. L'accessibilità è infatti un problema che coinvolge, innanzitutto e più chiaramente, le disabilità sensoriali (cecità, ipovisione, sordità) ma che, per certi versi, interessa anche forme di deficit cognitivo più o meno conclamate. A riguardo, preme infatti sottolineare che la non accessibilità non penalizza soltanto le persone portatrici di deficit diagnosticati – siano, questi, di natura sensoriale piuttosto che cognitiva – ma coinvolge anche quei soggetti *border*, affetti da fragilità che sono fisiologicamente correlate al processo d'invecchiamento della persona e delle sue facoltà.

La struttura del Convegno, ha previsto due fondamentali fasi:

- La prima, finalizzata ad approfondire la rilevanza quantitativa e qualitativa del problema, per consolidarne la conoscenza da parte del sistema dei media complessivamente considerato. Infatti, anche se per differenti ragioni, l'offerta di TV e giornali può presentare alcune "barriere" che ne ostacolano la fruizione da parte di specifiche categorie: categorie, queste, che rappresentano di certo un'utenza debole, ma che dal punto di vista del mercato costituiscono anche dei "potenziali target".
- La seconda, finalizzata alla presentazione di un progetto di formazione, rivolto al mondo dei media, e che è stato sviluppato grazie alla preziosa collaborazione del mondo della disabilità: il progetto, sviluppato dall'Istituto dei Ciechi di Milano, incentrato sull'accessibilità del web con l'obiettivo: trasferire ai *web master* delle testate giornalistiche *on line* quelle competenze e sensibilità necessarie per la costruzione di siti accessibili, ovvero navigabili anche con sistemi ingrandenti, *screen reader* e sintesi vocali, e che pertanto possono essere letti anche da persone non vedenti o con ipovisione grave.

Nel quadro del convegno, il coinvolgimento dell'Ordine dei Giornalisti è risultato pertanto prezioso. E non solo per dare visibilità e lustro all'evento, ma anche per meglio finalizzare gli obiettivi preposti ed anzi proseguire con ulteriori iniziative il lavoro fin qui svolto.



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

Centralino e informazioni: Tel. 0267482300
Fax: 0267482701/707

www.corecomlombardia.it