



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

SINTESI ATTIVITÀ SVOLTA 2021 DAL CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Presidente

SANDRA CIOFFI

(Associazione SOS, Telefono azzurro)

Vice Presidente

VINCENZO FRANCESCHELLI

(U.Di.Con.)

Consiglieri

ANTONIO AFFINITA (Moige) Coordinatore Gruppo Minori; GIOVANNI BAGGIO (Aiat) Coordinatore Gruppo Education; MARIANO BALDI (MDC) Co-Coordinatore Gruppo Reti e Servizi; DINO CIMAGLIA (UNC); STEFANIA LEONE (Associazione Disabili visivi, Associazione nazionale per la promozione sociale e culturale dei non vedenti e degli ipovedenti) Coordinatrice Gruppo Disabilità; MARIO RUSSO (Cgd-Coordinamento genitori democratici, Agedo) Co-Coordinatore Gruppo Reti e Servizi; MATTEO SANTINI (Centro studi e ricerche sul diritto famiglia e minori) Coordinatore Osservatorio Giuridico; FURIO TRUZZI (Assoutenti) Coordinatore Gruppo Etica; EMILIA VISCO (Consiglio Nazionale Donne Italiane e Federazioni nazionale insegnanti- FNISM) Coordinatrice Gruppo Donne e Media.

Ruolo istituzionale e contesto di insediamento

Il 2021 è stato il primo anno di avvio istituzionale in questa nuova consiliatura delle attività del CNU che, seppur insediatosi in piena pandemia, si è immediatamente attivato, anche avvalendosi del supporto di esperti nominati dallo stesso Consiglio, al fine di ottemperare a quanto ad esso conferito dalla legge n. 249/97, istitutiva dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Ai sensi di tale norma, il CNU ha il compito di tutelare i diritti dei cittadini quali soggetti attivi del processo comunicativo, formulando ad AGCOM, al Parlamento, al Governo nonché agli enti pubblici e privati del settore dell'audiovisivo proposte e pareri e promuovendo anche iniziative di confronto e di dibattito su detti temi. Le funzioni del CNU sono quindi riconducibili essenzialmente a due linee di azione: la promozione della tutela dei diritti degli utenti e dei consumatori nel settore delle comunicazioni e la verifica della loro piena attuazione.

Al fine di espletare i propri compiti in modo tempestivo, il CNU ha iniziato il proprio percorso con la redazione di una cd. Relazione di “scenari”, con l’obiettivo di tracciare un quadro il più possibile realistico del panorama presente nel sistema della comunicazione al momento dell’insediamento.

Una delle priorità del CNU è stata quella di assicurare una rappresentanza istituzionale e, dunque, una tutela dei diritti degli utenti e consumatori con una particolare attenzione alle fasce più deboli, ai minori e alle persone con disabilità.

Raccordo con AGCOM e con le Istituzioni competenti

Il CNU ha quindi fin da subito rafforzato la propria identità istituzionale, attraverso un costante e costruttivo raccordo con AGCOM e con le Istituzioni competenti, partecipando altresì a convegni e a tavoli di lavoro istituzionali. Nello specifico, il Consiglio:

- ha partecipato e siede al Tavolo tecnico sulla tutela dei diritti dei minori nel contesto di social network, servizi e prodotti digitali in rete, istituito dal Ministero della giustizia e coordinato dalla Sottosegretaria Anna Macina;
- è entrato a far parte dell’*Advisory Board* del **Progetto Safer Internet Centre (SIC)** – “Generazioni connesse”, progetto coordinato dal Ministero dell’Istruzione e cofinanziato dalla Commissione Europea per la promozione di un uso sicuro e positivo del web rivolto agli studenti, nonché ad insegnanti, genitori enti, associazioni e aziende;

Il CNU è inoltre in contatto con la Ministra per le pari opportunità e la famiglia Elena Bonetti, e la Garante Nazionale dell’Infanzia e Adolescenza, Carla Garlatti, al fine di creare sinergie sempre più efficaci nei comuni ambiti di competenza.

Le principali linee di attività

Il CNU si è occupato – con azioni, interventi, audizioni, documenti – della tutela dei minori, dei diritti delle persone con disabilità, della libertà di informazione, del rapporto tra donne e media, degli stereotipi che affliggono il sistema di comunicazioni, della funzione della televisione pubblica, del servizio pubblico e della stessa etica dell’informazione, temi che sono stati approfonditi e che saranno approfonditi anche nel quadro del nuovo Testo unico dei servizi di media audiovisivi.

Il Consiglio ha attivamente preso parte alla formazione della regolamentazione del settore delle comunicazioni elettroniche, non solo partecipando alla consultazione, avviata dal Ministero per lo Sviluppo Economico, riguardante lo schema di Decreto legislativo di recepimento della Direttiva europea istitutiva del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche.

Il CNU ha istituito al proprio interno un Osservatorio giuridico preposto al monitoraggio e alla raccolta della normativa e della giurisprudenza nazionale e sovra nazionale relative alle materie di propria competenza.

Il Consiglio ha dato notevole importanza all'analisi e all'osservanza dei principi etici nei media e nel mondo digitale, avviando a tal fine un approfondimento sullo stato di attuazione dei codici di autoregolamentazione adottati dai canali di comunicazione, dalla rete e dalle tecnologie digitali.

Comunicazione Istituzionale ed emergenza pandemica

Tenuto conto dell'emergenza pandemica che ha interessato il Paese nel 2021, il CNU, ritenendo la comunicazione un fattore qualificante per contribuire a combattere la pandemia, ha lanciato appena insediatosi **in occasione della campagna vaccinale anti Covid, un appello alle istituzioni competenti per una comunicazione istituzionale più efficace e coordinata orientata a garantire l'accesso ai servizi attraverso tutti i mezzi di comunicazione, senza quelle barriere dovute alle differenze territoriali, al divide digitale e socio-economico età e disabilità.** In tale appello, al fine di tutelare in modo sempre più efficace i diritti degli utenti e consumatori, è stato richiesto dal CNU un uso più coordinato dei mezzi di comunicazione, un'integrazione tra i siti web istituzionali e maggiore uso di spot televisivi. Ciò per superare quelle criticità legate soprattutto, in quella fase di avvio, alla frammentarietà ed allo scarso coordinamento delle informazioni ai cittadini.

Tra le prime azioni intraprese, nell'ambito del contrasto alla pandemia che ha interessato il Paese nel 2021, a garanzia della tutela dei diritti dei cittadini e cittadine, in occasione della campagna vaccinale anti Covid, il CNU ha lanciato un incisivo appello alle istituzioni competenti per una comunicazione istituzionale più efficace in grado di garantire anche l'ascolto delle cittadine e dei cittadini ed attuata anche attraverso un uso più coordinato della rete.

È opportuno rilevare, infatti, che l'attenzione alla comunicazione istituzionale e al processo in atto di digitalizzazione delle amministrazioni pubbliche costituiscono per il CNU, in relazione ai propri ambiti di competenza istituzionale, un prioritario orizzonte di interesse per l'elaborazione di pareri e proposte rivolte a garantire agli utenti dei servizi digitali offerti dalle amministrazioni i requisiti di piena accessibilità, qualità, sicurezza e assistenza, assieme alla trasparenza e chiarezza informativa.

Tutela dei minori

Il CNU ha avviato interlocuzioni con AGCOM per sollecitare l'elaborazione della nota tecnica applicativa dell'art. 7 bis¹ Decreto-legge n. 28/2020, esprimendo anche un parere nell'ambito della

¹ Art. 7 bis del Decreto legge n. 28/2020 recante "Sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio".

consultazione pubblica promossa dall’Autorità finalizzata all’adozione di Linee Guida per individuare misure idonee alla protezione dei minori nell’ecosistema digitale, attraverso dei servizi pre-attivati e sistemi di controllo parentale.

Un aspetto centrale sottolineato dal CNU è quello **della scarsa conoscenza circa l’uso del Parental control** per cui ha posto in evidenza la necessità di una **maggiore informazione e comunicazione** per garantire ai genitori e alle famiglie consapevolezza circa il suo uso, non solo nella sua fase di attivazione quanto anche nella fase successiva, cioè nella fase di gestione del servizio, quando cioè possono sorgere maggiori difficoltà di utilizzo e di comprensione per l’utente. (per le operazioni di attivazione, disattivazione, configurazione, ecc.). Necessario, quindi per il CNU che sia garantita anche una **comunicazione omogenea indipendentemente dal fornitore del servizio e dal dispositivo e che sia data ai genitori la possibilità di personalizzare più facilmente i contenuti** oggetto di filtro dando anche la possibilità di aggiungere o rimuovere con facilità dalle black list e dalle White list i siti ritenuti inappropriati per i propri figli.

Il CNU ha contribuito alla nomina del Comitato Media e Minori, designando personalità di elevata esperienza e successivamente, tenuto conto che il vigente Codice Tv e minori risale al 2002, ha sollecitato l’approvazione di un nuovo Codice media e minori che tenga conto dell’accelerazione dell’innovazione tecnologica in atto e dell’attuazione delle sopraggiunte direttive europee e delle normative nazionali.

Education

Il CNU sta realizzando **per l’Ordine Nazionale dei Giornalisti il primo Corso di formazione per la tutela dei diritti di utenti e consumatori audiovisivi e delle comunicazioni**. Tale programma di formazione, concordato con l’Ordine e progettato in collaborazione con l’Università Parthenope di Napoli, affronterà molteplici tematiche, dalla presentazione istituzionale di AGCOM, del CNU, del Comitato Media e Minori, alla tutela dei minori e dei consumatori, alle questioni legate agli stereotipi, al rapporto media e donne, media e disabilità.

Il CNU, in relazione al profondo cambiamento in atto nel mondo della scuola causato anche da accelerato ricorso alle nuove tecnologie digitali dovuto all’emergenza pandemica, si sta impegnando sull’approfondimento delle problematiche relative alle competenze digitali del mondo della scuola.

Ritiene, quindi, necessario che siano individuate le migliori modalità per un uso dell’ambiente digitale che sia in grado di favorire sempre più i processi di apprendimento degli alunni (ad es.: personalizzazione degli insegnamenti, didattica di recupero, materiali disponibili on line e fruibili in tempi diversi, minori spostamenti, ecc.).

Donne e rete

Per ciò che concerne il rapporto tra donne e rete, il CNU ritiene necessario un concreto segnale di attenzione a tali tematiche essendo le donne spesso oggetto del “discorso d’odio” online, non solo nell’ambito dei social media ma in generale in spazi virtuali nei quali si registrano insulti sessisti e volgari da parte dei c.d. “*haters*”, siano essi seriali o meno. Il CNU ritiene che un grande e concreto segnale di attenzione in tale ambito sia l’indagine intrapresa da AGCOM sui servizi delle piattaforme online e sia la necessità di nuove regole per contrastare i comportamenti illeciti, inclusi *Hate Speech* e *Revenge Porn*.

Ciò premesso, il CNU ha deciso di promuovere un’iniziativa per **approfondire le tematiche relative tra donne, media e rete**, iniziativa che vedrà coinvolta AGCOM, le Istituzioni competenti e i rappresentanti dei media e della cultura. Tra gli obiettivi, vi è quello di fare anche una ricognizione della legislazione europea e nazionale per individuare eventuali azioni da mettere in campo per combattere, in maniera innovativa, gli stereotipi, che costituiscono una forma di discriminazione, lesiva della dignità della persona.

Disabilità

Durante il 2021, il CNU ha rivolto una particolare e intensa attenzione alle tematiche riguardanti le persone con disabilità. Nello specifico ha definito e inviato una proposta ad AGCOM per un pacchetto di nuove linee guida standard in tema di accessibilità di dispositivi e apparati audio televisivi, per persone con disabilità e persone anziane.

Il CNU si è inoltre impegnato sul tema relativo all’estensione dell’accessibilità di contenuti media audiovisivi, attualmente prevista dalla RAI in osservanza del Contratto di servizio, anche alle principali emittenti televisive private, comprese quelle che offrono film su piattaforme internet fruibili da smart tv.

In considerazione anche delle caratteristiche transnazionali della rete e tenuto conto anche del considerevole ruolo assunto per il 2022 dal Presidente AGCOM, Giacomo Lasorella, come Vice Presidente dell’ERGA (Gruppo dei regolatori europei dell’audiovisivo), il CNU si sta impegnando per verificare la possibilità della creazione di una rete con organismi europei con competenze analoghe a quelle del CNU.

Il CNU intende in questo anno in corso proseguire ed intensificare il suo impegno a tutela dei cittadini, consumatori e utenti, tenendo conto delle linee programmatiche e di intervento individuate

nel corso del 2021 ed impegnandosi anche a rafforzare sempre di più la sinergia con AGCOM e con gli interlocutori istituzionali presenti nel suo ambito di competenza.

Alla luce degli argomenti esposti si tratta dunque di una sfida nuova che rende quanto mai attuale, a circa 25 anni dalla sua legge istitutiva, il ruolo del CNU, come punto di riferimento *“su tutte le questioni concernenti la salvaguardia dei diritti e le legittime esigenze dei cittadini-utenti, quali soggetti attivi del processo comunicativo”*.

Roma, 7 aprile 2022