



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

**RELAZIONE
ANNUALE
2021**

**SULL'ATTIVITÀ SVOLTA
E SUI PROGRAMMI DI LAVORO**



PRESIDENTE

On. SANDRA CIOFFI



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

La Relazione annuale è frutto del contributo collettivo dei componenti del Consiglio nazionale degli utenti; la cura redazionale è stata svolta da Marialaura Rea, esperta del CNU con la supervisione del Consigliere Matteo Santini.

Presidente

SANDRA CIOFFI

(Associazione SOS, Telefono azzurro)

Vice Presidente

VINCENZO FRANCESCHELLI

(U.Di.Con.)

Consiglieri

ANTONIO AFFINITA (Moige) Coordinatore Gruppo Minori; GIOVANNI BAGGIO (Aiart) 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.

Responsabile del Segretariato CNU

MARIA PIA CARUSO



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

INDICE

PARTE I - IL RUOLO ISTITUZIONALE DEL CNU	4
PARTE II - IL CONTESTO DI INSEDIAMENTO DEL CNU	5
PARTE III - LA DIRETTIVA SMAV E L'EVOLUZIONE DEL QUADRO GIURIDICO NELL'ECOSISTEMA DIGITALE	8
PARTE IV – LE PRINCIPALI LINEE DI ATTIVITÀ DEL CNU NEL 2021	12
1. Minori	12
2. Education	14
3. Persone con disabilità	15
4. Donne e Media	16
5. Reti e servizi: la comunicazione istituzionale e la sfida della digitalizzazione	17
6. Etica nella comunicazione del mondo digitale	21
7. Osservatorio giuridico	22
PARTE V – PROSPETTIVE: ATTIVITÀ IN PROGRAMMA	23
PARTE VI – ESPERTI NOMINATI DAL CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI	25



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Parte I – Il ruolo istituzionale del CNU

Il Consiglio nazionale degli utenti (di seguito CNU), organo collegiale istituito dalla legge 31 luglio 1997, n. 249 presso l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito AGCOM), ha la funzione 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.

I compiti, che la legge istitutiva ha dato al CNU, possono essere ricondotti essenzialmente a due linee di azione: la promozione della tutela di tali diritti e la verifica della loro piena attuazione.

Il CNU ha deciso di iniziare il proprio percorso con la messa a punto di una cd. Relazione di “scenari”, il cui obiettivo è stato quello di tracciare un quadro il più possibile realistico della situazione che questa Consiliatura ha rilevato al momento del suo insediamento.

Tale Relazione è stata di supporto per un lavoro di ricognizione delle realtà tematiche, nonché per l’individuazione di modalità programmatiche di intervento, sia a breve termine che nell’ambito dell’intera Consiliatura.

In questo primo anno, il CNU, pur essendosi insediato in un momento di grande difficoltà a causa della pandemia, si è fortemente impegnato ed è intervenuto sui temi di più rilevante emergenza, interesse e attualità, grazie ad un forte ed unitario impegno di tutto il Consiglio.

Ha svolto una funzione propulsiva e propositiva prestando particolare attenzione alla promozione di regole che siano in grado di dare maggiore fiducia ai cittadini e alle cittadine e di contribuire a ridurre le condizioni che determinano il *digital divide*.

Nell’ambito delle sue competenze, intende 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 affette da disabilità.

Sul piano procedimentale, il CNU, per espletare i propri compiti, ha ritenuto una delle priorità quella di rafforzare la sua identità istituzionale e il suo ruolo, anche attraverso un forte impegno per un costante e costruttivo raccordo con AGCOM e con le Istituzioni competenti. A tal fine, sono state promosse consultazioni tematiche e il CNU ha partecipato a convegni e a tavoli di lavoro istituzionali.



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Non è sfuggita, inoltre, al Consiglio anche l'importanza di rafforzare la visibilità necessaria per costituire, come da normativa, non solo un riferimento costante sia per gli utenti che per i consumatori attivi nel sistema della comunicazione, ma anche nei confronti degli interlocutori istituzionali e di quelli pubblici e privati che hanno competenza o svolgono attività in tali settori per il proprio ruolo istituzionale

Come da Regolamento¹, il CNU ha deciso di approfondire le tematiche relative alle competenze istituzionali anche attraverso l'istituzione di gruppi di lavoro, coordinati da Consiglieri del CNU, che si avvalgono del supporto di esperti nominati dal Consiglio stesso.

Il CNU si avvale di una struttura di Segretariato, composto da personale di AGCOM: la Dott.ssa Maria Pia Caruso, con funzioni di coordinamento; la Dott.ssa Alessandra Bianchi; la Dott.ssa Donatella Di Lieto; la Dott.ssa Claudia Colafrancesco.

Parte II –Il contesto di insediamento del CNU

Già dal suo insediamento, il CNU si è trovato ad operare in un contesto estremamente complesso, in particolare per i riflessi sui settori di sua competenza, determinato dall'emergenza sanitaria da Covid-19.

Tale emergenza sanitaria ha contribuito a far compiere all'Italia un balzo in avanti sul fronte della digitalizzazione che ha permesso ai cittadini e alle cittadine, pur con gli inevitabili disagi, a mantenere i rapporti familiari e sociali e continuare le proprie attività, con particolare riferimento al lavoro, alla scuola, al tempo libero, alla comunicazione, oltre al rapporto con le amministrazioni pubbliche e la giustizia.

Tuttavia, nonostante un gran numero di cittadine e cittadini abbia goduto di collegamenti ad internet più veloci e di nuovi *device*, il Terzo Rapporto Auditel-Censis e il Rapporto DESI 2021, dimostrano che c'è ancora molto lavoro da compiere, affinché gli utenti e i consumatori abbiano un accesso sicuro e veloce alla rete. In particolare, il Terzo Rapporto Auditel-Censis² ha messo in evidenza che

¹ Regolamento sui criteri per la designazione, l'organizzazione e il funzionamento del Consiglio nazionale degli utenti (Delibera del Consiglio n. 54/99) integrato dalle modifiche apportate dalle Delibere n. 310/99, n. 19/04/CONS, n. 399/10/CONS, n. 458/11/CONS e 389/15/CONS.

² <https://www.auditel.it/wp-content/uploads/2020/10/Auditel-Censis-2020.pdf>

all'incirca 3,5 milioni di famiglie italiane ancora non dispongono di una connessione alla rete: si tratta di famiglie che rischiano, nel digitale, di essere totalmente emarginate nei nuovi contesti sociali e lavorativi. Allo stesso modo, il rapporto DESI³ del 2021 colloca l'Italia al 25° posto per capitale umano e al 23° posto in termini di connettività tra gli Stati membri dell'Unione Europea con un punteggio complessivo pari a 42,4.

Inoltre, le criticità emerse nel corso dell'emergenza pandemica e l'avvio della campagna vaccinale hanno anche posto all'attenzione del CNU il fondamentale ruolo della comunicazione istituzionale in funzione della tutela del diritto non solo all'informazione ma anche all'ascolto.

In tale contesto, si registra anche una profonda evoluzione e modifica del quadro giuridico nell'ambito dei servizi di comunicazione digitale e audiovisiva.

A questo riguardo, il CNU è fortemente impegnato per approfondire e sollecitare il processo di attuazione delle normative europee e di quelle regole in grado di tutelare i diritti fondamentali delle persone e delle imprese dai "rischi" derivanti dalla digitalizzazione e, più nello specifico, dal concreto operare delle piattaforme online.

È in atto, infatti, una significativa modifica del quadro giuridico, sulle legislazioni paritetiche per OTT (*Over The Top*) e operatori di comunicazioni elettroniche e dell'audiovisivo.

Ciò in particolare per quanto concerne l'approfondimento da parte del CNU su:

- l'attuazione della nuova direttiva SMAV (Servizi Media e Audiovisivi) in relazione all'ambito della tutela degli utenti e consumatori⁴;
- la nuova Direttiva europea che modifica il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche⁵. A tal proposito, il CNU ha partecipato con un proprio contributo alla consultazione pubblica del Ministero dello Sviluppo economico concernente lo schema di Decreto legislativo di recepimento della direttiva (UE) 2018/1072 sul Codice europeo delle comunicazioni elettroniche;

³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

⁴ Decreto legislativo n. 208 dell'8 novembre 2021, pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 293 del 10 dicembre 2021.

⁵ Decreto legislativo n. 207 dell'8 novembre 2021, pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 292 del 9 dicembre 2021.

- il pacchetto europeo sul digitale, composto dal *Digital market Act*⁶ (DMA) e dal *Digital Service Act*⁷ (DSA).

In relazione a suddette tematiche, il CNU ha già evidenziato alcuni punti critici che riguardano in particolare: le difficoltà di accesso alla rete, i problemi della sicurezza, il rischio di emarginazione digitale e l'insufficiente copertura della rete stessa. Inoltre, per quanto riguarda la fascia di utenza rappresentata dai minori, il CNU ha evidenziato che, per ciò che concerne i *social-network*, vi sia un'inadeguata normativa sulle condizioni di accesso ai contratti di fornitura di servizi.

In questo quadro, il CNU ha rivolto la sua attenzione alla imminente disponibilità sia delle tecnologie 5G di telefonia mobile sia della rete unica in fibra ottica, finalizzate entrambe a realizzare la complessa e totale copertura del territorio nazionale per quanto attiene all'accesso a internet in banda cosiddetta "ultralarga". In tale ambito, il CNU ritiene che alle cittadine e ai cittadini non debba solo essere assicurata la piena accessibilità alla banda "ultralarga", ma anche una soddisfacente qualità dei servizi erogati, condizione indispensabile per poter affermare di essere compiutamente connessi e integrati nell'ecosistema digitale.

Inoltre, a parere del CNU, la promozione di un'adeguata educazione digitale e di un'educazione alla cultura della qualità, sia per gli utenti che per i fornitori di infrastrutture e contenuti, rappresenta fattore abilitante irrinunciabile, nel quadro di una efficace riformulazione delle tutele dell'utenza, adeguata alla nuova generazione di reti e servizi.

A questi obiettivi sono strettamente legate molte opportunità di sviluppo del nostro Paese, che potrà avvalersi tra l'altro delle risorse messe in campo nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

Infine, in considerazione anche delle caratteristiche transnazionali della rete e tenuto conto anche dell'importante ruolo assunto per il 2022 dal Presidente AGCOM, Giacomo Lasorella, come Vice Presidente dell'ERGA (Gruppo dei regolatori europei dell'audiovisivo) il CNU ha ritenuto opportuno

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=COM%3A2020%3A842%3AFIN>

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=COM%3A2020%3A825%3AFIN>



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

promuovere un'indagine tesa a verificare la possibilità della creazione di una rete con organismi europei con competenze analoghe a quelle del CNU.

Parte III – La Direttiva SMAV e l'evoluzione del quadro giuridico nell'ecosistema digitale

Come evidenziato nella Parte II, già dal momento di insediamento della presente Consiliatura, nel novembre 2020, si prospettava una profonda modifica del quadro giuridico, tenuto conto che, tra l'altro, sia il Parlamento Europeo che il Parlamento nazionale avevano adottato e stavano per adottare legislazioni paritetiche per OTT e Operatori di comunicazioni elettroniche e audiovisivi.

Il tutto sullo sfondo del secondo *switch-off*, che ha stava per determinare, come ha poi determinato, il passaggio dal sistema DVB-T alla nuova tecnologia DVB-T2.

La profonda modifica in atto riguardava tutte le componenti dell'ecosistema digitale, e quindi l'universo del sistema di telecomunicazioni, oggi comunicazioni elettroniche, i servizi di media audiovisivi e il diritto d'autore nel mercato unico digitale, coinvolgendo, così, gli utenti che questo Consiglio Nazionale rappresenta.

L'intervento triangolare che l'Unione europea aveva tracciato riguardava la *Direttiva 2019/790/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019 sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale e che modifica le direttive 96/9/CE e 2001/29/CE*; la *Direttiva 2018/1972/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 11 dicembre 2018 che istituisce il nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)* e la *Direttiva 2018/1808/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 novembre 2018 recante modifica della Direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (Direttiva sui servizi di media audiovisivi), in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato.*

Nel corso del 2021, queste tre Direttive sono state recepite dal Parlamento italiano, con la Legge 22 aprile 2021, n. 53 (*Legge di delegazione europea 2019-2020 - "Delega al Governoper il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea"*) e attuate con tre decreti di attuazione succedutisi nel tempo.



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Per il diritto d'autore, il D.L. 8 novembre 2021 n. 177 (*Attuazione della direttiva (UE) 2019/790 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale e che modifica le direttive 96/9/CE e 2001/29/CE*), pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 27 novembre 2021.

Per le comunicazioni elettroniche, il D. L. 8 novembre 2021, n. 207 (*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*), pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale 9 dicembre 2021.

Per la televisione, oggi servizi di media audiovisivi, con il D. L. 8 novembre 2021, n. 208, (*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato*), pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 10 dicembre 2021.

L'AGCOM è una autorità "convergente", nel senso che opera in tutti i settori delle comunicazioni, come ridisegnati dalle tre Direttive e dai tre decreti di attuazione. Ma lo è anche, seppure in maniera diversa il Consiglio nazionale degli utenti, che, ai sensi dell'art. 28 della Legge 31 luglio 1997, n. 249, opera nella prospettiva degli utenti e in difesa dei loro diritti in tutti i settori della convergenza.

Ciascuno di questi tre settori, comunicazioni elettroniche, servizi di media audiovisivi, diritto d'autore nel mercato unico digitale, interessano gli utenti e quindi il CNU.

Riservandosi un'analisi di ciascuno di essi, il CNU intende preliminarmente esaminare gli effetti del nuovo Testo Unico dei servizi di media audiovisivi (TUSMA) sui diritti e le aspettative degli utenti, come deriva dal d. lgs. n.208/2021.

I servizi di media audiovisivi, la televisione, insomma, o come qualcuno afferma, la televisione oltre la televisione, continuano ad essere – pur nell'era della convergenza digitale – un importante strumento di comunicazione, e quindi coinvolgono in modo rilevante i diritti e le aspettative degli utenti.



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Il TUSMA contiene, infatti, i principi generali per la prestazione di servizi di media digitali audiovisivi e radiofonici e dei servizi di piattaforma per la condivisione di video, tenendo conto del processo di convergenza fra le diverse forme di comunicazioni, quali le comunicazioni elettroniche, l'editoria, anche elettronica, e internet in tutte le sue applicazioni e dell'evoluzione tecnologica e di mercato (art.1).

Il CNU ritiene, quindi, che il TUSMA vada riesaminato in relazione ai diritti degli utenti nel suo insieme, sia per valutarne l'impianto in sé, sia per cogliere e approfondire le modifiche disposte dal legislatore nazionale nel momento in cui ha dato attuazione alla Direttiva.

Il Testo unico si riferisce agli utenti in numerose disposizioni, alcune delle quali si ricordano qui, al fine di sottolinearne la rilevanza e l'interesse che il CNU ha per esse.

Si riferisce alle garanzie degli utenti nel sistema dei servizi di media audiovisivi e radiofonici (art.4); all'accesso dell'utente "secondo criteri di non discriminazione, ad un'ampia varietà di informazioni e di contenuti offerti da una pluralità di operatori nazionali, locali e di altri Stati membri dell'Unione europea"; all'alfabetizzazione; al rispetto "delle abitudini e preferenze degli utenti, con particolare riferimento alla programmazione nazionale ex analogica e alle emittenti locali" (art.29).

Spiccano, per rilevanza, le norme a tutela dei diritti fondamentali (art.30), le disposizioni relative all'accessibilità agli utenti con disabilità (art.31) e le disposizioni a tutela dei minori nella programmazione audiovisiva (art. 37).

Il TUSMA, inoltre, tocca temi cui gli utenti sono particolarmente sensibili, come il contrasto ai discorsi d'odio, l'obiettività, la completezza, la lealtà e l'imparzialità dell'informazione, il contrasto alle strategie di disinformazione, l'apertura alle diverse opinioni e tendenze politiche, sociali, culturali e religiose e la salvaguardia delle diversità etniche e del patrimonio culturale, artistico e ambientale, in ambito nazionale e locale, nel rispetto delle libertà e dei diritti, in particolare della dignità della persona.

Il Testo unico prevede il contrasto ai programmi che contengono incitamento alla violenza o all'odio nei confronti di un gruppo di persone o di un membro di un gruppo, per motivi di razza, sesso, religione o nazionalità.

Il TUSMA, in linea generale, fa riferimento alle procedure di co-regolamentazione.



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Questi, e altri temi, già in parte presenti nel Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici del 2011, sono al centro dell'attenzione del CNU. Essi meritano esame ed approfondimenti sia in relazione alle modifiche apportate dal d. lgs. 8 novembre 2021, n. 208 al tessuto del testo precedente, sia in relazione al Testo unico stesso nel suo insieme.

È quindi intendimento del CNU, come organo istituzionale e nelle persone dei suoi componenti, ciascuno secondo le sue competenze, dedicare, nel prossimo anno di attività della Consiliatura, particolare attenzione ai temi che attengono agli utenti nel quadro del nuovo Testo unico in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato e dell'ecosistema digitale, seguendo la traccia degli interventi già svolti durante questo primo anno di attività.

In questo primo anno, infatti il CNU ha trattato – in azioni, interventi, audizioni, documenti – della tutela dei minori, della tutela e dei diritti delle persone con disabilità, della libertà di informazione, dell'informazione pubblica, 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. Questi, e altri temi, meritano di essere approfonditi nel quadro del nuovo Testo unico dei servizi di media audiovisivi.

Parte IV– Le principali linee di attività del CNU nel 2021

1. Minori

Il rapporto tra minori e media è una tematica in continua evoluzione, molto sentita dal CNU, che desidera operare nei confronti di tutte le fasce di età anche per far crescere consapevolezza critica in riferimento al mondo digitale.

In particolare, il CNU:

- ha avviato interlocuzioni con AGCOM per individuare nuove sinergie in merito alle azioni per la protezione dei minori nell’ecosistema digitale. In particolare, ha sollecitato l’elaborazione della nota tecnica applicativa dell’art. 7 bis⁸ Decreto-legge n. 28/2020, per dare attuazione a misure idonee alla prevenzione di situazioni di pericolo per i minori, attraverso anche dei servizi pre-attivati e sistemi di controllo parentale, ovvero di filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco di contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto. In tal senso, il CNU è stato invitato da AGCOM ad inviare eventuali osservazioni e suggerimenti nell’ambito della consultazione pubblica finalizzata all’adozione di Linee Guida per l’attuazione del sopracitato articolo 7-bis.
- ha promosso una più adeguata educazione digitale non solo per i minori, ma per la scuola e le famiglie. A tal fine, ha avviato un percorso per definire una collaborazione con la Garante per l’Infanzia per la messa a punto di iniziative condivise. La Garante per l’Infanzia si è, tra l’altro, resa disponibile per la presenza di un rappresentante di tale Istituzione come docente del Corso di formazione per giornalisti promosso dal CNU sulla tutela dei diritti degli utenti. Sarà, infatti, dedicato un modulo del corso alla tutela diritti dei minori;
- ha contribuito al rinnovo del Comitato Media e Minori, designando personalità di elevata esperienza e qualificazione nella tutela dei diritti dei minori nel sistema della comunicazione e, successivamente, sollecitando l’insediamento di tale Comitato. Il Vice

⁸ Art. 7 bis del Decreto legge n. 28/2020 recante “Sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio”.

Presidente del Comitato Media e Minori, in rappresentanza degli utenti, è stato eletto l'Avv. Matteo Santini, membro del Consiglio Nazionale degli Utenti.

Il CNU, inoltre, tenuto conto che l'attuale codice risale al 2002, ritiene quanto mai urgente e necessaria l'approvazione di un nuovo Codice media e minori che tenga conto dell'accelerazione dell'innovazione tecnologica in atto e dell'attuazione delle direttive europee e delle normative nazionali.

Il CNU, inoltre, è fortemente impegnato con le sue proposte per:

- consentire a tutti coloro che esercitano la responsabilità genitoriale l'effettivo adempimento dei doveri di educazione e vigilanza che la legge impone loro, introducendo forme di verifica dell'età dei fruitori dei servizi di internet, che impedisca ai minori di rivestire il ruolo di utenti non avendone i requisiti legali;
- uniformare la normativa in materia di contratti di fornitura di servizi della società dell'informazione alla normativa generale in materia di capacità di agire, che richiede la maggiore età per la prestazione di valido consenso negoziale;
- portare un contributo al Manifesto per la nuova Carta di Treviso per un'alleanza volta a rispondere ai nuovi interrogativi sul rapporto fra minori, informazione e *web* che negli ultimi anni, con l'avvenire delle piattaforme di condivisione *social* e *streaming*, ha subito una vera e propria rivoluzione;
- sollecitare una più adeguata Comunicazione Istituzionale.

La Presidente del CNU ha incontrato la Ministra per le pari opportunità e la famiglia, Elena Bonetti, e ha promosso, in sintonia con il Consiglio, anche la partecipazione del CNU a tavoli tecnici di Ministeri sulle tematiche di interesse.

Infatti, il CNU è già stato coinvolto nel *Tavolo tecnico sulla tutela dei diritti dei minori nel contesto di social network, servizi e prodotti digitali in rete*, istituito dalla Ministra della giustizia, Marta Cartabia e presieduto dalla Sottosegretaria, Anna Macina, dove, in sede di audizione, la Presidente Cioffi ha illustrato proposte su temi prioritari come l'accesso dei minori alle piattaforme, l'educazione digitale e i *baby influencer*.

Inoltre, il CNU, su indicazione del Ministro dell'Istruzione, Patrizio Bianchi, 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.

2. Education

In relazione al profondo cambiamento in atto nel mondo della scuola, a seguito anche di un accelerato ricorso alle nuove tecnologie digitali dovuto all'emergenza pandemica, in via primaria sono emerse tre linee di lavoro:

- Il CNU si sta impegnando sull'approfondimento delle problematiche di accesso alla rete e su quelle relative alle competenze digitali del mondo della scuola.

Ha rilevato come pregnante il fatto che la scuola deve sempre di più utilizzare il linguaggio e gli ambienti digitali che i ragazzi e i giovani abitano usualmente, dando finalmente corpo alla Scuola digitale, così come anche proposto dal MIUR. Ritiene quindi necessario che siano individuate le migliori modalità anche 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.).

Per ciò che concerne la didattica a distanza (DAD), il CNU ritiene che, pur tenuto conto delle grandi opportunità che ha offerto nel momento acuto della pandemia, in seguito un suo uso più generalizzato avrebbe prodotto, soprattutto, per la scuola primaria diseguaglianze e problemi relativi alla crescita psicofisica dei minori e alla loro socializzazione, incrementando le difficoltà reali per gli studenti e per i genitori.

- Il CNU ha promosso incontri con le Istituzioni competenti (Garante Nazionale dell'Infanzia, MIUR) per sollecitare e promuovere responsabilità nuove, circa diritti e doveri, avendo come riferimento l'Agenda Digitale, ma anche il Progetto *Safer Internet Centre* – “Generazioni connesse” del MIUR. Ritiene che i nuovi linguaggi comunicativi, che hanno generato nuovi

alfabeti, abbiano determinato un ambiente comunicativo che ha necessità di essere compreso per essere abitato con competenza, consapevolezza e senso critico.

- Il CNU ha deliberato e sta realizzando, con il supporto della Dott.ssa Chiara del Gaudio, esperta del CNU, il primo Corso per l'Ordine Nazionale dei Giornalisti di formazione alla tutela dei diritti utenti e consumatori audiovisivi e comunicazioni. Tale corso di formazione, concordato con l'Ordine e in collaborazione con l'Università Parthenope, 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.

3. Persone con disabilità

Durante il 2021, il CNU ha rivolto una particolare e intensa attenzione alle tematiche riguardanti le persone con disabilità, più precisamente:

- ha definito e inviato una proposta ad AGCOM per un pacchetto di linee guida standard in tema di accessibilità di dispositivi e apparati audio televisivi, per persone con disabilità e persone anziane. Questo in vista del prossimo *switch off* al nuovo sistema DVB-T2, occasione in cui per molti utenti sarà necessario acquistare un nuovo televisore. Tuttavia, non tutti i produttori predispongono in maniera semplice e di facile utilizzo le funzionalità per l'accessibilità del televisore e del telecomando;
- si è 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*. Ciò al fine di offrire a persone con disabilità sensoriali (ciechi, ipovedenti e sordi) una più ampia gamma di trasmissioni opportunamente audio-descritte o sottotitolate;
- ha iniziato a riesaminare la procedura di accessibilità delle proiezioni cinematografiche per il grande schermo;



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

- ritiene opportuna la promozione della predisposizione di un'applicazione (*app*) governativa per dispositivi mobili, che consenta di scaricare audio-descrizioni e sottotitoli, previsti per legge per film di produzione italiana, destinati al grande schermo, al fine di consentirne la fruizione in autonomia, in tutte le sale cinematografiche, da parte di persone con disabilità sensoriali. Oggi è possibile fruire di tali contenuti accessibili solo per i film prodotti e distribuiti da “*Rai Cinema - 01 Distribution*”, mediante un'applicazione mobile privata, ma ricordiamo che attualmente la normativa prevede finanziamenti per le sale cinematografiche per la dotazione di supporti per la fruizione di proiezioni accessibili, come occhialini speciali e cuffie ad infrarossi;
- ha partecipato attivamente con il suo contributo all'aggiornamento della regolamentazione sulle agevolazioni telefoniche a favore delle persone con disabilità, approvata con Delibera n. 290/21/CONS, il 23 settembre 2021.

4. Donne e media

Il CNU ha ritenuto opportuno, fin dal suo insediamento un approfondimento del rapporto tra “donne e media” e tra “donne e rete”, con l'intento di contribuire a garantire una rappresentazione reale e non stereotipata della donna, coinvolgendo anche gli organismi pubblici e privati che hanno competenza in materia audiovisiva e comunicazioni o svolgono attività in tali settori.

Tutto ciò in ottemperanza dalla stessa Convenzione di Istanbul che, all'articolo 17, menziona esplicitamente il ruolo che i media rivestono anche per ciò che concerne il contrasto e la prevenzione della violenza di genere.

Si sta, pertanto, impegnando con una serie di proposte volte a tenere i riflettori accesi sulla necessità di un innovativo ruolo dei media, sia come momento “formativo” per la divulgazione della cultura della parità, sia per combattere la diffusione di un uso indiscriminato di un linguaggio “sessista” che genera purtroppo solo odio e violenza.

Nonostante l'esistenza di regole e codici deontologici, infatti, i giornali, i siti web e le televisioni, sono ancora troppe volte cassa di risonanza per stereotipi e pregiudizi che potrebbero anche diventare alibi per gli orrendi femminicidi, trattati purtroppo sovente con poca sensibilità.

Inoltre, per una concreta azione di lotta agli stereotipi, è stato previsto nell'ambito del corso di

formazione promosso dal CNU per l'Ordine Nazionale dei Giornalisti anche un intero modulo dedicato a “donne e media”.

Per ciò che concerne il rapporto tra donne e rete, il CNU ritiene necessario un concreto segnale di attenzione a tali tematiche in quanto le donne sono tra le principali vittime del “discorso d’odio” *online*, tenuto anche conto dell’inquietante fenomeno degli *haters* scatenati in gruppi chiusi di Facebook (oggi Metaverso), dove spesso si registrano insulti sessisti e volgari.

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 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.

Un altro obiettivo è quello di approfondire il rapporto tra donne e rete in quanto la rete ha amplificato la riproduzione di modelli culturali che non sempre hanno effetti positivi sulle utenti e sugli utenti, in particolar modo sulle giovani generazioni. Sarà data particolare attenzione al ruolo che le “*app*” stanno rivestendo in un mondo che vede sempre di più la dannosa presenza di stereotipi di genere.

5. Reti e servizi: la comunicazione istituzionale e la sfida della digitalizzazione

Per quanto concerne la tematica delle reti e dei servizi digitali, l’avvio dell’attività del CNU si è caratterizzato per un ventaglio ampio di interventi, nel perimetro delle funzioni attribuitegli dalle norme.

Tenuto conto dell’emergenza pandemica che ha interessato il Paese nel 2021, il CNU, a garanzia della tutela dei diritti delle cittadine e dei cittadini, ritenendo la comunicazione un fattore qualificante per contribuire a combattere la pandemia, ha lanciato nei primi mesi dell’anno, in occasione della campagna vaccinale anti Covid, un appello alle istituzioni competenti per una comunicazione

istituzionale più efficace attuata anche attraverso un uso più coordinato della rete e una maggiore trasmissione di spot televisivi.

Con riferimento, infatti, alle iniziali criticità sul piano dell'informazione e della comunicazione lungo la filiera del processo di vaccinazione, legate soprattutto, in quella fase di avvio, alla frammentarietà e allo scarso coordinamento delle informazioni ai cittadini assieme all'insufficiente integrazione tra i siti web istituzionali, il CNU ha formulato alcune proposte per una campagna di comunicazione istituzionale coordinata ed efficiente orientata a garantire l'accesso ai servizi attraverso tutti i mezzi di comunicazione, senza barriere dovute a differenze territoriali, *divide* digitale e socio-economico, età e disabilità.

In particolare, nel suo appello, il Consiglio ha prospettato l'esigenza di orientare progressivamente i canali informativi verso un punto di accesso universale per ogni cittadino, gestito da una regia unitaria, attraverso il quale fornire alle cittadine e ai cittadini le comunicazioni di carattere generale, le indicazioni operative e le informazioni per l'assistenza immediata attraverso i canali territoriali.

Tale appello è stato seguito anche da interventi in convegni e sui principali canali di comunicazione, registrando qualificanti apprezzamenti e condivisioni da parte di istituzioni e personalità scientifiche.

L'appello alle istituzioni competenti sulla campagna vaccinale testimonia l'attenzione che il Consiglio intende rivolgere al tema della comunicazione istituzionale, per la valenza che assume, in ordine ai diritti delle cittadine e dei cittadini, di ricevere una comunicazione efficace e informazioni corrette e affidabili sui principali servizi attivati dalle istituzioni e dalle amministrazioni pubbliche e, al tempo stesso, di poter disporre di canali di ascolto da parte delle amministrazioni stesse.

Particolare attenzione del CNU, in quest'ambito, è rivolta alla necessità di un aggiornamento della legge n. 150/2000, rivolta allo sviluppo delle funzioni comunicative pubbliche, che oggi richiede di essere adeguata alla nuova realtà della comunicazione digitale, oltre che alle nuove esigenze di attiva partecipazione delle cittadine e dei cittadini.

Le esigenze di tutela dei diritti delle cittadine e dei cittadini utenti nell'ambito delle reti e dei servizi digitali ha indotto il CNU ad avviare nel corso dell'anno un programma di interventi, destinato a svilupparsi negli anni successivi, sui temi della digitalizzazione dei servizi della pubblica amministrazione, in relazione ai propri ambiti di competenza istituzionale.

A tale processo di digitalizzazione, infatti, sono strettamente legate le opportunità di sviluppo del nostro Paese, che potrà avvalersi, tra l'altro, delle risorse economiche offerte nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

La progressiva digitalizzazione della Pubblica amministrazione (PA) ha, tra i suoi obiettivi, quello di modificare il processo di erogazione del servizio per quanto concerne il rapporto tra utente ed enti erogatori, prevedendo una partecipazione più qualificata e competente dell'utente e al tempo stesso sollecitando azioni innovative, non solo per la qualità del servizio digitalizzato, ma anche per sollecitare una maggiore attenzione per una più adeguata comunicazione istituzionale.

In conformità alle funzioni istituzionali del CNU, le prospettive di interesse, attraverso le quali è affrontato il tema della digitalizzazione dei servizi pubblici, riguardano essenzialmente:

- la comunicazione istituzionale integrata, per promuovere non solo la conoscenza dei servizi offerti dalla PA, ma anche per garantire l'ascolto e quindi verificare il "gradimento" delle cittadine e cittadini, "utenti" riguardo i servizi erogati in modo tale da dividerne anche il valore nella comunità;
- la comunicazione organica al processo di produzione/erogazione del servizio, per quanto concerne le modalità di supporto e di informazione operativa alle cittadine e ai cittadini utenti, oltre che la gestione efficace delle eventuali criticità con particolare riferimento alle fasce più deboli;
- la comunicazione interna tra i servizi, per quanto concerne anche una erogazione dei servizi sempre più coordinata e integrata, in particolare in campo sanitario, nonché i processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti.

In tale ambito, l'approccio che il CNU si propone di perseguire è garantire all'utente di qualsiasi servizio digitale fornito dalla PA:

- accessibilità al servizio;
- qualità del servizio;
- sicurezza nell'erogazione del servizio e protezione da attacchi di pirateria informatica;



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

- assistenza all'utilizzo del servizio (e qualità di tale assistenza), compreso il mantenimento della traccia delle interazioni tra cittadini e amministrazioni.

Altro aspetto fondamentale è quello della trasparenza e chiarezza informativa nei confronti dell'utente, che, a parere del CNU, sarebbe realizzabile attraverso l'obbligo, per ogni PA, di realizzare, pubblicare e mantenere aggiornata (ad integrazione delle Carte dei servizi già adottate) una Carta dei Servizi Digitali della PA, dove siano reperibili informazioni che riguardino: breve profilo della PA; descrizione dei servizi offerti, delle modalità di accesso e di come l'amministrazione tiene conto della partecipazione dei cittadini e delle associazioni alla progettazione manutenzione e gestione dei servizi (*customer journey/customer experience*); canali di assistenza; contatti (tra cui un indirizzo posta elettronica certificata, PEC) e riferimenti dell'ufficio relazioni con il pubblico, URP; parametri di qualità dei vari servizi erogati, inclusi i servizi di assistenza; modalità per inviare reclami; gestione della risoluzione di eventuali controversie; accessibilità per i disabili (ai siti, ai servizi, all'assistenza).

In occasione della 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 portato il suo contributo, attraverso l'invio di un suo parere, su alcune norme del recepito Codice. Con tale atto, il CNU, sebbene consapevole che la consultazione attivata fosse rivolta principalmente agli operatori di mercato, ha inteso tuttavia far valere in questo contesto i diritti degli utenti, che il Consiglio rappresenta istituzionalmente, in quanto destinatari finali come cittadini del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Attraverso il parere espresso, il CNU ha posto in evidenza alcuni punti tematici, formulando osservazioni orientate a garantire l'interesse delle cittadine e dei cittadini utenti. In particolare: l'accesso per gli utenti finali con disabilità; le misure previste in relazione agli obblighi di servizio universale per l'accesso adeguato ad internet e alle postazioni telefoniche pubbliche; le disposizioni regolamentari di tutela dell'utenza da estendere ai fornitori di servizi c.d. "*Over the top*"; gli aspetti di trasparenza informativa e di qualità del servizio.

Il Consiglio ha ritenuto anche di formulare ulteriori osservazioni per l'assistenza ai minori e ai minori scomparsi, nonché in relazione alle comunicazioni al numero unico di emergenza.

Infine, il CNU ha ritenuto opportuno sollecitare alle istituzioni competenti l'attivazione e l'operatività, sull'intero territorio nazionale, del cd. "sistema di allarme pubblico", gestito dalla Protezione Civile, in fase di sperimentazione da ottobre 2020, la cui introduzione è stata recentemente ribadita con l'art. 98-vicies ter del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche, che recepisce la direttiva (UE) 2018/1972.

Il CNU ha anche delineato una strategia di evoluzione di detto sistema, lungo due direttrici:

- prevedendo l'evoluzione delle comunicazioni di emergenza verso complete caratteristiche di universalità, multicanalità, interattività, che rispondano anche all'esigenza di garantire parità di accesso alle persone con disabilità, attraverso opportune tecnologie di ausilio;
- utilizzando la medesima piattaforma per trasmettere informazioni e messaggi di pubblica utilità a tutta la cittadinanza, o, a seconda dei casi, a categorie ristrette di cittadini o utenti, da parte delle diverse istituzioni e pubbliche amministrazioni, con il grande vantaggio per il cittadino-utente di venire avvisato, tempestivamente, di notizie importanti e di interesse collettivo, di cui spesso si resta all'oscuro.

6. Etica nella comunicazione del mondo digitale

Il CNU ha dato notevole importanza all'analisi e all'osservanza dei principi etici nei media e nel mondo digitale. A tal punto, ha ritenuto importante avviare un approfondimento sullo stato di attuazione dei codici di autoregolamentazione adottati dai canali di comunicazione, dalla rete e dalle tecnologie digitali. Appare, inoltre strategico osservare il comportamento degli attori in relazione a un tema così delicato e se e in che modo vengono adeguatamente rispettati diritti etici fondamentali come:

- il diritto quello alla privacy, all'utilizzo dei propri dati;
- il diritto alla elaborazione di tecniche e algoritmi che non discriminino le persone nell'accesso ai media, alle tecnologie e ai sistemi digitali;



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

- il diritto a comportamenti etici dei professionisti della comunicazione e del digitale, atteso il loro ruolo fondamentale nella progettazione, programmazione e uso di tali tecnologie e per il loro impatto sulla vita delle persone.

7. Osservatorio giuridico

In virtù anche della rapida evoluzione del contesto normativo, nell'ambito del CNU è stato istituito un Osservatorio giuridico per il quale sono state previste due fasi operative. La prima è finalizzata alla raccolta della normativa e della giurisprudenza (nazionale e sovra nazionale) relativa alle materie di competenza del CNU (TV - Carta Stampata - Rete Web, ecc.). A conclusione di questa prima fase, si procederà alla pubblicazione e alla diffusione della raccolta del materiale (attraverso una presentazione nell'ambito di un convegno che verrà organizzato *ad hoc*) e successivamente, alla pubblicazione di un volume - sia cartaceo che telematico.

La seconda fase è rappresentata dalla promozione di un intervento operativo su tutto il territorio nazionale all'interno degli istituti scolastici (scuola medie e superiori) finalizzato alla diffusione della "cultura" dell'uso corretto e consapevole dei media e della rete da parte dei minori. Il CNU si impegnerà anche per la promozione della redazione, pubblicazione e diffusione di un "vademecum" operativo destinato agli studenti, ai professori e al personale docente.

Parte V – Prospettive: attività in programma

Nel 2022 in corso, il CNU intende proseguire e intensificare il suo impegno a tutela dei cittadini, consumatori e utenti, lungo le linee di intervento individuate nello “scenario programmatico” delineato e avviato nel corso del 2021.

Tra gli obiettivi primari, vi è quello di rafforzare sempre di più la sinergia con AGCOM e con gli interlocutori istituzionali presenti nel suo ambito di competenza.

Egual priorità riveste il rafforzamento della visibilità del CNU nel sistema della comunicazione, condizione necessaria per rappresentare un riferimento costante per gli utenti e consumatori nel panorama della comunicazione, con una particolare attenzione alla tutela delle fasce più deboli e al rapporto con il mondo delle associazioni.

L’assolvimento delle competenze che il CNU è chiamato a svolgere in forza della sua legge istitutiva non potrà risultare compito agevole laddove, all’impegno finora volontario e unitario dei Consiglieri, non si affiancasse il supporto di quelle risorse, anche finanziarie, indispensabili per dare il giusto valore al ruolo istituzionale del CNU e avviare e realizzare attività e progetti.

Il CNU continuerà anche ad impegnarsi per la promozione di programmi formativi dedicati alla Cittadinanza Digitale attraverso l’intensificazione e la creazione di interventi di sensibilizzazione e formazione, non solo per i minori, ma anche per la scuola e le famiglie, essendo ancora marcato il *gap generazionale* relativo alle competenze digitali. Urgente dare alla scuola e alla famiglia strumenti e competenze per aiutare e supportare il minore, anche all’interno dei mondi digitali, in modo positivo e costruttivo nel suo processo di crescita.

Per quanto riguarda il programma di interventi rivolto ai temi della rete e dei servizi esposto in sintesi nelle pagine precedenti, il CNU, tenuto conto della transizione in atto verso una società digitale, continuerà a rivolgere la sua attenzione al processo di digitalizzazione dei servizi della pubblica amministrazione.

Specifica attenzione continuerà, inoltre, ad essere data alla promozione di una sempre più efficace comunicazione istituzionale integrata, trasversale a tutti i settori di competenza del CNU. Tutto ciò

per permettere alle istituzioni di dialogare con i cittadini e di rilevare costantemente i loro bisogni ed il loro gradimento dei servizi e delle informazioni diffuse.

Inoltre, il CNU tra le sue attività progettuali ritiene importante avviare una raccolta della normativa e della giurisprudenza, nazionale e sovra nazionale, nei settori di interesse che riguardano la tutela degli utenti, con particolare riferimento ai minori.

Resta chiaramente prioritario il grande impegno del CNU per la tutela dei diritti dei minori negli audiovisivi e nella rete oltre che l'attenzione, in modalità *mainstreaming*, alle tematiche riguardanti il rapporto tra donne e media e a quelle relative alla disabilità, come architravi imprescindibili della tutela dei diritti.

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”*.



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Parte VI – Esperti nominati dal Consiglio Nazionale degli Utenti

Il CNU, tenuto conto dell'art. 9 par. 3 del Regolamento, si avvale del contributo di esperti di alto profilo che prestano a titolo gratuito la loro competenza al servizio delle attività del CNU, dando un valore aggiunto alle attività che esso svolge.

Di seguito, riportiamo i nominativi di detti esperti qualificati in campo giuridico, sociologico, psicologico, pedagogico educativo e mass-mediale.

Avv. Cristiana Arditi di Castelvetero

Prof.ssa Avv. Paola Balducci

Dott.ssa Barbara Bonomi Romagnoli

Dott. Roberto Capasso

Avv. Andrea Catizone

Pres. Melita Cavallo

Avv. Donatella Ceré

Dott.ssa Maddalena Cialdella

Avv. Alfredo Cirillo

Dott. Salvatore Ciro Conte

Prof.ssa Ida Cortoni

Dott. Michele Crudele

Avv. Donatella De Caria

Dott.ssa Rosanna Oliva de Conciliis

Dott. Antonio De Luca

Avv. Chiara del Gaudio

Sen. Prof.ssa Elena Ferrara

Avv. Carmen Ferro

Avv. Manola Giorgini

Prof.ssa Leda Guidi

Avv. On. Marilina Intriери

Ing. Carmine Lausi



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Avv. Luisa Lodevole

Avv. Haydée Longo

Prof. Federico Maggi

Dott. Marco Magheri

Prof. Giuseppe Magno

Dott.ssa Donatella Martini

Dott.ssa Anna Mascheroni

Avv. Marco Meliti

Avv. Ylli Pace

Avv. Maria Teresa Pagano

Avv. Marialaura Rea

Prof. Pier Cesare Rivoltella

Avv. Prof.ssa Pompilia Rossi

Dott.ssa Maria Pia Rossignaud

Avv. Lello Spoletini

Dott. Christian Stocchi

Prof. Giorgio Tamburlini

Dott. Giovanni Vicari

Avv. Luigi Viola