

**RELAZIONE ANNUALE**  
**2023**  
**sull'attività svolta e sui programmi di lavoro**



**CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI**

Presidente: On. Sandra Cioffi

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 CNU e da Mariella Bossio, stagista CNU.



**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 e 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

## **INDICE**

**Parte I – Il ruolo istituzionale del CNU e la sinergia con AGCOM e le istituzioni di riferimento**

**Parte II – L’evoluzione del quadro giuridico a tutela degli utenti nell’ecosistema digitale**

**Parte III– Le principali linee di attività del CNU nel 2023**

- 1. Minori**
- 2. *Education***
- 3. Persone con disabilità**
- 4. Donne e Media**
- 5. Reti e servizi**
- 6. Comunicazione audiovisiva e Contratto di servizio Rai**
- 7. Tutela dei consumatori**
- 8. Intelligenza artificiale**

**Parte IV – Gli Esperti nominati dal Consiglio Nazionale degli Utenti**

## **Parte I – Il ruolo istituzionale del CNU e la sinergia con Agcom e le istituzioni di riferimento**

La legge del 31 luglio 1997, n. 249, nell'istituire il Consiglio nazionale degli utenti (di seguito CNU), organo collegiale presso l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito Agcom), ha attribuito a tale organismo la funzione di tutelare i diritti e le legittime esigenze dei cittadini quali soggetti attivi del processo comunicativo, formulando a tale fine proposte e pareri ad Agcom, al Parlamento, al Governo, nonché agli enti pubblici e privati attivi nel settore dell'audiovisivo e promuovendo anche iniziative di confronto e di dibattito su detti temi.

Promuovere la tutela dei diritti dei cittadini e verificarne la loro piena attuazione rappresentano, pertanto, le principali direttive di azione in relazione alle quali si orienta l'impegno del CNU.

Nell'ambito delle sue competenze e in ordine alle finalità di tutela e promozione, il Consiglio è chiamato ad assicurare una rappresentanza istituzionale ai diritti degli utenti e consumatori, con una particolare attenzione alle fasce più deboli, ai minori e alle persone con disabilità.

Risulta essenziale per il CNU il rafforzamento del rapporto interistituzionale con Agcom e con le istituzioni competenti, per assicurare un costante e costruttivo raccordo in relazione alle principali tematiche di interesse.

A tale riguardo, di grande importanza è stata la forte sinergia ed il confronto costante con Agcom, principale organismo istituzionale di riferimento per il CNU, che si è realizzata fattivamente attraverso interlocuzioni costanti e con l'invio di proposte e di pareri all'Autorità riguardanti i provvedimenti negli ambiti di interesse.

Il CNU ritiene fondamentale il supporto organizzativo da parte di Agcom, che ha il compito di garantire, come da norma istitutiva del CNU, il personale necessario per lo svolgimento delle attività istituzionali di competenza del Consiglio.

## **Parte II – L'evoluzione del quadro giuridico a tutela degli utenti nell'ecosistema digitale**

Da sottolineare la forte evoluzione negli ultimi anni del quadro giuridico a tutela degli utenti nell'ecosistema digitale tra cui:

Il *Digital Service Act* (Regolamento (UE) n. 2022/2065) che entra in vigore il 17 febbraio 2024 ridisegna il panorama delle regole introducendo nuovi standard di sicurezza, trasparenza e responsabilità per i prestatori di servizi digitali intermediari.

Il *Digital Service Act* (DSA), infatti, interviene come evoluzione della direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico, sopprimendo alcuni suoi articoli (quelli relativi ai servizi intermediari) ed introducendo una serie di obblighi più stringenti verso coloro che prestano tali tipologie di servizi.

L'Agcom, nominata dal c.d. Decreto Caivano (D.L. n. 123 del 2023), Coordinatore dei Servizi Digitali (CSD) in Italia, ha sottoscritto in data 30 novembre 2023 un accordo di collaborazione per l'applicazione delle norme del regolamento *Digital Services Act* (DSA) con la Commissione Europea.

Tale accordo ha definito la cornice procedurale per lo scambio di informazioni, dati, metodologie, sistemi tecnici e strumenti, al fine di coadiuvare la Commissione europea a identificare e valutare i rischi sistemici in cui possono incorrere le piattaforme *online* di grandi dimensioni.

Da sottolineare, quindi, i rischi legati alla diffusione di contenuti illegali e disinformazione, nonché gli effetti negativi sui minori.

L'accordo rappresenta, secondo il CNU, un momento estremamente significativo per Agcom per adempiere a tutti i compiti derivanti dal ruolo di DSC e dalla sua partecipazione al Consiglio europeo per i servizi digitali.

### **Parte III– Le principali linee di attività del CNU nel 2023**

#### **1. Minori**

Il rapporto tra minori e media, anche a causa della forte e costante accelerazione dell'innovazione tecnologica, è una tematica in continua evoluzione, molto sentita dal CNU che intende operare anche per far crescere consapevolezza critica in riferimento al mondo digitale.

Nella direzione di questa spiccata sensibilità alla tutela dei minori utenti, il CNU ha avviato interlocuzioni con Agcom e con le Istituzioni competenti per contribuire ad individuare azioni positive per la protezione dei minori nell'ecosistema digitale.

In particolare, fin dall'inizio, il CNU ha sollecitato l'elaborazione della nota tecnica applicativa dell'art. 7 bis D.L. 28/2020, per dare attuazione a Linee guida ed a misure idonee atte alla prevenzione di situazioni di pericolo per i minori, attraverso la pre-attivazione di 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.

Anche in questo ambito, ritenuto dal CNU importante la protezione dei minori quando utilizzano il *web*, si è realizzata una forte sinergia tra l'AGCOM ed il CNU che ha fornito un parere sulle Linee guida per i sistemi di *parental control* messe in consultazione dell'Autorità.

In base alle Linee guida di sistemi di protezione dei minori dal *web* approvate da AGCOM, il 25 gennaio 2023 con delibera n. 9/23/CONS, gli operatori di servizi di accesso ad Internet, come anche sollecitato dal CNU, sono obbligati a mettere gratuitamente a disposizione dei clienti i sistemi di controllo tramite i quali i genitori e gli esercenti la potestà genitoriale, possano filtrare i contenuti non adatti ai minori.

Grazie alle Linee guida vi è, quindi, finalmente una regolazione prima non esistente che obbliga gli operatori a fornire agli utenti soluzioni tecniche di *parental control* che siano semplici, gratuite e che non possono essere vincolate alla sottoscrizione di qualsiasi servizio accessorio a pagamento. Inoltre, gli operatori sono tenuti a pubblicare sui propri *siti web* guide chiare ed esaustive sull'utilizzo del *parental control* e a fornire assistenza ai clienti tramite tutti i canali disponibili (*web*, telefono, punti vendita, APP, ecc.), con spiegazioni più chiare e semplici.

In base a tali Linee guida, come anche richiesto dal CNU, è prevista particolare attenzione a bloccare contenuti nocivi per i minori quali la pornografia, il gioco d'azzardo e le scommesse, le armi, la violenza, l'odio, la discriminazione, le sette e le pratiche che danneggiano la salute. Inoltre, sulle SIM dedicate ai minori è prevista l'attivazione del *parental control* prima che il minore possa utilizzarle, ed è prevista anche l'attivazione del *parental control* sulle SIM in uso ai minori che risultano già attivate.

Per ciò che concerne, infine, le utenze fisse e mobili intestate ad un adulto ma utilizzate anche da un minore, il CNU ha sollecitato una sempre più adeguata comunicazione in grado di sensibilizzare maggiormente gli adulti per richiedere l'attivazione del *parental control* all'operatore.

Nell'ambito di tali tematiche il CNU ha promosso il convegno "*Minori e media: diritti, rischi ed opportunità*" che si è tenuto il 30 gennaio 2023 presso la Sala della Regina, Camera dei deputati. A tale convegno, che ha visto anche una larga rappresentanza di esperti del settore e di associazioni, hanno portato il loro contributo rappresentanti di Agcom, del Governo, del Parlamento e di altre Istituzioni competenti.

Inoltre, il CNU sottolinea la necessità di prevedere un monitoraggio delle note applicative delle Linee guida ed un impegno per un sempre maggiore potenziamento e diffusione del *parental control*.

Tutto ciò per garantire un vero e proprio "sistema" di *parental control* come filtro rispetto a contenuti nocivi, così come previsto dal Decreto Caivano il cui obiettivo è stato anche quello di limitare e controllare l'accesso ai contenuti e/o alla rete da parte dei minori, attraverso anche modalità di verifica dell'età che siano sempre più chiare, efficaci e verificabili in modo da consentire ai minori una navigazione più sicura e responsabile.

Il CNU, sempre nell'ambito delle politiche di tutela dei diritti dei minori, ha portato il suo contributo in occasione di convegni, incontri e tavoli istituzionali relativi a tali tematiche e, in particolare, si sottolinea che come ogni anno, in occasione della Giornata Nazionale contro la Pedofilia, il CNU ha organizzato il consueto incontro con il Direttore del Servizio Polizia Postale per intensificare gli sforzi contro gli abusi sui minori *online*, confermando così una collaborazione costante.

Il CNU ha anche avviato un colloquio a partire da luglio 2023 con il Deputato del Parlamento francese primo firmatario della legge sui *baby influencer*. Obiettivo del CNU è quello di portare il proprio contributo per la

protezione dei *baby influencer*, le giovani star dei social media, al fine anche di una regolamentazione del lavoro *online* per i minori di 16 anni e del diritto all'oblio.

Inoltre, nel 2023 le Commissioni Riunite II e XII, Camera e Senato, in riferimento al Testo Unificato A.C. 536 - A.C. 891 - A.C. 91 relativo a «Disposizioni in materia di prevenzione e contrasto del fenomeno del bullismo e del cyberbullismo» hanno approvato una proposta emendativa che prevede la presenza del Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU, presso Agcom) al Tavolo tecnico per la prevenzione e il contrasto del bullismo e del cyberbullismo presso il Ministero della famiglia. Ciò tenuto conto dell'impegno del CNU per la garanzia e la tutela dei diritti e della dignità della persona e, in particolare, delle esigenze di tutela dei minori nel settore delle telecomunicazioni e dell'audiovisivo.

Il Consiglio Nazionale degli Utenti, infine, nell'ambito della sua Audizione con la Commissione Parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, sullo schema di contratto di servizio tra il Ministero delle Imprese e del Made in Italy e la Rai, ha sottolineato la necessità di dedicare ai minori un articolo specifico del contratto di servizio Rai, in particolare l'art. 5 bis. Ciò tenuto conto che nel suo ruolo di servizio pubblico la RAI ha, secondo la proposta del CNU, il dovere di offrire alle bambine ed ai bambini, alle adolescenti e gli adolescenti programmi educativi, culturali e di intrattenimento, che tengano conto delle differenti fasce di età e stimolino la loro crescita cognitiva, emotiva e sociale.

Inoltre, il CNU tenuto conto della sua presenza al Tavolo Generazioni Connesse ha aderito, come ogni anno, al *Safer Internet Day*, importante momento di riflessione finalizzato a contribuire all'introduzione di strategie comuni per combattere i rischi del mondo digitale.

Il CNU ritiene di fondamentale importanza collaborare nella promozione di un uso sempre più consapevole e sicuro del *web*, che sia rispettoso anche dei diritti umani e dell'etica.

## **2. Education**

Il CNU ritiene di fondamentale importanza il ruolo dell'educazione digitale, tenuto conto della rapida e profonda evoluzione nel mondo della comunicazione e della formazione, scolastica e lavorativa, e dell'accelerato ricorso alle nuove tecnologie digitali.

Infatti, emergono sempre di più le problematiche relative all'accesso alla rete, alla fruizione delle piattaforme e delle applicazioni, problematiche che richiedono un sempre maggiore impegno per uno sviluppo di adeguate competenze digitali. Ciò, certamente, non deve riguardare solo il mondo della scuola ma deve fare riferimento ad un'ampia prospettiva di apprendimento permanente che coinvolga anche le differenti generazioni.

Il CNU considera l'educazione digitale un campo tematico complesso, nel quale devono convivere aspetti e prospettive diverse. Infatti, accanto all'evoluzione dei dispositivi tecnologici e delle reti ritiene essenziale uno sviluppo delle competenze in grado di definire la cittadinanza digitale. Per tali ragioni, il CNU è impegnato per la garanzia dei diritti di sicurezza e di protezione dei dati personali, con una particolare attenzione ai minori. Tra gli obiettivi, quello di contribuire ad una evoluzione sociale e culturale in grado di favorire il benessere delle persone e superare il *divide* digitale.

Per ciò che concerne la necessità di una sempre maggiore educazione digitale, ciò è stato sottolineato dal CNU anche in occasione dell'Audizione del CNU relativa all'esame della Risoluzione 7-00055 promossa dalla VII Commissione Cultura della Camera dei deputati, avente per oggetto iniziative per contrastare la diffusione delle sfide di resistenza *Challenge* nelle reti sociali telematiche.

Le “*social challenge*” rappresentano un *trend* in costante crescita sulle piattaforme di *social networking*.

Se per certi aspetti le “*social challenge*” possono talvolta apparentemente sembrare innocue e divertenti, il CNU sottolinea che alla loro diffusione però si ricollegano diversi rischi, più o meno elevati, per il benessere e la salute degli utenti, perché riducono le inibizioni e la percezione dell'illegale e della pericolosità.

Il rischio non è solo per l'incolumità personale, ma si estende anche ad un insieme di conseguenze più ampie che tali comportamenti possono generare nell'ambiente sociale di riferimento, fisico e virtuale. Per tali ragioni, il CNU ritiene di fondamentale importanza il ruolo dell'educazione digitale non solo per i minori, ma anche per quei soggetti che svolgono funzioni educative.

Il CNU ritiene necessario che la scuola, la famiglia e gli adulti di riferimento abbiano strumenti e competenze adeguate. A tal fine, opportuna una sempre maggiore promozione di programmi formativi dedicati alla Cittadinanza Digitale che siano affidati ad esperti del settore che abbiano a loro volta un continuo aggiornamento.

Da ciò discende l'invito del CNU al Ministero dell'Istruzione e del Merito (MIM) di sostenere i programmi rivolti alla transizione digitale nella Scuola con sempre più risorse finanziarie e le necessarie competenze relative per sviluppare progetti adeguati anche nell'ambito della educazione civica digitale.

Il CNU, per tali ragioni, ritiene necessario l'impiego di sempre maggiori risorse finanziarie destinate all'attuazione di progetti formativi volti a colmare quel vuoto educativo, rispetto all'utilizzo del digitale, che oggi favorisce anche la crescita di comportamenti rischiosi come appunto le *social challenge*.

Il CNU ha sollecitato anche un buon uso dei fondi del PNRR, che ha tra i suoi obiettivi il rafforzamento della “cittadinanza digitale” attraverso iniziative dedicate a migliorare le competenze digitali di base. Un'ampia fetta



della popolazione ne è ancora priva: questo ostacola la partecipazione attiva alla vita democratica, l'accesso al mercato del lavoro e la diffusione dei servizi digitali.

### **3. Persone con disabilità**

Nel 2023 è proseguita l'attenzione del CNU verso le tematiche riguardanti le persone con disabilità, tematiche trattate in termini di trasversalità rispetto a tutti gli ambiti di interesse del Consiglio.

Obiettivo è stata un'attenzione particolare alla lotta contro gli stereotipi e alla necessità di una maggiore accessibilità, anche tecnologica, alle informazioni e alle comunicazioni, senza alcuna discriminazione, al fine di garantire l'inclusione delle persone con disabilità.

Il CNU ha anche più volte evidenziato il rilievo che assume il corretto uso delle parole nel trattare i temi sulla disabilità e la necessità di fare arrivare all'opinione pubblica una giusta immagine delle persone con disabilità, attraverso anche i media e la rete, mettendo anche in luce le tante realtà positive esistenti.

Inoltre, il Gruppo Disabilità del CNU ha ribadito la necessità di garantire l'“accessibilità” che deve essere riferita non solo all'ambiente fisico, sociale, economico e culturale, ma anche all'informazione e alla comunicazione per permettere alle persone con disabilità di godere pienamente di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali, nell'ambito dei principi sanciti dalla Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità, firmata a New York il 13 dicembre 2006.

Ciò significa, come già proposto dal CNU, l'attuazione del principio di “*Universal Design*” che ha l'obiettivo di garantire per tutti, anche dal punto di vista tecnico, un più agevole utilizzo di telecomandi, decoder, dispositivi televisivi e contenuti multimediali.

Il CNU, nell'ambito della lotta alla povertà educativa – digitale, ha posto l'attenzione sulla necessità di maggiori agevolazioni economiche delle persone disabili. In tale ambito ha espresso il parere in merito alla delibera AGCOM n. 36/23/CONS di estensione della sperimentazione di cui alla delibera n.290/21/CONS inerente alle agevolazioni riconosciute ai consumatori invalidi con limitazioni della capacità di deambulazione e di avvio di una consultazione pubblica in merito alle offerte agevolate per minori aventi diritto.

Anche nell'ambito del parere dato sul Contratto RAI, il CNU ha ribadito l'importanza di garantire l'accessibilità e l'usabilità delle piattaforme *web* agli utenti con disabilità sensoriali nonché l'importanza di una maggiore attenzione ad una corretta trattazione del tema della disabilità nei programmi radiotelevisivi.

#### **4. Donne e media**

Il CNU, nel corso dell'anno 2023, si è fortemente impegnato per l'elaborazione di proposte tese ad individuare quali misure specifiche occorra ancora adottare per contrastare sempre più efficacemente la rappresentazione stereotipata delle donne da parte dei media tradizionali e da parte della rete. E nell'ambito di tale ottica, il CNU ha espresso il proprio parere sul contratto RAI sollecitando la piena valorizzazione del ruolo delle donne, dell'uguaglianza e pari dignità in tutti gli ambiti della vita sociale, economica e politica.

L'azienda, tenuto conto del suo ruolo di servizio pubblico, è stata invitata a dare una sempre maggiore attenzione alla lotta agli stereotipi, al riequilibrio di genere nelle responsabilità dirigenziali, alla valorizzazione delle competenze femminili, alla scelta di contenuti e proposte utili a contribuire a portare un forte contributo alla lotta di ogni forma di violenza e discriminazione contro le donne.

Inoltre, il CNU ha organizzato il 23 ottobre 2023 presso la sede AGCOM un incontro sul tema “Donne ed *Authority*, tutela dei diritti ed innovazione” che si è svolto, in collaborazione con l'Osservatorio Tuttimedia. Oltre alla presenza di AGCOM, di rappresentanti del Governo, del Parlamento, delle Istituzioni, di grande importanza è stato il contributo delle commissarie AGCOM e delle rappresentanti dei Consigli delle *Authority* di settore. In tale convegno il CNU ha proposto l'istituzione di un “Tavolo” per un confronto costante e continuo tra le donne componenti delle Authority ed il CNU, confronto in grado di favorire una sinergica collaborazione volta alla ricerca di soluzioni in grado di rispondere sempre di più alle sfide poste dal digitale.

Inoltre, in occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, il CNU ha ribadito la necessità di una riflessione sul bilancio sulle azioni già intraprese per contrastare l'aumento di tale fenomeno in rete, in modo da prevedere interventi sempre più concreti da parte di tutte le istituzioni competenti per contrastare l'odiosa *escalation* di violenza in atto.

Obiettivo del CNU è quello continuare, nell'ambito del suo ruolo istituzionale, a contribuire alla costruzione di una sempre più profonda cultura della parità. Per tale motivo, ha già programmato una iniziativa da tenersi il prossimo anno, avente come specifico oggetto anche il tema della lotta agli stereotipi nei media, troppe volte causa di violenza.

#### **5. Reti e servizi**

Nel 2023, in relazione all'ambito delle reti e dei servizi digitali, l'attività del CNU si è caratterizzata per un ventaglio ampio di interventi, nel perimetro delle funzioni attribuitegli dalle norme. Tra gli obiettivi primari

quello di salvaguardare e promuovere le condizioni per il pieno godimento dei diritti di cittadinanza nel processo di transizione digitale.

Il CNU ritiene, infatti, che i servizi ai cittadini debbano escludere qualsiasi forma di discriminazione verso ogni tipologia di utenti attraverso l'introduzione di azioni positive rivolte a garantire l'effettiva possibilità di accesso alle prestazioni ed alle informazioni, che siano in grado di contribuire a far superare le barriere comunicative digitali, in particolare quando create da condizioni di disagio sociale o personale.

Inoltre, si è fortemente impegnato, anche con le associazioni competenti, per sollecitare azioni affinché i servizi della P.A. contribuiscano sempre di più ad introdurre sempre più efficaci modelli di comunicazione verso cittadine e cittadini, in termini di:

- a) comunicazione istituzionale integrata, con la quale la PA si rivolge ai cittadini per rendere noti i servizi erogati e le modalità di fruizione e conoscerne la fruizione ed il gradimento
- b) comunicazione interna ai processi di erogazione del servizio, orientata all'accesso e all'inclusione, alla migliore erogazione del servizio, alla soluzione delle criticità procedurali, e così via.

Il Consiglio ritiene fondamentale, altresì, che nel processo di digitalizzazione dei servizi delle amministrazioni pubbliche, sia garantita la formazione continua ed aggiornata orientata al potenziamento delle competenze e all'arricchimento dei profili professionali, nell'ottica di una sempre maggiore cultura del servizio ai cittadini. Tale processo può contribuire fortemente anche alla promozione di una più matura cultura digitale.

Secondo il CNU, infatti, l'intero processo di digitalizzazione si qualifica anche per il valore attribuito al coinvolgimento dei cittadini utenti nella progettazione dei processi e delle procedure di erogazione dei servizi. A ciò correlata è l'adozione costante e sistematica di sistemi di ascolto degli utenti (*Customer experience*) per rilevare esperienze positive e criticità e monitorare i livelli di qualità raggiunti in ordine al superamento delle barriere comunicative digitali.

Il CNU è anche fortemente impegnato affinché vi sia un sempre maggiore impegno interistituzionale e un'offerta di servizi orientata in particolar modo all'inclusione, promuovendo sempre di più l'accesso non solo alla generale platea dei cittadini ma anche agli utenti meritevoli di specifica tutela, con una particolare attenzione per le persone con disabilità.

Un ulteriore ambito di interesse del CNU è rappresentato dall'avvio di un sistema di allarme pubblico per l'informazione diretta alla popolazione in caso di gravi emergenze o catastrofi imminenti o in corso. Ciò anche in attuazione dell'art. 110 del Codice europeo delle Comunicazioni e della Direttiva 7 febbraio 2023 del Ministro per la Protezione Civile che ha previsto un sistema di allarme pubblico "IT-Alert".

Il Consiglio si è fortemente impegnato, nell'ambito delle proprie competenze, anche attraverso contatti con il Dipartimento della Protezione civile, a stimolare la realizzazione di un efficace sistema di allarme pubblico al fine anche di avere chiarimenti sia sulle fasi di operatività finalizzate all'attivazione del sistema IT-Alert, sia per coinvolgere il mondo delle associazioni in occasione delle sperimentazioni realizzate nell'anno.

Il CNU ritiene che un sistema di allarme pubblico efficiente costituisca un importante strumento per la tutela delle cittadine e dei cittadini, in caso di gravi emergenze e catastrofi imminenti o in corso. Sulla base di tale convinzione, il Consiglio ha programmato la realizzazione, nel corso del 2024, di un convegno che ha tra gli obiettivi anche quello di favorire il rafforzamento di una rete interistituzionale tra le realtà impegnate nello sviluppo di tale sistema. Tutto ciò per contribuire a fornire un'informazione diretta, chiara e tempestiva alla popolazione, che sia in grado anche di contribuire alla realizzazione di una moderna cultura della prevenzione.

## **6. Comunicazione audiovisiva e Contratto di servizio Rai**

Nel corso del 2023 è proseguito costante l'impegno del Consiglio nell'approfondimento della progressiva attuazione delle disposizioni normative contenute nel già richiamato Decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 208 (TUSMA), laddove in particolare sono contenute disposizioni rivolte a regolare le problematiche che derivano dalla convergenza fra le diverse forme di comunicazione, quali le comunicazioni elettroniche, l'editoria, anche elettronica, e internet in tutte le sue applicazioni, nonché dall'evoluzione tecnologica e di mercato.

Oltre ad aver fornito un suo Parere sul Piano di sostenibilità della RAI, il CNU ha approvato anche il Parere sul nuovo Contratto di servizio 2023-2028 tra l'emittente pubblica e il Ministero delle Imprese e del Made in Italy, in coerenza con quanto operato in occasione dei precedenti rinnovi. Tale documento è stato inoltre esposto alla Commissione Parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, nell'ambito delle audizioni da questa effettuate per la formulazione del proprio parere in ordine allo schema di contratto.

Nei paragrafi precedenti sono riportati specifici riferimenti ai contenuti alle proposte del CNU in merito ad alcune tematiche contenute nel nuovo contratto in merito alla tutela dei minori e al rapporto tra donne e media.

Oltre a ciò, la disamina del Consiglio ha inteso sottolineare la necessità che l'evoluzione della RAI verso la *digital media company* tenga conto anche del "*digital divide*" che colpisce le fasce deboli ed in particolar modo le persone con disabilità e gli anziani, che sono tra i maggiori fruitori della Tv lineare. Inoltre, ritiene che sia necessario garantire sempre di più un segnale che funzioni ovunque, in maniera omogenea, nonché di prevedere maggiori investimenti in tecnologie per un accesso più facile su tutte le piattaforme RAI.

Particolare rilievo è stato dato nel parere del CNU anche alla necessità di prevedere trasparenti modalità di verifica dell'attuazione degli obiettivi fissati dal Contratto, declinati in termini precisi, raggiungibili e verificabili per consentirne il monitoraggio e la valutazione, anche attraverso metodologie di Key performance indicator (KPI).

Il CNU ritiene in sostanza che il Contratto di Servizio RAI debba rappresentare una importante opportunità affinché l'emittente pubblica sia sempre più in grado, anche nel nuovo scenario mediatico, di consolidare e sviluppare ulteriormente il suo ruolo di servizio pubblico quale protagonista di tutela dei diritti dei cittadini.

Anche in relazione al monitoraggio e alla vigilanza il CNU, tramite il suo parere, ha espresso la necessità di una sempre maggiore coerenza degli obblighi e la necessità di prevedere più efficaci e trasparenti modalità di monitoraggio e verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dal contratto.

## **7. Tutela dei consumatori**

Per quanto concerne le problematiche relative alla tutela dei consumatori nell'ecosistema digitale, il CNU ritiene una priorità, tra gli interventi da mettere in atto, quella di prevedere una più efficace comunicazione e educazione digitale che sia in grado di contribuire anche ad evitare la sempre maggiore diffusione di *fake news*.

Per cui nell'ambito della sua attenzione per la comunicazione istituzionale, il CNU ha fortemente apprezzato l'impegno di Agcom quale Coordinatore dei Servizi Digitali (*Digital Service Act Coordinator*) ai sensi dell'art. 49, comma 2, del Regolamento (UE) 2022/2065, che ha avuto tra i suoi obiettivi quello di accompagnare l'Italia nell'era digitale tutelando anche i consumatori attraverso la comunicazione e l'educazione digitale delle cittadine e dei cittadini.

L'obiettivo è quello di garantire un ambiente online sicuro, prevedibile e affidabile, in cui i diritti fondamentali degli utenti dei servizi digitali siano efficacemente tutelati anche per i consumatori e l'innovazione sia agevolata, contrastando la diffusione di contenuti illegali *online* e i rischi per la società che la diffusione della disinformazione o di altri contenuti illeciti o nocivi può generare.

Il CNU ha anche chiesto maggiori interventi per contrastare l'odioso fenomeno del *telemarketing* selvaggio con l'obiettivo di evitare che le cittadine e i cittadini titolari dei diritti, siano solo un numero utile per i sondaggi e le vendite promozionali., ritenendo opportuno che siano trovate le modalità in grado di filtrare queste chiamate.

Il CNU ha apprezzato e condiviso il lavoro di contrasto alla pratica del *teleselling* illegale da parte di Agcom con l'approvazione, in base alla delibera n. 420/19/CONS, del Codice di condotta per i *call center*. Si tratta di

una serie di misure che hanno come obiettivo una autoregolamentazione per i contratti tra gli operatori di telecomunicazioni e i *partner* commerciali che svolgono attività di *call center*.

Inoltre, su richiesta dell'Autorità, d'intesa con la Società Fastweb S.p.A., il CNU ha accettato di nominare un proprio componente quale soggetto terzo dell'unità di monitoraggio deputata alla supervisione della corretta attuazione degli impegni assunti da Fastweb, nell'ambito della Delibera n. 227/23/CONS, in relazione al corretto utilizzo delle numerazioni a sovrapprezzo, adoperate dai clienti di tale Operatore, rispetto al Piano nazionale di numerazione nel settore delle telecomunicazione, a tutela dei consumatori. L'unità per il monitoraggio degli impegni ha iniziato a operare a dicembre 2023 e proseguirà le sue attività per un anno.

## **8. Intelligenza artificiale**

Nel 2023 lo sviluppo dei sistemi di Intelligenza Artificiale è stato uno dei temi di interesse da parte del CNU.

Il CNU ritiene fondamentale il rispetto dei principi della Carta europea sull'utilizzo dell'intelligenza artificiale che prevedono che l'elaborazione e l'attuazione di strumenti di intelligenza artificiale sia compatibile con i diritti fondamentali della persona ed in particolare delle fasce più deboli, con una particolare attenzione ai minori ed alle persone con disabilità.

È altresì rilevante, secondo il CNU, che tali servizi garantiscano la sicurezza dei dati personali, il rispetto della *privacy*, la trasparenza sulle *policy* d'uso e di conservazione delle informazioni.

Fondamentale per il CNU è il rispetto del Principio di qualità e sicurezza che consiglia di utilizzare fonti certificate e dati intangibili con modelli elaborati multi disciplinarmente, in un ambiente tecnologico sicuro e rispettoso del principio di trasparenza, imparzialità ed equità che deve rendere le metodologie di trattamento dei dati accessibili e comprensibili.

Un segnale di grande importanza è stato non solo il Regolamento europeo dell'Intelligenza artificiale che mette al centro il rispetto della persona e l'etica, ma per ciò che concerne il nostro Paese l'approvazione da parte di Agcom di un Comitato Consultivo per l'intelligenza artificiale al quale il CNU, nell'ambito delle sue competenze, porterà il suo contributo.

Per attuare questo processo innovativo in modo responsabile, nella consapevolezza delle opportunità e dei benefici oltre che dei rischi dei sistemi di Intelligenza Artificiale, il Consiglio ritiene che, oltre a regolamentazioni e normative per proteggere i diritti degli utenti, sia necessaria una sempre maggiore attenzione all'Educazione Digitale, con particolare riferimento all'Intelligenza artificiale, e una Comunicazione Istituzionale per superare il gap formativo che affligge in particolar modo l'Italia.

#### **Parte IV – Esperti nominati dal Consiglio Nazionale degli Utenti**

Il CNU, tenuto conto dell'art. 9, par. 3, del Regolamento<sup>1</sup>, ha deciso di approfondire le tematiche relative alle sue competenze anche attraverso l'istituzione di gruppi di lavoro coordinati da Consiglieri del CNU e che si avvalgono del supporto di Esperti di alto profilo, nominati dal Consiglio stesso, che prestano a titolo gratuito la loro competenza al servizio delle attività del Consiglio, assicurando un valore aggiunto alle attività che esso svolge.

Di seguito, si riportano i nominativi di tali Esperti, qualificati in campo giuridico, sociologico, psicologico, pedagogico educativo e mass-mediale.

Avv. Cristina Arditi Di Castelvetero

Avv. On. Paola Balducci

Avv. Roberto Capasso

Avv. Andrea Catizone

Avv. Melita Cavallo

Avv. Donatella Cere

Dott.ssa Maddalena Cialdella

Avv. Alfredo Cirillo

Dott. Ciro Conte Salvatore

Avv. Irma Conti

Prof.ssa Ida Cortoni

Dott. Michele Crudele

Avv. Donatella De Caria

Dott. Antonio De Luca

Dott.ssa Chiara Del Gaudio

Sen Prof.ssa Elena Ferrara

Avv. Carmen Ferro

Avv. Manola Giorgini

---

<sup>1</sup> 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.



CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI

Prof.ssa Leda Guidi  
Avv. On. Marilina Intrieri  
Ing. Carmine Lausi  
Avv. Luisa Lodevole  
Avv. Haydée Longo  
Dott. Marco Magheri  
Prof. Giuseppe Magno  
Dott.ssa Donatella Martini  
Dott.ssa Anna Mascheroni  
Avv. Marco Meliti  
Dott.ssa Rosanna Oliva De Conciliis  
Avv. Ylli Pace  
Avv. Maria Teresa Pagano  
Avv. Marialaura Rea  
Prof. Piercesare Rivoltella  
Dott.ssa Barbara Romagnoli  
Avv. Pompilia Rossi  
Dott.ssa Maria Pia Rossignaud  
Avv. Lello Spoletini  
Dott. Christian Stocchi  
Dott. Giorgio Tamburlini  
Dott. Gianni Vicari  
Avv. Luigi Viola