

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2024.1.10.4.1
	2024.1.10.13.1
LEGISLATURA	XII

Il giorno 18 dicembre 2025 si è riunito il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANCARLO MAZZUCA  
GIORGIO TONELLI  
CARLOTTA MARÙ

Presidente  
Vicepresidente  
Componente

Svolge le funzioni di segretario il dott. GINO PASSARINI.

**OGGETTO:** CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL CORECOM EMILIA-ROMAGNA. AGGIORNAMENTO 2025.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)



## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Viste:

- la legge 31 luglio 1997, n. 249 recante *“Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;
- la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)”*.

Richiamati:

- la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 recante *“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*;
- la direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 recante *“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”*;
- il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 recante *“Attuazione delle legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”*;
- la delibera CIVIT (ora ANAC) n. 88 del 2010 recante *“Linee guida per la definizione degli standard di qualità”*;
- la delibera CIVIT (ora ANAC) n. 3 del 2012 recante *“Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi”*;
- la legge 6 novembre 2012 n. 190 recante *“Disposizione per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”* di cui, in particolare, l’articolo 1, comma 54, che prevede, per le pubbliche amministrazioni, l’adozione obbligatoria di un codice di comportamento al fine di *“assicurare la qualità dei servizi, la prevenzione dei fenomeni di corruzione, il rispetto dei doveri costituzionali di diligenza, lealtà, imparzialità e servizio esclusivo alla cura dell’interesse pubblico”*;
- il decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 recante *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e di diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* di cui, in particolare, l’articolo 32, comma 1, per cui *“le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”*;
- il decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 *“Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”* di cui, in particolare, l’articolo 12, comma 3, per cui *“Il dipendente che svolge la sua attività lavorativa in un’amministrazione che fornisce servizi al pubblico cura il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall’amministrazione anche nelle apposite carte dei servizi. Il dipendente opera al fine di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità”*;
- la deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 77 del 02/10/2025 recante *“Approvazione documento di pianificazione strategica 2026-2028 della Direzione generale Assemblea legislativa”*, che definisce, tra gli altri, gli obiettivi programmatici e strategici di performance dell’Assemblea legislativa;
- la deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 55 del 03/07/2025 recante: *“Approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2025-2027 della Direzione generale Assemblea legislativa”*;

Evidenziato che con deliberazione di Comitato n. 18 del 6 maggio 2024, è stata approvato l’aggiornamento per l’anno 2024 della Carta dei servizi e standard di qualità dei servizi del Corecom Emilia-Romagna con la





declinazione di altre funzioni e di altre attività svolte nonché con l'indicazione, per ciascuna di esse, delle modalità di erogazione e degli standard di qualità garantiti;

Dato atto:

- che la Carta dei Servizi è il documento con il quale il Corecom intende stringere un patto con i soggetti destinatari della propria attività, dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno diritto, attraverso la definizione di livelli minimi (o standard) di qualità dei servizi. Pertanto, la Carta dei Servizi è un documento dinamico, in continua evoluzione, che il Corecom si impegna ad aggiornare e modificare, periodicamente, sia in funzione di eventuali variazioni della propria attività, sia alla luce dei risultati raggiunti e del confronto con le indicazioni e i suggerimenti forniti dagli utenti. e attivando, dove necessario, azioni migliorative degli standard, al fine di rendere effettivo quel diritto fondamentale che è la qualità del servizio;
- che in quest'ottica, il Corecom applica il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e dell'anticorruzione della Direzione generale - Assemblea legislativa, conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 37001:2016, per cui ha ottenuto nel 2023, oltre alla certificazione qualità ottenuta fin dal 2010, anche la certificazione di anticorruzione delle proprie attività;
- che la Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale del Corecom, e pertanto tale documento è necessario sia costantemente aggiornato.

Ritenuto, dunque, necessario modificare l'allegato A, parte integrante e sostanziale della sopra richiamata delibera di Comitato n. 18/2024 al fine di rendere il testo aderente ai cambiamenti organizzativi e procedurali intervenuti;

Esaminata la "Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi", allegata alla presente deliberazione quale parte integrante della stessa e ritenuto di approvarla;

Dato atto del parere di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Responsabile del Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom, dott. Gino Passarini;

Richiamata la propria precedente deliberazione n. 321 del 18 ottobre 2018 "Modifica al Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (CORECOM) approvato con deliberazione n. 9/III/2008 del 23 giugno 2008";

A votazione unanime e palese

### **DELIBERA**

1. di approvare, per le motivazioni meglio precisate in parte narrativa, l'aggiornamento alla "Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi" del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2025;
2. di approvare l'Allegato A), parte integrante e sostanziale del presente atto, recante "Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi", che sostituisce a tutti gli effetti, dalla data di approvazione del presente provvedimento, il testo allegato alla deliberazione di Comitato n. 18 del 6 maggio 2024;



3. di provvedere alla pubblicazione dell'Allegato A), di cui al punto 1. che precede, nel sito web del Corecom Emilia-Romagna e nella sezione Trasparenza del sito istituzionale dell'Assemblea legislativa.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario  
Gino Passarini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente  
Giancarlo Mazzuca

r\_emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 18/12/2025.0000034.I



**Allegato A)**

## ***Carta dei Servizi***

### ***e standard di qualità dei servizi***



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)



## Sommario

Il Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom) della Regione Emilia-Romagna .....	4
Cos'è la Carta dei servizi .....	5
SEDE ORARI E CONTATTI .....	6
SEZIONE 1 - LE FUNZIONI DI GARANZIA PER I CITTADINI E LE IMPRESE .....	8
PARTE I - La gestione delle controversie tra utenti ed operatori delle comunicazioni elettroniche .....	8
1.1 - La conciliazione delle controversie .....	9
1.2 - La definizione delle controversie .....	11
1.3 - I provvedimenti temporanei e urgenti .....	12
PARTE II - I programmi dell'accesso, il diritto di rettifica e i Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) .....	13
1.4 - I programmi dell'Accesso su RAI Emilia-Romagna .....	Errore. Il segnalibro non è definito.
1.5 - Il diritto di rettifica .....	15
1.6 - La regolamentazione dei Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) in campagna elettorale .....	16
SEZIONE 2 - LE FUNZIONI DI CONTROLLO SUL SISTEMA REGIONALE DELLA COMUNICAZIONE .....	17
2.1 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio .....	17
2.2 - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali .....	19
2.3 - La gestione del Registro degli operatori di Comunicazione e Postali (ROC) .....	20
2.4 - La verifica del rispetto della normativa in materia di par condicio .....	22
SEZIONE 3 - LE FUNZIONI DI CONSULENZA PER GLI ORGANI DELLA REGIONE E LA COMUNITA' NAZIONALE .....	24
3.1 - L'educazione ai media .....	24
3.2 - L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale .....	26
3.3 - L'elenco di merito per l'editoria .....	28
3.4 - Il piano di localizzazione delle emittenti radiotelevisive - PLERT .....	29
3.5 - Lo sviluppo di progetti di fact checking .....	30
SEZIONE 4 - IL RAPPORTO CON GLI UTENTI .....	31
4.1 - La comunicazione delle attività attraverso il sito istituzionale e la pagina Facebook .....	31
4.2 - La rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti .....	32
4.3 - La gestione e rendicontazione dei reclami .....	33
4.4 - Il monitoraggio dei contatti tramite numero verde .....	34
Appendice .....	35
I. Principi fondamentali .....	35
II. Normativa di riferimento .....	36
II.a - Per la Carta dei Servizi .....	37
II.b - Per l'istituzione e il funzionamento del Corecom .....	37





Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)



## **Il Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom) della Regione Emilia-Romagna**

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Emilia-Romagna (di seguito “Corecom”) è stato istituito presso l’Assemblea legislativa dalla legge regionale 30 gennaio 2001, n.1, al fine di garantire, in ambito regionale, le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazioni.

È composto da un Presidente e due componenti, che restano in carica cinque anni e non sono immediatamente rieleggibili. Il Presidente è nominato dall’Assemblea legislativa su proposta del Presidente della Giunta; gli altri componenti sono eletti dall’Assemblea legislativa.

Presenta una complessa natura istituzionale, essendo, al tempo stesso, organo regionale titolare di competenze proprie, conferitegli dalla legge, e organo destinatario di funzioni delegate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito Agcom).

In particolare, sono funzioni delegate al Corecom da Agcom:

- la risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche attraverso lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e la definizione delle stesse;
- l’assunzione di provvedimenti temporanei in caso di interruzione del servizio;
- l’educazione ai media attraverso iniziative di studio, analisi e educazione al loro utilizzo, con particolare riferimento ai minorenni;
- l’esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- la vigilanza sul rispetto dei criteri fissati in merito alla pubblicazione e alla diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale;
- il monitoraggio delle trasmissioni radiotelevisive locali relativamente a obblighi di programmazione, pubblicità, pluralismo sociopolitico, garanzie dell’utenza e tutela dei minori;
- la gestione del Registro Operatori della Comunicazione e Postali (indicato come ROC).

Quale titolare di funzioni proprie, il Corecom svolge attività di consulenza, proposta e sostegno agli organi regionali in materia di ordinamento delle comunicazioni e di informazione. È, inoltre, organo consultivo della Regione per tutte le iniziative, comprese quelle legislative, attinenti alle politiche regionali dell’informazione e la comunicazione regionale di pubblica utilità.

Per l’esercizio delle sue funzioni, proprie o delegate, il Corecom si avvale di un’apposita struttura amministrativa di supporto, individuata nell’organizzazione dell’Assemblea legislativa: il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom.

Vasta è la platea dei destinatari delle attività del Corecom: anzitutto la comunità regionale - in particolare cittadini, associazioni e imprese, operatori delle telecomunicazioni e del sistema dei media locali - ma anche i Consiglieri regionali, l’Ente regione, il sistema delle autonomie locali dell’Emilia-Romagna e diversi organismi statali.





### Cos'è la Carta dei servizi

La presente Carta dei servizi rappresenta l'impegno che il Corecom della Regione Emilia-Romagna assume nei confronti dei propri utenti riguardo i servizi offerti e i livelli minimi (o standard) di erogazione degli stessi.

Si tratta di un documento dinamico, che il Corecom ha adottato fin dal 2014 ed in seguito aggiornato, conformemente all'evoluzione del proprio ruolo e delle proprie attività, alla luce delle modifiche normative intervenute, dei risultati raggiunti e del confronto con i bisogni e con le aspettative dell'utenza, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

In quest'ottica, il Corecom applica il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e dell'anticorruzione della Direzione generale - Assemblea legislativa, conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 37001:2016, per cui ha ottenuto nel 2023, oltre alla certificazione qualità ottenuta fin dal 2010, anche la certificazione di anticorruzione delle proprie attività.

La presente Carta è pubblicata sul sito istituzionale al link: <https://www.assemblea.emr.it/corecom/il-corecom/approfondimenti/carta-dei-servizi>



## SEDE ORARI E CONTATTI

La sede del Corecom Emilia-Romagna è in Viale Aldo Moro 44 a Bologna (Cap. 40127) ai piani 9° e 10°.



**DAL LUNEDI' AL VENERDI' CON ORARIO 10.00 - 12.00**

è attivo un numero verde gratuito (800 967701) che fornisce agli utenti informazioni sui servizi e assistenza.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)



Il ricevimento del pubblico è previsto solo **per assistenza alle procedure di invio delle istanze di conciliazione e di definizione (V.le Aldo Moro 44, Bologna)** con le seguenti modalità:

- si riceve solo su appuntamento, previa richiesta da inoltrarsi via mail nella quale, oltre a riportare i propri dati (nome, cognome, indirizzo, contatti telefonici, numero utenza interessata dal disservizio e operatore telefonico), occorre specificare in modo chiaro la problematica, riconducibile alle ipotesi previste dall'art. 4 dell'allegato C alla delibera n. 194/23/CONS ("Regolamento applicativo"), per la quale la suddetta assistenza viene richiesta (utenti privi di dotazione informatica o utenti deboli);
- per prenotare l'appuntamento scrivere all'indirizzo e-mail: [PrenotazioniCORECOMtlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:PrenotazioniCORECOMtlc@regione.emilia-romagna.it);
- per qualsiasi altra esigenza, resta attivo il servizio di Numero Verde **800.967701**, dal lunedì al venerdì, dalle ore 10 alle ore 12.

#### ATTENZIONE:

- per la presentazione delle istanze di Conciliazione e di Definizione è necessario essere muniti di SPID o CIE;
- per lo svolgimento delle suddette operazioni, in caso di impossibilità a presentarsi personalmente, è possibile delegare altro soggetto.

Tutti i periodi di sospensione del servizio del numero verde e di ricevimento del pubblico, nonché di svolgimento delle udienze di conciliazione e di definizione (in concomitanza con le principali festività, ponti o nel periodo di Ferragosto) sono preventivamente comunicati agli utenti con le seguenti modalità:

- inserzione di un avviso sul sito istituzionale e sulla pagina Facebook del Corecom;
- messaggio registrato di risposta automatica al numero verde
- comunicazioni dirette, telefoniche o telematiche.

#### TUTTI I CONTATTI:

- NUMERO VERDE GRATUITO: **800967701** attivo dal lunedì al venerdì con orario 10.00 -12.00
- E-mail per prenotare appuntamento: [PrenotazioniCORECOMtlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:PrenotazioniCORECOMtlc@regione.emilia-romagna.it)
- SITO ISTITUZIONALE: <https://www.assemblea.emr.it/corecom>
- PAGINA FACEBOOK: <https://www.facebook.com/CorecomEmiliaRomagna/>
- e-mail certificata: [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)
- e-mail: [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it)
- per i procedimenti di conciliazione e per le richieste di riattivazione dei servizi (GU5): [conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it)
- per i procedimenti di definizione delle controversie: [DefinizioneControversieTLC@Regione.Emilia-Romagna.it](mailto:DefinizioneControversieTLC@Regione.Emilia-Romagna.it)



## SEZIONE 1 - LE FUNZIONI DI GARANZIA PER I CITTADINI E LE IMPRESE

Questa sezione comprende attività che hanno come comune obiettivo la tutela di diritti o la promozione di opportunità per i cittadini e le imprese del territorio regionale.

### **PARTE I - La gestione delle controversie tra utenti ed operatori delle comunicazioni elettroniche**

Il Corecom fornisce un servizio gratuito e di facile accesso per la gestione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche (telefonia, connessioni dati e servizi accessori) ed utenti inerenti il mancato rispetto di disposizioni relative al servizio universale e i diritti degli utenti stabilite da norme, condizioni contrattuali e carte dei servizi.

Le istanze di conciliazione, di definizione delle controversie e quelle finalizzate all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza devono essere presentate, a pena di irricevibilità, esclusivamente in modo telematico attraverso la piattaforma "Conciliaweb", predisposta da Agcom, cui si accede al link: <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>, compilando gli appositi moduli on-line ivi presenti (web form UG – GU5 e GU14).

Gli utenti che per la propria condizione personale non sono in grado di partecipare, neanche tramite soggetto delegato, alla procedura con modalità telematiche (cosiddetti "utenti deboli") possono proporre istanza presentandosi presso gli uffici del Corecom - V.le A. Moro 44 Bologna - avvalendosi delle strumentazioni messe a loro disposizione e del supporto di personale adeguatamente formato.

L'assistenza verrà fornita fissando un appuntamento, da richiedersi inviando e-mail all'indirizzo: [PrenotazioniCORECOMtlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:PrenotazioniCORECOMtlc@regione.emilia-romagna.it).

Le comunicazioni relative alle procedure, inclusi i verbali, avvengono tramite piattaforma Conciliaweb, che prevede l'invio alle parti di notifiche via e-mail o, per gli utenti sprovvisti di posta elettronica, tramite sms.

Per i soli utenti deboli, e su loro richiesta, le comunicazioni sono inviate anche tramite posta all'indirizzo di residenza indicato all'atto di presentazione dell'istanza.

**Le udienze** si svolgono in web conference tramite accesso a virtual room ovvero audio fonicamente.

A partire dal 2019, è stato sottoscritto l'Accordo di collaborazione tra Corecom e Anci Emilia-Romagna finalizzato alla diffusione di postazioni Conciliaweb sul territorio garantendo agli utenti, in particolare a quelli non informatizzati, l'assistenza di personale adeguatamente formato.

A partire dal 2020 il quadro di collaborazioni con le realtà locali per l'apertura di punti di accesso periferici si completa grazie all'accordo tra Corecom ed UPI (Unione delle Province Italiane) Emilia-Romagna .

Di seguito, l'elenco degli sportelli Corecom attualmente attivi sul territorio con relativi giorni di ricevimento, orari e recapiti telefonici.

- Cesena (FC), c/o sede Comune, Piazza Saffi 8, martedì con orario 14.00 - 17.00, mercoledì con orario 8.30-13.30. Tel. 0547356875;
- Montereenzio (BO), c/o sede Comune, Piazza Guerrino De Giovanni 1, martedì, giovedì e sabato, con orario 10.00 - 12.00. Tel. 051929002;
- Sant'Agata Bolognese (BO), c/o Ufficio Tributi del Comune di Sant'Agata Bolognese, Via 2 Agosto 1980, n. 118, martedì e giovedì con orario dalle 9:00 alle 13:00. Tel. 0516818966;
- Piacenza, c/o sede Provincia, Corso Garibaldi 50, lunedì, con orario 10.00-12.00. Tel. 0523795427;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)



- Ravenna, c/o sede Provincia, Piazza Caduti per la Libertà 2, martedì e giovedì, con orario 10.00 - 12.00 e 15.00-17.00. Tel. 0544258001;
- Reggio Emilia, c/o sede Provincia, Corso Garibaldi 59, venerdì, con orario 9.00-13-00;

L'elenco degli sportelli decentrati, costantemente aggiornato, è reperibile al link: <https://www.assemblea.emr.it/corecom/le-attivita/controversie/conciliaweb>.

Considerata la specificità delle procedure che si vanno ad esaminare, caratterizzate da un ampio reticolo normativo e da rilevanti, contrapposti, interessi di utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, il Corecom, alla luce dell'estensione della categoria dei "Soggetti accreditati" di cui si dirà ampiamente nella successiva sezione 1.1., organizza, ove costoro ne facciano richiesta, attività formative e di aggiornamento orientate a fornire tutti gli strumenti utili a garantire "ai cittadini e le imprese del territorio regionale" un alto livello di protezione e professionalità.

Per facilitare all'utente l'utilizzo operativo della piattaforma, è a disposizione, sulla Home page di Conciliaweb un "Manuale utente".

### 1.1 - La conciliazione delle controversie

<b>Descrizione</b>	La conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie basato su una procedura semplice, nel corso della quale, alla presenza di un soggetto neutrale (il conciliatore), le parti cercano di trovare una soluzione amichevole alla controversia. L'istanza di conciliazione presentata al Corecom ha lo scopo di risolvere le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere Agcom, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Conciliazioni e provvedimenti d'urgenza
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a> <a href="mailto:conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it">conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	La conciliazione avviene tramite la presentazione di un'istanza (UG), da avviarsi tramite la piattaforma Conciliaweb; è un procedimento gratuito che non richiede assistenza legale.
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	Il procedimento si conclude di norma entro 30/60 giorni dall'invio dell'istanza.





<b>Contenuto / efficacia</b>	<p>Il tentativo di conciliazione in materia di comunicazioni telefoniche è una procedura obbligatoria che deve essere attivata prima di ricorrere alla giustizia ordinaria; in oltre il 60% dei casi si chiude con esito favorevole, le trovano un accordo e il verbale che viene sottoscritto è titolo esecutivo e chiude in modo definitivo la controversia. Il regolamento di procedura Agcom indica, come termini ordinatori, 30 o 60 giorni per la chiusura del procedimento. Per circa il 90% delle istanze, l'udienza viene quindi convocata entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza e praticamente il 100% viene chiuso nei 60 giorni.</p>
----------------------------------	---





## 1.2 - La definizione delle controversie

<b>Descrizione</b>	L'attività di definizione prende avvio qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto, anche solo parzialmente, esito negativo ed ha l'obiettivo di concludere la vertenza attraverso un provvedimento di natura giustiziale che sarà assunto dal Comitato o dal Responsabile della struttura (quest'ultimo competente per le sole controversie di valore non eccedente i 500,00 euro) nel caso le parti non abbiano raggiunto un accordo nel corso dell'eventuale udienza di discussione. La definizione delle istanze rappresenta un procedimento complesso, articolato nelle diverse fasi dell'istruttoria, dell'eventuale udienza di discussione e della decisione finale che, nel caso sia di competenza del Comitato, prende il nome di delibera. Se assunta dal Responsabile della struttura il provvedimento decisorio prende il nome di determina. Anche questa procedura è completamente gratuita. L'istanza può essere presentata entro e non oltre tre mesi (termine perentorio) dalla data di protocollazione del verbale di mancato accordo a seguito di svolgimento dell'udienza di conciliazione. Entro 180 giorni (termine ordinatorio) dalla data di deposito dell'istanza di definizione viene adottato il provvedimento finale. A maggior tutela degli utenti, il Corecom ha stabilito di procedere al costante monitoraggio delle comunicazioni di avvenuta ottemperanza degli stessi.
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Definizioni
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero Verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a> <a href="mailto:DefinizioneControversieTLC@Regione.Emilia-Romagna.it">DefinizioneControversieTLC@Regione.Emilia-Romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	La definizione della controversia avviene tramite la presentazione di un'istanza (GU14), da avviarsi tramite la piattaforma Conciliaweb; è un procedimento gratuito che non richiede assistenza legale.
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	Il termine (ordinatorio) previsto dal Regolamento di procedura di Agcom per la conclusione del procedimento è di 180 giorni dalla data di proposizione dell'istanza.
<b>Contenuto / efficacia</b>	il Corecom si pone l'obiettivo di concludere i procedimenti entro 180 giorni dalla data di presentazione dell'istanza almeno nell'80% dei casi, in linea con l'obiettivo "efficienza" assegnato da Agcom.







### 1.3 - I provvedimenti temporanei e urgenti

<b>Descrizione</b>	<p>Al momento della presentazione di un'istanza di conciliazione o di definizione, il cittadino può avviare anche un procedimento d'urgenza qualora il disservizio consista tutto o in parte anche nella interruzione, sospensione o malfunzionamento dei servizi. Il Corecom, verificata l'ammissibilità della richiesta da parte dell'utente, la trasmette all'operatore di telecomunicazione che ha cinque giorni di tempo per presentare memorie e documentazioni. Entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, il Corecom, con atto motivato, adotta il provvedimento temporaneo, rigetta la richiesta o archivia il procedimento per esito positivo, dandone comunicazione alle parti.</p> <p>Gli operatori sono tenuti ad eseguire gli interventi di ripristino dei servizi di comunicazione entro il termine indicato nel provvedimento emanato dal Corecom. Se ciò non avviene il Corecom informa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che può adottare specifiche sanzioni.</p>
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Conciliazioni e provvedimenti d'urgenza
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero Verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a> <a href="mailto:conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it">conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	il procedimento d'urgenza (GU5) avviene tramite la presentazione di un'istanza, da avviarsi tramite la piattaforma Conciliaweb; è un procedimento gratuito che non richiede assistenza legale.
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	Entro dieci giorni dalla presentazione dell'istanza, il Corecom adotta un provvedimento temporaneo per il ripristino della funzionalità del servizio, ovvero rigetta la richiesta, dandone comunicazioni alle parti.
<b>Contenuto / efficacia</b>	Attraverso la gestione del procedimento d'urgenza che prevede uno scambio di memorie con l'operatore telefonico, si addiuvano in circa il 65% dei casi al ripristino dei servizi grazie ad un intervento diretto dell'operatore o a seguito dell'ottemperanza al provvedimento emanato dal Corecom.





**PARTE II - I programmi dell'accesso, il diritto di rettifica e i Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG)****1.4 - I programmi dell'Accesso su RAI Emilia-Romagna**

<b>Descrizione</b>	<p>Il Corecom regola, gestisce e monitora la partecipazione alle trasmissioni televisive di Rai Emilia-Romagna di soggetti collettivi organizzati: partiti e gruppi rappresentati in Parlamento o in assemblee elettive locali, autonomie locali e loro organizzazioni associative in ambito regionale, articolazioni in ambito regionale dei sindacati nazionali, articolazioni in ambito regionale delle confessioni religiose, articolazioni in ambito regionale dei movimenti politici, enti e associazioni politiche e culturali in ambito regionale, associazioni del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute in ambito regionale, gruppi etnici e linguistici in ambito regionale e altri gruppi di rilevante interesse sociale in ambito regionale.</p> <p>Le trasmissioni consistono in programmi della durata massima di tre minuti e mezzo, realizzati integralmente con mezzi propri.</p> <p>All'inizio di ogni anno solare il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom predispone un calendario delle scadenze trimestrali per la presentazione, da parte dei soggetti collettivi del territorio, delle domande per l'accesso alle trasmissioni televisive di RAI Emilia-Romagna.</p> <p>Trimestralmente, sul sito internet istituzionale vengono pubblicate le date di scadenza utili per la presentazione delle domande di accesso televisivo e la relativa modulistica.</p> <p>Il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom - riceve tali domande, ne esamina l'ammissibilità, mentre il Comitato adotta il piano trimestrale delle trasmissioni televisive, ripartendo tra i soggetti ammessi il tempo messo a disposizione dalla sede regionale della RAI.</p> <p>Dopo aver dato comunicazione ai richiedenti in merito alle date di messa in onda fissate da RAI Emilia-Romagna, riceve e prende visione del contenuto dei filmati e, infine, svolge attività di vigilanza sulla corretta messa in onda da parte della RAI nonché sul rispetto del divieto, per i soggetti ammessi, di fare comunicazione politica o di inserire pubblicità commerciale nei programmi.</p> <p>Per partecipare ai programmi dell'accesso è necessario fare domanda utilizzando il modello predisposto dal Corecom scaricabile sul sito istituzionale all'indirizzo <a href="http://www.assemblea.emr.it/corecom/attivita/programmi-dellaccesso">http://www.assemblea.emr.it/corecom/attivita/programmi-dellaccesso</a>.</p>
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Controllo dei Media
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	I soggetti interessati ai programmi dell'accesso devono presentare domanda al Corecom entro il primo giorno non festivo del mese precedente il trimestre di riferimento.





Standard di qualità	
<b>Tempestività</b>	Il Corecom, salvo circostanze non dipendenti dalla propria volontà (par condicio, pausa estiva RAI, ecc.), garantisce l'autorizzazione alla messa in onda dei programmi di accesso relativi ad ogni trimestre.
<b>Contenuto / efficacia</b>	Il Corecom, per lo svolgimento delle attività di propria competenza, garantisce il rispetto dei termini di legge previsti.





## 1.5 - Il diritto di rettifica

<b>Descrizione</b>	Il diritto di rettifica tutela chiunque si ritenga leso nei suoi interessi morali, quali in particolare l'onore e la reputazione, o materiali da trasmissioni contrarie a verità. Il diritto di rettifica consiste nella facoltà del soggetto, di cui siano stati lesi gli interessi - da parte di un fornitore di servizi di media audiovisivi o radiofonici, di una emittente radiofonica o della concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale - che sia trasmessa apposita rettifica. Se ciò non avviene entro 48 ore, il cittadino può rivolgersi al Corecom che, verificata la fondatezza della richiesta, può ordinare all'emittente la rettifica. Nel caso in cui l'emittente non rispetti l'ordine impartito, il Corecom trasmette la relativa documentazione all'Agcom.
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Controllo dei Media
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	La richiesta di intervento è rivolta al Corecom, che, verificatane la fondatezza, ordina all'emittente la rettifica.
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	Il Corecom svolge le attività relative alle richieste ricevute entro 30 giorni dalla loro presentazione.
<b>Contenuto / efficacia</b>	Il Corecom garantisce il rispetto di tale termine per lo svolgimento delle attività di propria competenza.





## 1.6 - La regolamentazione dei Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) in campagna elettorale

<b>Descrizione</b>	<p>In occasione delle consultazioni elettorali o referendarie, dalla data di ammissione delle candidature a quella di chiusura della campagna elettorale, il Corecom ha il compito di regolare la messa in onda, sulle emittenti radiotelevisive locali, dei messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG) con cui le forze politiche presentano agli elettori, non in contraddittorio, i candidati, le liste ed i programmi elettorali.</p> <p>Le emittenti che vogliono trasmettere tali messaggi devono comunicare la propria disponibilità al Corecom, inviando il modulo MAG 1 disponibile sul sito Agcom in occasione di ogni campagna elettorale e comunicando le fasce orarie di messa in onda. Eventuali variazioni dell'orario di messa in onda possono essere comunicate in qualsiasi momento con il modulo MAG 2 disponibile sul sito Agcom. Le emittenti hanno diritto ad un rimborso da parte dello Stato, nella misura stabilita ogni anno dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.</p> <p>I soggetti politici che desiderino usufruire di tale possibilità devono presentare alle emittenti - e per conoscenza al Corecom - il modulo MAG 3 disponibile sul sito Agcom.</p>
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Controllo dei Media
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Il Corecom fissa il numero complessivo dei messaggi autogestiti da mandare in onda e la loro ripartizione fra i soggetti politici richiedenti; stabilisce, mediante sorteggio, l'ordine di messa in onda all'interno dei palinsesti radiotelevisivi; rendiconta - al MIMIT - i rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive che hanno trasmesso i MAG.
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	Il Corecom garantisce di dare corso a tutti gli adempimenti relativi alla ricezione e messa in onda dei MAG, subordinatamente alle comunicazioni Ministero delle Imprese e del Made in Italy circa le somme stanziare annualmente a rimborso.
<b>Contenuto / efficacia</b>	Il Corecom, per lo svolgimento delle attività di propria competenza, garantisce il rispetto dei termini di legge previsti.



## SEZIONE 2 - LE FUNZIONI DI CONTROLLO SUL SISTEMA REGIONALE DELLA COMUNICAZIONE

Questa sezione comprende attività tese a verificare il rispetto di disposizioni di legge e di adempimenti a carico degli operatori di comunicazione.

### 2.1 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio

<b>Descrizione</b>	<p>La trasmissione dei contenuti da parte delle emittenti radiofoniche e televisive è regolata da norme che garantiscono alcuni principi fondamentali, come il diritto all'informazione, il pluralismo sociale e politico, la tutela degli utenti e dei minori.</p> <p>Il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom - su delega dell'Autorità ha il compito di verificare il rispetto di questi principi nel sistema radiotelevisivo locale: pertanto, effettua controlli periodici sulla programmazione delle emittenti del territorio regionale rilevando, anche in seguito a segnalazione dei cittadini, l'eventuale messa in onda di contenuti in contrasto con le regole poste a difesa dei telespettatori.</p> <p>Il monitoraggio sulle emittenti locali si articola in quattro macroaree, definite dall'Agcom:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) obblighi di programmazione;</li><li>2) comunicazione commerciale audiovisiva;</li><li>3) pluralismo sociopolitico;</li><li>4) garanzie dell'utenza, inclusa la tutela dei minori.</li></ol> <p>La registrazione delle trasmissioni televisive viene effettuata direttamente dal Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom- 24 ore su 24, attraverso un sistema di registrazione digitale, comprendente tre impianti ubicati a Bologna, Rimini e Parma per il monitoraggio delle emittenti della regione.</p> <p>Le registrazioni acquisite sono conservate e tenute sulla base di un regolamento interno approvato con delibera Corecom n. 38/2012 "Regolamento per la gestione, l'utilizzo e la fruizione del Sistema di Monitoraggio TV del Corecom Emilia-Romagna", che disciplina anche le modalità di accesso alle stesse.</p>
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Controllo dei Media
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	La funzione del monitoraggio svolta dal Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom - è un insieme di attività che comprende la raccolta sistematica, la rilevazione e l'analisi dei dati e delle informazioni sui programmi trasmessi dalle emittenti televisive locali.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)



Standard di qualità	
<b>Tempestività</b>	Il Corecom, fatta salva la sospensione dei termini per cause non attribuibili al Corecom stesso, conclude l'attività istruttoria relativa alle presunte violazioni entro 120 giorni dalla notifica della contestazione ai potenziali interessati, trasmettendo ad AGCOM la deliberazione che conclude gli accertamenti istruttori.
<b>Contenuto / efficacia</b>	Il Corecom, per lo svolgimento delle attività di propria competenza, garantisce il rispetto dei termini di legge previsti.





## 2.2 - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali

<b>Descrizione</b>	Il Corecom svolge funzioni di vigilanza e di controllo in merito al rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi - sia d'opinione che politici ed elettorali - sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale, secondo le direttive impartite dall'Agcom. I risultati dei sondaggi possono, infatti, essere pubblicati e diffusi sui mezzi di comunicazione di massa unicamente se accompagnati da una corretta e completa Nota informativa e se contestualmente resi disponibili, nella loro integralità, attraverso un Documento, pubblicato sul sito Internet dell'Autorità (per i sondaggi d'opinione) o sul sito Internet della Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per l'informazione e l'editoria (per i sondaggi politici ed elettorali).
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Controllo dei Media
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	L'attività si sviluppa attraverso il monitoraggio d'ufficio e sulla base delle segnalazioni da parte di utenti, associazioni e organizzazioni.
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	Il Corecom assegna al destinatario 10 giorni per produrre memorie giustificative o richiedere di essere sentito e, entro 30 giorni, trasmette l'istruttoria svolta all'Autorità.
<b>Contenuto / efficacia</b>	Il Corecom garantisce il rispetto di tali termini per lo svolgimento delle attività di propria competenza.





### 2.3 - La gestione del Registro degli operatori di Comunicazione e Postali (ROC)

<b>Descrizione</b>	<p>Il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) è l'anagrafe degli operatori di comunicazione presenti in Emilia-Romagna ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, di consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anticoncentrazione e la tutela del pluralismo informativo.</p> <p>L'iscrizione al ROC costituisce un prerequisito per l'accesso a benefici per le attività editoriali previsti da leggi nazionali ed è obbligatoria per i seguenti soggetti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- gli operatori di rete;</li><li>- i fornitori di contenuti / fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici;</li><li>- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;</li><li>- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;</li><li>- le imprese concessionarie di pubblicità;</li><li>- le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi;</li><li>- le agenzie di stampa a carattere nazionale;</li><li>- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;</li><li>- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;</li><li>- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica;</li><li>- gli operatori economici esercenti l'attività di <i>call center</i>;</li><li>- i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione;</li><li>- i fornitori di servizi di intermediazione <i>online</i>, ossia le persone fisiche o giuridiche che, anche se non stabilite o residenti nel territorio nazionale, forniscono servizi di intermediazione <i>online</i> (come definiti dal Regolamento UE 2019/1150) agli utenti commerciali stabiliti o residenti in Italia; ed i fornitori di motori di ricerca <i>online</i> (come definiti dal Regolamento UE 2019/1150), forniti in lingua italiana od agli utenti stabiliti o residenti in Italia;</li><li>- fornitori di servizi postali.</li></ul> <p>L'attività di gestione del ROC è una delle materie delegate da Agcom ed è gestita attraverso un sistema informativo automatizzato fornito dall'Autorità in cui, ad ogni soggetto iscritto, in ragione del codice fiscale, è attribuito un univoco numero di posizione progressivo. Il nuovo sistema telematico attinge in maniera automatica ai dati comunicati dalle imprese al Registro delle Imprese gestito dalle Camere di Commercio e garantisce una semplificazione degli adempimenti a carico gli operatori: infatti, tutte le comunicazioni previste dal regolamento Agcom sono attualmente predisposte ed inviate in forma esclusivamente telematica attraverso il portale <a href="http://impresainungiorno.gov.it">impresainungiorno.gov.it</a></p> <p>Il ROC comprende una parte di dati ad accesso riservato ed una ad accesso libero che è consultabile sul sito web <a href="https://www.agcom.it/elenco-pubblico">https://www.agcom.it/elenco-pubblico</a></p>
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Servizi alle Imprese







<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero Verde gratuito: <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>Le attività di gestione del ROC di competenza del Corecom comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione mediante la verifica dei requisiti richiesti;</li><li>- l'aggiornamento del Registro mediante la gestione delle numerose informazioni fornite da tutti i soggetti tenuti all'iscrizione, con eventuale cancellazione delle imprese non più in possesso dei requisiti di legge;</li><li>- il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro stesso.</li></ul> <p>I modelli necessari per inoltrare le varie richieste sono compilabili esclusivamente in forma telematica, dopo aver effettuato con la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) l'accesso al portale <a href="http://impresainungiorno.gov.it">impresainungiorno.gov.it</a>.</p> <p>Fanno eccezione il modello per la richiesta di certificazione di iscrizione e il modello di autocertificazione antimafia, reperibili al link: <a href="#">Domande frequenti sul Roc (FAQ) — Corecom (assemblea.emr.it)</a>.</p>
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	<p>Termini di legge (ordinatori):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 30 giorni dal ricevimento della richiesta di iscrizione / cancellazione / certificazione di iscrizione;</li><li>• ulteriori 30 giorni in caso di richiesta di integrazione;</li><li>• ulteriori 30 giorni in caso di invio di diffida ad adempiere.</li></ul>
<b>Contenuto / efficacia</b>	Fatta salva la sospensione dei termini per cause non attribuibili al Corecom, quest'ultimo garantisce la chiusura dei procedimenti nei termini di legge.





## 2.4 - La verifica del rispetto della normativa in materia di par condicio

<b>Descrizione</b>	<p>Durante i periodi di campagna elettorale, il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom vigila sul rispetto della normativa in materia di <i>par condicio</i>.</p> <p>Tale normativa si applica a partire dalla data di convocazione dei comizi elettorali o referendari: da quella data il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom può ricevere - entro i 10 giorni successivi al verificarsi del fatto - segnalazioni di violazione della normativa in materia di <i>par condicio</i> da parte di una emittente locale o di un editore o segnalazioni di violazione del divieto di comunicazione istituzionale previsto dall'art. 9 della legge n. 28/2000.</p> <p>Relativamente alle citate segnalazioni, il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom - svolge tutta l'attività istruttoria ritenuta necessaria per l'accertamento dei fatti e trasmette una proposta di decisione all'Agcom.</p> <p>Il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom - svolge inoltre, durante i periodi di campagna elettorale, funzioni consultive, ricevendo e gestendo richieste di parere relative alla disciplina in materia di <i>par condicio</i> da parte di amministrazioni pubbliche, soggetti politici ed emittenti.</p> <p>Nei periodi non interessati da campagna elettorale o referendaria, il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom- svolge attività di vigilanza sul rispetto, da parte delle emittenti radiotelevisive locali, dei principi generali del pluralismo, dell'obiettività, della completezza e dell'imparzialità dell'informazione e supporta l'Autorità nello svolgimento di attività preparatorie e istruttorie.</p>
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Controllo dei Media
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>L'attività comprende il monitoraggio delle trasmissioni, l'istruttoria su eventuali violazioni, la ricerca di accordi in caso di contenziosi e una costante attività di raccordo informativo con le emittenti, i soggetti politici ed Agcom.</p> <p>Anche nei periodi non interessati da campagna elettorale, il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom svolge le citate funzioni consultive.</p>
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	<p>Termini di legge:</p> <p>1) Violazione della normativa in materia di par condicio da parte di emittente locale o di un editore:</p>





	<ul style="list-style-type: none"><li>- 12 ore dalla ricezione della segnalazione per il ritiro, da parte della Guardia di Finanza (inviata dal Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom), delle registrazioni relative alle trasmissioni segnalate;</li><li>- 24 ore dalla ricezione della segnalazione per la conclusione dell'istruttoria sommaria e l'invio ad Agcom - che deve provvedere entro le 48 ore successive - della deliberazione di Comitato conclusiva del procedimento istruttorio.</li></ul> <p>2) Violazione del divieto di comunicazione istituzionale previsto dall'art. 9 della legge n. 28/2000:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- entro 15 giorni dalla data di ricezione della segnalazione, il Corecom invia all'Agcom, per gli adempimenti di competenza, la delibera conclusiva del procedimento istruttorio.</li></ul> <p>3) Richiesta di pareri in materia di par condicio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta di parere, il Corecom inoltra al richiedente, a mezzo PEC, la relativa risposta.</li></ul>
<b>Contenuto / efficacia</b>	Il Corecom, per lo svolgimento delle attività di propria competenza, garantisce il rispetto dei termini di legge previsti.



**SEZIONE 3 - LE FUNZIONI DI CONSULENZA PER GLI ORGANI DELLA REGIONE E LA COMUNITA' NAZIONALE****3.1 - L'educazione ai media**

<b>Descrizione</b>	<p>L'educazione ai media rappresenta, per il Corecom, un'attività strategica per promuovere e favorire un uso critico, consapevole e creativo dei mezzi mediatici (TV, internet, social, dispositivi digitali), la conoscenza dei linguaggi multimediali, la capacità di analisi e di interpretazione critica dei contenuti e/o dei messaggi trasmessi.</p> <p>In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tale impegno è sancito dall'art. 12 della L.R. n. 14/2008 "Norme in materia di politiche per le giovani generazioni" che promuove l'educazione ai media sostenendo iniziative di ricerca e progetti di formazione destinati ai giovani, affidando al Corecom un ruolo di protagonista;</li><li>• l'Agcom, con l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017, ha attribuito tale materia ai Corecom, quale ulteriore funzione delegata.</li></ul> <p>Al fine dell'espletamento delle suddette attività, l'Area Corecom collabora con le Aree Cittadinanza attiva e Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza del Settore Diritti dei cittadini, con l'Ufficio Scolastico regionale, la Polizia Postale e l'Università di Bologna.</p>
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Controllo dei Media
<b>Riferimenti di contatto</b>	<p>Numero verde gratuito <b>800 967701</b></p> <p>Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a></p>
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>In tale contesto, il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom si adopera per:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• promuovere il Codice di autoregolamentazione "Tv e Minori", il Codice "Media e sport", la Carta di Treviso, la legge 17 maggio n. 70 del 2024 "Disposizioni e delega al Governo in materia di prevenzione e contrasto del bullismo e del cyberbullismo", che estende l'applicazione della precedente normativa (legge 29 maggio 2017, n. 71" Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo") anche al bullismo tradizionale nelle scuole. Questa legge introduce misure preventive e educative, un codice di comportamento per le scuole, supporto psicologico e prevede la possibilità di azioni più incisive in caso di gravi episodi. La legge è entrata in vigore il 14 giugno 2024.</li><li>• diffondere la <i>Media Education</i> attraverso laboratori e incontri nelle scuole secondarie di primo grado del territorio regionale, nonché progetti di ricerca e pubblicazioni sull'uso dei mezzi di comunicazione con particolare attenzione a</li></ul>





	<p>opportunità e rischi connessi al web, reputazione on line, promozione delle strategie per la navigazione sicura e responsabile in rete.</p> <p>Al fine dell'espletamento delle suddette attività, l'Area Corecom collabora con le Aree Cittadinanza attiva e Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza del Settore Diritti dei cittadini, con gli Uffici Scolastici Provinciali, con l'Ufficio Scolastico regionale, la Polizia Postale e l'Università di Bologna.</p>
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	<p>Il Corecom partecipa all'offerta formativa dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna attraverso la partecipazione al catalogo "L'Assemblea legislativa per le scuole". Si tratta di una pubblicazione on line, che raccoglie le proposte regionali per promuovere l'educazione alla cittadinanza</p>
<b>Contenuto / efficacia</b>	<p>L'attività offerta annualmente è rappresentata dal progetto "A scuola coi media", mediante la quale il Corecom si propone di soddisfare le richieste provenienti dalle scuole della Regione su temi quali bullismo, cyberbullismo e hate speech, l'utilizzo dei social network, la privacy, la condivisione delle immagini e dei contenuti, le fake news e le intelligenze creative e artificiali.</p> <p>È prevista l'organizzazione di convegni ed eventi, anche a carattere seminariale, dedicati all'approfondimento dei diversi aspetti che incidono sulle trasformazioni in atto nel sistema delle comunicazioni.</p>





### 3.2 - L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale

<b>Descrizione</b>	<p>La legge regionale 23 giugno 2017, n. 11 <i>"Sostegno all'editoria locale"</i> si pone l'obiettivo di favorire il pluralismo dell'informazione, prevedendo meccanismi di finanziamento pubblico e di incentivi da erogare ad una molteplice tipologia di soggetti.</p> <p>Il novero dei possibili beneficiari è esteso: emittenti televisive e radiofoniche, agenzie di stampa e giornali, sia cartacei che on line. Lo scopo della procedura è quello di agevolare l'assunzione di personale giornalistico, incentivando l'occupazione, con particolare riguardo a quella giovanile e di altre categorie svantaggiate.</p> <p>L'ammissione al contributo è subordinata alla sussistenza di determinati requisiti da parte del soggetto richiedente: iscrizione all'Albo dei Giornalisti del personale dell'impresa editrice; rispetto del contratto collettivo nazionale di categoria o del principio dell'equo compenso; essere in regola con i contributi previdenziali; diffusione almeno del 60% dell'informazione locale prodotta con una certa periodicità.</p> <p>Sono escluse da questa procedura le emittenti di televendite e quelle che trasmettono programmi vietati ai minori; le testate dei partiti, movimenti politici, sindacali, di associazioni professionali o di categoria.</p> <p>Nell'assegnazione delle provvidenze si osserva il principio sancito dalla normativa europea, in base a cui non si possono erogare soldi pubblici alla medesima impresa, sforando un certo tetto, c.d. principio <i>"de minimis"</i>.</p>
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Servizi alle Imprese.
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero Verde gratuito: <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>La fase istruttoria è affidata al Corecom che, per stilare una graduatoria degli aventi diritto alle provvidenze, in primo luogo, si relaziona con organizzazioni di categoria, enti previdenziali e altre pubbliche amministrazioni, sulle cui dichiarazioni effettua numerosi controlli e accertamenti. Successivamente, il Corecom passa alla verifica della sussistenza dei requisiti richiesti in capo ai soggetti richiedenti il contributo, avvalendosi anche del Registro degli Operatori di Comunicazione e Postali per il reperimento ed il raffronto dei dati.</p> <p>Tali attività di controllo vengono effettuate sulle dichiarazioni rese nella forma di dichiarazione sostitutiva di certificazione/atto di notorietà.</p>
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	Il Responsabile del procedimento – appartenente alla struttura della Giunta individuata dal bando per la ricezione delle istanze – definisce la numerosità ed





	individuare le dichiarazioni da sottoporre a controllo, si avvale del Corecom che, effettuate le verifiche richieste, gli trasmette, entro 90 giorni i relativi esiti (DGR n. 1293/2018 All. 1, lettera Q, comma 2).
<b>Contenuto / efficacia</b>	Il Corecom si impegna a rispettare i termini previsti dalla normativa sopra citata.





### 3.3 - L'elenco di merito per l'editoria

<b>Descrizione</b>	<p>La legge regionale 23 giugno 2017, n. 11 <i>"Sostegno all'editoria locale"</i> prevede la realizzazione di un elenco di merito con le seguenti finalità: la costituzione di una banca dati telematica di riferimento e di controllo, sia per il territorio, sia per una possibile integrazione con il ROC; la realizzazione del principio della semplificazione, in base a cui non c'è il bisogno di produrre gli stessi documenti, che sono previsti per altri adempimenti.</p> <p>Alla realizzazione di tale elenco partecipano e collaborano le associazioni e i sindacati di categoria.</p>
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Servizi alle Imprese (a norma della DGR n. 2072 del 03/12/2018).
<b>Riferimenti di contatto</b>	<p>Numero Verde gratuito: <b>800 967701</b></p> <p>Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a></p>
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>L'iscrizione è su base volontaria, purché i soggetti che vi si iscrivono siano in possesso di requisiti di carattere generale e specifico, previsti dall'art. 3 della legge regionale 23 giugno 2017, n. 11 e si impegnino a garantire, mediante dichiarazione obbligatoria, lo svolgimento dei controlli da parte del Corecom, finalizzati all'accertamento della presenza e della successiva sussistenza dei requisiti richiesti.</p> <p>L'attività è costituita dalla formazione e dalla tenuta dell'elenco, ivi compresi eventuali aggiornamenti.</p>
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	Il Corecom garantisce di adempiere tempestivamente alle segnalazioni provenienti delle singole aziende che desiderano iscriversi.
<b>Contenuto / efficacia</b>	Il Corecom, per lo svolgimento delle attività di propria competenza, garantisce il rispetto dei termini previsti dalla legge regionale 11/2017.







### 3.4 - Il piano di localizzazione delle emittenti radiotelevisive - PLERT

<b>Descrizione</b>	<p>Nel rispetto della LR 30/2000 - norme per la tutela della salute e la salvaguardia dell'ambiente dall'inquinamento elettromagnetico - e del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze radiotelevisive approvato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, le Province si devono dotare di un Piano Provinciale di localizzazione dell'emittenza radiotelevisiva, in seguito denominato P.L.E.R.T.</p> <p>La Regione Emilia-Romagna si è dotata di uno strumento, un Database geografico, per raccogliere e geolocalizzare gli impianti delle Radio e delle Televisioni dell'intero territorio regionale. La realizzazione del Database ottenuto omogeneizzando i dati provenienti da tutte le Province della Regione è costantemente monitorato e soggetto a modifiche, integrazioni e/o aggiornamenti.</p>
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Servizi alle Imprese
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero Verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Sito istituzionale. Link alla consultazione: <a href="https://www.assemblea.emr.it/corecom/le-attivita/servizi-per-le-imprese/bancadati-radiotv-locali">https://www.assemblea.emr.it/corecom/le-attivita/servizi-per-le-imprese/bancadati-radiotv-locali</a>
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	Il Corecom garantisce di adempiere alle segnalazioni provenienti dalle singole Province per modificare/aggiornare il database o ad eventuali chiarimenti da parte degli utenti.
<b>Contenuto / efficacia</b>	Geolocalizzazione gli impianti delle Radio e delle Televisioni dell'intero territorio regionale





### 3.5 - Lo sviluppo di progetti di fact checking

<b>Descrizione</b>	<p>Partendo dal problema delle fake news che influenzano l'opinione pubblica, soprattutto in periodi elettorali. La regione ha varato un progetto pilota con l'intento di monitorare-ridimensionare il fenomeno.</p> <p>Il progetto si basa sull'analisi dei dati provenienti da un social network, utilizzando modelli specifici per valutare l'affidabilità dei post e delle pagine. L'approccio prevede la definizione di una serie di indicatori chiave (KPI) che consentono di descrivere il fenomeno in modo strutturato, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la quantità di fake news rilevate;</li><li>• la classificazione delle pagine in base al loro livello di affidabilità;</li><li>• la profilazione degli utenti secondo la qualità dei contenuti che seguono e condividono.</li></ul> <p>Questa metodologia permette di ottenere una visione complessiva del problema e di individuare strategie mirate per contenere l'impatto delle campagne di disinformazione.</p>
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Servizi alle Imprese
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero Verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Attualmente il prodotto è in fase pilota e non è prevista l'erogazione
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	Trattandosi di attività in fase di elaborazione, si prevede di rilasciare gli standard di qualità una volta avvenuto il trasferimento all'interno del Data Center della Regione Emilia-Romagna
<b>Contenuto / efficacia</b>	Si eseguono test di verifica su alcuni social network ed in particolare sono stati condotti alcuni case study sul social network X (ex-twitter) su particolari hashtag come ad esempio #brunello, #aemilia per la settimana della legalità.



**SEZIONE 4 - IL RAPPORTO CON GLI UTENTI****4.1 - La comunicazione delle attività attraverso il sito istituzionale e la pagina Facebook ed Instagram**

<b>Descrizione</b>	<p>Il Corecom aggiorna e implementa costantemente il proprio sito istituzionale, accessibile al link <a href="https://www.assemblea.emr.it/corecom">https://www.assemblea.emr.it/corecom</a>, con l'obiettivo di rendere le informazioni più organizzate e facilmente fruibili. Particolare attenzione è dedicata all'analisi delle statistiche di accesso, sia per rispondere in modo tempestivo alle richieste degli utenti, sia per orientare il lavoro interno alla struttura.</p> <p>Dal 2016 il Corecom gestisce anche una pagina Facebook, (<a href="https://www.facebook.com/CorecomEmiliaRomagna/">https://www.facebook.com/CorecomEmiliaRomagna/</a>), per sperimentare nuove forme di comunicazione che favoriscano un dialogo diretto con gli utenti. Questo canale affianca i tradizionali strumenti di contatto, come le richieste via e-mail, il numero verde e il ricevimento del pubblico. Inoltre, da fine 2024 è attivo anche un profilo Instagram (<a href="http://www.instagram.com/corecom_emiliaromagna/">www.instagram.com/corecom_emiliaromagna/</a>), creato con lo stesso scopo di ampliare le modalità di interazione.</p>
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Comunicazione e Collaborazioni Istituzionali in Tema di Educazione ai Media
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero Verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Sito istituzionale e canali social su indicati
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	Il Corecom si impegna a pubblicare le notizie in modo tempestivo.
<b>Contenuto / efficacia</b>	Particolare attenzione è dedicata al monitoraggio delle visualizzazioni annuali sia del sito istituzionale sia dei contenuti pubblicati sui canali social (Facebook e Instagram). L'obiettivo è mantenere il pubblico attuale e ampliarlo attraverso le diverse attività promosse dal Corecom Emilia-Romagna.





#### 4.2 - La rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti

<b>Descrizione</b>	<p>Il Corecom conduce indagini sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di conciliazione (UG) e definizione (GU14) delle controversie e all'emanazione dei provvedimenti d'urgenza (GU5), attraverso la somministrazione di un questionario a tutti coloro che abbiano appena svolto una udienza. Nel questionario, annualmente revisionato, vengono chieste alcune valutazioni sul servizio offerto in termini di informazioni, accoglienza, assistenza, professionalità ed efficienza. Dal 2018, è stata predisposta la versione on-line di tale questionario, inviato all'utente non presente personalmente. Al termine di ogni anno viene predisposta apposita relazione sul grado di soddisfazione dell'utenza, alla luce delle risultanze dei questionari somministrati.</p> <p>Negli ultimi anni il Corecom conduce indagini di soddisfazione utenti anche rispetto al servizio del Registro degli Operatori di Comunicazione nella stessa modalità su indicata.</p>
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Conciliazioni e provvedimenti d'urgenza e Area Definizioni e Area Servizi alle Imprese
<b>Riferimenti di contatto</b>	<p>Numero Verde gratuito <b>800967701</b></p> <p>Mail: <a href="mailto:conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it">conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it</a> <a href="mailto:DefinizioneControversieTLC@Regione.Emilia-Romagna.it">DefinizioneControversieTLC@Regione.Emilia-Romagna.it</a></p>
<b>Modalità di erogazione</b>	Prevalentemente online
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	<p>Il questionario viene inviato al termine dell'udienza.</p> <p>Per quanto riguarda il Roc, il questionario viene inviato una volta all'anno, quando viene invitato agli iscritti l'obbligo di registrazione annuale al registro degli operatori.</p>
<b>Contenuto / efficacia</b>	Garantire un alto livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi ricevuti





#### 4.3 - La gestione e rendicontazione dei reclami

<b>Descrizione</b>	Il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti o reclami rispetto ad eventuali disservizi. Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento e la risoluzione di quanto segnalato.
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Area Corecom
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero Verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	I suggerimenti o i reclami possono essere inoltrati al Corecom Emilia-Romagna utilizzando l'apposito modulo, reperibile al link Carta dei Servizi - Modulo reclami e suggerimenti — Corecom (assemblea.emr.it), con una delle seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"><li>• invio via mail all'indirizzo: <a href="mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it">corecom@regione.emilia-romagna.it</a>;</li><li>• invio con posta elettronica certificata (pec), all'indirizzo: <a href="mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it">corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it</a>;</li><li>• invio con posta elettronica all'indirizzo: <a href="mailto:conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it">conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it</a>;</li><li>• spedizione con raccomandata A/R, all'indirizzo: Corecom Emilia-Romagna, Viale A. Moro n. 44 – 40127 Bologna.</li></ul>
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	Il Corecom si impegna a fornire risposta scritta entro cinque giorni dal ricevimento del reclamo e ad attivarsi per risolvere, nel più breve tempo possibile, il disagio lamentato.
<b>Contenuto / efficacia</b>	Garantire un alto livello di soddisfazione degli utenti rispetto alla risoluzione delle problematiche segnalate.





#### 4.4 - Il monitoraggio dei contatti tramite numero verde

<b>Descrizione</b>	Il Corecom Emilia-Romagna offre il servizio di Numero Verde 800.967.701 completamente gratuito, allo scopo di fornire sempre maggiore assistenza agli utenti, anche a seguito dell'istituzione di ConciliaWeb.
<b>Struttura competente</b>	Assemblea Legislativa - Settore Diritti dei Cittadini – Corecom – Area Conciliazioni e provvedimenti d’urgenza
<b>Riferimenti di contatto</b>	Numero Verde gratuito <b>800 967701</b> Mail: <a href="mailto:conciliazionicoecomtlc@regione.emilia-romagna.it">conciliazionicoecomtlc@regione.emilia-romagna.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	Gli operatori sono disponibili dal lunedì al venerdì con orario 10.00 – 12.00.
<b>Standard di qualità</b>	
<b>Tempestività</b>	Gli operatori forniscono assistenza direttamente nel corso delle telefonate ricevute o, nei casi in cui si renda necessario un approfondimento, prendono in carico le richieste dei cittadini, inviandole agli uffici competenti.
<b>Contenuto / efficacia</b>	Il servizio viene utilizzato mensilmente in media da circa 75-80 utenti, esclusi i periodi di sospensione, con una focalizzazione di circa il 45% nella provincia di Bologna; le richieste di informazioni principalmente riguardano la registrazione del proprio account in Conciliaweb per intraprendere il procedimento di conciliazione o di definizione, pari circa al 28% e, in second’ordine, alla gestione delle udienze, pari al 15%.





## Appendice

### **I. Principi fondamentali**

#### **Eguaglianza**

Il Corecom - inteso sia come organo politico collegiale sia come struttura amministrativa di supporto - assicura a tutti l'erogazione dei propri servizi e la loro accessibilità senza discriminazione alcuna. È garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza - anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili - sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Nello specifico, questi ultimi possono presentare le istanze relative alle controversie con operatori TLC esclusivamente in modo telematico tramite la piattaforma Conciliaweb, ove sono gestite le conseguenti procedure. Le udienze si svolgono, preferibilmente, in web conference tramite accesso a virtual room ovvero audio fonicamente. È comunque garantita la tutela dei diritti delle persone prive di conoscenza informatica che avrebbero difficoltà di accesso "per divario digitale" alla piattaforma digitale Conciliaweb. Il Corecom mette a disposizione degli utenti postazioni Conciliaweb presso la propria sede o presso sedi periferiche dislocate sul territorio regionale, ove, gratuitamente, i cittadini possono usufruire della strumentazione idonea e ricevere adeguata assistenza da parte di personale qualificato per l'inserimento delle proprie istanze e per lo svolgimento delle udienze.

#### **Imparzialità**

Il Comitato e il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia, correttezza ed imparzialità. A tali criteri sono conformati l'erogazione dei servizi offerti e le relazioni con i diversi soggetti, pubblici e privati.

#### **Continuità e regolarità dei servizi**

L'erogazione dei servizi pubblici esercitati dal Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore e delle esigenze organizzative dell'Assemblea legislativa e del Comitato, è continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio (festività natalizie e periodi estivi) sono adottate tutte le misure opportune volte ad arrecare il minor disagio possibile, dandone idonea e preventiva comunicazione.

#### **Partecipazione**

La partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio pubblico offerto dal Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la trasparenza dell'attività amministrativa e la collaborazione fra utenti e pubblica amministrazione.

L'utente può produrre memorie e documenti, fare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom darà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate e acquisirà periodicamente le valutazioni sulla qualità del servizio. Chi si avvale dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie con gli operatori dei servizi di telecomunicazione può esprimere la propria valutazione sul livello qualitativo della prestazione offerta attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

#### **Chiarezza, trasparenza, accesso**

Nel rapporto scritto e verbale con gli utenti, il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom si impegna ad utilizzare un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza, la pertinenza e il tecnicismo richiesti, risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari. All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo le procedure, i tempi e i criteri di erogazione del servizio.





I risultati dell'attività, le iniziative, i provvedimenti del Comitato e del Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom sono pubblicati attraverso il sito web istituzionale e tutti gli altri canali di pubblicizzazione ritenuti utili, nel rispetto della normativa in materia di trasparenza e privacy.

I diritti di accesso ai documenti e alle informazioni sono garantiti ed esercitati nei modi e con i limiti previsti dalla legislazione vigente in materia.

### **Efficienza ed efficacia**

I servizi offerti dal Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa. In particolare, per quanto riguarda le attività di conciliazione e di definizione delle controversie, il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom ritiene sia un valido indicatore di efficacia il raggiungimento di accordi fra utenti ed operatori TLC e adotta, pertanto, tutte le soluzioni organizzative utili a tale scopo.

### **Deontologia, diritti e doveri del personale e degli utenti**

Il personale del Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom - opera nel rispetto dei codici e dei principi di deontologia professionale, del codice disciplinare e di comportamento nazionale e regionale e degli standard definiti dal Sistema di Gestione per la Qualità e si impegna ad assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza. Gli utenti sono tenuti al rispetto delle regole fondamentali del vivere comune e a tenere comportamenti corretti e rispettosi del patrimonio immobiliare e mobiliare pubblico nonché dell'attività di studio e di lavoro.

### **Tutela della Privacy**

È garantito che il trattamento dei dati personali di cui viene in possesso il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 e del decreto legislativo n. 196/2003 come modificato dal decreto legislativo n. 101/2018, consentendo in particolare l'esercizio dei diritti previsti dal capo III del medesimo Regolamento europeo (diritto di accesso, rettifica, limitazione del trattamento ecc.).

Per quanto riguarda, in particolare, il trattamento dei dati relativi ai procedimenti svolti su piattaforma Conciliaweb, con delibera della Giunta regionale n. 1179 del 10/07/2023 e con delibera Corecom ER n. 42 del 19/06/2023 è stato approvato l'Accordo tra Agcom e Corecom ER per la nomina del Responsabile trattamento, prevedendo 4 profili di responsabilità la cui gestione è confluita nel registro dei trattamenti della Regione Emilia-Romagna nell'ambito del quale è stato creato un apposito profilo per i trattamenti effettuati dal Corecom Emilia-Romagna su cui caricare e aggiornare le autorizzazioni medesime.

### **Tutela del pluralismo informativo**

Nell'attività di vigilanza e controllo sul regolare svolgimento delle campagne elettorali e referendarie e, in generale, nelle attività rivolte al mondo dell'emittenza radiotelevisiva locale, il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom - opera con la finalità di rendere effettivo il diritto ad essere informati su attività e finanziamento delle istituzioni per qualificare il sistema dell'informazione emiliano-romagnolo, per sviluppare il pluralismo e per favorire la condivisione dei sistemi informativi.

### **Proporzionalità**

Nell'esercizio delle sue funzioni, il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom si impegna a realizzare gli obiettivi dell'azione amministrativa alle migliori condizioni possibili, imponendo ai soggetti destinatari il minor onere possibile, nel rispetto dei principi di idoneità e necessità.

## **II. Normativa di riferimento**



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)





## **II.a - Per la Carta dei Servizi**

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” che dispone i principi cui deve uniformarsi l’erogazione dei servizi pubblici da parte della pubblica amministrazione, l’adozione di standard e la definizione dei rapporti con gli utenti
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”
- Delibera CIVIT (ora ANAC) n. 88 del 2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”;
- Delibera CIVIT (ora ANAC) n. 3 del 2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi”
- Legge 6 novembre 2012 n. 190 “Disposizione per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”
- Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e di diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, di cui, in particolare, l’articolo 32, comma 1, per cui “le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”
- Piao 2024-2026 Edizione Regione Emilia-Romagna Allegato alla Delibera GPG/2024/177

## **II.b - Per l’istituzione e il funzionamento del Corecom**

- Legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”
- Legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni (Corecom)”
- Delibera Assemblea legislativa ER 26 settembre 2023, n. 135 “Nomina del Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM), ai sensi dell’art. 3, comma 5 della legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1”
- Delibera Assemblea legislativa ER 26 settembre 2023, n. 136 “Elezione dei componenti del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM), ai sensi dell’art. 3, co 6, della legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1
- Delibera Corecom n.. 57 del 12.10.2023: “Nomina del Vicepresidente del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM) della Regione Emilia-Romagna”
- Delibera Corecom n. 321/2018 “Modifica al Regolamento interno per l’organizzazione e il funzionamento del Corecom Emilia-Romagna”
- Delibera Corecom n. 62 del 24.10.2023: “Attribuzione ai Componenti di funzioni istruttorie e preparatorie su materie specifiche”
- Delibera Corecom n. 3 del 17/02/2023 “ADESIONE DEL CORECOM EMILIA-ROMAGNA AL PROCESSO DI CONFERIMENTO DI FUNZIONI DELEGATE IN TEMA DI COMUNICAZIONI PREVISTO DALL’ACCORDO QUADRO SOTTOSCRITTO IN DATA 20 DICEMBRE 2022 TRA L’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI, LA CONFERENZA DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME E LA CONFERENZA DEI PRESIDENTI DELLE ASSEMBLEE LEGISLATIVE DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME. ADESIONE ALLA CONVENZIONE PER IL CONFERIMENTO E L’ESERCIZIO DELLA DELEGA DI FUNZIONI.”





- Delibera Giunta regionale ER n. 244 del 28/02/2023 “ADESIONE ALLA CONVENZIONE FRA IL CO.RE.COM. E L'AUTORITA' GARANTE DELLE COMUNICAZIONI PER IL CONFERIMENTO E L'ESERCIZIO DELLA DELEGA DI FUNZIONI. (ART. 14 L.R. N. 1/2001).”
- Delibera Corecom n. 60 del 28/12/2022 “Schema di accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom-Emilia-Romagna e Anci Emilia-Romagna finalizzato alla diffusione regionale di postazioni Conciliaweb”, sottoscritto il 20/01/2023 con atto prot. N.1382.
- Delibera Corecom n. 21 del 17 luglio 2025 “APPROVAZIONE DELLO SCHEMA DI ACCORDO DI COLLABORAZIONE ISTITUZIONALE FRA IL CORECOM EMILIA-ROMAGNA E ANCI EMILIA-ROMAGNA FINALIZZATO ALLA DIFFUSIONE SUL TERRITORIO REGIONALE DI POSTAZIONI DI CONCILIAWEB – RINNOVO”.
- Delibera Corecom n. 22 del 10 settembre 2025 “Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l’anno 2026”.
- Delibera Corecom n. 73/2023 “Approvazione dello schema di accordo quadro di collaborazione istituzionale tra il Comitato Regionale per le Comunicazioni (CORECOM) e l’Unione delle Province Emiliano-Romagnole (UPI Emilia-Romagna), finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazioni Conciliaweb presso le Amministrazioni Provinciali”, sottoscritto il 21/12/2023 con atto Prot. n. 31837.

#### **II.c - Per le attività del Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom**

##### **➤ Per le conciliazioni e i provvedimenti temporanei**

- Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, come modificato dalle delibere n. 296/18/CONS, n. 353/19/CONS e, da ultimo, n. 390/21/CONS.
- Delibera Agcom n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Approvazione del Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificato dalla delibera n. 670/20/CONS, dalla delibera n. 390/21/CONS e, da ultimo, dalla Delibera 194/2023/CONS.

##### **➤ Per le definizioni**

- Delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;
- Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;
- Delibera Agcom n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Approvazione del Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS.

##### **➤ Per i programmi dell’Accesso su RAI Emilia-Romagna**

- Legge 14 aprile 1975, n. 103 “Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva”;
- Legge 6 agosto 1990, n. 223 “Disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato”;





- Delibera Corecom n. 6/2014 “Nuovo Regolamento per l’accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della Concessionaria del Servizio radiotelevisivo pubblico (Rai) + ALL. A e B”.
- **Per il diritto di rettifica**
  - Art. 35 del decreto legislativo n. 208 del 8 novembre 2021 “Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica alla direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli stati membri, concernente il testo unico per la fornitura dei servizi di media audiovisivi in considerazione dell’evoluzione delle realtà del mercato”.
- **Per la regolamentazione dei Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) in campagna elettorale**
  - Legge 22 febbraio 2000, n. 28 “Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica” e s.m.i.;
- **Per la vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante monitoraggio**
  - Legge 6 agosto 1990, n. 223 “Disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato”;
  - Decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 “Codice delle comunicazioni elettroniche” e s.m.i.;
  - Decreto legislativo n. 208 del 8 novembre 2021 “Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica alla direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli stati membri, concernente il testo unico per la fornitura dei servizi di media audiovisivi in considerazione dell’evoluzione delle realtà del mercato”;
  - Decreto legislativo 25 marzo 2024, n. 50 “Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208, recante il testo unico dei servizi di media audiovisivi in considerazione dell’evoluzione delle realtà del mercato, in attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 di modifica della direttiva 2010/13/UE”;
  - Codice di autoregolamentazione TV e Minori (Agcom, 26 novembre 1997), poi recepito dalla Legge 3 maggio 2004, n. 112 “Norme di principio in materia di assetto del sistema radiotelevisivo e della RAI-Radiotelevisione italiana S.p.a., nonché delega al Governo per l’emanazione del testo unico della radiotelevisione”;
  - Carta di Treviso (G.U. n. 264 del 13 novembre 2006);
  - Delibera AGCOM n. 538/01/CSP del 26 luglio 2001, e relativo allegato A, “Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite” e s.m.i.;
  - Delibera AGCOM n. 353/11/CONS del 23 giugno 2011 “Nuovo regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale” e s.m.i.;
  - Delibera AGCOM n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014 “Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e Consultazione pubblica sul documento recante Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni” e, in particolare, l’Allegato A, recante “Testo del regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni” e s.m.i.;
  - Delibera AGCOM n. 265/15/CONS del 28 aprile 2015 “Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”.
- **Per la vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media locale**
  - Legge 22 febbraio 2000 n. 28 “Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica” e s.m.i.;





- Delibera Agcom n. 256/10/CSP “Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa” + Allegato A
- **Per la gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione e Postali (ROC)**
- Delibera Agcom n. 666/08/CONS “Regolamento per l’organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione” e s.m.i.
- **Per la verifica del rispetto della normativa in materia di par condicio**
- Legge 22 febbraio 2000 n. 28 “Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica” e s.m.i.;
- Decreto del Ministero delle Comunicazioni 8 aprile 2004
- **Per l’attività istruttoria per l’erogazione di contributi e elenco di merito per l’editoria**
- Legge regionale 23 giugno 2017, n. 11 “Sostegno all’editoria locale”
- Delibera di Giunta regionale E.R. 3 dicembre 2018 n. 2072
- **Per l’educazione ai media**
- Legge regionale 24 marzo 2004, n. 5 “Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati. Modifiche alle leggi regionali 21 febbraio 1990, n. 14 e 12 marzo 2003, n. 2”
- Codice di autoregolamentazione TV e Minori (Agcom, 26 novembre 1997), poi recepito dalla Legge 3 maggio 2004, n. 112 “Norme di principio in materia di assetto del sistema radiotelevisivo e della RAI-Radiotelevisione italiana S.p.a., nonché' delega al Governo per l'emanazione del testo unico della radiotelevisione”
- Carta di Treviso (G.U. n. 264 del 13 novembre 2006);
- Legge regionale 28 luglio 2008, n. 14 “Norme in materia di politiche per le giovani generazioni”
- “Codice media e sport” (Agcom, 26 maggio 2009);
- Legge regionale 27 giugno 2014, n. 6 “Legge quadro per la parità e contro le discriminazioni di genere”
- Legge 29 maggio 2017, n. 71 “Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo”
- Delibera Agcom 157/19/CONS “Regolamento recante disposizioni in materia di rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione e di contrasto all’hate speech”

