

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.13.1
LEGISLATURA	X

Il giorno 3 maggio 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL CORECOM EMILIA-ROMAGNA. AGGIORNAMENTO 2017



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

IL CORECOM DELL'EMILIA-ROMAGNA

Viste:

- 1) la legge 31 luglio 1997, n. 249, e le sue successive modifiche e integrazioni, recante *“Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’articolo 1, comma 13, che disciplina i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom), funzionalmente organi dell’autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;
- 2) la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, e successive modifiche ed integrazioni, 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 che detta i *“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- il Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 – *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche”* – e, in particolare, l’articolo 11 che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte di soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme - anche associative - riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla *“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”*;
- la legge n. 244 del 24 dicembre 2007 che prevede l’obbligo di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo;
- il decreto legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, rubricato *“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 n. 88 del 2010, recante *“Linee guida per la definizione degli standard di qualità”*;
- la delibera CIVIT n. 3 del 2012, recante *“Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi”*;
- la legge n. 190 del 6 novembre 2012 recante *“Disposizione per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”* e, in particolare, l’articolo 1, comma 54, che impone l’adozione, per le pubbliche amministrazioni, 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 del Presidente della Repubblica n. 62 del 16 aprile 2013 – *“Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”*- e, in particolare, l’articolo 12, comma 3, ai sensi del quale *“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”*;

2



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- il 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”* – e, in particolare, l’articolo 32, comma 1, ai sensi del quale *“le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”*;
- il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) e il Programma triennale per la trasparenza e l’integrità dell’Assemblea legislativa (P.T.T.I.) della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2016-2018, approvati con deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 10/2016, che prevede l’aggiornamento della Carta dei Servizi del Corecom.

Evidenziato che:

- al fine di recepire e dare attuazione alle norme ed agli atti soprarichiamati, con deliberazione di Comitato n. 25 del 18 giugno 2014, è stata approvata la prima parte della Carta dei Servizi e standard di qualità del Corecom;
- tale prima stesura si è occupata delle due funzioni di garanzia più diffuse e note nel territorio emiliano-romagnolo - il tentativo obbligatorio di conciliazione e la definizione delle controversie tra utenti e gestori di servizi di telecomunicazioni - rendendo espliciti i servizi offerti agli utenti, declinando i livelli delle prestazioni garantite e enunciando i tempi e i modi di fornitura;
- con deliberazione di Comitato n. 82 del 18 dicembre 2015, è stato aggiornato e semplificato il documento originario in virtù delle risultanze emerse dall’analisi dei questionari di gradimento per le conciliazioni e le definizioni nonché dai reclami presentati dagli utenti;
- con la medesima deliberazione è stata completata la Carta dei Servizi, con la declinazione delle altre funzioni e delle altre attività svolte nonché con l’indicazione, per ciascuna di esse, delle modalità di erogazione e degli standard di qualità garantiti.

Rilevato che con Determinazione n° 868 del 19/12/2016 è stata individuata quale Dirigente Responsabile la Dr.ssa Rita Filippini

Ritenuto necessario modificare l’allegato A, parte integrante e sostanziale della delibera di Comitato n. 103/2015, al fine di rendere il testo aderente ai descritti cambiamenti organizzativi.

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 dalla Responsabile del Servizio Diritti dei Cittadini – Area Corecom, dott.ssa Rita Filippini.

Richiamato il regolamento per l’organizzazione e il funzionamento interno del Corecom approvato con deliberazione n. 9/III/2008 del 23 giugno 2008, pubblicato sul BUR n.120 del 16/07/2008.

A votazione unanime e palese



DELIBERA

1. 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 atto, il testo allegato alla deliberazione di Comitato n. 103/2015;
2. di provvedere alla sua pubblicazione nel sito web del Corecom Emilia-Romagna e nella sezione Trasparenza del sito istituzionale dell'Assemblea legislativa.

Firmato

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza





Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi

Sommario

Chi siamo	3
Cos'è la Carta dei Servizi	4
Dove siamo.....	5
Come raggiungerci	6
SEZIONE 1 - LE FUNZIONI DI GARANZIA PER I CITTADINI E LE IMPRESE	7
PARTE I - La conciliazione e la definizione - I servizi all'utenza e gli Standard di qualità.....	7
1.1 – La conciliazione delle controversie	7
1.2 – La definizione delle controversie.....	9
1.3 – I provvedimenti temporanei e urgenti.....	11
PARTE II - L'accesso, il diritto di rettifica e i MAG - I servizi all'utenza e gli Standard di qualità	12
1.4 - I programmi dell'Accesso su RAI Emilia-Romagna	12
1.5 – Il diritto di rettifica.....	13
1.6 – La regolamentazione dei Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) in campagna elettorale	14
SEZIONE 2 - LE FUNZIONI DI CONTROLLO SUL SISTEMA REGIONALE DELLA COMUNICAZIONE	15
2.1 – La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio.....	15
2.2 - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali.....	16
2.3 – L'attività istruttoria per l'erogazione dei contributi statali alle emittenti televisive locali	17
2.4 – La gestione del Registro degli operatori di Comunicazione (ROC).....	18
2.5 – La gestione della par condicio	19
SEZIONE 3 - LE FUNZIONI DI CONSULENZA PER GLI ORGANI DELLA REGIONE E LA COMUNITA' REGIONALE	20
3.1 – L'educazione ai media.....	20
3.2 – Le verifiche sulla qualità del segnale di Rai Emilia-Romagna.....	21
SEZIONE 4 - IL RAPPORTO CON GLI UTENTI	22
4.1 – Rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti	22
4.2 – Gestione e rendicontazione dei reclami.....	22
Appendice	23
I. Principi fondamentali	23
II. Normativa di riferimento.....	25
II.a - Per la Carta dei Servizi	25
II.b - Per le attività del Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom.....	26

Chi siamo

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom) istituito con la legge regionale n. 1 del 2001, svolge funzioni di governo e controllo del sistema delle comunicazioni sul territorio della regione e indirizza la propria attività alla comunità regionale, in particolare cittadini, associazioni e imprese, operatori delle telecomunicazioni e del sistema dei media locali.

Il Comitato è costituito da un Presidente e due componenti, eletti dall'Assemblea legislativa e scelti fra persone in possesso di specifiche competenze o esperienze nel settore della comunicazione o nel campo amministrativo, di direzione o di controllo.

Per l'esercizio delle sue funzioni il Comitato si avvale di una apposita struttura amministrativa di supporto (il Servizio Diritti dei Cittadini – Area Corecom), individuata all'interno dell'organizzazione dell'Assemblea legislativa regionale.

Nella sua triplice veste di organo regionale con funzioni proprie, organo che esercita funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) e organo che compie funzioni amministrative per conto del Ministero dello Sviluppo Economico, l'attività svolta è rivolta anche ai Consiglieri regionali, all'Ente regione, al sistema delle autonomie locali dell'Emilia-Romagna e a molti organismi dello Stato.

I compiti istituzionali sono: favorire la risoluzione delle controversie tra i gestori dei servizi di telecomunicazioni e gli utenti; riattivare i servizi di telecomunicazione; garantire il rispetto della parità di accesso ai mezzi d'informazione nel periodo elettorale (*par condicio*) e ordinario; ripartire gli spazi di comunicazione politica in campagna elettorale; svolgere attività di educazione ai media rivolta a minori, genitori, insegnanti, formatori/educatori; svolgere attività consultiva e di studio sul sistema dell'informazione e della comunicazione; gestire specifiche banche dati e anagrafi (radio e tv, registro operatori di comunicazione); disciplinare l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della RAI da parte di soggetti collettivi organizzati; gestire la procedura relativa all'istruttoria finalizzata alla successiva erogazione dei contributi alle emittenti televisive locali da parte del Ministero dello Sviluppo Economico; monitorare le trasmissioni televisive locali; gestire le richieste di rettifica; vigilare sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi.

Il Servizio Diritti dei Cittadini – Area Corecom organizza l'attività della struttura in base a principi generali di buon andamento, trasparenza, efficienza ed efficacia. Fin dal 2010, ha adottato, inoltre, il Sistema di Gestione Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008 e s.m.i., che gli consente di tenere sotto controllo la propria attività e di orientarla, quotidianamente, al potenziamento e al miglioramento degli standard qualitativi dei servizi offerti.

Peraltro, adempiendo a specifiche prescrizioni normative, il Comitato ogni anno presenta all'Ufficio di Presidenza il Programma di attività per l'anno successivo, contenente gli indirizzi, le proposte operative e le azioni che intende portare a compimento.

Facendo seguito ai compiti istituzionali indicati e in una logica di implementazione e potenziamento continuo dei servizi, il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom si impegna, quindi, a:

- perseguire la soddisfazione del cliente/utente e favorire la conoscenza delle opportunità dei servizi che offre;
- promuovere l'accesso alle diverse tipologie di servizi a tutela dei diritti dei cittadini e delle imprese;
- consolidare il suo ruolo come struttura regionale dotata di specifiche competenze in materia di comunicazioni;
- consolidare l'attività nell'educazione ai media, nella tutela dei minori e sui temi legati alle fasce più deboli della popolazione.

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale il Servizio Diritti dei Cittadini - Area 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.

La Carta è, allo stesso tempo, un punto di arrivo e un punto di partenza per l'Amministrazione.

Il punto di arrivo di un lungo percorso, attivato fin dalla sua costituzione, di ascolto dell'utente e di confronto assiduo con le principali categorie di persone e imprese che, giornalmente, interagiscono con il Servizio.

Il punto di partenza di un viaggio da compiere con tutte le persone, fisiche e giuridiche, facenti parte del grande mondo delle comunicazioni, volto a sintonizzarsi sui loro bisogni e sulle loro aspettative al fine di rendere migliori, innovativi e al passo con l'evoluzione dei tempi e dei bisogni il proprio ruolo di garanzia e le proprie funzioni di controllo e vigilanza.

Pertanto la Carta dei Servizi è un documento dinamico, in continua evoluzione, che il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom si impegna ad aggiornare e modificare, periodicamente, sia in funzione di eventuali variazioni della propria attività (potenziamento delle funzioni proprie, nuove o diverse deleghe dell'Agcom, trasformazione dei servizi offerti), sia alla luce dei risultati raggiunti e del confronto con le indicazioni e i suggerimenti forniti dagli utenti.

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom, così, si pone l'obiettivo di migliorare, verificando - anche attraverso il contributo valutativo degli utenti e il loro grado di soddisfazione - il rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni rientranti fra i compiti istituzionali sopra descritti e attivando, dove necessario, azioni migliorative degli standard, al fine di rendere effettivo quel diritto fondamentale che è la qualità del servizio.

Nel frattempo, il Comitato auspica che il nuovo Accordo quadro, successivo a quello stipulato con l'Agcom nel 2009, possa consentire un incremento delle risorse messe a disposizione per le varie attività e quindi di migliorare i risultati del Servizio.

Dove siamo

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom della Regione Emilia-Romagna è situato all'interno della principale sede dell'Istituzione regionale.

Gli uffici si trovano a Bologna, in Viale Aldo Moro, al civico 44.

Le sale in cui si svolgono le udienze di conciliazione per le controversie tra utenti e operatori di telecomunicazioni nonché l'ufficio di ricevimento al pubblico si trovano al nono piano del palazzo.

Il decimo piano ospita la sede di svolgimento delle udienze di definizione nonché gli uffici in cui si svolgono: le altre attività di garanzia per i cittadini e le imprese, le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione, le funzioni di consulenza per gli organi regionali e, infine, tutte le attività necessarie al funzionamento del Servizio.



Come raggiungerci

In autobus

dalla stazione centrale FS: n. 35 e 38;
dal centro di Bologna: n. 28

In auto

dall'autostrada: uscita Fiera;
dalla tangenziale: uscita n. 8

Potete raggiungerci anche **in bici**
...siamo dotati di comode rastrelliere!

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 conciliazione e la definizione - I servizi all'utenza e gli Standard di qualità

1.1 - La conciliazione delle controversie

Numero verde gratuito: 800/967701 - lunedì, mercoledì e giovedì dalle 9.30 alle 12.30

Ricevimento al pubblico: martedì dalle 9.30 alle 12.30 e giovedì dalle 14.00 alle 16.00 presso la sede del Corecom Emilia-Romagna in Viale Aldo Moro, 44 – 9 piano – Bologna.

Fax: 051/4689600

Mail: conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

L'attività di conciliazione rientra in una delle funzioni delegate al Corecom da Agcom e consente di tentare di risolvere le controversie tra utenti ed operatori delle telecomunicazioni.

È una procedura completamente gratuita che deve essere intrapresa obbligatoriamente prima di ricorrere alla giustizia ordinaria: gli utenti, singoli o associati, e gli operatori di comunicazioni possono incontrarsi presso il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom e tentare di trovare un accordo che risolva la questione.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni dalla presentazione dell'istanza di conciliazione: decorsi tali giorni si può agire in sede giudiziaria.

L'avvio del procedimento di conciliazione può essere richiesto in tutti i casi in cui si ritenga ci sia stata la violazione di un diritto o di un interesse protetto in materia di telecomunicazioni: servizi di rete fissa, servizi mobili, internet, pay tv, e, in genere, tutto ciò che è relativo al servizio di telefonia, le modalità o i costi della prestazione, fatta eccezione per i profili tributari e fiscali.

Il Corecom Emilia-Romagna garantisce anche la possibilità di svolgere le udienze in videoconferenza/audioconferenza presso la sede delle Amministrazioni comunali di Cesena e Rimini, o presso la sede del gestore coinvolto o, presso l'indirizzo indicato dall'istante o dal suo rappresentante qualora lo stesso sia munito di firma digitale. Il servizio consente di collegarsi, in video o audioconferenza, dalla sede del Corecom, dove è presente il conciliatore, e la sede dell'operatore di telecomunicazioni o dell'Ente locale partner di progetto o all'indirizzo indicato dall'utente.

L'istanza di conciliazione può essere presentata utilizzando il modulo predisposto dall'Agcom (Formulario UG) e scaricabile sul sito istituzionale del Corecom Emilia-Romagna (all'indirizzo http://www.assemblea.emr.it/corecom/attivita/risoluzione-controversie-tel-paytv/copy_of_conciliazione) oppure può essere presentata anche in carta libera, ma deve comunque contenere i dati essenziali previsti dall'articolo 7 della delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, consultabile alla medesima pagina.

Essa deve essere inoltrata agli uffici con una delle seguenti modalità:

- ◆ invio a mezzo fax, al numero 051/4689600
- ◆ invio con posta elettronica certificata, all'indirizzo: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it;

- ◆ spedizione con raccomandata A/R, all'indirizzo: Corecom Emilia-Romagna, Viale A. Moro n. 44 - 40127 Bologna;
- ◆ consegna a mano, con rilascio di ricevuta, al Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom - Bologna, Viale A. Moro n. 44, 9° piano, negli orari di apertura al pubblico degli uffici.

Essa deve essere sottoscritta dall'utente o, per le persone giuridiche, dal legale rappresentante, e deve essere sempre accompagnata dalla copia di un documento di identità valido dell'utente interessato.

L'udienza di conciliazione è condotta da un conciliatore, una persona facente riferimento al Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom, che invita le parti ad esporre le rispettive ragioni al fine di chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile.

La data e il luogo dell'udienza di conciliazione sono comunicate alle parti attraverso una convocazione, inviata via fax, con raccomandata A/R, con posta elettronica certificata (pec) o via mail ai recapiti specificati nell'istanza di conciliazione. In caso di comprovata impossibilità a presenziare all'udienza nella data indicata nell'avviso di convocazione, l'utente può chiedere un rinvio dell'udienza, inviando tempestivamente al Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom una richiesta scritta motivata e corredata da idonea documentazione. L'istante può partecipare all'udienza personalmente, e senza farsi assistere da un legale, o decidere di essere affiancato o di delegare un professionista, una persona di sua fiducia o un rappresentante delle associazioni dei consumatori.

L'udienza si conclude, in assenza di transazione eventualmente intervenuta nel frattempo tra le parti, con la sottoscrizione di un verbale che riporta gli esiti del tentativo di conciliazione e che viene sottoscritto (anche in modalità elettronica o digitale) dalle parti e dal conciliatore: esso, ove si raggiunga un accordo, costituisce titolo esecutivo degli impegni presi durante la conciliazione e, quindi, in caso di mancato rispetto, può essere utilizzato, da un avvocato nominato dalla parte (utente o gestore) per ottenere le somme stabilite nel verbale.

Se l'udienza di conciliazione si conclude senza un accordo, o con un accordo solo parziale, le parti possono scegliere di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria o di far definire la controversia allo stesso Corecom.

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom organizza, in media, 50 tavoli di conciliazione al mese, composti da almeno 12 conciliazioni per tavolo.

Standard di qualità del servizio:

Termini di legge (ordinatori): 30 giorni dalla data di proposizione dell'istanza.

Il rispetto del termine ordinatorio per la conclusione del procedimento di conciliazione tra utenti e operatori delle telecomunicazioni rappresenta uno degli ambiziosi obiettivi del Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom. Tuttavia, tale obiettivo va temperato con altri fattori: la disponibilità dei gestori a partecipare alle udienze, la dotazione di personale del servizio qualificato e formato a condurre una procedura conciliativa.

L'eventuale mancato rispetto dei termini procedurali non pregiudica, come indica la delibera 173/07/CONS all'allegato A, la possibilità per la parte di tutelare i propri interessi in sede giurisdizionale.

Bisogna comunque evidenziare che la quasi totalità degli utenti che si rivolgono al Corecom Emilia-Romagna per esperire il tentativo di conciliazione attende la conclusione della procedura anche ove siano già decorsi i suddetti termini: ciò, molto probabilmente, deriva dal fatto che la percentuale degli accordi che si siglano presso i nostri uffici raggiunge l'80% del totale delle conciliazioni effettuate.

Tempi medi di conclusione del procedimento di conciliazione: il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom si pone l'obiettivo di concludere il procedimento in un periodo compreso tra i 30 e i 100 giorni dalla data di proposizione dell'istanza.

1.2 - La definizione delle controversie

Per **informazioni**: tel. 051/527 6370 e 051/ 527 7664

Ricevimento al pubblico: primo e terzo venerdì di ogni mese dalle 10 alle 11.30 presso la sede del Corecom in Viale Aldo Moro, 44 – 10 piano - Bologna

Fax: 051/527 5059

Mail: definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

L'attività di definizione prevede la possibilità di risolvere la controversia con un secondo procedimento presso il Corecom competente per territorio: tale fase si può avviare qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto, anche solo parzialmente, esito negativo e ha l'obiettivo di concludere la lite attraverso una decisione del Comitato o del Dirigente, vincolante per le parti.

Anche questa procedura è completamente gratuita.

L'istanza può essere presentata congiuntamente da operatore di comunicazioni ed utente, o anche dal solo utente entro 3 mesi (termine perentorio) dalla data di svolgimento dell'udienza di conciliazione o dalla data di comunicazione di mancata adesione dell'altra parte alla procedura conciliativa.

La richiesta al Corecom di risolvere la controversia NON può essere presentata:

- quando l'utente, pur avendo presentato istanza di conciliazione, non ha poi partecipato all'udienza di conciliazione (in questo caso solo l'Autorità giudiziaria può risolvere la controversia);
- quando sia già stata promossa un'azione giudiziaria sullo stesso oggetto e tra le stesse parti.

La richiesta di risolvere la controversia può essere fatta utilizzando il modulo predisposto dall'Agcom (Formulario GU14) e scaricabile sul sito istituzionale del Corecom Emilia-Romagna (all'indirizzo <http://www.assemblea.emr.it/corecom/attivita/risoluzione-controversie-tel-paytv/definizione-della-controversia>) o anche in carta libera.

Essa deve essere sottoscritta dall'utente o, per le persone giuridiche, dal legale rappresentante, e deve essere sempre accompagnata dalla copia di un documento di identità valido dell'utente interessato, e deve essere inviata agli uffici con una delle seguenti modalità:

- invio a mezzo fax, al numero 051/5275059
- invio con posta elettronica certificata, all'indirizzo: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it;
- spedizione con raccomandata A/R, all'indirizzo: Corecom Emilia-Romagna, Viale A. Moro n. 44 - 40127 Bologna
- consegna a mano, con rilascio di ricevuta, al Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom - Bologna, Viale A. Moro n. 44, 10° piano, negli orari di apertura degli uffici.

L'utente e l'operatore riceveranno una comunicazione di avvio del procedimento, che può includere anche la data e l'ora di convocazione dell'udienza di discussione e un termine per presentare memorie (scritti difensivi) e documenti ulteriori, nonché un termine successivo per replicare alle memorie della controparte. Tutte le memorie e i documenti devono essere inviati alle altre parti, oltre che al Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom, via fax o mail.

L'udienza di discussione presso il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom è solo eventuale, a meno che non sia espressamente richiesta dalle parti o il responsabile del procedimento non ritenga necessario, a fini istruttori, convocare le parti. Non si tratta di un'ulteriore udienza di conciliazione, anche se le parti possono comunque trovare un accordo.

Il procedimento si conclude, in assenza di transazione eventualmente intervenuta nel frattempo tra le parti, con un provvedimento decisorio che viene notificato alle parti e pubblicato sul sito del Corecom e

dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni. Il provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità, impugnabile, entro 60 giorni, presso il Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio.

Standard di qualità del servizio:

Termini di legge (ordinatori): 180 giorni dalla data di proposizione dell'istanza

Tempi medi di conclusione del procedimento di definizione

Al fine di garantire il rispetto di tale tempistica, il Servizio ha implementato fortemente l'attività legata all'udienza di discussione della controversia e alla stesura di provvedimenti decisorii. Tuttavia, tale obiettivo va temperato con altri fattori, cioè con la dotazione di personale del servizio qualificato e formato a gestire la procedura di definizione delle controversie.

Relativamente all'adozione dei provvedimenti decisorii, il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom si pone l'obiettivo di concludere il procedimento in un periodo compreso tra i 75 e i 300 giorni dalla data di presentazione dell'istanza.

1.3 - I provvedimenti temporanei e urgenti

Per informazioni: numero verde gratuito 800/967701 - lunedì, mercoledì e giovedì dalle 9.30 alle 12.30

Fax: 051/4689600

Mail: conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

L'utente che avvia o ha in corso una procedura di conciliazione o di definizione può richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte del gestore.

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom verifica l'ammissibilità della richiesta e la trasmette all'ente gestore, che ha cinque giorni di tempo per presentare eventuali memorie e documentazione. Se la problematica non viene risolta, entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom, con atto motivato, adotta il provvedimento temporaneo per la riattivazione del servizio oppure rigetta la richiesta. Gli operatori sono tenuti a eseguire gli interventi di ripristino dei servizi di comunicazione entro il termine indicato nel provvedimento emanato dal Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom. Qualora l'operatore di comunicazione non rispetti gli obblighi previsti nel provvedimento, il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom informa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che può adottare specifiche sanzioni.

La richiesta deve essere presentata utilizzando il modulo predisposto dall'Agcom (Formulario GU5) e scaricabile dal sito istituzionale del Corecom Emilia-Romagna (all'indirizzo <http://www.assemblea.emr.it/corecom/attivita/risoluzione-controversie-tel-paytv/la-riattivazione-dei-servizi>) oppure in carta libera contenente i dati previsti dall'articolo 5 della delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS.

Essa deve essere sottoscritta dall'utente o, per le persone giuridiche, dal legale rappresentante, e deve essere sempre accompagnata dalla copia di un documento di identità valido dell'utente interessato, e deve essere inoltrata al Corecom Emilia-Romagna con una delle seguenti modalità:

- invio a mezzo fax, al numero: 051/ 4689600
- invio con posta elettronica certificata all'indirizzo: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
- spedizione con raccomandata A/R, all'indirizzo: Corecom Emilia-Romagna, Viale A. Moro n. 44 - 40127 Bologna
- consegna a mano, nei giorni di ricevimento, con rilascio di ricevuta, al Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom - Bologna, Viale A. Moro n. 44, 10° piano.

Standard di qualità del servizio:

Termini di legge (ordinatori): 10 giorni dalla data di proposizione dell'istanza.

Tempi medi di conclusione del procedimento di adozione del provvedimento temporaneo: 12/13 giorni dalla data di proposizione dell'istanza.

PARTE II - L'accesso, il diritto di rettifica e i MAG - I servizi all'utenza e gli Standard di qualità

1.4 - I programmi dell'Accesso su RAI Emilia-Romagna

Per informazioni: tel. 051/527 6308

Fax: 051/527 5059

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

Il Corecom regola, gestisce e monitora la partecipazione di soggetti collettivi alle trasmissioni televisive di Rai Emilia-Romagna: programmi della durata massima di tre minuti e mezzo, realizzati integralmente o parzialmente con mezzi propri o con la collaborazione tecnica gratuita, per esigenze minime di base, della RAI regionale.

All'inizio di ogni anno solare il Servizio 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 3 Emilia-Romagna.

Trimestralmente, vengono pubblicate, sul sito internet istituzionale, le date di scadenza utili per la presentazione delle domande di accesso televisivo e la relativa modulistica.

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom riceve e esamina l'ammissibilità di tali domande e il Comitato adotta il piano trimestrale delle trasmissioni televisive, ripartendo tra i soggetti ammessi il tempo messo a disposizione dalla sede regionale della RAI.

Dopo aver dato comunicazione ai richiedenti in merito alle date di messa in onda fissate da RAI 3 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 e sul rispetto del divieto, per i soggetti ammessi, di fare comunicazione politica o di inserire pubblicità commerciale nei programmi.

Per partecipare ai programmi dell'accesso è necessario fare domanda utilizzando il modello predisposto dal Corecom e scaricabile sul sito istituzionale all'indirizzo <http://www.assemblea.emr.it/corecom/attivita/programmi-dellaccesso>.

Standard di qualità del servizio:

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.

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom, salvo circostanze non dipendenti dalla sua volontà (par condicio, pausa estiva RAI, ecc.), garantisce la messa in onda dei programmi di accesso relativi ad ogni trimestre.

1.5 - Il diritto di rettifica

Per informazioni: tel. 051/527 6308

Fax: 051/527 5059

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

Il diritto di rettifica tutela il soggetto che ritenga che il contenuto contrario a verità di trasmissioni radiotelevisive abbia leso i suoi interessi morali o materiali.

Il diritto di rettifica consiste nella facoltà del soggetto, del quale siano state diffuse immagini o al quale siano stati attribuiti - da parte di un'emittente radiotelevisiva, privata o pubblica - atti, affermazioni, dichiarazioni non veri, di richiedere la diffusione di dichiarazioni di replica in condizioni paritarie rispetto all'affermazione o all'immagine ritenuta diffamatoria.

Il cittadino interessato deve, innanzitutto, chiedere all'emittente stessa la diffusione di dichiarazioni di replica.

Se l'emittente non accoglie tale richiesta entro 48 ore, il cittadino può rivolgersi al Corecom che, verificata la fondatezza della richiesta stessa e valutata la documentazione presentata dall'istante, dopo aver aperto il procedimento e instaurato il contraddittorio, 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, che potrà applicare sanzioni amministrative.

Standard di qualità del servizio:

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom garantisce di adempiere tempestivamente allo svolgimento delle attività relative alle richieste ricevute.

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

Per informazioni: tel. 051/527 6308

Fax: 051/527 5059

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

In occasione delle consultazioni elettorali o referendarie, 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.

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 istituzionale 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 in occasione di ogni campagna elettorale. Le emittenti hanno diritto ad un rimborso da parte dello Stato, nella misura stabilita ogni anno dal Ministero dello Sviluppo Economico -Comunicazioni, d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

I soggetti politici che desiderino usufruire di tale possibilità devono presentare al Corecom il modulo MAG 3 disponibile sul sito Agcom in occasione di ogni campagna elettorale.

Il Corecom fissa il numero complessivo dei messaggi autogestiti 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 Ministero - i rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive che hanno trasmesso i MAG.

Standard di qualità del servizio:

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom garantisce di dare corso tempestivamente a tutti gli adempimenti relativi alla ricezione e messa in onda dei MAG, subordinati, però, alle comunicazioni del Ministero dello Sviluppo Economico circa le somme stanziare annualmente a rimborso.

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

Per informazioni: tel. 051/527 6307

Fax: 051/527 5059

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

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.

Il Servizio 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 dietro segnalazione dei cittadini, l'eventuale messa in onda di contenuti in contrasto con le regole poste a difesa dei telespettatori.

La funzione del monitoraggio svolta dal Servizio 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.

Il monitoraggio sulle emittenti locali si articola in quattro macro aree, definite dall'Agcom:

- 1) obblighi di programmazione
- 2) pubblicità
- 3) pluralismo socio-politico
- 4) garanzie dell'utenza e tutela dei minori.

La registrazione delle trasmissioni televisive viene effettuata direttamente dal Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom, 24 ore su 24, attraverso un sistema di registrazione digitale, comprendente una centrale operativa a Bologna e due postazioni periferiche (una a Parma, l'altra a Forlì).

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.

Standard di qualità:

Tempi medi di conclusione del procedimento di segnalazione / di proposta di sanzione: il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom garantisce di adempiere alle proprie attività in un termine che si aggira fra i 50 e i 60 giorni.

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

Per informazioni: tel. 051/527 6308

Fax: 051/527 5059

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area 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'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

I risultati dei sondaggi, integrali o parziali, possono, infatti, essere pubblicati e diffusi sui mezzi di comunicazione di massa unicamente se accompagnati da una 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).

L'attività si sviluppa attraverso il monitoraggio d'ufficio e sulla base delle segnalazioni da parte di utenti, associazioni e organizzazioni e prevede la verifica sulla completezza e la correttezza della nota informativa e del documento relativi ai sondaggi e sulla contestualità fra la diffusione dei risultati e l'invio del documento completo alle Autorità di vigilanza nazionali.

Standard di qualità:

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom, in seguito a segnalazione o al monitoraggio d'ufficio, assegna al destinatario 10 giorni per produrre memorie giustificative o richiedere di essere sentito.

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom garantisce una successiva tempestiva comunicazione all'Autorità relativa all'istruttoria svolta, affinché la stessa possa rispettare i termini di 60 giorni per l'adozione del provvedimento finale.

2.3 - L'attività istruttoria per l'erogazione dei contributi statali alle emittenti televisive locali

Per informazioni: tel. 051/527 6376

Fax: 051/527 5059

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

Le emittenti televisive locali possono beneficiare, ogni anno, di un contributo erogato dallo Stato per favorire l'ammodernamento degli impianti di trasmissione e il loro adeguamento al Piano nazionale di assegnazione delle frequenze.

La concessione dei contributi è stata introdotta con la Legge 448/1998 (finanziaria 1999) ed è disciplinata da uno specifico bando emanato ogni anno dal Ministero dello Sviluppo Economico, in attuazione del Decreto del Ministero delle Comunicazioni 5 novembre 2004, n. 292 (Regolamento recante nuove norme per la concessione alle emittenti televisive locali dei benefici previsti dall'articolo 45, comma 3, della legge 23 dicembre 1998, n. 448, e successive modifiche e integrazioni).

Il Regolamento affida al Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom i seguenti compiti:

- ricezione delle domande di assegnazione dei contributi;
- accertamento della sussistenza dei requisiti per l'ammissione alle provvidenze;
- controlli istruttori comprendenti la verifica delle dichiarazioni rese sul personale e sul fatturato;
- esame analitico dei bilanci aziendali e di tutte le scritture contabili ritenute necessarie;
- analisi minuziosa dei documenti concernenti i singoli lavoratori dichiarati;
- predisposizione della graduatoria per la ripartizione del contributo tra le emittenti ammesse, mediante l'adozione di una specifica delibera;
- pubblicazione della graduatoria e sua trasmissione al Ministero delle Comunicazioni (entro trenta giorni dall'approvazione) e alle emittenti che hanno presentato domanda.

L'attività è molto delicata e implica il coinvolgimento di una pluralità di Pubbliche Amministrazioni con competenze molto diversificate (Camera di Commercio, Enti previdenziali, Guardia di Finanza, Agcom, Città Metropolitane, Regioni, altri Corecom, ecc.).

Standard di qualità:

Termini di legge (ordinatorio): 150 giorni dalla data di scadenza per la presentazione delle domande.

Tempi medi di conclusione del procedimento istruttorio: il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom, al netto di eventuali sospensioni dei termini dovute a cause allo stesso non attribuibili, si assume l'impegno di tentare di concludere l'istruttoria nei termini previsti dalla normativa.

2.4 - La gestione del Registro degli operatori di Comunicazione (ROC)

Per informazioni: tel. 051/527 6376

Fax: 051/527 5059

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) è l'anagrafe degli operatori di comunicazione presenti in Emilia-Romagna.

L'attività di gestione del ROC è una delle materie delegate da Agcom ed è gestita attraverso un sistema informativo automatizzato fornito dall'Autorità che ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, verificando la presenza di eventuali situazioni di controllo societario e il rispetto della normativa *antitrust* vigente e tutelando il pluralismo informativo.

Il ROC comprende una parte di dati ad accesso riservato ed una ad accesso libero che è consultabile sul sito web Corecom o al link <http://www.elencopubblico.roc.agcom.it/roc-epo/index.html>

La gestione del Registro include: l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione mediante la verifica dei requisiti richiesti; l'aggiornamento del Registro; il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro stesso e l'attività di controllo annuale delle posizioni dei soggetti iscritti, con eventuale cancellazione delle imprese non più in possesso dei requisiti di legge. I modelli necessari per inoltrare le varie richieste sono reperibili all'indirizzo <http://www.agcom.it/registro-degli-operatori-di-comunicazione>

Standard di qualità:

Termini di legge (ordinatori):

- 30 giorni dal ricevimento della richiesta di iscrizione / cancellazione / certificazione di iscrizione;
- ulteriori 30 giorni in caso di richiesta di integrazione;
- ulteriori 30 giorni in caso di invio di diffida ad adempiere.

Tempi medi di conclusione del procedimento: il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom, al netto di eventuali sospensioni dei termini dovute a cause allo stesso non attribuibili, garantisce la chiusura dei procedimenti nei termini di legge.

2.5 - La gestione della par condicio

Per informazioni: tel. 051/527 6308

Fax: 051/527 5059

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

Durante i periodi di campagna elettorale, il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom vigila sulla programmazione diffusa dalle emittenti radiotelevisive locali per garantire equilibrio e imparzialità alla comunicazione.

La normativa in materia di *par condicio* si applica a partire dalla convocazione dei comizi elettorali o referendari: il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom invia ai Comuni e alle Province interessate, nonché a tutte le cariche politico-istituzionali dell'Ente regionale, una comunicazione in merito al divieto di comunicazione istituzionale, invitando tali soggetti ad attenersi alle disposizioni adottate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) e dalla Commissione parlamentare di vigilanza.

In caso di segnalazione di violazione del divieto, il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom svolge tutta l'attività istruttoria ritenuta necessaria per un definitivo accertamento dei fatti e per la trasmissione di una proposta di decisione all'Autorità.

La segnalazione deve avvenire entro i 10 giorni successivi al verificarsi del fatto.

Nei periodi non interessati da campagna elettorale o referendaria, il Servizio 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.

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.

Standard di qualità:

Termini di legge:

- 12 ore dalla segnalazione per il ritiro, da parte della Guardia di Finanza (inviata dal Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom), delle registrazioni relative alle trasmissioni segnalate;
- 24 ore dalla segnalazione per la conclusione dell'istruttoria sommaria;
- 48 ore dalla segnalazione per accertare la violazione e inviare ad Agcom la deliberazione di Comitato conclusiva del procedimento istruttorio.

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom garantisce il puntuale rispetto di tutti i termini rientranti nella sua competenza.

SEZIONE 3 - LE FUNZIONI DI CONSULENZA PER GLI ORGANI DELLA REGIONE E LA COMUNITA' REGIONALE

Tra i vari compiti del Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom e del Comitato vi è una serie di attività di supporto ai processi decisionali degli Organi regionali e di analisi del sistema regionale della comunicazione. In virtù del ruolo centrale esercitato dalla struttura negli anni, anche da tali attività, propriamente interne all'Istituzione, sono scaturiti veri e propri servizi che il Corecom svolge a beneficio della collettività regionale.

3.1 - L'educazione ai media

Per informazioni: tel. 051/527 5713

Fax: 051/5275461

Mail: garanteinfanzia@regione.emilia-romagna.it oppure corecom@regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

Il Corecom, insieme al Difensore Civico e al Garante per l'infanzia e l'adolescenza, promuove, per conto della Regione, l'educazione ai media. Essa è un importante strumento per lo sviluppo del senso critico, della capacità di analisi dei messaggi e delle strategie comunicative, dell'uso consapevole dei diversi media.

In particolare, il Corecom e la struttura ad esso funzionale hanno il compito di:

- promuovere il Codice di autoregolamentazione Tv e Minori;
- diffondere la *Media Education* nelle scuole del territorio regionale.

L'educazione ai media favorisce l'uso responsabile dei mezzi di comunicazione, la conoscenza, la capacità di analisi e di interpretazione critica dei linguaggi, dei contenuti e dei messaggi trasmessi.

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom organizza e coordina laboratori e incontri di educazione ai media, rivolti a bambini, ragazzi ed adulti; promuove progetti di ricerca sull'uso dei mezzi di comunicazione da parte di minori, famiglie e insegnanti. Realizza, inoltre, iniziative per la diffusione della conoscenza dei codici di autodisciplina che regolano il sistema dei media.

Sul sito internet del Corecom sono, altresì, consultabili e scaricabili i prodotti (video, report, opuscoli, adesivi, ecc.) realizzati anche insieme agli studenti.

Standard di qualità:

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, consultabile anche on line, che raccoglie le proposte regionali per promuovere l'educazione alla cittadinanza.

L'attività offerta dal Corecom è "A scuola coi media".

Il Corecom si propone, annualmente, di soddisfare le richieste provenienti da tutte le scuole e, quando ciò non sia possibile, seleziona gli istituti in cui attivare i progetti mediante appositi criteri di scelta, definiti in una determina dirigenziale pubblicata sul sito del Corecom.

3.2 - Le verifiche sulla qualità del segnale di Rai Emilia-Romagna

Per informazioni: tel. 051/527 6307

Fax: 051/527 5059

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

Il Corecom ha posto in essere, fin dal 2013, un programma di verifiche sulla qualità del segnale di Rai Emilia-Romagna diffuso sul territorio regionale, basato su misurazioni dell'intensità del segnale irradiato dagli impianti di trasmissione.

Obiettivo dell'intervento è contribuire al miglioramento della qualità tecnica del servizio pubblico radiotelevisivo in Emilia-Romagna, evidenziando le cause delle possibili interferenze nella ricezione del segnale e suggerendo possibili soluzioni per il miglioramento della fruibilità del servizio.

Le aree su cui effettuare le misure sono individuate, annualmente, sia sulla base di criticità emerse dal tavolo tecnico di confronto Rai-Corecom, sia di eventuali segnalazioni inviate da enti locali o cittadini.

Standard di qualità:

Il Corecom compie almeno una verifica l'anno nelle aree ritenute più critiche.

4.1 - Rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti

La soddisfazione dei soggetti con cui quotidianamente il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom interagisce è uno dei pilastri dell'attività degli uffici. La sfida che si vuole affrontare è conoscere meglio i nostri interlocutori, capire i loro bisogni, migliorare le nostre prestazioni attraverso l'ascolto e il dialogo.

In quest'ottica, fin dal 2011, il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom ha avviato indagini sul grado di soddisfazione dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie attraverso la compilazione di un questionario proposto a tutti coloro che abbiano appena svolto una udienza di conciliazione o di definizione.

Nel questionario, che annualmente viene revisionato e modificato, vengono chieste alcune valutazioni sul servizio in termini di informazioni, accoglienza, assistenza, professionalità ed efficienza.

L'obiettivo è quello di affiancare ai dati statistici, rilevabili tramite i sistemi informatici in dotazione al Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom, i dati relativi alla percezione dei fruitori finali, al fine di ottenere dati di carattere più qualitativo dei rapporti Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom/collettività.

4.2 - Gestione e rendicontazione dei reclami

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta.

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.

I suggerimenti o i reclami possono essere inoltrati al Corecom Emilia-Romagna, utilizzando l'apposito modulo reperibile sul sito istituzionale (all'indirizzo <http://www.assemblea.emr.it/corecom/chi-siamo/carta-dei-servizi-2014>) con una delle seguenti modalità:

- invio a mezzo fax, al numero: 051/4689600;
- invio con posta elettronica certificata (pec), all'indirizzo: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
- spedizione con raccomandata A/R, all'indirizzo: Corecom Emilia-Romagna, Viale A. Moro n. 44 - 40127 Bologna;
- consegna a mano, con rilascio di ricevuta, al Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom - Bologna, Viale A. Moro n. 44, 10° piano.

Il Servizio si impegna a fornire risposta scritta entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo e a attivarsi per risolvere, nel più breve tempo possibile, il disagio lamentato.

Appendice

I. Principi fondamentali

Con l'adozione della Carta dei Servizi, il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom Emilia-Romagna non vuole solo ottemperare alle prescrizioni normative sottoindicate, ma assume l'obiettivo di stringere un patto con i suoi stakeholders (o portatori di interesse), utenti fruitori dei servizi offerti.

Anche per tali ragioni suoi principi ispiratori, ai quali conforma tutta la sua attività, sono:

- **eguaglianza**

Il Corecom - inteso sia come organo politico collegiale sia come struttura amministrativa di supporto - garantisce a tutti l'erogazione dei propri servizi e la loro accessibilità. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. 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 (impiego della videoconferenza e dell'audioconferenza), sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

- **imparzialità**

Il Comitato e il personale del Servizio 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, con cui ci si relazionano.

- **continuità**

L'erogazione dei servizi pubblici esercitati dal Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom Emilia-Romagna, 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), il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom adotta 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 Servizio 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 ha, pertanto, diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del Corecom. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa nazionale e regionale vigente. L'utente può produrre memorie e documenti, fare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Servizio 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 del livello qualitativo della prestazione offerta attraverso la compilazione di un questionario di *customer satisfaction*.

- **chiarezza e trasparenza**

Nel rapporto scritto e verbale con gli utenti il Servizio 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 Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom sono resi pubblici, laddove non ledano diritti soggettivi, attraverso il sito web istituzionale e tutti gli altri canali di pubblicizzazione ritenuti utili.

- **efficienza ed efficacia**

I servizi offerti dal Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tale obiettivo.

In particolare, per quanto riguarda le attività di conciliazione e di definizione delle controversie, il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom ritiene sia un valido indicatore di efficacia il raggiungimento di accordi fra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni e adotta, pertanto, tutte le soluzioni organizzative utili a tale scopo.

- **deontologia, diritti e doveri del personale e degli utenti**

Il personale del Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom opera nel rispetto dei principi fissati dal codice disciplinare e di comportamento nazionale e regionale e degli standard di qualità definiti. 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 Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom avvenga nel rispetto delle disposizioni impartite dal decreto legislativo n. 196/2003, consentendo l'esercizio dei diritti previsti dall'articolo 7 del medesimo decreto (diritto di accesso, rettifica, ecc.). Titolare del trattamento dei dati è l'Assemblea legislativa regionale. Responsabile interno del trattamento dei dati è il dirigente del Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom.

- **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 Servizio 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-romagnola, per sviluppare il pluralismo e per favorire la condivisione dei sistemi informativi.

- **proporzionalità**

Nell'esercizio delle sue funzioni, il Servizio 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

II.a - Per la Carta dei Servizi

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che detta i “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- il Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 – “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche” – e, in particolare, l'articolo 11 che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte di soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- la legge n. 244 del 24 dicembre 2007 che prevede l'obbligo, per il soggetto gestore, di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo;
- il decreto legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, rubricato “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”;
- la delibera CIVIT n. 88 del 2010, recante “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”;
- la delibera CIVIT n. 3 del 2012, recante “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi”;
- la legge n. 190 del 6 novembre 2012 recante “Disposizione per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione” e, in particolare, l'articolo 1, comma 54, che impone l'adozione, per le pubbliche amministrazioni, 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 del Presidente della Repubblica n. 62 del 16 aprile 2013 – “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici” - e, in particolare, l'articolo 12, comma 3, ai sensi del quale “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”;
- il 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” – e, in particolare, l'articolo 32, comma 1, ai sensi del quale “le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”;
- il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2015 -2017 approvato con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 8/2015 – che prevede l'aggiornamento della carta dei servizi;

- il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I. 2014-2016), di riferimento per la Giunta Regionale, l'Assemblea Legislativa e le Agenzie Regionali – approvato con deliberazione della Giunta regionale n. 68 del 27 gennaio 2014 – che prevede le modalità per dare attuazione agli obblighi di trasparenza e di diffusione.

II.b - Per le attività del Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom

- **Per le Conciliazioni e i provvedimenti temporanei**
 - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (Delibera Agcom n. 173/07/CONS);
 - Carta dei Servizi dell'operatore coinvolto nel tentativo di conciliazione.
- **Per le definizioni**
 - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (Delibera Agcom n. 173/07/CONS);
 - Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (Delibera Agcom n. 73/11/CONS).
- **Per i programmi dell'Accesso su RAI Emilia-Romagna**
 - Legge n. 103 del 14 aprile 1975;
 - Legge n. 223 del 06 agosto 1990;
 - Legge regionale n. 1 del 30 gennaio 2001;
 - Regolamento per l'accesso radiotelevisivo approvato con delibera Corecom n. 16/II/2005 del 15.07.2005, modificato con delibera Corecom n. 15/II/2006 del 6.11.2006 e modificato con delibera Corecom n. 6 del 21.02.2014.
- **Per il diritto di rettifica**
 - Legge n. 223 del 06 agosto 1990;
 - Decreto del Presidente della Repubblica n. 255 del 27 marzo 1992 - Regolamento di attuazione della legge 6 agosto 1990, n° 223 sulla disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato.
- **Per la regolamentazione dei Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) in campagna elettorale**
 - Legge n. 28 del 22 febbraio 2000, così come modificata dalla legge n. 313 del 6 novembre 2003.
- **Per la vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante monitoraggio**
 - Legge n. 223 del 06 agosto 1990;
 - Decreto legislativo n. 177 del 31 luglio 2005;
 - Legge n. 249 del 31 luglio 1997;
 - Decreto legislativo n.44 del 15 marzo 2010;
 - Codice di autoregolamentazione TV e Minori.
- **Per la vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media locale**
 - Legge n. 28 del 22 febbraio 2000, come modificata dalla legge n. 313 del 06 novembre 2003;
 - Delibera Agcom n. 256/10/CSP;
 - Regolamento sui sondaggi – allegato A alla Delibera Agcom n. 256/10/CPS.
- **Per l'attività istruttoria per l'erogazione dei contributi statali alle emittenti televisive locali**
 - Legge n. 448 del 23 dicembre 1998;

- Decreto del Ministero delle comunicazioni n. 292 del 05 novembre 2004;
- singoli decreti del Ministero dello Sviluppo Economico che, annualmente, emanano i bandi

- **Per la gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)**
 - Legge n. 249 del 01 agosto 1997;
 - Delibera Agcom n. 666/08/CONS.

- **Per la gestione della Par condicio**
 - Legge n. 28 del 22 febbraio 2000, come modificata dalla legge n. 313 del 06 novembre 2003.

- **Per l'educazione ai media**
 - Legge regionale n. 14 del 28 luglio 2008.