

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

| | |
|-------------|----------------|
| TITOLO | 2020.1.10.4.1 |
| | 2020.1.10.13.1 |
| LEGISLATURA | XI |

Il giorno 24 marzo 2022 si è riunito il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

| | |
|---------------------------|----------------|
| STEFANO CUPPI | Presidente |
| ALFONSO UMBERTO CALABRESE | Vicepresidente |
| MARIA GIOVANNA ADDARIO | 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 2021.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



IL CORECOM DELL'EMILIA-ROMAGNA

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”;
- il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) dell’Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2022-2024, approvato con deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 8 del 2 febbraio 2022 recante “Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza dell’Assemblea legislativa dell’Emilia-Romagna (PTPCT 2022-2024) per la fase di transizione al PIAO (Piano integrato delle attività dell’organizzazione)”.



Evidenziato che con deliberazione di Comitato n. 170 del 24 ottobre 2019, è stata approvato l'aggiornamento per l'anno 2019 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 il "Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2021", approvato da questo Comitato con delibera n. 133 del 14 settembre 2020 ed aggiornato con delibera n. 61 del 29 aprile 2021, al punto 1.6 "Sviluppo della Carta dei Servizi", prevede di procedere al puntuale aggiornamento di quest'ultima alla luce della deliberazione di Agcom n. 670/20/CONS "Modifiche al Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb";

Ritenuto altresì opportuno procedere al suddetto aggiornamento anche alla luce delle seguenti intervenute modifiche:

- delibera Agcom n. 390/21/CONS "Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni", che apporta modifiche regolamentari sia dalla sua entrata in vigore che a partire dal 1 aprile 2022;
- decreto legislativo n. 208/21 "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";

Ritenuto, dunque, necessario modificare l'allegato A, parte integrante e sostanziale della sopra richiamata delibera di Comitato n. 170/2019, 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 dalla Responsabile del Servizio Diritti dei Cittadini – Area Corecom, dott.ssa Rita Filippini.

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 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. 170/2019;
2. di provvedere alla pubblicazione dell'Allegato A, di cui al precedente punto 1, nel sito web del Corecom Emilia-Romagna e nella sezione Trasparenza del sito istituzionale dell'Assemblea legislativa.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi



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 | 10 |
| 1.2 - La definizione delle controversie | 13 |
| 1.3 - I provvedimenti temporanei e urgenti..... | 15 |
| PARTE II - I programmi dell'accesso, il diritto di rettifica e i Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) | 16 |
| 1.4 - I programmi dell'Accesso su RAI Emilia-Romagna | 16 |
| 1.5 - Il diritto di rettifica..... | 17 |
| 1.6 - La regolamentazione dei Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) in campagna elettorale | 18 |
| SEZIONE 2 - LE FUNZIONI DI CONTROLLO SUL SISTEMA REGIONALE DELLA COMUNICAZIONE | 19 |
| 2.1 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio..... | 19 |
| 2.2 - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali..... | 20 |
| 2.3 - La gestione del Registro degli operatori di Comunicazione (ROC)..... | 21 |
| 2.4 - La verifica del rispetto della normativa in materia di par condicio | 23 |
| 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..... | 25 |
| 3.3. - L'elenco di merito per l'editoria | 26 |
| 3.4 - Il piano di localizzazione delle emittenti radiotelevisive - PLERT..... | 27 |
| 3.5 - Lo sviluppo di progetti di fact checking..... | 28 |
| SEZIONE 4 - IL RAPPORTO CON GLI UTENTI | 29 |
| 4.1 - La comunicazione delle attività attraverso il sito istituzionale e la pagina Facebook | 29 |
| 4.2 - La rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti | 29 |
| 4.3 - La gestione e rendicontazione dei reclami | 29 |
| 4.4 - Il monitoraggio dei contatti tramite numero verde | 30 |
| Appendice | 31 |
| I. Principi fondamentali | 31 |
| II. Normativa di riferimento..... | 33 |



| | |
|---|-----------|
| II.a - Per la Carta dei Servizi | 33 |
| II.b - Per l'istituzione e il funzionamento del Corecom | 33 |
| II.c - Per le attività del Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom | 34 |



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 ed educazione al loro utilizzo, con particolare riferimento ai minori;
- 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 (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. E’, inoltre, organo consultivo della Regione per tutte le iniziative, comprese quelle legislative, attinenti le 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 Servizio 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 di Gestione per la Qualità della Direzione generale - Assemblea legislativa, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, per cui ha ottenuto, nel 2010, la certificazione di qualità delle proprie attività, sempre confermata negli anni successivi.

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

AVVERTENZA DI CARATTERE GENERALE

Le informazioni contenute in questa "Carta" concernenti **l'erogazione di servizi in presenza** evidenziano che molti di tali servizi sono ancora sospesi o limitati a causa dell'emergenza pandemica e allo scopo di tutelare la salute pubblica.

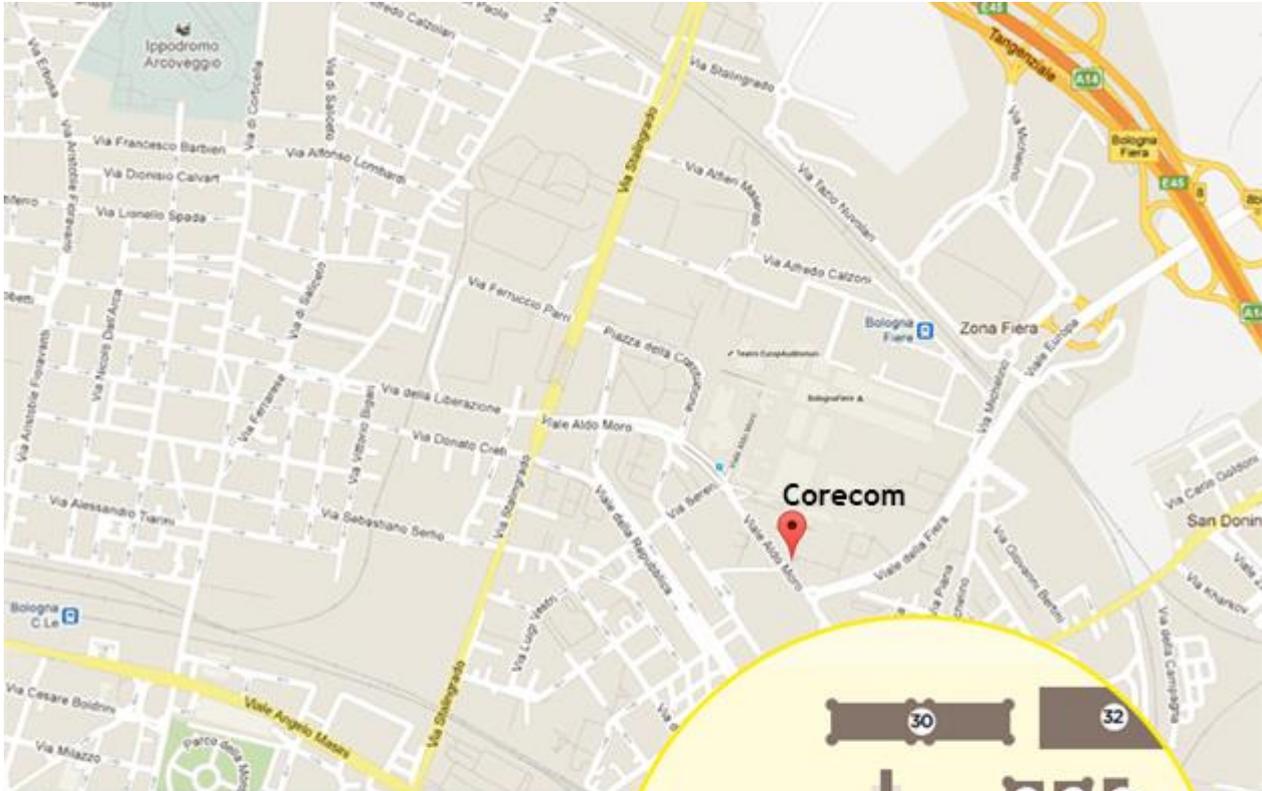
Va considerato però che stiamo per attraversare una fase di transizione a seguito della cessazione dello stato di emergenza, e vi è l'aspettativa, dal 1° aprile 2022 in poi, di una graduale riapertura dei servizi in presenza, specialmente per assicurare tutela, supporto e maggior cura ai nostri utenti più fragili.

Invitiamo pertanto tutti coloro che consultano questa Carta a prestare attenzione, in merito ai servizi erogati in presenza, alle informazioni più aggiornate che saranno tempestivamente rese note sul sito web istituzionale del Corecom <https://www.assemblea.emr.it/corecom> e ad informarsi contattando il numero verde **800/967701**.



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°.



Il Corecom Emilia-Romagna si trova a Bologna, in **Viale A. Moro n. 44** (Fiera District), a poca distanza dalla sede dell'Assemblea legislativa e della Giunta regionale.

In autobus: dalla stazione centrale FS: n. 35, 38, dal centro di Bologna: n. 28
In auto: dall'autostrada: uscita Fiera, dalla tangenziale: uscita n. 8



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



Prima dell'emergenza sanitaria da Covid-19 il servizio di assistenza agli utenti (supporto e informazioni) veniva offerto nella sede di Viale Aldo Moro 44 – Bologna – con le seguenti modalità:

- per le **Conciliazioni**: tutti i martedì mattina, dalle 9.30 alle 12.30, e tutti i giovedì pomeriggio, dalle 14.00 alle 16.00 (9°- 10° piano);
- per le **Definizioni**: il primo e il terzo venerdì del mese, dalle 9.30 alle 11.30 (10° piano).

Tutti i periodi di sospensione del servizio (nei mesi estivi, in concomitanza con le principali festività, ecc.) sono preventivamente comunicati agli utenti con le seguenti modalità:

- inserzione di un avviso sul sito internet e sulla pagina Facebook del Corecom;
- affissioni di cartelli all'ingresso degli uffici;
- comunicazioni dirette, telefoniche o telematiche.

ULTERIORI CONTATTI:

- NUMERO VERDE GRATUITO: 800967701 attivo dal lunedì al venerdì con orario 10.00 -12.00
- SITO ISTITUZIONALE: <https://www.assemblea.emr.it/corecom>
- PAGINA FACEBOOK: <https://www.facebook.com/CorecomEmiliaRomagna/>
- **e-mail certificata**: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
- **e-mail**: corecom@regione.emilia-romagna.it
- **per i procedimenti di conciliazione e per le richieste di riattivazione dei servizi (GU5)**:
conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it
- **per i procedimenti di definizione delle controversie**: 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, Internet, pay-tv) 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).

Fatta salva l'attuale chiusura degli uffici dovuta all'emergenza epidemiologica, 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:

- per le conciliazioni e per i provvedimenti temporanei ed urgenti: al 9° piano il martedì dalle 9.30 alle 12.30 e il giovedì dalle 14.00 alle 16.00;
- per le definizioni: al 10° piano il primo e terzo venerdì di ogni mese dalle 10.00 alle 11.30.

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 preferibilmente in web conference tramite accesso a virtual room ovvero audiofonicamente.

L'utente che intenda partecipare all'udienza di persona può presentarsi il giorno e l'ora indicati sulla convocazione presso la sede del Corecom - V.le Aldo Moro, 44 - Bologna al 9° piano per le udienze di conciliazione e al 10° piano per le udienze di definizione. Si ricorda che le udienze in sede sono sospese sino a nuove disposizioni.

A maggio 2019 è stato firmato 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.

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 siglato a dicembre 2020.

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 13.00 - 17.00. Tel. 0547356875;
 - Monterenzio (BO), c/o sede Comune, Piazza Guerrino De Giovanni 1, martedì, giovedì e sabato, con orario 10.00 - 12.00. Tel. 051929002;
 - Parma, c/o sede Provincia, Viale Martiri della Libertà 15/A, martedì (con orario 14.30-16.30) e venerdì (con orario 9.00-11.00). Tel. 0521931600;
 - Piacenza, c/o sede Provincia, Corso Garibaldi 50, lunedì, con orario 9.00-11.00. Tel. 0523795427;
 - 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;
 - Sant'Agata Bolognese (BO), c/o Ufficio Tributi del Comune di Sant'Agata Bolognese, Via 2 Agosto 1980, n. 118, martedì e giovedì. Tel. 0516818966;
 - Unione dei Comuni della Bassa Romagna, Piazza dei Martiri 1, mercoledì con orario 9.00-13.00.
- Per informazioni e prenotazioni contattare gli URP comunali:

- Alfonsine, tel. 0544866611;
- Bagnacavallo, tel. 0545280888 (dal lunedì al sabato con orario 8.30 – 12.30);
- Bagnara di Romagna, tel. 0545905501;
- Conselice, tel. 0545986910;
- Cotignola, tel. 0545908826/908871;
- Fusignano, tel. 0545955653/668;
- Lugo, tel. 054538444;
- Massa Lombarda, tel. 0545985890/985852;
- Sant'Agata sul Santerno, tel. 0545919907.

L'elenco degli sportelli decentrati, costantemente aggiornato, è reperibile al link:

https://www.assemblea.emr.it/corecom/le-attivita/controversie/copy_of_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" e un "Video tutorial". Il Manuale è pubblicato anche sul sito istituzionale del Corecom al link: <https://www.assemblea.emr.it/corecom/attivita/il-corecom-per-i-cittadini/risoluzione-controversie-tel-paytv>



1.1 - La conciliazione delle controversie

Piattaforma Conciliaweb: www.Conciliaweb.agcom.it

Numero verde gratuito: 800.967701 dal lunedì al venerdì, con orario 10.00 - 12.00

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°e 10° piano – Bologna.

Mail: conciliazionecorecomtlc@regione.emilia-romagna.it

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

Responsabile del procedimento: Carla Zotti

Gli utenti o gli operatori di comunicazioni elettroniche che lamentano il mancato rispetto delle disposizioni normative o contrattuali relative al servizio universale e ai diritti degli utenti possono rivolgersi al Corecom competente per territorio per tentarne la risoluzione con un accordo che costituisce titolo esecutivo.

Il tentativo di conciliazione si sostanzia in una procedura, completamente gratuita, che deve essere intrapresa obbligatoriamente prima di ricorrere alla giustizia ordinaria.

L'utente (sia esso persona fisica o persona giuridica a nome del proprio legale rappresentante) **può presentare istanza di conciliazione accedendo alla piattaforma Conciliaweb**, tramite le proprie credenziali SPID o CIE (Carta d'Identità Elettronica) mediante la creazione di un account, **compilando l'apposito formulario UG** e fornendo le informazioni richieste.

L'utente ha facoltà di presentare le proprie istanze e gestire le relative procedure per il tramite di un Soggetto accreditato, vale a dire una Associazione di consumatori o un Avvocato iscritto all'Albo professionale purchè registrati sulla piattaforma al fine di rappresentare i propri assistiti.

A partire dal 1 aprile 2022, in virtù della delibera Agcom 390/21/CONS, la categoria dei Soggetti accreditati si estende a Dottori Commercialisti, esperti contabili iscritti nei rispettivi Albi professionali ed Enti esponenziali. Enti, questi ultimi, costituiti per atto pubblico o per scrittura privata autenticata, in possesso di uno statuto e rappresentativi di particolari categorie di utenti.

L'utente, accedendo alla propria area personale, ha in ogni momento la facoltà di revocare il mandato conferito al Soggetto accreditato e decidere se partecipare direttamente o conferire mandato ad altro Soggetto accreditato.

L'utente ha l'ulteriore possibilità di delegare un rappresentante per la sola partecipazione all'udienza (in tal caso il delegato accede alla piattaforma con il proprio account).

Per le utenze intestate a persone giuridiche, fatta salva la possibilità di avvalersi di un Soggetto accreditato, le istanze sono presentate, attraverso l'area personale della persona giuridica, dal rappresentante legale (o da un soggetto da questi delegato mediante procura redatta con l'apposito web form presente in piattaforma) che provvede alla creazione di un account della ditta ed ai successivi adempimenti.

A seguito della registrazione dell'istanza la piattaforma Conciliaweb notifica alle parti l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

Tutte le ulteriori comunicazioni, ivi inclusi i verbali, avvengono sempre tramite Conciliaweb, che invia le notifiche alle parti tramite mail o, per gli utenti sprovvisti di posta elettronica, tramite SMS.

Si richiamano le disposizioni a tutela degli "utenti deboli" di cui alla precedente "Parte 1".



Nell'ambito della procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM le parti hanno la possibilità di negoziare direttamente (c.d. "negoziazione diretta"), tranne i casi in cui sono coinvolti due o più operatori o l'istanza è stata presentata con le modalità previste per gli "utenti deboli". Se l'esito è favorevole la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto e l'istanza è archiviata. In caso contrario, ha avvio la fase di conciliazione vera e propria che, a seconda dell'oggetto del contendere, si può svolgere in forma di:

- **conciliazione semplificata:** nelle materie tipicamente elencate all'art. 8, co 2, del Regolamento di procedura approvato con delibera Agcom n. 353/19/CONS: addebiti per traffico in roaming europeo e internazionale; addebiti per servizi a sovrapprezzo; restituzione del credito residuo; restituzione del deposito cauzionale; spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore; omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

La procedura di conciliazione semplificata si svolge mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni sulla piattaforma Conciliaweb tra le parti e il Conciliatore, il quale può proporre una soluzione conciliativa. Se le parti accettano cliccando sulle apposite icone, il verbale di accordo, sottoscritto dal Conciliatore, è notificato alle parti. Se una o entrambe non accettano la proposta o non si pronunciano entro 10 gg. dalla notifica il Conciliatore può formulare nuova proposta conciliativa oppure, ravvisata l'impossibilità di una positiva conclusione, generare proposta di mancato accordo. Se almeno una delle parti accetta la proposta o non si pronuncia entro 10 gg. dalla notifica, la piattaforma genera un verbale di mancato accordo. Se entrambe rifiutano la proposta di mancato accordo la discussione si riapre.

Se l'istante omette completamente di partecipare alla discussione tramite piattaforma il Conciliatore genera verbale di mancata comparizione cui fa seguito l'archiviazione del procedimento.

- **udienza di conciliazione:** ha luogo o per materie diverse da quelle sopra indicate per la conciliazione semplificata o in presenza di più operatori telefonici o nel caso di istanza presentata con le modalità previste per gli "utenti deboli".

Il tentativo di conciliazione è esperito nel corso di un'udienza svolta preferibilmente in web conference, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (virtual room), ovvero mediante audioconferenza. Ferme restando le restrizioni anti-Covid, è possibile partecipare all'udienza presentandosi personalmente o tramite delegato agli uffici del Corecom nel giorno e all'ora indicati nella convocazione.

L'udienza si conclude con la sottoscrizione di un verbale che riporta l'esito (positivo o negativo) del tentativo di conciliazione e che viene sottoscritto (tramite OTP) dalle parti e dal Conciliatore. Qualora per una o entrambe le Parti non sia possibile firmare il verbale per impedimento tecnico o altra causa, il Conciliatore firma il verbale attestando che lo stesso è stato redatto sulla base di quanto avvenuto nel corso dell'udienza e specificando i motivi della mancata sottoscrizione.

Il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo.

In caso di mancato accordo o di accordo parziale e in caso di mancata comparizione del convenuto, le parti possono scegliere di rivolgersi all'Autorità giudiziaria o di presentare istanza di definizione allo stesso Corecom.

In caso di mancata comparizione dell'istante è preclusa la possibilità a quest'ultimo di presentare istanza di definizione.

Standard di qualità del servizio:

Termine di legge (ordinatorio): 30 giorni dalla presentazione dell'istanza di conciliazione.

Decorso il suddetto termine di conciliazione, l'utente può adire l'Autorità giudiziaria.



Uno degli ambiziosi obiettivi del Corecom è la conclusione della procedura di conciliazione (con la redazione e le firme del relativo verbale) entro tale termine. Tale proposito, tuttavia, va temperato con la disponibilità dei gestori a partecipare alle procedure semplificate nonché a fissare tavoli di udienza. L'eventuale mancato rispetto dei termini procedurali non preclude comunque agli istanti di tutelare direttamente i propri interessi in sede giurisdizionale. Si evidenzia che, comunque, la quasi totalità degli utenti che si rivolgono al Corecom 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 delle conciliazioni con esito positivo (che si concludono con accordo e cessazione della materia del contendere) è di quasi l'80% del totale delle conciliazioni effettuate.

Il Corecom si impegna:

- per le conciliazioni semplificate, a comunicare alle parti il nome del Conciliatore entro 20 giorni dalla proposizione dell'istanza;
- per le conciliazioni in udienza, a comunicare alle parti il nome del Conciliatore entro 30 giorni dal termine della fase di negoziazione diretta.



1.2 - La definizione delle controversie

Per **informazioni**: tel. 051/5275663 e 051/5276369

Ricevimento al pubblico: primo e terzo venerdì di ogni mese dalle 9.30 alle 11.30 presso la sede del Corecom in Viale Aldo Moro, 44 – 10 piano - Bologna

Mail: DefinizioneControversieTlc@regione.emilia-romagna.it

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

Responsabile del procedimento: Pier Paolo Lorenzetti

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 del Comitato, prende il nome di delibera. Quest'ultima viene assunta a seguito di illustrazione, relazione e proposta del Responsabile della struttura e non prima di adeguata disamina da parte dell'Organo collegiale.

Se assunto dal Responsabile della struttura il provvedimento decisivo prende il nome di determina.

In ogni caso, la decisione finale può essere di accoglimento, anche parziale, o di rigetto dell'istanza.

Anche questa procedura è completamente gratuita.

L'istanza può essere presentata congiuntamente dalle parti o anche dal solo utente, entro e non oltre 3 mesi (termine perentorio) dalla data di protocollazione del verbale di mancato accordo a seguito 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 è comparso all'udienza di conciliazione o alla conciliazione semplificata;
- quando è già stata promossa un'azione giudiziaria sullo stesso oggetto e tra le stesse parti.

La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza di Agcom.

Per la presentazione dell'istanza di definizione (sia direttamente che tramite soggetti accreditati) si rinvia a quanto esposto in "Parte 1" e "Parte 1.1". Gli stessi rimandi valgono per quel che concerne gli "utenti deboli".

Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare telematicamente memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Nei successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica.

Qualora lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, il Responsabile del procedimento mediante comunicazione trasmessa con almeno 10 giorni di anticipo rispetto alla data fissata, convoca le parti interessate per una udienza di discussione, che si svolge preferibilmente in audio-conferenza. Al termine dell'udienza il Responsabile del procedimento sottoscrive sintetico processo verbale. Nel caso in cui le parti



trovino un accordo durante l'udienza, il Responsabile ne darà atto nel verbale, che per tale motivo costituirà titolo esecutivo a tutti gli effetti.

Entro 180 giorni dalla data di deposito dell'istanza di definizione viene adottato il provvedimento finale, che rappresenta un ordine dell'Autorità, e che, oltre ad essere tempestivamente comunicato alle parti tramite Conciliaweb, viene pubblicato sul sito web dell'Agcom e del Corecom.

Il Corecom Emilia-Romagna ha deliberato, a partire dalla seduta del 24 febbraio 2022, di inserire nei provvedimenti di definizione il richiamo esplicito alla normativa regolamentare dell'Autorità, ovvero all'art. 20, comma 4, ultimo periodo del Regolamento allegato alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n.390/21/CONS, il quale prevede che "Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso".

A maggior tutela dei propri utenti, ha stabilito di procedere al costante monitoraggio delle comunicazioni di ottemperanza. In mancanza di tali comunicazioni, e a seguito di infruttuoso sollecito all'operatore, provvede a segnalare all'Autorità eventuali inadempienze o inosservanze per l'applicazione di sanzioni pecuniarie a carico degli operatori.

Il provvedimento emanato è impugnabile, entro 60 giorni dalla notifica, presso il Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio.

Resta salva, in ogni caso, la possibilità di richiedere il risarcimento del maggior danno in sede giurisdizionale. Qualora nel corso del procedimento l'utente rinunci alla propria istanza o nel caso in cui le richieste avanzate siano state pienamente soddisfatte, verrà disposta l'archiviazione, comunicata alle parti per via telematica.

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: relativamente all'adozione dei provvedimenti decisori, il Corecom si pone l'obiettivo di concludere il procedimento entro 180 giorni dalla data di presentazione dell'istanza.



1.3 - I provvedimenti temporanei e urgenti

Piattaforma Conciliaweb: www.Conciliaweb.agcom.it

Numero verde gratuito: 800.967701 dal lunedì al venerdì, con orario 10.00 - 12.00

Mail: conciliazionicoecomtlc@regione.emilia-romagna.it

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

Responsabile del procedimento: Carla Zotti

L'utente che avvia o ha in corso una procedura di conciliazione o di definizione può richiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, incluso l'utilizzo di terminali ad esso associati e della numerazione in uso.

L'istanza diretta ad ottenere un provvedimento temporaneo si presenta accedendo alla piattaforma Conciliaweb con le modalità descritte nella "Parte 1" e "Parte 1.1." compilando l'apposito formulario GU5 e fornendo le informazioni richieste.

Gli stessi rimandi valgono per quel che concerne gli "utenti deboli".

Il Corecom, verificata l'ammissibilità della richiesta dell'utente, la trasmette all'operatore che ha 5 giorni di tempo per presentare memorie e documentazioni. Entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, il Corecom, con atto motivato, adotta il provvedimento temporaneo per il ripristino della funzionalità del servizio ovvero rigetta la richiesta, dandone comunicazione alle parti. In caso di avvenuto ripristino o rinuncia dell'istante il provvedimento è archiviato.

Il provvedimento adottato deve essere eseguito entro il termine da esso indicato. Entro le successive 48 ore l'operatore è tenuto a comunicarne l'avvenuta ottemperanza tramite la piattaforma.

In caso di inottemperanza il Corecom ne informa l'Autorità per l'applicazione di sanzioni pecuniarie a carico dell'operatore.

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: si rispetta il termine di legge.



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

Per informazioni: tel. 051/5276308

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

Responsabile del procedimento: Rita Filippini

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.

Le trasmissioni consistono in programmi della durata massima di tre minuti e mezzo, realizzati integralmente con mezzi propri.

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 Emilia-Romagna.

Trimestralmente, sul sito internet istituzionale vengono pubblicate 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 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.

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 nonchè 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 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 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.



1.5 - Il diritto di rettifica

Per informazioni: tel. 051/5276308

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

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

Responsabile del procedimento: Pier Paolo Lorenzetti

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, purchè quest'ultima non abbia un contenuto che possa dare luogo a responsabilità penali.

Il cittadino interessato deve, innanzitutto, chiedere al fornitore di servizi di media audiovisivi o radiofonici, all'emittente radiofonica, alla concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale- la diffusione di dichiarazioni di replica.

Se il fornitore di servizi di media audiovisivi o radiofonici, l'emittente radiofonica o la concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale non accolgono tale richiesta entro 48 ore, il cittadino può rivolgersi al Corecom che, verificata la fondatezza della richiesta 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 Corecom garantisce di adempiere allo svolgimento delle attività relative alle richieste ricevute entro 30 giorni dalla presentazione delle richieste.



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

Per informazioni: tel. 051/5276308

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, 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.

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 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 alle emittenti - e per conoscenza al Corecom - il modulo MAG 3 disponibile sul sito Agcom.

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 MISE - i rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive che hanno trasmesso i MAG.

Standard di qualità del servizio:

Il Corecom garantisce di dare corso tempestivamente a tutti gli adempimenti relativi alla ricezione e messa in onda dei MAG, subordinatamente 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. 051/5276308

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 in seguito a 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) comunicazione commerciale audiovisiva;
- 3) pluralismo socio-politico;
- 4) garanzie dell'utenza, inclusa la 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 tre impianti ubicati a Bologna, Rimini e Parma per il monitoraggio delle emittenti della regione.

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 del servizio:

Il Corecom si impegna a concludere l'attività istruttoria effettuata sulle presunte violazioni segnalate entro 120 giorni dalla notifica della contestazione degli addebiti ai potenziali interessati, trasmettendo ad AGCOM la deliberazione che conclude gli accertamenti istruttori.



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

Per informazioni: tel. 051/5276308

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

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

Responsabile del procedimento: Per Paolo Lorenzetti

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'Agcom. 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 relativa ai sondaggi e sulla contestualità fra la diffusione dei risultati e l'invio del documento completo alle Autorità di vigilanza nazionali.

Standard di qualità del servizio:

Il 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 Corecom, entro 30 giorni, trasmette l'istruttoria svolta all'Autorità, affinché quest'ultima possa rispettare il termine di 60 giorni per l'adozione del provvedimento finale.



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

Per informazioni: tel. 051/527 6269

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

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

Responsabile del procedimento Massimo Parrucci

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.

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:

- gli operatori di rete;
- i fornitori di contenuti / fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici;
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità;
- le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- le agenzie di stampa a carattere nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica;
- gli operatori economici esercenti l'attività di call center;
- i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione;
- i fornitori di servizi di intermediazione online, ossia le persone fisiche o giuridiche che, anche se non stabilite o residenti nel territorio nazionale, forniscono servizi di intermediazione *online* (come definiti dal Regolamento 2019/1150) agli utenti commerciali stabiliti o residenti in Italia; ed i fornitori di motori di ricerca *online* come definiti dal Regolamento (UE) 2019/1150, forniti in lingua italiana od agli utenti stabiliti o residenti in Italia. Tale ultima categoria è stata introdotta dall'Autorità con la Delibera 200/21/CONS del 17 giugno 2021, che ha rivisto le disposizioni della Delibera 666/08/CONS ("*Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del ROC*").

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 www.impresainungiorno.gov.it.

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>

Le attività di gestione del ROC di competenza del Corecom, ai sensi del Regolamento sopra citato, comprendono:



- l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione mediante la verifica dei requisiti richiesti;
- 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;
- il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro stesso.

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 www.impresainungiorno.gov.it. Fanno eccezione il modello per la richiesta di certificazione di iscrizione e il modello di autocertificazione antimafia, reperibili al link: [Domande frequenti sul Roc \(FAQ\) — Corecom \(assemblea.emr.it\)](http://Domande_frequenti_sul_Roc_FAQ_-_Corecom_assemblea.emr.it).

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: fatta salva la sospensione de 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

Per informazioni: tel. 051/5276308

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 sul rispetto della normativa in materia di *par condicio*.

Tale normativa si applica a partire dalla data di convocazione dei comizi elettorali o referendari: da quella data il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom può ricevere - entro i 10 giorni successivi al verificarsi del fatto - segnalazioni di violazione della normativa in materia di *par condicio* 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.

Relativamente alle citate segnalazioni, il Servizio 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. Il Servizio 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 *par condicio* da parte di amministrazioni pubbliche, soggetti politici ed emittenti.

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.

Anche nei periodi non interessati da campagna elettorale, il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom svolge le citate funzioni consultive.

Standard di qualità:

Termini di legge:

- 1) Violazione della normativa in materia di *par condicio* da parte di emittente locale o di un editore:
 - 12 ore dalla ricezione della 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 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.
- 2) Violazione del divieto di comunicazione istituzionale previsto dall'art. 9 della legge n. 28/2000:
 - 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.
- 3) Richiesta di pareri in materia di *par condicio*:
 - entro 3 giorni dalla ricezione della richiesta di parere, il Corecom inoltra al richiedente, a mezzo PEC, la relativa risposta.

Il Corecom garantisce il puntuale rispetto di tutti i termini di legge rientranti nella sua competenza.



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

3.1 - L'educazione ai media

Per informazioni: tel. 051/5276269

Mail corecom@regione.emilia-romagna.it

Responsabile del procedimento: Massimo Parrucci

L'educazione ai media rappresenta da sempre, per il Corecom, uno strumento fondamentale per favorire l'utilizzo responsabile dei mezzi di comunicazione, la conoscenza dei linguaggi multimediali, la capacità di analisi e di interpretazione critica dei contenuti e/o dei messaggi trasmessi.

In particolare:

- la LR n. 14/2008 promuove l'educazione ai media sostenendo iniziative di ricerca e progetti di formazione destinati ai giovani, affidando al Corecom un ruolo di protagonista;
- l'Agcom, con l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017, ha attribuito tale materia ai Corecom, quale ulteriore funzione delegata.

In tale contesto, il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom si adopera per:

- promuovere il Codice di autoregolamentazione "Tv e Minori", il Codice "Media e sport", la Carta di Treviso e la legge 29 maggio 2017, n. 71 "Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo"
- diffondere la *Media Education* attraverso laboratori e incontri nelle scuole del territorio regionale nonché progetti di ricerca e pubblicazioni sull'uso dei mezzi di comunicazione con particolare attenzione a opportunità e rischi connessi al web, reputazione on line, promozione delle strategie per la navigazione sicura e responsabile in rete.

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 Servizio Diritti dei cittadini, con l'Ufficio Scolastico regionale, la Polizia Postale e l'Università di Bologna.

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

L'attività offerta annualmente è "A scuola coi media", mediante la quale il Corecom si propone di soddisfare le richieste provenienti dalle scuole della Regione 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 proprio sito.

E' 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.



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

Per informazioni: tel. 051/527 6269

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

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

Responsabile del procedimento: Massimo Parrucci

La legge regionale 23 giugno 2017, n. 11 "Sostegno all'editoria locale" 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.

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.

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.

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.

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 "de minimis".

La fase istruttoria di questo complesso meccanismo è affidata al Servizio Diritti dei Cittadini, 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 Servizio passa alla verifica della sussistenza dei requisiti richiesti in capo ai soggetti richiedenti il contributo, avvalendosi anche del Registro degli Operatori di Comunicazione per il reperimento e il raffronto dei dati.

Standard di qualità:

Il Servizio Diritti dei cittadini Area Corecom effettua attività di controllo sulle dichiarazioni rese nella forma di dichiarazione sostitutiva di certificazione/atto di notorietà. In particolare, il Responsabile del procedimento, definita la numerosità ed individuate le dichiarazioni da sottoporre a controllo, si avvale del Servizio, che effettuate le verifiche richieste, gli trasmette, entro 90 giorni i relativi esiti (DGR n. 1293/2018 All. 1, lettera Q, comma 2).

Il Corecom si impegna a rispettare i termini previsti dalla normativa sopra citata.



3.3 - L'elenco di merito per l'editoria

Per informazioni: tel. 051/527 6269

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

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

Responsabile del procedimento: Massimo Parrucci

La legge regionale 23 giugno 2017, n. 11 "Sostegno all'editoria locale" 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.

Alla realizzazione di tale elenco partecipano e collaborano le associazioni e i sindacati di categoria.

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 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.

La formazione e la tenuta dell'elenco, ivi compresi eventuali aggiornamenti, è posta in capo al Servizio Diritti dei Cittadini a norma della DGR n. 2072 del 03/12/2018.

Standard di qualità:

Trattandosi di attività appena conclusa, si prevede di rilasciare gli standard di qualità entro il 31 dicembre 2022.



3.4 - Il piano di localizzazione delle emittenti radiotelevisive - PLERT

Per informazioni: tel. 051/527 6269

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

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

Responsabile del procedimento: Massimo Parrucci

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.

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.

Standard di qualità:

Il Corecom garantisce di adempiere tempestivamente alle segnalazioni provenienti dalle singole Province per modificare/aggiornare il database o ad eventuali chiarimenti da parte degli utenti.



3.5 - Lo sviluppo di progetti di fact checking

Per informazioni: tel. 051/527 6269

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

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

Responsabile del procedimento Massimo Parrucci

E' facile intuire la pericolosità di questo fenomeno, soprattutto in occasione di appuntamenti elettorali od eventi di importante rilevanza. Vere e proprie campagne di disinformazione possono influenzare e indirizzare l'opinione pubblica, bersagliata da una valanga di notizie false, messe in rete ad arte.

La Regione Emilia-Romagna, attraverso il coinvolgimento del Servizio Diritti dei Cittadini, ha inteso varare un progetto per ridimensionare il più possibile e tenere sotto controllo questo fenomeno a livello territoriale.

Gli obiettivi che tale progetto si pone sono: analizzare i dati di un social network, sfruttando le tecniche di analisi delle reti sociali e il fenomeno delle "bolle informative", per inferire l'affidabilità dei post a partire da quella di altri post ad essi collegati, utilizzando tecniche interattive.

L'output dell'algoritmo consentirà di fornire una vista descrittiva della situazione, declinando la realtà di una serie di KPI quali:

- quantità di fake news comparse su determinate pagine prese in considerazione;
- classificazione delle pagine sulla base della loro affidabilità;
- classificazione delle tipologie di utenti sulla base della "qualità" dei contenuti che seguono, condividono, etc..

Il progetto di cui si parla ha la seguente architettura:

- la memorizzazione di un DB a grafo dei dati provenienti da Facebook relativi alle pagine e ai post pubblici da monitorare;
- la costruzione di un modello di analisi delle correlazioni fra utenti e pagine (attraverso analisi delle interazioni che consenta di inferire i modelli di comportamento assunti dagli utenti rispetto alle fake news);
- la realizzazione di un modello di analisi (dimensioni e KPI) per la rappresentazione del fenomeno nel suo complesso.

Standard di qualità:

Si eseguono test di verifica su alcuni social network ed in particolare sono stati condotti alcuni case study sul social network twitter su particolari hashtag come ad esempio #brunello, #aemilia per la settimana della legalità. 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.



4.1 - La comunicazione delle attività attraverso il sito istituzionale e la pagina Facebook

Il Corecom aggiorna ed implementa costantemente il proprio sito istituzionale, cui si accede al link <https://www.assemblea.emr.it/corecom>, con l'obiettivo di rendere più logiche e immediatamente fruibili le informazioni ivi contenute e ponendo particolare attenzione all'analisi delle statistiche di accesso, sia per rispondere nel miglior modo e in tempi brevi alle domande degli utenti che per orientare il lavoro interno alla struttura.

Dal 2016 il Corecom gestisce anche una pagina Facebook, cui si accede tramite il link <https://www.facebook.com/CorecomEmiliaRomagna/>, con l'obiettivo di sperimentare nuove forme di comunicazione che consentano un dialogo diretto con l'utente, rendendola uno strumento atto ad affiancare le richieste di info via mail, numero verde e ricevimento del pubblico.

4.2 - La rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti

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.

Dal 2018, è stata predisposta la versione on-line di tale questionario, inviato, tramite apposito link, all'utente che usufruisca della audio/videoconferenza e, dunque, non presente personalmente, per consentirne la compilazione a distanza.

A partire dal 2019 è stato predisposto un questionario ad hoc per ognuno dei servizi offerti (conciliazioni (UG), definizioni (GU14) e provvedimenti d'urgenza (GU5)).

Al termine di ogni anno viene predisposta apposita relazione sul grado di soddisfazione dell'utenza, alla luce delle risultanze dei questionari somministrati.

4.3 - La gestione e rendicontazione dei reclami

Il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom - è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti o reclami di 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.

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:

- invio via mail all'indirizzo: corecom@regione.emilia-romagna.it
- invio con posta elettronica certificata (pec), all'indirizzo: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it;
- invio con posta elettronica all'indirizzo: conciliazionicorecomtlc@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 martedì dalle 9.30 alle 12.30 e giovedì dalle 14.00 alle 16.00. Tale modalità è attualmente sospesa a causa delle restrizioni anti-Covid.

Standard di qualità

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

4.4 - Il monitoraggio dei contatti tramite numero verde

Per informazioni: tel. 051/527 6269

Mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

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

Responsabile del procedimento: Massimo Parrucci

Il Corecom Emilia-Romagna mette a disposizione dei cittadini il numero verde gratuito per interagire con gli operatori del servizio e avere informazioni e/o assistenza sulle richieste di conciliazione.

Il monitoraggio dei contatti degli utenti del numero verde ha lo scopo di evidenziare eventuali tendenze utili ad ottimizzare il servizio stesso.

Per tale scopo mensilmente viene redatto un report con le seguenti finalità:

- trend delle chiamate gestite, numero medio di assistenze giornaliere e durata media delle telefonate intercorse tra utenti e operatori;
- analisi dei tempi di attesa degli utenti in coda prima di ricevere assistenza;
- monitoraggio delle telefonate inevase dovute a tempi di attesa elevati;
- monitoraggio della frequenza, per fasce di orario, delle telefonate che sopraggiungono quando il servizio non è attivo;
- monitoraggio delle chiamate durante la sospensione del servizio;
- analisi della provenienza delle telefonate e relativa distribuzione sul territorio;
- distribuzione delle chiamate per classi di durata di conversazione;
- confronto mensile e annuale dei dati.

Standard di qualità

Report mensile prodotto entro il giorno 5 del mese successivo.



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 audiofonicamente. E' 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 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.

Continuità e regolarità dei servizi

L'erogazione dei servizi pubblici esercitati dal Servizio 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 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 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 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 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 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 Servizio 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 Servizio 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 Servizio 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 Servizio 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. 1101 del 01/07/2019 e con delibera Corecom ER n. 118 del 20/06/2019 è stato approvato l'accordo tra Agcom e Corecom ER per la nomina del Responsabile trattamento, prevedendo 4 profili di responsabilità da gestirsi tramite una specifica piattaforma informatica (UNIO) su cui caricare e aggiornare le autorizzazioni al trattamento.

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

- 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”
- Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) dell’Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2019-2021, approvato con deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 5 del 30 gennaio 2019, di cui in particolare Allegato A) Mappa degli obblighi e delle responsabilità in materia di trasparenza 2019-2021 e Allegato B) Direttiva di indirizzi interpretativi per l’applicazione degli obblighi di pubblicazione previsti dal d.lgs. n. 33 del 2013. Attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2019-2021

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 19 giugno 2018, n. 159 “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 19 giugno 2018, n. 160 “Elezioni 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. 276/2018: “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. 101/2019: “Attribuzione ai Componenti di funzioni istruttorie e preparatorie su materie specifiche”



- Delibera Corecom n. 153/2017 “Adesione del Corecom ER al processo di conferimento di funzioni delegate (AQ 28/11/17 sottoscritto da Agcom, Conferenza Regioni e Conferenza presidenti Assemblee)
- Delibera Giunta regionale ER 28 dicembre 2017, n. 2190 “Adesione alla Convenzione fra il Corecom e l’Autorità Garante delle Comunicazioni (art. 14 L.R. n. 1/2001)”
- Delibera Corecom 4/2019 “Schema di accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom-Emilia-Romagna e Anci Emilia-Romagna finalizzato alla diffusione regionale di postazioni Conciliaweb”, sottoscritto il 2 maggio 2019
- Delibera Corecom n. 117/2019 “Accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom Emilia-Romagna finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazioni di Conciliaweb. Definizione criteri.”
- Delibera Corecom n. 143/2019 “Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l’anno 2020”
- Delibera Corecom n. 205/2020 “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.”

II.c - Per le attività del Servizio 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 e, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/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 modificato, 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 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 e, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/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”
- **Per la vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante monitoraggio**
- Legge 6 agosto 1990, n. 223 “Disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato”
 - Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 “Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici”
 - 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 15 marzo 2010, n. 44 “Attuazione della direttiva 2007/65/CE relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l’esercizio delle attività televisive”
 - 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)
- **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”
 - 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 (ROC)**
- Delibera Agcom n. 666/08/CONS “Regolamento per l’organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione”
- **Per la verifica del rispetto della normativa in materia di par condicio**
- Legge 22 febbraio 2000 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”
 - 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”

