



Consiglio regionale della Calabria



adottata con determinazione del dirigente del Co.Re.Com. n. 788 del 21 dicembre 2023

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	3
INFORMAZIONI GENERALI	4
Il Co.Re.Com.: finalità e <i>mission</i>	4
Composizione del Corecom e struttura di supporto	4
La sede	5
Orari e contatti	5
SERVIZI	6
Principi	6
➤ Eguaglianza	6
➤ Imparzialità	6
➤ Continuità	6
➤ Diritto di scelta	6
➤ Partecipazione	6
➤ Efficienza ed efficacia	7
Servizi offerti:	8
➤ Il numero verde – 800 11 61 71	9
Servizi offerti a garanzia del cittadino e delle imprese	10
➤ Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche: tentativo obbligatorio di conciliazione; definizione delle controversie; procedimento per provvedimento temporaneo.	10
Informazioni valide per tutte le attività su ConciliaWeb:	10
L'utente debole	11
➤ Tentativo obbligatorio di conciliazione [artt. 2-4 bis, 6-7, 9-12 del Regolamento]	11
➤ Conciliazione semplificata [artt. 8 e 12, commi 1, 2, 3, del Regolamento]	11
Regole per l'udienza e sua conclusione	12
➤ Definizione delle controversie [artt. 14 - 22 del Regolamento]	13
➤ Programmi per l'accesso	16
➤ Diritto di rettifica	18
➤ Trasmissione mag (messaggi autogestiti a titolo gratuito) e map (messaggi autogestiti a pagamento)	19
➤ Alfabetizzazione mediatica e digitale e Osservatorio media e minori	21
Corecom Academy	21
Osservatorio media e minori	22
Progetto "AI CONFINI DEL WEB: IL METAVERSO E L'UMANITÀ DIGITALE"	22
Servizi inerenti alle funzioni di controllo sul sistema regionale delle comunicazioni	24
➤ Vigilanza e monitoraggio tv locali	24
➤ Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media locali	26
➤ Vigilanza in periodo di par condicio	28
➤ La gestione del Registro degli operatori di Comunicazione (ROC)	30
➤ Vigilanza inquinamento elettromagnetico	34
RAPPORTI CON IL CITTADINO	36
➤ Suggerimenti e reclami	36
➤ Privacy	37
Qualità – Indicatori	38
Principali riferimenti normativi	43

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un documento con il quale il Co.Re.Com. (d'ora in avanti indicato anche come Corecom) presenta agli utenti il contenuto dei servizi resi, i principi ai quali si attiene nell'erogazione, i loro standard qualitativi, gli strumenti per acquisire suggerimenti o reclami.

Nella descrizione dei servizi sono evidenziati i diritti e i doveri dei destinatari e, al contempo, al fine di fornire dei riferimenti certi al cittadino e, in generale, ai destinatari dell'attività amministrativa, è indicato in modo immediato:

- cosa si può chiedere all'Amministrazione;
- in che tempi;
- con quali modalità,

Con l'approvazione della Carta dei servizi, l'Amministrazione stringe un patto di reciproco impegno con i cittadini/utenti, che si alimenta attraverso un dialogo costante volto ad acquisire le esigenze di questi ultimi, anche attraverso suggerimenti o reclami, e a coinvolgerli nel processo di miglioramento della qualità dei servizi stessi.

Proprio perché si tratta di un documento che deve offrire un'utilità immediata e, pertanto, aggiornata che tenga conto delle mutevoli esigenze degli utenti e delle novità normative, la Carta dei servizi è un documento dinamico destinato a subire modifiche funzionali al miglioramento degli standard di qualità garantiti.

INFORMAZIONI GENERALI

IL Co.RE.COM.: FINALITÀ E MISSION

Co.Re.Com. è un acronimo che indica il Comitato regionale per le comunicazioni.

Il Corecom Calabria, istituito con legge regionale n. 2 del 22 gennaio 2001, è un organo del Consiglio regionale con funzioni di governo, di garanzia, di controllo e di consulenza in materia di comunicazioni, nonché funzionalmente organo dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), nell'ambito delle norme di cui alla Legge n. 249 del 31 luglio 1997. Il Corecom svolge funzioni proprie e funzioni delegate dall'AGCOM, queste ultime possono subire variazioni in virtù delle convenzioni stipulate con l'AGCOM.

Nella Carta dei servizi, per consentire una migliore fruizione, sono state distinte:

- funzioni di garanzia per il cittadino e le imprese;
- funzioni di controllo sul sistema regionale delle comunicazioni.

Nell'ambito dei servizi offerti a garanzia del cittadino e delle imprese e, in particolare, in quelli relativi alla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (telefonia e pay TV) si avvale della piattaforma ConciliaWeb.

La piattaforma ConciliaWeb, nata nel 2018, ha determinato una rivoluzione nella gestione delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, prevedendo per l'utente la possibilità di avviare e gestire l'intero procedimento da remoto utilizzando un qualsiasi dispositivo, contribuendo a ridurre le barriere fisiche e semplificando l'accesso, senza la necessità di recarsi presso la sede del Corecom.

Il Corecom Calabria, consapevole dell'importanza di facilitare l'utilizzo della piattaforma, offre un front-office proattivo sia tramite il numero verde dedicato sia recandosi presso gli uffici del Corecom.

COMPOSIZIONE DEL CORECOM E STRUTTURA DI SUPPORTO

Il Corecom Calabria è composto da tre membri, compreso il Presidente, di cui uno in rappresentanza delle minoranze, scelti fra persone che possono offrire garanzia di indipendenza dal sistema degli interessi di settore delle comunicazioni e che possiedono competenze di elevata professionalità ed esperienza nel medesimo settore nei suoi aspetti culturali, giuridici, economici e tecnologici. L'organo è eletto dal Consiglio regionale.

Il Corecom si avvale di una struttura amministrativa, al cui vertice vi è il direttore, così articolata:

Settore assistenza organi istituzionali affari generali e legali, cui afferiscono sette Uffici:

- Ufficio -Tecnico e vigilanza in materia di inquinamento elettromagnetico - Trasparenza e anticorruzione - Sistema di registrazione e storage-Tutela delle Minoranze Linguistiche.
- Ufficio - Accesso televisivo RAI - Registro Operatori della comunicazione (R. O. C.) - Programmazione acquisti - Acquisizione interna Beni Patrimoniali;
- Ufficio - Affari Generali - Amministrazione Generale e del personale - Segreteria del Presidente e dell'Organo Collegiale;
- Ufficio - Giuridico legale tentativo obbligatorio Conciliazioni;
- Ufficio- Giuridico legale definizione delle controversie - Istruttoria definizioni delle controversie - Piano della Performance;
- Ufficio - Procedimenti sanzionatori - Analisi dei mercati – Sondaggi - Diritto di rettifica;
- Ufficio - Analisi della programmazione - Par Condicio - Pluralismo politico e parità di accesso ai mezzi di informazione in periodo elettorale/referendario e non - Tutela

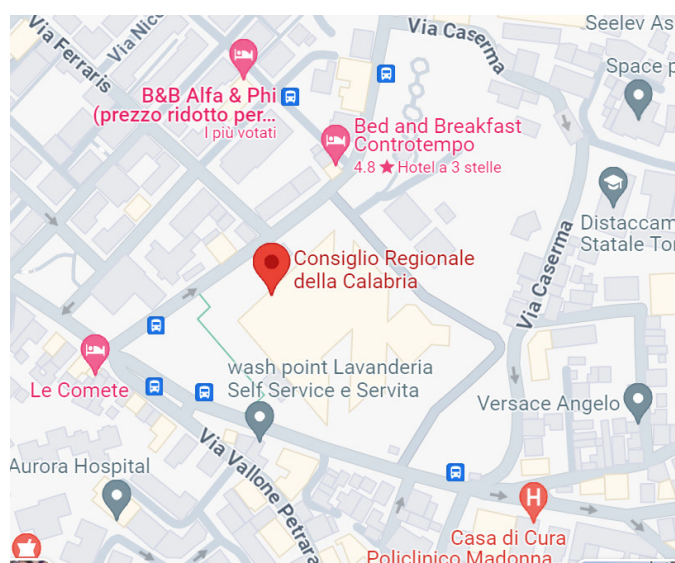
dei minori - Pluralismo socio/politico/istituzionale - Vigilanza e obblighi di programmazione.

LA SEDE

Il Corecom è ospitato nei locali di Palazzo Campanella, sede del Consiglio regionale della Calabria, in via Cardinale Portanova snc., 89124, a Reggio Calabria, e vi si accede dall'ingresso principale.

Il personale incaricato dell'accoglienza fornirà le indicazioni necessarie per raggiungere gli uffici.

<https://www.google.com/maps/place/Consiglio+Regionale+della+Calabria/>



Dispone, inoltre, di un ufficio a Catanzaro, in via Francesco Crispi, n. 33, 88100.

ORARI E CONTATTI

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

- dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 9,30 alle ore 12,30
- MARTEDÌ e GIOVEDÌ dalle ore 15,30 alle ore 17,00

Contatti:

Numero telefonico della segreteria 0965/814984

Indirizzo e-mail: corecom.cal@consr.it

Pec: corecom.cal@pec.consrc.it

Numero verde 800.11.61.71

L'orario in cui il numero verde è raggiungibile è il seguente

- dal LUNEDÌ al GIOVEDÌ, dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00;
- il VENERDÌ dalle ore 9:30 alle ore 13:00.

Modulo Reclami e suggerimenti acquisibile al seguente link:

<https://corecom.consrc.it/hp2/default.asp?selez=Modulistica>

SERVIZI

PRINCIPI

L'erogazione dei servizi è assicurata nel rispetto dei principi dettati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994:

➤ EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti a adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti con disabilità.

➤ IMPARZIALITÀ

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

➤ CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

➤ DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

➤ PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente riguardo le segnalazioni e le proposte formulate.

I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

➤ EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

SERVIZI OFFERTI:

Il Corecom offre le seguenti tipologie di servizio, distinte in macroaree di funzioni di garanzia e controllo:

- funzioni di garanzia per il cittadino e le imprese:
 - Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche:
 - tentativo obbligatorio di conciliazione;
 - definizione delle controversie;
 - procedimento per provvedimento temporaneo.
 - Programmi per l'accesso
 - Diritto di rettifica
 - Trasmissione MAG (messaggi autogestiti a titolo gratuito) e MAP (messaggi autogestiti a pagamento)
 - Alfabetizzazione mediatica e digitale e Osservatorio media e minori
- funzioni di controllo sul sistema regionale delle comunicazioni:
 - Vigilanza e monitoraggio tv locali
 - Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media locali
 - Vigilanza in periodo di par condicio
 - La gestione del Registro degli operatori di Comunicazione (ROC)
 - Vigilanza inquinamento elettromagnetico
- Ulteriore servizio, attualmente dedicato alla Risoluzione delle controversie è:
 - Il numero verde

➤ IL NUMERO VERDE – 800 11 61 71

Il numero verde è l'elemento chiave dell'assistenza offerta dal Corecom Calabria in quanto funge da punto di accesso privilegiato per utenti regionali e non.

Fornisce assistenza ai cittadini per problematiche con i gestori di telefonia fissa, mobile, internet e pay TV.

Inoltre, fornisce assistenza completa sulla piattaforma ConciliaWeb, sulla presentazione e gestione delle istanze (conciliazioni, definizioni e provvedimenti temporanei) e sullo stato dei procedimenti in corso.

Gli operatori del numero verde sono preparati a guidare gli utenti su ogni aspetto della procedura, dalla creazione del profilo alla partecipazione all'udienza sino all'assistenza per la sottoscrizione degli atti. La sua efficacia nel fornire informazioni dettagliate, risolvere problemi e guidare gli utenti attraverso il processo, evidenzia l'impegno del Corecom nell'assicurare una risoluzione efficiente delle controversie e nell'agevolare la transizione verso una gestione telematica più moderna e accessibile.

L'approccio positivo del Corecom Calabria si distingue per la sua efficacia nell'assicurare un'adeguata informazione all'utenza.

Il numero verde non solo risolve i problemi, ma funge anche da strumento di alfabetizzazione digitale, consentendo agli utenti di comprendere appieno le potenzialità della piattaforma e di gestire il processo da remoto. Ciò oltre che consolidare la reputazione della piattaforma come leader nella gestione delle controversie nel settore delle telecomunicazioni contribuisce a ridurre le barriere fisiche e semplifica l'accesso, eliminando la necessità di recarsi presso gli Uffici.

Per garantire la qualità del servizio, il Corecom svolge indagini periodiche di soddisfazione degli utenti tramite questionari anonimi.

L'obiettivo è monitorare e valutare la qualità dei servizi in termini di informazioni, accoglienza, professionalità ed efficienza.

Il Co.Re.Com. mira a raggiungere un valore di soddisfazione superiore al 70% nella sezione del questionario relativa al numero verde, dimostrando l'impegno a migliorare continuamente sulla base dei feedback dell'utenza.

Standard di qualità

Customer satisfaction mediante questionario	
Indicatore: Grado di soddisfazione dell'utenza	Target: > di 70%

SERVIZI OFFERTI A GARANZIA DEL CITTADINO E DELLE IMPRESE

- RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE: TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE; DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE; PROCEDIMENTO PER PROVVEDIMENTO TEMPORANEO.

La risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (telefonia e pay TV) si esplicita, utilizzando la piattaforma ConciliaWeb, in tre procedimenti:

- tentativo obbligatorio di conciliazione (primo grado);
- definizione delle controversie (secondo grado);
- procedimento per provvedimento temporaneo o d'urgenza.

INFORMAZIONI VALIDE PER TUTTE LE ATTIVITÀ SU CONCILIAWEB:

- Tutte le procedure **sono gratuite** per previsione di legge.- Il cittadino-utente deve esperire il **tentativo di conciliazione** presso il Corecom per tutte le controversie in materia di comunicazioni elettroniche, insorte per presunte violazioni delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti, stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'AGCOM, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi degli Operatori.

- Per le controversie sulla linea fissa, ci si deve rivolgere al Corecom della regione in cui è ubicata.

- Per le controversie sulla linea mobile, al Corecom della regione in cui ha residenza o sede legale il titolare del contratto; se, alla stipula del contratto, si è indicato un domicilio non coincidente con residenza o sede legale, ci si deve rivolgere al Corecom della regione in cui esso è ubicato.

- Le istanze vanno proposte utilizzando la **piattaforma telematica «ConciliaWeb»**, reperibile all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>. (o inserendo in qualsiasi motore di ricerca il termine "ConciliaWeb"). Per accedervi, bisogna utilizzare lo SPID o la Carta di Identità Elettronica (CIE). Gli utenti possono farsi rappresentare da avvocati, da dottori commercialisti o esperti contabili, da Associazioni di consumatori e da soggetti accreditati ad agire in nome e per conto dei propri assistiti.

- I documenti prodotti all'interno della piattaforma sono sottoscritti tramite OTP (One Time Password, password utilizzabile una sola volta). Qualora una o entrambe le parti comunichino l'impossibilità di sottoscrivere un verbale per impedimento di natura tecnico-informatica, o causa di forza maggiore, il responsabile del procedimento lo genera nuovamente dando atto dei motivi di impedimento alla sottoscrizione.

- Qualora il Corecom rilevi l'inammissibilità dell'istanza di avvio del procedimento, invita la parte istante a correggerla o integrarla entro 10 giorni, trascorsi i quali, la procedura si concluderà e si procederà all'archiviazione.

- Ad ogni novità intervenuta sulla piattaforma, all'utente viene inviato in automatico un messaggio di alert con e-mail o SMS. Gli utenti deboli possono richiedere l'invio delle comunicazioni tramite posta ordinaria all'indirizzo di residenza.

Per facilitare l'utilizzo del servizio sono state redatte e pubblicate sul sito delle FAQ, disponibili al seguente indirizzo: <https://corecom.consrc.it/hp2/default.asp?selez=FAQ>

La procedura è disciplinata dal Regolamento contenuto nell'allegato A alla delibera AGCCOM 203/18/CONS (e ss. mm. e ii.) e si svolge interamente per via telematica ad eccezione dei casi in cui la parte è "Utente debole" come previsto dall'art. 4 allegato C alla Delibera n. 358/22/Cons.

L'UTENTE DEBOLE

Il Corecom offre un supporto costante agli utenti che hanno difficoltà ad accedere alla piattaforma per ragioni anagrafiche o di “incapacità digitale” o privi di strumentazione informatica, la cosiddetta “utenza debole”.

Ai fini dell'assistenza all'utente debole, nella presentazione delle istanze è attiva, presso la sede del Corecom, una postazione informatica dotata di Personal computer, mouse, scanner e di un lettore per Carta d'identità elettronica (CIE) che consente l'accesso immediato all'identità digitale dell'utente sprovvisto di smartphone.

Il Corecom è dotato di un software per non vedenti o ipovedenti (JWAS) che permette di accedere e seguire la procedura sulla piattaforma ConciliaWeb.

In Calabria, i punti di accesso sono ubicati presso la sede distaccata del Consiglio regionale a Catanzaro e presso i Comuni indicati sul sito del Corecom Calabria.

L'utente debole è assistito anche mediante sia il servizio di *front-office* sia il numero verde **800.11.61.71**.

- TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE [ARTT. 2-4 BIS, 6-7, 9-12 DEL REGOLAMENTO]
- CONCILIAZIONE SEMPLIFICATA [ARTT. 8 E 12, COMMI 1, 2, 3, DEL REGOLAMENTO]

L'istanza si propone esclusivamente compilando il *web form* “UG” su ConciliaWeb.

Il tentativo di conciliazione è obbligatorio, pertanto il ricorso giurisdizionale è improcedibile se il tentativo non è stato esperito. La condizione di procedibilità si considera comunque avverata decorso il termine di trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione (termine entro il quale il procedimento deve concludersi).

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere preceduto da una fase di negoziazione diretta tra utente e operatore senza l'intervento del Conciliatore. Se la negoziazione non porta a un accordo, ha avvio la fase di conciliazione vera e propria che, a seconda del disservizio lamentato dall'utente, si svolge in forma semplificata o in udienza.

La **procedura semplificata** si svolge mediante uno scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il Conciliatore attraverso la piattaforma ConciliaWeb. Decorsi trenta giorni dall'avvio della procedura, il Conciliatore, salvo che non ritenga utili a fini conciliativi ulteriori interlocuzioni, redige e sottoscrive un verbale, dando atto di quanto risulta dallo scambio di comunicazioni con le parti.

Questo tipo di procedura può essere applicata nei seguenti casi:

- addebiti del traffico roaming internazionale e per servizi in sovrapprezzo;
- restituzione del credito residuo e del deposito cauzionale;
- spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
- errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;
- omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

La **procedura ordinaria** si applica nei restanti casi e può essere preceduta da uno scambio di messaggi tra utente e operatore tramite la piattaforma. Se a seguito di questa negoziazione non si raggiunge un accordo, sarà fissato un incontro tra utente e operatore, alla presenza del Conciliatore.

Entro quindici giorni dalla proposizione dell'istanza, la piattaforma notifica alle parti l'avviso circa la data e l'orario fissati per l'udienza di conciliazione.

REGOLE PER L'UDIENZA E SUA CONCLUSIONE

L'udienza si svolge accedendo alla piattaforma ConciliaWeb in web conference o in audioconferenza (anche extra piattaforma).

ECCEZIONE: l'utente debole partecipa all'udienza recandosi fisicamente presso la sede del Corecom oppure presso altro punto di accesso fisico preventivamente comunicato.

Le parti intervengono personalmente. In caso di persone giuridiche, partecipa all'udienza il legale rappresentante. Le parti possono farsi anche rappresentare da soggetti delegati.

In qualsiasi fase della conciliazione il Conciliatore può suggerire una o più soluzioni per la composizione della controversia.

Su richiesta motivata anche di una sola delle parti, il Conciliatore può fissare un'ulteriore udienza.

Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale, giurisdizionale o giustiziale, le dichiarazioni e le offerte effettuate nel corso della procedura di conciliazione.

Se la conciliazione ha esito positivo, il Conciliatore redige un verbale di conciliazione, in cui si indicano i punti controversi e si dà atto dell'accordo, che costituisce titolo esecutivo per legge.

Se non si raggiunge l'accordo il Conciliatore redige un sintetico verbale in cui si annota l'oggetto della controversia e che la stessa è stata sottoposta a tentativo di conciliazione con esito negativo.

Nel verbale le parti possono indicare l'eventuale soluzione parziale sulla quale concordano oppure ciascuna parte può chiedere di dare atto della propria proposta di componimento.

Se la parte convenuta non compare in udienza, il Conciliatore dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura di conciliazione.

Se la parte istante o entrambe le parti non compaiono in udienza, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e il procedimento è archiviato, salvo i casi di giustificato impedimento, prontamente comunicati all'Ufficio, per i quali può disporsi un rinvio.

Al termine dell'udienza il verbale è sottoscritto dalle parti e dal Conciliatore.

Standard di qualità

Durata del procedimento	
Tempi medi	Termine di legge (ordinatorio)
30 giorni	30 giorni
Customer satisfaction mediante questionario	
Indicatore: Grado di soddisfazione dell'utenza	Target: > di 70%

➤ DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE [ARTT. 14 - 22 DEL REGOLAMENTO]

L'istanza si propone esclusivamente compilando il web form "GU14" su ConciliaWeb.

L'istanza per la definizione della controversia è proponibile:

- a. da entrambe le parti congiuntamente o dal solo utente, mai dal solo Operatore;
- b. qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo o parzialmente negativo per lo stesso oggetto;
- c. entro tre mesi dall'udienza di conciliazione conclusasi con un mancato accordo o dalla data in cui l'Operatore ha comunicato di non volere aderire al tentativo di conciliazione;
- d. se, per il medesimo oggetto e tra le stesse parti non sia già stata adita l'Autorità giudiziaria;
- e. se l'istante ha partecipato all'udienza di conciliazione.

La definizione delle controversie per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'AGCOM.

Nel caso in cui l'istante abbia omissso informazioni o documenti, richiesti a pena di inammissibilità, oppure abbia erroneamente presentato l'istanza a nome di un soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza, l'Ufficio può chiedere all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di 10 giorni, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o delle modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento.

Queste le fasi del procedimento:

- a. se l'istanza di definizione è ritenuta ammissibile, entro 10 giorni dal suo ricevimento il Corecom, tramite ConciliaWeb, comunica alle parti l'avvio del procedimento;
- b. entro 45 giorni da detta comunicazione, l'operatore può presentare memorie e depositare documenti;
- c. entro i successivi 20 giorni le parti possono presentare le proprie memorie di replica.

Il responsabile del procedimento, nel caso in cui lo ritenga opportuno a fini istruttori, può convocare le parti, non prima di 10 giorni dall'avviso, per un'udienza di discussione. Se le parti in udienza trovano un'intesa, il responsabile del procedimento redige un verbale d'accordo avente valore di titolo esecutivo. In mancanza di accordo, il responsabile del procedimento attesta l'esito negativo della conciliazione e la procedura si conclude con la decisione del Corecom.

La decisione è preceduta, dopo la conclusione della fase istruttoria, dalla trasmissione all'Organo collegiale della documentazione e della relazione del responsabile della struttura. Per le controversie di valore non eccedente i 500 euro la decisione è delegata al responsabile della struttura.

Il provvedimento di definizione è approvato entro **180 giorni** dalla proposizione dell'istanza, notificato automaticamente alle parti da ConciliaWeb, pubblicato sui siti AGCOM e Corecom, impugnabile entro 60 giorni davanti al TAR del Lazio.

Esso è titolo esecutivo; costituisce inoltre Ordine dell'Autorità e perciò, in caso d'inottemperanza (entro 30 giorni o altro termine in esso indicato), può determinare la comminazione di sanzioni a carico dell'Operatore.

Con il provvedimento, sia esso deliberazione dell'Organo collegiale che determinazione del responsabile della struttura, può essere disposto a carico dell'Operatore:

- a. di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente;
- b. di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute;

- c. di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'AGCOM.

L'eventuale richiesta, nell'istanza, del maggior danno, non è ammissibile, ma è fatta salva la possibilità di agire a questo fine in sede giurisdizionale dopo la pubblicazione del provvedimento favorevole.

Standard di qualità

Durata del procedimento	
Tempi medi	Termine di legge (ordinatorio)
180 giorni	180 giorni
Customer satisfaction mediante questionario	
Indicatore: Grado di soddisfazione dell'utenza	Target: > di 70%

PROCEDIMENTO PER PROVVEDIMENTO TEMPORANEO [artt. 5 e 6, comma 1, del Regolamento]

L'istanza si propone esclusivamente compilando il *web form* "GU5" su ConciliaWeb

L'utente contestualmente all'istanza per il tentativo di conciliazione o di definizione, o nel corso delle relative procedure, può presentare istanza per provvedimento temporaneo o d'urgenza, compilando il *web form* "GU5" su ConciliaWeb, per fare riattivare servizi sospesi (per problemi amministrativi o per guasto), terminali o numeri non utilizzabili.

Informazioni utili all'utente:

L'utente deve avere ben presente che:

- il servizio non può essere sospeso senza che l'Operatore gli invii un preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento ovvero mediante posta elettronica certificata (PEC) al domicilio digitale del destinatario, con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione;
- la sospensione può riguardare solo il servizio interessato dal mancato pagamento, salvo che nei casi di frode, di ripetuti mancati pagamenti o quando ciò non sia tecnicamente fattibile;
- non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora per il pagamento omesso sia stato presentato reclamo all'Operatore o istanza per tentativo di conciliazione al Corecom;
- non si può considerare "ripetuto" il mancato pagamento se non ci sono altre fatture non pagate nei sei mesi precedenti alla scadenza di quella contestata.

Standard di qualità

Durata del procedimento	
Tempi medi	Termine di legge (ordinatorio)
9 giorni	10 giorni
Customer satisfaction mediante questionario	
Indicatore: Grado di soddisfazione dell'utenza	Target: > di 70%

L'obiettivo è quello di migliorare l'attuale standard di qualità. La durata del procedimento, tuttavia, risente della priorità data alla sua efficacia rispetto all'adozione formale del provvedimento entro il termine regolamentare (ordinatorio). In sostanza, tra l'adozione del provvedimento entro i termini e la cessazione del disservizio, si opta per quest'ultima, anche quando ciò comporta la concessione di qualche giorno supplementare allo/agli Operatori coinvolti.

➤ PROGRAMMI PER L'ACCESSO

La Legge 14 aprile 1975, n.103, "Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva, consente l'accesso ai programmi RAI a diffusione regionale, per svolgere attività di comunicazione.

I programmi per l'accesso sono uno spazio televisivo e radiofonico gratuito e autogestito, della durata massima rispettivamente di cinque e tre minuti, messi a disposizione del servizio pubblico radiotelevisivo per i partiti ed i gruppi rappresentati in Parlamento, le organizzazioni associative delle autonomie locali, i sindacati nazionali, le confessioni religiose, i movimenti politici, gli enti e le associazioni politiche e culturali, le associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, ai gruppi etnici e linguistici e ad altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta.

La procedura di accesso alle trasmissioni radiofoniche e televisive della RAI è espletata dal Co.Re.Com. che esamina le richieste di accesso, ne valuta l'ammissibilità e svolge, ancora, attività di vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi e sull'esecuzione dei Piani trimestrali di messa in onda.

Il Co.Re.Com. facendo propria l'esigenza di ampliare gli spazi di democrazia e pluralismo nel settore della comunicazione, in collaborazione con la sede Rai Regionale, ha rinnovato con delibera n. 5 dell'8 febbraio 2023 il Regolamento per l'accesso ai programmi messi a disposizione dalla concessionaria.

Come inoltrare la domanda:

Per agevolare la compilazione della richiesta è stato predisposto un apposito **Vademecum**, contenente il fac-simile della domanda, la dichiarazione liberatoria dell'accedente, la designazione del responsabile del programma, le istruzioni per la redazione e le norme tecniche per la produzione dei programmi autogestiti.

Scadenze e graduatorie:

La domanda per i programmi per l'accesso può essere inviata tramite posta certificata o raccomandata A/R e deve pervenire (a pena di inammissibilità) non oltre i primi tre giorni del mese precedente quello d'inizio del trimestre cui si riferisce la domanda.

Valutata l'ammissibilità delle richieste avanzate, si predisporrà, secondo criteri prestabili, una graduatoria che sarà pubblicata per estratto sul sito web del Corecom Calabria, <http://corecom.consrc.it/>, dandone notizia agli interessati.

Standard di qualità

Durata del procedimento	
Tempi medi	Termine di legge (ordinatorio)
90 giorni	90 giorni

La durata media del procedimento rispetta appieno i termini. Salvo circostanze eccezionali il Corecom, esclusi i periodi di *par condicio*, garantisce l'autorizzazione alla messa in onda dei programmi di accesso ogni trimestre.

Il Co.Re.Com., altresì, si impegna a dare tempestivamente e comunque non oltre 8 giorni lavorativi riscontro *ad eventuali osservazioni circa l'attuazione del piano trimestrale o su eventuali difficoltà insorte nell'esercizio dell'accesso...* pervenute, così come previsto dal punto 3 dell'art.7 del Regolamento approvato con atto deliberativo n.5 del 8 febbraio 2023.

Eventuali segnalazioni daranno indicazioni utili per valutare la *customer satisfaction* del servizio erogato, permettendo un confronto tra le aspettative e la percezione della performance e di un eventuale *gap* tra questi due elementi. Il *feedback* risulterà, in tal modo, prezioso per identificare eventuali problematiche da risolvere ma anche i bisogni e preferenze degli *stakeholders* così da rispondere in maniera più efficiente alle loro esigenze.

Ogni altra notizia utile sull'accesso regionale potrà essere acquisita consultando il sito del Co.Re.Com. Calabria: [**http://corecom.consrc.it**](http://corecom.consrc.it)

➤ DIRITTO DI RETTIFICA

In base all'ultima convenzione stipulata fra l'AGCOM e il Co.Re.Com (art. 5, c. 1 lett. b)) quest'ultimo attende alle funzioni istruttorie e decisorie conseguenti all'esercizio del diritto di rettifica nei confronti di emittenti televisive locali e a tutela del soggetto che "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, del quale siano state diffuse immagini o al quale siano stati attribuiti - da parte di un'emittente radiotelevisiva, privata o pubblica - atti, affermazioni, dichiarazioni contrari a verità, di richiedere la diffusione di dichiarazioni di replica in condizioni paritarie rispetto all'affermazione o all'immagine ritenuta diffamatoria.

Avvio della procedura

Il cittadino, che ritenga lesi i suoi interessi morali o materiali da trasmissioni radiotelevisive contrarie a verità, deve, innanzitutto, chiedere all'emittente stessa la diffusione di dichiarazioni di replica. Se l'emittente, entro 48 ore, non accoglie tale richiesta, il cittadino può rivolgersi al Corecom.

Svolgimento della procedura innanzi al Corecom

Il Corecom, verificata la fondatezza della richiesta stessa, ordina 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, ai sensi dell'art. 67, c. 1 lett. h) e comma 2 lett. e) del TUSMAR. Sono previste sanzioni da 5.165 euro a 51.646 euro.

La procedura che si svolge presso il Corecom è gratuita.

La richiesta di rettifica può essere effettuata attraverso l'utilizzo del modulo reperibile al seguente link: <https://corecom.consrc.it/hp2/default.asp?selez=Modulistica>

Standard di qualità

Durata del procedimento	
Tempi medi	Termine di legge (ordinatorio)
5 giorni dalla richiesta di intervento	5 giorni dalla richiesta di intervento

➤ TRASMISSIONE MAG (MESSAGGI AUTOGESTITI A TITOLO GRATUITO) E MAP (MESSAGGI AUTOGESTITI A PAGAMENTO)

Nell'ambito dell'attività di vigilanza sul rispetto della parità di accesso ai mezzi di comunicazione locali, durante le campagne elettorali o referendarie, il Co.re.com. si occupa anche della gestione della procedura amministrativa concernente gli spazi che le emittenti radiotelevisive locali possono riservare ai soggetti politici per la messa in onda di messaggi autogestiti gratuiti (MAG) e per la presentazione non in contraddittorio di liste e programmi; tali messaggi non possono interrompere altri programmi, né essere interrotti e hanno una autonoma collocazione nella programmazione.

I **MAG** sono messaggi gratuiti riservati ai soggetti politici, vengono organizzati in modo autogestito e possono avere una durata compresa tra 1 e 3 minuti per le emittenti televisive; da 30 a 90 secondi per le emittenti radiofoniche.

Entro i limiti sopracitati la durata del messaggio resta a discrezione del soggetto politico richiedente.

I MAG devono recare in sovrimpressione per tutta la loro durata la seguente dicitura "messaggio elettorale gratuito" e l'indicazione del soggetto politico committente.

Alle emittenti che manifestano la propria disponibilità alla messa in onda dei predetti messaggi, è riconosciuto, nella misura stabilita ogni anno dal competente Ministero (ad oggi MIMIT), d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, un rimborso per gli oneri sostenuti (ai sensi dell'art. 4, comma 5, della Legge 28 del 22 febbraio 2000).

L'erogazione del rimborso avviene, attualmente, per il tramite della Regione (Dipartimento Presidenza della Giunta Regionale).

La modulistica è pubblicata in allegato alle Delibere AGCOM di volta in volta adottate e quindi pubblicata sul sito del Co.Re.Com. Calabria al seguente link <https://corecom.consrc.it/hp2/default.asp?selez=Parcondicio>

Nel periodo intercorrente tra la data di entrata in vigore della delibera attuativa Agcom e quella di chiusura della campagna elettorale, le emittenti radiofoniche e televisive locali possono trasmettere messaggi politici autogestiti a pagamento (**MAP**), come definiti all'art. 2, comma 1, lett. D), del Codice di autoregolamentazione di cui al decreto del Ministro delle comunicazioni 8 aprile 2004, e come disciplinato dall'art. 6, del Codice di autoregolamentazione e dalle delibere dell'AgCom.

Per l'accesso agli spazi relativi ai messaggi politici le emittenti radiofoniche e televisive locali devono assicurare condizioni economiche uniformi a tutti i soggetti politici.

Ai soggetti politici richiedenti gli spazi per i MAP devono essere riconosciute le condizioni di miglior favore praticate ad uno di essi per gli spazi acquistati.

I MAP (messaggi autogestiti a pagamento) non sono sottoposti a limiti di durata, né di numero.

Con riferimento ai MAP, il **Corecom svolge un'attività di vigilanza** sul rispetto delle corrette modalità di trasmissione.

Standard di qualità

Durata del procedimento - Messaggi autogestiti gratuiti
Messaggi autogestiti gratuiti - accoglimento delle domande delle emittenti (MAG/1)
Termine di legge (ordinatori)

5 gg. (dalla pubblicazione del Regolamento dell'AGCOM sulla Gazzetta Ufficiale)
Messaggi autogestiti gratuiti - Accoglimento domande dei soggetti politici (MAG/3)
Termine di legge (ordinatori)
sino al giorno di presentazione candidature
Messaggi autogestiti gratuiti - Svolgimento sorteggio MAG
Termine di legge (ordinatori)
Nei giorni immediatamente successivi alla presentazione delle candidature

Nell'ambito del procedimento previsto dalla legge avviato dall'AGCOM, il Corecom Calabria attraverso il proprio sito istituzionale ne assicura la diffusione accompagnando i soggetti coinvolti nel corretto adempimento degli obblighi e dei termini previsti dalla normativa nazionale.

➤ ALFABETIZZAZIONE MEDIATICA E DIGITALE E OSSERVATORIO MEDIA E MINORI

In conformità agli obiettivi espressi dalle Linee Guida di cui alla Delibera n. 182/23/CONS AGCOM, che delineano i criteri di indirizzo per l'esercizio delle funzioni delegate in materia di **media education e alfabetizzazione digitale e mediatica**, il Co.Re.Com si propone di far acquisire ai minori e ai soggetti della comunità educante le competenze e le conoscenze utili per un uso responsabile dello smartphone, del web e dei social network e di rafforzare la conoscenza delle problematiche in materia di contrasto ai fenomeni del cyberbullismo, *revenge porn, hate speech, fake news* ecc., attraverso non solo l'interlocuzione diretta e capillare con i minori e con le loro strutture educative, ma anche con la collaborazione di istituzioni, enti, scuole, le quali attendono, in virtù delle loro competenze, alla tutela dei minori. Ciò attraverso la definizione di appositi Protocolli d'intesa e/o Accordi, che prevedono anche il coinvolgimento dell'AGCOM, con l'obiettivo di realizzare investimenti comuni e sinergie istituzionali nella realizzazione di iniziative di contrasto ai fenomeni distorsivi del web.

CORECOM ACADEMY

In questo ambito, il Corecom è promotore di un progetto ad ampio raggio, denominato **"Corecom Academy"**, per la realizzazione di un sistema di interventi di educazione ai media, con i media e per i media, in collaborazione con le Università, con la Polizia Postale, l'Ufficio scolastico regionale, con l'Ordine dei giornalisti, attraverso Accordi di collaborazione, con il Garante Privacy, con cui è già in atto un Protocollo d'intesa, e con il supporto e il patrocinio dell'AGCOM.

Gli interventi programmati, a valere sulla funzione delegata dall'AGCOM, sono declinati sulle seguenti direttrici:

- educazione ai media: riguarda l'educazione alla comprensione critica dei testi e del sistema dei media, ovvero alla promozione del pensiero critico sui contenuti mediali, intesi non solo come strumenti, ma anche come linguaggio e cultura e si concentra sull'uso corretto e responsabile degli stessi, consentendo ai ragazzi di interpretare e dare giudizi consapevoli in qualità di consumatori, rendendoli anche capaci di diventare loro stessi "scrittori" dei media. Segue l'attività di divulgazione in materia di *webreputation* e *webeducation*, dando impulso alla collaborazione con istituzioni ed enti, attraverso la stipula di accordi e protocolli, con il coinvolgimento dell'AGCOM, per incrementare un uso cosciente e responsabile del web, anche in relazione alla ricerca e comparazione delle notizie presenti sui social, e che incidono sulla formazione dell'opinione degli utenti, condizionando la loro personalità, soprattutto quella dei minori. Si promuovono, inoltre, azioni di sensibilizzazione e monitoraggio sul fenomeno *dell'hate speech*, in linea con gli atti di indirizzo e le raccomandazioni adottati dall'AGCOM, e si approfondiscono i nuovi fenomeni del *sexting, body shaming* e i pericoli del *meeting & dating online*, mirando a diffondere l'educazione sentimentale e sessuale per prevenire i loro effetti distorsivi e permettere uno sviluppo psico-relazionale e sessuale dei giovani di oggi più sereno. Nel contesto di questa azione è realizzato il Concorso Premio "Lucia Abiuso". Si tratta di un'evoluzione del concorso "Gonfia la Rete, Vinci sul Web", già bandito dal Co.re.com. negli anni precedenti, di cui sono state organizzate tre edizioni per confluire nella prima edizione del Premio Lucia Abiuso.

Nel contesto di questa misura il Corecom, in via sperimentale, promuove le conoscenze sui temi dell'alfabetizzazione digitale e mediatica sul modello dei Caffè Letterari, con incontri periodici, dal vivo o in videoconferenza, aperto alla partecipazione di letterati o giornalisti o personaggi dell'intrattenimento pubblico.

- educazione con i media: riguarda l'uso di strumenti informatici a supporto della didattica, l'uso del computer e della lavagna multimediale, i laboratori linguistici, l'utilizzo degli ipertesti. Su tale piano si tentano di incrementare le competenze digitali

delle famiglie, favorendo la progettualità che riguardi il corretto uso di dispositivi mobili, computer, smartphone in favore di minori residenti in aree degradate/periferiche e appartenenti a famiglie economicamente disagiate, anche in collaborazione con i servizi sociali dei Comuni interessati. Nel contesto di questa misura il Corecom, in via sperimentale, promuove una campagna di sensibilizzazione per prevenire i fenomeni di dipendenza nei bambini e ridurre l'utilizzo dei media digitali in età precoce.

- l'educazione per i media: riguarda principalmente la formazione della figura professionale di riferimento per la *media education*, il *media educator*, e la sua collocazione all'interno delle agenzie educative, prima fra tutte la scuola, ed è rivolta a sviluppare competenze di scrittura mediale, ad educare all'espressività e all'uso linguistico corretto dei media, i soggetti facenti parte della comunità educante (genitori ed insegnanti). In tale ambito il Corecom sviluppa una formazione specifica sulle competenze digitali, destinata a tali soggetti e promuove la diffusione di materiale informativo in merito alle modalità di utilizzo in maniera consapevole dei nuovi media, alle *best practices* e all'illustrazione relativa all'uso del "parental control". Le iniziative illustrate, richiedono una fase preventiva di monitoraggio delle varie realtà sociali da coinvolgere, al fine di poter effettuare un'efficace attività di prevenzione e di responsabilizzazione nei confronti dei minori e dei loro educatori. In particolare, si rende necessaria l'attività di "profilazione" del pubblico di riferimento delle attività sopra esposte. Il Corecom persegue tale finalità sviluppando accordi di collaborazione con le Università/Istituti superiori per promuovere studi e ricerche in merito ai potenziali fruitori delle attività inerenti alla funzione delegata.

OSSERVATORIO MEDIA E MINORI

La modifica alla legge regionale numero 2 del 2001, l'art. 3-bis **"Uso responsabile della comunicazione digitale – Osservatorio Media e minori"**, attribuisce, al Corecom la funzione di rivestire il ruolo di Osservatorio "Media e minori", per incentivare l'uso corretto e responsabile delle tecnologie e dei nuovi mezzi di comunicazione digitale, con particolare attenzione ai minori, di promuovere e realizzare iniziative di studio, prevenzione e contrasto al fenomeno del cyberbullismo e di tutela della reputazione e della identità digitale in rete e di fornire ai cittadini supporto e orientamento in ordine agli strumenti di tutela della reputazione e della dignità digitale.

L'attività dell'Osservatorio Media e Minori, istituito nel 2023, è disciplinata dal Regolamento per il funzionamento e l'adesione, approvato con deliberazione di Comitato n. 11 del 7 marzo 2023, e prevede due specifiche Commissioni di studio. Nel contesto delle finalità istitutive, l'Osservatorio Media e Minori dà attuazione anche agli indirizzi e piani di azione definiti in ambito europeo, nazionale e regionale in materia di alfabetizzazione mediatica e digitale, di applicazione dell'intelligenza artificiale e delle tecnologie alla base del Metaverso che coinvolgono media tradizionali e nuovi media.

PROGETTO "AI CONFINI DEL WEB: IL METAVERSO E L'UMANITÀ DIGITALE"

Il Corecom è promotore di una serie di iniziative sull'Intelligenza Artificiale e la Transizione Digitale, in prosecuzione delle attività relative al **Progetto "AI CONFINI DEL WEB: IL METAVERSO E L'UMANITÀ DIGITALE"**. Tale Progetto mira ad una contaminazione etica e valoriale del variegato "Sistema dell'Informazione e della Comunicazione". Il progetto, ideato e avviato dal Corecom, si articola in due sezioni: 1. Ai confini del web - Piani educativi editi secondo i canoni innovativi del *Digital Journalism*; 2. Attivazione servizi di salvaguardia dalle insidie della rete e a tutela della dignità e dell'identità digitale, da espletare attraverso l'installazione di apposite "Torri digitali di Controllo".

Nell'ottica di acquisire le istanze provenienti dalla società si avvierà una ricerca fenomenologica di analisi e approfondimento del cyberbullismo per mettere in luce i

principali aspetti fenomenologici e socio giuridici, anche in raffronto agli altri profili di comportamenti devianti online. Tutto ciò allo scopo di prevenire situazioni ed eventi critici, avere un quadro conoscitivo più ampio e puntuale, con particolare riguardo al territorio regionale e alle declinazioni ed espressioni che hanno sia il cyberbullismo che il complesso quadro di attività ed azioni online ad esso correlate, anche in collaborazione con altri uffici.

Standard di qualità

Durata del procedimento	
Tempi medi	
Rispetto dei tempi previsti dagli avvisi (1)	
Organizzazione di eventi formativi/informativi (2)	
Indicatore: numero eventi	Target >1

- (1) rispetto dei termini previsti dagli avvisi inerenti ai singoli procedimenti di volta in volta avviati;
- (2) organizzazione di eventi formativi/informativi, dedicati all'approfondimento dei diversi aspetti che incidono sull'alfabetizzazione digitale e mediatica, e, più in generale, sulle trasformazioni in atto nel sistema delle comunicazioni.

SERVIZI INERENTI ALLE FUNZIONI DI CONTROLLO SUL SISTEMA REGIONALE DELLE COMUNICAZIONI

➤ VIGILANZA E MONITORAGGIO TV LOCALI

La programmazione delle emittenti radiofoniche e televisive è disciplinata 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 Co.Re.Com., quale organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), ha il compito di verificare il rispetto di questi principi nel sistema radiotelevisivo locale. Per assolvere a tale funzione, la struttura effettua controlli periodici sulla programmazione delle emittenti del territorio regionale rilevando, eventualmente anche su segnalazione dei cittadini, l'eventuale messa in onda di contenuti in contrasto con le regole poste a difesa dei telespettatori.

L'attività di monitoraggio svolta dal Corecom si espleta attraverso la **raccolta sistematica**, la **rilevazione**, la **catalogazione e l'analisi** dei dati e delle informazioni sui programmi trasmessi dalle emittenti televisive locali.

Il monitoraggio si articola in quattro macroaree:

- obblighi di programmazione
- comunicazione commerciale audiovisiva
- pluralismo sociale e politico
- garanzie dell'utenza, inclusa la tutela dei minori.

L'ufficio è dotato di un sistema di monitoraggio e registrazione H24 di un significativo numero delle emittenti/marchi televisivi locali calabresi, consentendo un efficace controllo dell'offerta televisiva locale. A tal fine, gli operatori/monitori, appartenenti al personale del Corecom, eseguono il minutaggio e la catalogazione dell'emesso televisivo, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente e dalle linee guida AgCom.

A inizio anno, sono sorteggiati i marchi (cioè, le emittenti) da esaminare; si privilegia l'esame in ordine di estrazione, ma in assenza di disponibilità immediata, si procede con il monitoraggio a campione di altre emittenti, purché inserite nell'elenco e raggiungibili attraverso la strumentazione tecnica in dotazione all'ufficio.

L'analisi viene effettuata utilizzando un *software* di gestione dei palinsesti televisivi, che permette, da una parte, di analizzare i file video alla luce di quanto disposto dal manuale operativo AGCOM nelle diverse aree di monitoraggio, dall'altra, di creare un data base in cui immettere tutti i dati raccolti per poterli estrarre in tabelle in formato precostituito, al fine di garantire l'omogeneità dei flussi informativi e, allo stesso tempo, consentire elaborazioni e analisi più approfondite e dettagliate per far fronte alle diverse esigenze.

Il Corecom svolge d'ufficio i propri accertamenti. Inoltre, tutti i soggetti interessati e le associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi possono segnalare all'AGCOM o al Corecom presunte violazioni della normativa di settore.

Con riferimento alla violazione della normativa sui minori, per le segnalazioni di cui sopra, è possibile utilizzare il modulo presente sul sito del Co.Re.Com. Calabria al seguente link <https://corecom.consrc.it/hp2/default.asp?selez=Modulistica>

Espletate le verifiche di cui sopra, in caso di ritenuta sussistenza di ipotesi di violazione di norme, gli Uffici provvedono all'avvio del procedimento sanzionatorio, con notifica di un atto di accertamento e contestazione nei confronti del fornitore esercente il servizio di media audiovisivo in ambito locale.

Alla notifica segue la fase istruttoria, con il deposito di eventuali memorie difensive e con lo svolgimento di audizioni, nel corso delle quali viene sentito il legale rappresentante del fornitore o un suo procuratore.

Entro il termine di 90 giorni dalla notifica dell'atto di contestazione, è trasmessa all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, competente all'adozione dell'atto conclusivo del procedimento, una relazione riepilogativa delle risultanze istruttorie, contenente la proposta di archiviazione o di irrogazione della sanzione.

Nella determinazione della sanzione amministrativa pecuniaria, fissata dalla legge tra un limite minimo ed un limite massimo, si ha riguardo alla gravità della violazione, all'opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione nonché alla personalità dello stesso e alle sue condizioni economiche.

Le segnalazioni dei cittadini, per poter essere valutate, devono indicare, a pena di inammissibilità:

- a. la denominazione e i recapiti completi del segnalante o, nel caso di persona giuridica, la ragione sociale, la sede legale, l'organo rappresentante, il nominativo di un referente e l'indirizzo di posta elettronica certificata presso indirizzare eventuali comunicazioni;
- b. l'autore della presunta violazione;
- c. i fatti all'origine della segnalazione, anche con riferimento, ove possibile, alle ragioni tecniche, economiche e giuridiche su cui la stessa si fonda, nonché le relative conclusioni;
- d. il periodo, anche di massima, cui la segnalazione è riferita;
- e. i documenti a sostegno della segnalazione ove esistenti.

Standard di qualità

Durata del procedimento	
Tempi medi	Termine di legge (ordinatori)
90 giorni dalla notifica dell'atto di accertamento e contestazione	90 giorni dalla notifica dell'atto di accertamento e contestazione

Il Corecom si impegna a diffondere periodicamente, in favore dei fornitori di servizi di media locali, circolari o note esplicative volte a promuovere la conoscenza e l'osservanza della disciplina.

Accountability: almeno una volta l'anno è adottata una circolare/nota esplicativa sulla normativa.

Entro 20 giorni dall'approvazione, diffusione delle modifiche normative intervenute.

➤ VIGILANZA SULLA PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI SUI MASS MEDIA LOCALI

Il Co.Re.Com. ha il compito di vigilare, in ambito locale, sul rispetto dei criteri fissati nel Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, per quanto riguarda sia i sondaggi d'opinione sia i sondaggi politici ed elettorali.

La vigilanza è effettuata periodicamente d'ufficio e sulla base di segnalazioni da parte di singoli utenti, associazioni e organizzazioni e riguarda le emittenti radiotelevisive locali, i quotidiani e i periodici locali.

Il Corecom verifica la completezza e la correttezza della pubblicazione o diffusione dei risultati di un sondaggio e la contestualità fra la diffusione dei risultati dello stesso e l'invio del documento alle Autorità nazionali di vigilanza.

I risultati dei sondaggi, integrali o parziali, infatti, possono essere pubblicati o diffusi sui mezzi di comunicazione di massa, solo se accompagnati da una nota informativa e se contestualmente resi disponibili, nella loro integralità, attraverso un Documento pubblicato sul sito internet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (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 svolta dal Corecom comprende:

- la rilevazione e l'analisi dei dati riguardanti i sondaggi sui media oggetto di vigilanza;
- in caso di accertamento dell'avvenuta pubblicazione di un sondaggio senza la nota informativa, l'avvio del procedimento di contestazione, in contraddittorio con l'emittente radiotelevisiva o la testata giornalistica, con contestuale avviso sulla possibilità di dar corso ad un adeguamento spontaneo agli obblighi del Regolamento;
- qualora l'emittente o la testata non diano corso all'adeguamento spontaneo, il Corecom ordina la pubblicazione della Nota informativa, oppure la sua rettifica o integrazione, entro un termine di 48 ore;
- qualora l'emittente radiotelevisiva o la testata non ottemperino, il Corecom trasmette tutta la documentazione all'Agcom, la quale potrà applicare sanzioni amministrative.

La segnalazione, per poter essere valutata, deve riportare:

- il nome, il cognome, la residenza o il domicilio, il numero telefonico di chi fa la segnalazione;
- la descrizione della presunta infrazione e del giorno ed ora della messa in onda, nel caso di emittenti radiotelevisive; giorno e numero di pagina, nel caso di quotidiani e periodici;
- invio copia dell'articolo oggetto della denuncia;
- i dati anagrafici e ogni dato disponibile ai fini dell'identificazione dei responsabili della presunta infrazione;
- l'indicazione della norma giuridica che si ritiene violata.

Una segnalazione può essere presentata in caso di sondaggio pubblicato senza la nota informativa che descrive le modalità con cui è stato eseguito (soggetto che ha realizzato il sondaggio, committente, numerosità del campione, estensione territoriale, data o periodo in cui è stato condotto).

Le segnalazioni possono essere effettuate attraverso l'utilizzo del modulo reperibile al seguente link: <https://corecom.consrc.it/hp2/default.asp?selez=Modulistica>

Standard di qualità

Durata del procedimento	
Tempi medi	Termine di legge (ordinatori)
60 giorni dalla notifica dell'atto di accertamento e contestazione	60 giorni dalla notifica dell'atto di accertamento e contestazione

➤ VIGILANZA IN PERIODO DI PAR CONDICIO

Il Co.re.com. quale organo con funzioni di governo, di garanzia, di controllo e di consulenza in materia di comunicazione, nonché organo di consulenza della Regione ed è titolare di funzioni proprie e di funzioni delegate nell'ambito delle norme di cui alla legge n. 249 del 31 luglio 1997, ha il compito, attribuito dalla su citata legge nazionale, di garantire il rispetto del pluralismo e della correttezza dell'informazione da parte delle emittenti radiotelevisive locali e della testata giornalistica regionale della RAI.

Il Co.re.com. determina la disciplina per i programmi di informazione e comunicazione politica, distinguendo fra due diversi periodi: quello non elettorale, e quello elettorale.

Nei periodi non elettorali, garantisce il rispetto delle norme sulla parità di accesso delle forze politiche ai mezzi di comunicazione. (delibera Agcom n. 200/00/CSP, integrata dalla delibera n. 22/06/CSP; dalla legge 28/2000, modificata dalla legge 313/2003)

Ad ogni tornata elettorale o consultazione referendaria, il Corecom assicura, altresì, il rispetto delle norme che regolano la comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni. I procedimenti di contestazione per la presunta violazione alla normativa vigente possono essere avviati o su segnalazione del soggetto politico interessato e/o d'ufficio in base all'attività di monitoraggio esperita dal Corecom stesso. Il Corecom procede all'istruttoria sommaria e instaura il contraddittorio con gli interessati. A tal fine contesta i fatti, preferibilmente tramite posta certificata, sente gli interessati e acquisisce le eventuali controdeduzioni nelle 24 ore successive alla contestazione. Il procedimento deve essere concluso nell'arco delle 48 ore successive, con la trasmissione degli atti e dei supporti acquisiti all'AgCom con la proposta di archiviazione/applicazione della sanzione, che resta in capo alla stessa AgCom.

La disciplina della comunicazione istituzionale è prevista all'art. 9, comma 1, della legge 28/2000 e s.m.i.

Dalla data di convocazione dei comizi elettorali e fino alla chiusura delle operazioni di voto è fatto divieto a tutte le amministrazioni pubbliche di svolgere attività di comunicazione ad eccezione di quelle effettuate in forma impersonale ed indispensabili per l'efficace assolvimento delle proprie funzioni.

Il Corecom svolge attività di vigilanza in house, con propri mezzi, in periodo di par condicio e avvia d'ufficio i procedimenti sanzionatori laddove sono accertate presunte violazioni alla normativa, tali procedimenti sono avviati anche su esposti da parte di terzi.

Standard di qualità

Durata del procedimento
Violazione della Par condicio su istanza del soggetto politico interessato, e/o d'ufficio in base all'attività di monitoraggio esperita dal Co.re.com
Termine di legge (ordinatori)
Entro 24 ore su segnalazione o a seguito di rilevazione d'ufficio il Corecom procede ad una istruttoria sommaria: contesta i fatti ed acquisisce controdeduzioni.
Entro 48 ore il Corecom invia ad Agcom, per gli adempimenti di competenza, le risultanze del procedimento, unitamente alla proposta volta a "ripristinare l'equilibrio

nell'accesso alla comunicazione politica”, ovvero di archiviazione del procedimento. La chiusura dei procedimenti è garantita comunque nei termini di legge.
Violazione del divieto di comunicazione istituzionale previsto dall’art. 9 della Legge n. 28/2000
Termine di legge (ordinatori)
Entro 24 ore su segnalazione o a seguito di rilevazione d’ufficio il Corecom procede ad una istruttoria sommaria: contesta i fatti ed acquisisce controdeduzioni.
Entro 48 ore dalla segnalazione/accertamento, il Corecom invia ad Agcom, per gli adempimenti di competenza, le risultanze del procedimento.

➤ LA GESTIONE DEL REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE (ROC)

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) 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 ai benefici per le attività editoriali previsti da leggi nazionali ed è obbligatoria per i seguenti soggetti:

- a.** gli operatori di rete: i soggetti titolari del diritto di installazione, esercizio e fornitura di una rete di comunicazione elettronica su frequenze terrestri in tecnica digitale, via cavo o via satellite, e di impianti di messa in onda, multiplazione, distribuzione e diffusione delle risorse frequenziali che consentono la trasmissione di programmi agli utenti;
- b.** fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici:
 - 1) fornitori di servizi di media audiovisivi lineari: le persone fisiche o giuridiche cui è riconducibile la responsabilità editoriale della scelta del contenuto audiovisivo del servizio di media audiovisivo per la visione simultanea di programmi sulla base di un palinsesto di programmi, esclusi gli operatori di rete che si occupano unicamente della trasmissione di programmi per i quali la responsabilità editoriale incombe su terzi;
 - 2) fornitori di servizi di media audiovisivi non lineari: le persone fisiche o giuridiche cui è riconducibile la responsabilità editoriale della scelta del contenuto audiovisivo del servizio di media audiovisivo per la visione di programmi al momento scelto dall'utente e su sua richiesta sulla base di un catalogo di programmi selezionati dal fornitore di servizi di media e che ne determinano le modalità di organizzazione, esclusi gli operatori di rete che si occupano unicamente della trasmissione di programmi per i quali la responsabilità editoriale incombe su terzi;
 - 3) fornitori di servizi di media radiofonici: i titolari di autorizzazione su frequenze terrestri in tecnica digitale, che hanno la responsabilità dei palinsesti radiofonici;
- c.** i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato: i soggetti che forniscono, al pubblico o a terzi operatori, servizi di accesso condizionato, mediante distribuzione di chiavi numeriche per l'abilitazione alla visione dei programmi, alla fatturazione dei servizi ed eventualmente alla fornitura di apparati, o che fornisce servizi della società dell'informazione ai sensi dell' articolo 2 del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, ovvero forniscono una guida elettronica ai programmi;
- d.** i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione: la società concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo e i soggetti titolari di concessione, autorizzazione, o comunque di altro provvedimento abilitativo, rilasciato dal Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento per le Comunicazioni, per l'esercizio della radiodiffusione sonora o televisiva, via etere terrestre, con qualsiasi tecnica e modalità, ad accesso libero o condizionato, e per l'installazione e l'esercizio di impianti ripetitori via etere di programmi sonori e televisivi esteri e nazionali, nonché i soggetti a cui la legge impone gli stessi obblighi dei concessionari;
- e.** le imprese concessionarie di pubblicità:
 - 1) le imprese che, in forza di un contratto con i soggetti di cui alle lettere b) e d) o con una loro concessionaria di pubblicità, ricevono l'incarico non occasionale di negoziare e concludere in nome proprio contratti di vendita di spazi pubblicitari per la trasmissione mediante impianti radiofonici o televisivi;
 - 2) i soggetti che, in forza di un contratto con un editore di giornali quotidiani, periodici o riviste, di testate in formato elettronico di cui alla lettera i), nonché di agenzia di stampa di cui alla lettera g), o con una sua concessionaria di pubblicità, ricevono l'incarico non occasionale di negoziare e concludere in nome proprio contratti di

vendita di spazi pubblicitari per la diffusione, su giornali quotidiani, periodici o riviste, testate in formato elettronico di cui alla lettera i) nonché di agenzia di stampa di cui alla lettera g);

- 3) le imprese che esercitano l'attività di negoziazione e conclusione di contratti di vendita di spazi pubblicitari da trasmettere sul web e su altre piattaforme digitali fisse o mobili;

f. imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi:

- 1) i soggetti che producono o distribuiscono ai soggetti di cui alle lettere b) e d) programmi destinati alla radiodiffusione sonora o televisiva;

g. agenzie di stampa a carattere nazionale:

- 1) le agenzie di stampa a carattere nazionale ex art. 27 della legge 416/81, i cui notiziari siano distribuiti in abbonamento a titolo oneroso, qualunque sia il mezzo di trasmissione utilizzato, ad almeno quindici testate quotidiane in cinque regioni, che abbiano alle loro dipendenze a norma del contratto nazionale di lavoro più di dieci giornalisti professionisti con rapporto a tempo pieno, indeterminato ed esclusivo, ed effettuino un minimo di dodici ore di trasmissione al giorno per almeno cinque giorni alla settimana;

- 2) le altre agenzie di stampa a rilevanza nazionale, i cui notiziari siano distribuiti in abbonamento, a titolo oneroso, qualunque sia il mezzo di trasmissione utilizzato, ad almeno un editore a carattere nazionale che realizzi un prodotto ai sensi della legge n. 62 del 2001, compresi i soggetti di cui alle lettere b), c), d) e g) del presente comma;

h. editori di giornali quotidiani, periodici o riviste:

- 1) i soggetti editori di cui all'articolo 1, comma 1, e quelli equiparati di cui all'articolo 18, comma 1, della legge 5 agosto 1981, n. 416, che pubblicano più di dodici numeri l'anno;
- 2) gli altri soggetti editori che comunque pubblicano una o più testate giornalistiche diffuse al pubblico con regolare periodicità;

i. soggetti esercenti l'editoria elettronica:

- 1) i soggetti che pubblicano in modalità elettronica testate diffuse al pubblico con periodicità quotidiana, e quelli equiparati di cui all'articolo 18, comma 1, della legge 5 agosto 1981, n. 416, che pubblicano più di dodici numeri l'anno;
- 2) gli altri editori che pubblicano in modalità elettronica testate con periodicità non quotidiana, ivi compresi i soggetti che gestiscono siti internet per la pubblicazione degli avvisi di vendita di cui all'art. 490 c.p.c. così come previsto dal decreto del Ministero della giustizia del 31 ottobre 2006;

j. imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica: i soggetti che, in base ad autorizzazione forniscono direttamente servizi consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare televisiva;

k. operatori economici esercenti l'attività di call center: tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di call center;

l. soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione: ogni impresa che utilizza indirettamente una risorsa nazionale di numerazione, assegnata ad un operatore di rete mobile, anche virtuale, come mero identificativo dell'utente del servizio di comunicazioni mobili e personali;

- m.** fornitore di servizi di intermediazione online: persona fisica o giuridica che, anche se non stabilita nel territorio nazionale, fornisce, od offre di fornire, servizi di intermediazione online, come definiti dal Regolamento (UE) 2019/1150, agli utenti commerciali stabiliti o residenti in Italia;
- n.** fornitore del motore di ricerca online: persona fisica o giuridica che, anche se non stabilita nel territorio nazionale, fornisce, od offre di fornire, un motore di ricerca online, come definito dal Regolamento (UE) 2019/1150, in lingua italiana o agli utenti stabiliti o residenti in Italia;
- o.** fornitori di servizi postali, compresi i fornitori di servizi di consegna dei pacchi; l'impresa che fornisce uno o più dei seguenti servizi: raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione di invii postali, ad eccezione del solo trasporto, ai sensi della normativa primaria e regolamentare vigente.

Non rientrano nelle categorie citate dall'articolo 2, comma 1, Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del ROC i seguenti soggetti:

- micro-web-tv/web-radio non provviste di capacità competitiva, ovvero quei soggetti che hanno una soglia minima di ricavi annui derivanti da attività tipicamente radiotelevisive (pubblicità, televendite, sponsorizzazioni, contratti e convenzioni con soggetti pubblici e privati, provvidenze pubbliche e da offerte televisive a pagamento) inferiore a 100.000 euro;
- i soggetti che svolgono le attività di Centro Elaborazione Dati (CED) ovvero i centri di scommesse sportive;
- i soggetti esercenti l'attività commerciale - ad esempio bar, alberghi, pizzerie, tabaccherie, sala giochi, etc. - che mettono a disposizione della propria clientela computer con connessione ad internet pur non avendo come oggetto sociale principale l'attività di "servizi di comunicazione elettronica"
- gli editori di libri;
- i produttori discografici;
- i blogger.

L'attività di gestione del ROC avviene attraverso il sistema informativo automatizzato dall'Autorità in cui, ad ogni soggetto iscritto viene attribuito un numero univoco di posizione progressivo. Il sistema 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.

Le domande di iscrizione e tutte le comunicazioni previste dal regolamento Agcom dovranno essere trasmesse in formato elettronico, ai sensi dell'art. 13 del suddetto Regolamento ed in attuazione di quanto previsto dal D.L. n. 76/2020 (Decreto Semplificazioni), mediante accesso all'indirizzo <https://www.impresainungiorno.gov.it/>, tramite l'utilizzo del Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID), della Carta Nazionale dei Servizi (CNS), della Carta d'Identità Elettronica (CIE) ovvero tramite altro mezzo di identificazione elettronica notificato ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014.

La compilazione e la trasmissione della domanda non prevede alcun onere.

I dati ad accesso libero del Registro ROC sono consultabili 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:

- istruttoria e verifica dei requisiti richiesti dei procedimenti di iscrizione e cancellazione - rilascio dei rispettivi provvedimenti;
- aggiornamento ed attività di controllo delle posizioni dei soggetti iscritti del Registro (verifica delle domande di variazione e delle comunicazioni annuali per i soggetti obbligati all'adempimento);
- solleciti, diffide e cancellazioni d'ufficio delle imprese non più in possesso dei requisiti di legge;
- rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro.

Standard di qualità

Durata del procedimento	
Tempi medi	Termine di legge (ordinatorio)
15/20 giorni	30 giorni
Customer satisfaction mediante questionario	
Indicatore: Grado di soddisfazione dell'utenza	Target: > di 70%

L'ufficio ha predisposto un file "Help-to ROC" d'ausilio agli operatori per effettuare la comunicazione annuale. Il file è disponibile al seguente link del sito istituzionale del Corecom Calabria: <https://corecom.consrc.it/hp2/default.asp?selez=ROC>

➤ VIGILANZA INQUINAMENTO ELETTROMAGNETICO

L'elettrosmog comprende una vasta gamma di campi elettromagnetici generati da dispositivi e infrastrutture tecnologiche. Le principali sorgenti includono antenne radio, stazioni televisive, torri telefoniche, reti Wi-Fi e dispositivi wireless come telefoni cellulari. Questi dispositivi emettono onde elettromagnetiche nel processo di trasmissione dei segnali.

I campi elettromagnetici sono costituiti da due componenti: il campo elettrico e il campo magnetico. La combinazione di queste due componenti forma un'onda elettromagnetica che si propaga nello spazio. La preoccupazione riguardo all'elettrosmog si concentra sulla possibile esposizione prolungata a questi campi elettromagnetici e sui potenziali effetti sulla salute umana.

Il Co.Re.Com. svolge attività di controllo sui livelli ambientali di campo elettromagnetico generati da impianti per le telecomunicazioni e stazioni Radio/TV e verifica, in primo luogo, il rispetto dei valori di riferimento normativi (limiti, livelli di attenzione ed obiettivi di qualità).

Particolare attenzione viene rivolta ai recettori cosiddetti sensibili, come scuole, asili, case di riposo ecc. I controlli possono derivare dalla programmazione di attività d'ufficio anche in convenzione con ARPACal o su segnalazione da parte di cittadini/Associazioni/Enti, in caso di situazioni particolari.

I risultati delle nostre analisi vengono pubblicati sul sito istituzionale del Corecom (nella sezione "Vigilanza Inquinamento Elettromagnetico"), in report dettagliati, comprensibili anche per chi non è esperto in materia.

Ogni report include una valutazione dei livelli di elettrosmog rilevati che, pur essendo elaborati con la massima cura, non hanno valenza legale.

In occasione del superamento delle soglie minime previste dalla normativa vigente, viene attivata, presso ARPACal ed il competente Ispettorato territoriale, la procedura per le misurazioni in banda stretta con le conseguenti azioni correttive.

Per l'effettuazione dei controlli, la legislazione nazionale e regionale, non prevede alcuna tempistica da rispettare.

Attrezzature:

L'attività di monitoraggio viene effettuata con strumentazione a banda larga e/o in continuo (h24) attraverso l'utilizzo di centralina collocabile in luoghi come abitazioni o scuole.

Standard di qualità

Durata del procedimento
Tempi previsti per l'erogazione del servizio (Effettuazione sopralluogo su segnalazione)
20 giorni dalla protocollazione della richiesta
Tempi previsti per l'erogazione del servizio (Elaborazione dati, pubblicazione su sito istituzionale dei valori rilevati e in caso di superamento delle soglie previste dalla normativa vigente, attivazione delle procedure presso gli Enti preposti per l'approfondimento delle misurazioni con strumentazione a banda stretta)
30 giorni dalla data di effettuazione del sopralluogo

Il modulo per la richiesta di sopralluogo è reperibile nella sezione “Vigilanza Inquinamento Elettromagnetico” del sito istituzionale del Co.Re.Com. o in alternativa [clickare qui](#).

RAPPORTI CON IL CITTADINO

Diritti e Doveri delle Parti

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nell'utilizzo dei servizi del Co.Re.Com. hanno diritti e doveri e sono tenuti alla stretta osservanza dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi.

Il Co.Re.Com. :

- assume l'impegno di finanziare adeguatamente le proprie attività;
- si impegna ad abbattere eventuali barriere architettoniche e a creare le condizioni per l'accessibilità ai servizi da parte degli utenti con disabilità motoria e/o sensoriale.

Il personale del Corecom:

- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili sia *in loco*, sia on-line;
- assiste l'utente con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza alcuna discriminazione.

L'utente, al fine di permettere la regolare fruizione dei servizi offerti, è tenuto a:

- rispettare le regole del Corecom, in particolare le norme della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- rispettare gli orari e le scadenze; utilizzare il cellulare esclusivamente in modalità silenziosa senza disturbare gli altri utenti;
- avere riguardo dei documenti, dei locali e degli arredi del Corecom senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere corretto e collaborativo con il personale;
- accedere ai locali con abbigliamento consono al luogo.

L'utente che si presenti in condizioni non compatibili con il pubblico decoro o che tenga nell'ambito dei locali del Corecom o delle sue pertinenze un comportamento inopportuno sarà richiamato dal personale in servizio e, in caso di reiterata inosservanza, potrà essere allontanato.

L'inosservanza delle disposizioni contenute nella presente Carta, nonché la violazione dei divieti imposti implica l'allontanamento dell'utente dai locali del Co.Re.Com. e l'eventuale preclusione all'accesso. L'inammissibilità è disposta dal Direttore che ne determina la durata commisurandola alla gravità dell'inosservanza e/o del divieto.

➤ SUGGERIMENTI E RECLAMI

In un'ottica di miglioramento continuo della qualità, attraverso l'interazione tra cittadini ed Ente erogatore, il Co.Re.Com. si impegna a prendere in considerazione eventuali suggerimenti o reclami volti a migliorare i servizi, secondo i principi della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994.

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare la qualità dell'offerta. Reclami e segnalazioni possono pervenire in forma verbale direttamente o telefonicamente al personale del Co.Re.Com. o in forma scritta mediante l'apposito modulo reperibile sul sito del Co.Re.Com. Calabria al seguente link: <https://corecom.consrc.it/hp2/default.asp?selez=Modulistica>

Il modulo può essere consegnato al personale addetto oppure inoltrato via posta elettronica, all'indirizzo corecom.cal@consrc.it indicando nell'oggetto della e-mail "RECLAMO" oppure "SUGGERIMENTO".

Ai reclami espressi verbalmente verrà dato, laddove possibile, un riscontro immediato. A quelli, pervenuti in forma scritta, sarà fornita risposta con la massima celerità e, comunque, non oltre 8 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo.

Il Co.Re.Com. si impegna ad effettuare interventi di miglioramento e di ottimizzazione delle prestazioni e definisce i propri progetti in funzione del coinvolgimento e della partecipazione del cittadino-utente.

➤ PRIVACY

I dati personali degli utenti sono trattati nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.lgs. 196/2003 così come riportato nel modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali, comprensivo di informativa, disponibile in formato cartaceo presso gli uffici del Co.Re.Com. e reperibile al seguente link: <https://corecom.consrc.it/hp2/default.asp?selez=Modulistica>

Titolare del trattamento dei dati è il Consiglio regionale della Calabria, via Cardinale Portanova snc, 89123 Reggio Calabria (RC);

E-mail: titolaretrattamentodati@consrc.it

PEC: consiglioregionale@pec.consrc.it

QUALITÀ – INDICATORI

Il principio cardine della Carta dei Servizi riguarda l'adozione di standard di qualità del servizio e la relativa pubblicizzazione.

Attraverso la Carta dei Servizi sono, quindi, definiti gli standard di qualità e gli indicatori relativi ai servizi forniti all'utenza.

La qualità del servizio è correlata al rispetto degli standard indicati; ciò implica, da un lato, il costante monitoraggio dell'attività da parte del Corecom e, dall'altro, la possibilità per l'utenza di contribuire al miglioramento dei servizi esprimendo il proprio indice di gradimento ed eventuali suggerimenti sul servizio offerto.

Il Corecom si pone quale obiettivo il miglioramento dei servizi erogati.

Standard di qualità

Durata del procedimento	
Tentativo obbligatorio di conciliazione	
Tempi medi	Termine di legge (ordinatorio)
30 giorni	30 giorni
Definizione della controversia	
Tempi medi	Termine di legge (ordinatorio)
180 giorni	180 giorni
Provvedimento di Urgenza	
Tempi medi	Termine di legge (ordinatorio)
9 giorni	10 giorni

Per tutti i servizi relativi alla risoluzione delle controversie con gli operatori telefonici il Corecom ha ottenuto il 70% di soddisfazione dell'utenza.

Il Corecom effettua la misurazione grado di soddisfazione dell'utenza tramite questionario.

Programma per l'accesso	
Durata del procedimento	
Tempi medi	Termine di legge (ordinatorio)
90 giorni	90 giorni
Salvo circostanze eccezionali il Corecom, esclusi i periodi di par condicio, garantisce l'autorizzazione alla messa in onda dei programmi di accesso ogni trimestre. Regolamento approvato con atto deliberativo n.5 del 8 febbraio 2023.	

Customer Satisfaction: Valutazione – segnalazioni art. 7 Reg.	
Tempi medi di risposta alle segnalazioni	
< 9 gg lavorativi	
Eventuali segnalazioni saranno indicazioni utili per valutare il Customer Satisfaction del servizio erogato permettendo un confronto tra le aspettative e la percezione della performance e di un eventuale gap tra questi due elementi. Il feed back risulterà, in tal modo, prezioso per identificare eventuali problematiche da risolvere ma anche i bisogni e preferenze degli stakeholders così da rispondere in maniera più efficiente alle loro esigenze. Il Co.Re.Com, si impegna, quindi, a dare tempestivamente e comunque non oltre 8 giorni lavorativi riscontro ad eventuali osservazioni circa l'attuazione del piano trimestrale o su eventuali difficoltà insorte nell'esercizio dell'accesso..... pervenute, così come previsto dal punto 3 dell'art.7 del Regolamento approvato con atto.	
Diritto di rettifica	
Tempi medi	Termine di legge (ordinatorio)
5 giorni dalla richiesta di intervento	5 giorni dalla richiesta di intervento
Trasmissione messaggi autogestiti gratuiti (MAG)	
Messaggi autogestiti gratuiti - accoglimento delle domande delle emittenti (MAG/1)	
Termine di legge (ordinatorio)	
5 gg. (dalla pubblicazione del Regolamento dell'AGCOM sulla Gazzetta Ufficiale)	
Messaggi autogestiti gratuiti - Accoglimento domande dei soggetti politici (MAG/3)	
Termine di legge (ordinatorio)	
sino al giorno di presentazione candidature	
Messaggi autogestiti gratuiti - Svolgimento sorteggio MAG	
Termine di legge (ordinatorio)	
Nei giorni immediatamente successivi alla presentazione delle candidature	
Alfabetizzazione mediatica e digitale	
e osservatorio media e minori	
Durata del procedimento	
rispetto dei termini previsti dagli avvisi inerenti ai singoli procedimenti di volta in volta avviati;	
Impegni	
organizzazione di eventi formativi/informativi, dedicati all'approfondimento dei diversi aspetti che incidono sull'alfabetizzazione digitale e mediatica, e, più in generale, sulle trasformazioni in atto nel sistema delle comunicazioni.	
Vigilanza e monitoraggio tv locali	
Impegni	Termine di legge (ordinatori)
90 gg. dalla notifica dell'atto di accertamento e contestazione	90 gg. dalla notifica dell'atto di accertamento e contestazione

Il Corecom si impegna a diffondere periodicamente, in favore dei fornitori di servizi di media locali, circolari o note esplicative volte a promuovere la conoscenza e l'osservanza della disciplina.	Almeno una volta l'anno è adottata una circolare/note esplicative sulla normativa. Entro 20 giorni dall'approvazione, diffusione delle modifiche normative intervenute.
Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media locali	
Impegni	Termine di legge (ordinatori)
60 gg. dalla notifica dell'atto di accertamento e contestazione	60 gg. dalla notifica dell'atto di accertamento e contestazione
Vigilanza in periodo di par condicio	
Impegni	Termine di legge (ordinatori)
Violazione della Par condicio, su istanza del soggetto politico interessato, e/o d'ufficio in base all'attività di monitoraggio esperita dal Co.re.com. La chiusura dei procedimenti è garantita comunque nei termini di legge.	Entro 24 ore su segnalazione o a seguito di rilevazione d'ufficio il Corecom procede ad una istruttoria sommaria: contesta i fatti ed acquisisce controdeduzioni. Entro 48 ore il Corecom invia ad Agcom, per gli adempimenti di competenza, le risultanze del procedimento, unitamente alla proposta volta a "ripristinare l'equilibrio nell'accesso alla comunicazione politica", ovvero di archiviazione del procedimento.
Violazione del divieto di comunicazione istituzionale previsto dall'art. 9 della legge n. 28/2000	Entro 24 ore su segnalazione o a seguito di rilevazione d'ufficio il Corecom procede ad una istruttoria sommaria: contesta i fatti ed acquisisce controdeduzioni. Entro 48 ore dalla segnalazione/accertamento, il Corecom invia ad Agcom, per gli adempimenti di competenza, le risultanze del procedimento.
La gestione del Registro degli operatori di Comunicazione (ROC)	
Termine di legge (ordinatorio):	
30 giorni dal ricevimento della richiesta di iscrizione/cancellazione/certificazione di iscrizione;	
ulteriori 30 giorni in caso di richiesta di integrazione;	
30 giorni in caso di invio diffida a adempiere.	
Tempi medi di conclusione del procedimento: fatta salva la sospensione dei termini per cause non attribuibili al Co.re.com., quest'ultimo garantisce mediamente la chiusura di tutti i procedimenti entro 15 giorni lavorativi. E' possibile presentare al Co.Re.Com. osservazioni, eventuali difficoltà insorte nella procedura delle domande ed esprimere il grado di soddisfazione dell'operatore nell'ottica di un miglioramento del servizio offerto. L'ufficio ha predisposto un file "Help-to ROC" d'ausilio agli operatori per effettuare la comunicazione annuale. Il file è disponibile al seguente link del sito istituzionale del Corecom: https://corecom.consrc.it/hp2/default.asp?selez=ROC Calabria.	
Vigilanza inquinamento elettromagnetico	
Effettuazione sopralluogo su segnalazione	
Termine di legge (ordinatorio)	

20 gg dalla protocollazione della richiesta
Elaborazione dati, pubblicazione su sito istituzionale dei valori rilevati e in caso di superamento delle soglie previste dalla normativa vigente, attivazione delle procedure presso gli Enti preposti per l'approfondimento delle misurazioni con strumentazione a banda stretta
Termine di legge (ordinatorio)
30 gg dalla data di effettuazione del sopralluogo

Tabella di sintesi

IMPEGNI DELL'AMMINISTRAZIONE E INFORMAZIONI UTILI	
REGOLARITÀ E CONTINUITÀ	
Giorni e orario di apertura	
Dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12,30 Il martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle 17,00	
ACCOGLIENZA	
Informazione e orientamento	Si
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Si
Disponibilità di informazione on-line dei servizi	Si
Presenza di segnaletica	Si
Accesso facilitato per persona con disabilità	Si, relativamente all'assenza di barriere architettoniche per persone su sedia a rotelle
FRUIZIONE	
Capacità ricettiva	Due postazioni dedicate all'utente debole
DISPONIBILITÀ DI STRUMENTI E SUSSIDI	
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive	Si, lettore di schermo JAWS e tastiera
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO	
Reclami	Si, in forma verbale o scritta – tempi di risposta: immediati e non oltre 8 giorni lavorativi
Suggerimenti	Si, in forma verbale o scritta
Questionari gradimento	Si, erogati ciclicamente

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Generali:

Costituzione della Repubblica italiana;

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);

Legge regionale 19 ottobre 2004, n. 25 – Statuto della Regione Calabria;

D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 n– Codice in materia di protezione dei dati personali;

D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 – Qualità dei servizi pubblici e Carta dei servizi;

D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 – Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;

Direttiva del Ministro per la funzione pubblica, 24 marzo 2004 – Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;

Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

In materia di Risoluzione delle controversie:

- Regolamento contenuto nell'allegato A alla delibera AGCCOM 203/18/CONS (e ss. mm. e ii.)

In materia di Programmi per l'accesso:

- » Legge 14 aprile 1975, n.103
- » Protocollo d'intesa Corecom-RAI sede regionale Calabria

In materia di diritto di rettifica:

- Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 (art. 35).

In materia di diritto di MAG e di Vigilanza in periodo di Par condicio:

- Legge 22 febbraio 2000 n. 28.
- Legge 6 novembre 2003, n. 313
- Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo, sottoscritto dalle organizzazioni rappresentative delle emittenti radiotelevisive locali ai sensi dell'art. 11-quater, comma 2, della legge 22 febbraio 2000, n. 28
- Delibere attuative AGCOM emanate in occasione delle competizioni elettorali/referendarie.

In materia di Vigilanza e monitoraggio tv locali:

- Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208;
- Legge 249/1997;
- Codice di autoregolamentazione Tv e minori;

- Delibera n. 538/01/CSP del 27 luglio 2001, Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite
- Delibera 353/11/CONS, Nuovo regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale ;
- le delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

In materia di Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media locali:

- Articolo 1, comma 6, lett. b), n. 12, Legge n. 249/1997;
- Delibera n. 256/10/CSP, Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa.

In materia di Vigilanza inquinamento elettromagnetico:

Normativa regionale

- Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2 - Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni - Co.Re.Com della Calabria
- Legge Regionale 12 agosto 2002, n. 34 - Riordino delle funzioni amministrative regionali e locali

Norme nazionali:

- Decreto legislativo del 1/08/2003, n. 259 - Codice delle comunicazioni elettroniche
- D.P.C.M. 8 luglio 2003 - Fissazione dei limiti di esposizione, dei valori di attenzione e degli obiettivi di qualità per la protezione della popolazione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici generati a frequenze comprese tra 100 kHz e 300 GHz. (GU n. 199 del 28-8-2003)
- Legge 22 febbraio 2001, n. 36 - Legge quadro sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici
- Legge 20 marzo 2001, n. 66 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 23 gennaio 2001, n. 5, recante disposizioni urgenti per il differimento di termini in materia di trasmissioni radiotelevisive analogiche e digitali, nonché per il risanamento di impianti radiotelevisivi
- Linee Guida Applicative del DM 381/1998 (settembre 1999) - Regolamento recante norme per la determinazione dei tetti di radiofrequenza compatibili con la salute umana
- Decreto Ministeriale del 10/09/1998, n. 381 - Regolamento recante norme per la determinazione dei tetti di radiofrequenza compatibili con la salute umana

Norme europee

- Direttiva 2004/40/CE del 29 aprile 2004, sulle prescrizioni minime di sicurezza e di salute relative all'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti dagli agenti fisici (campi elettromagnetici)
- Rettifica della direttiva 2004/40/CE del 29 aprile 2004, sulle prescrizioni minime di sicurezza e di salute relative all'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti dagli agenti fisici (campi elettromagnetici)
- Raccomandazione CE del 12/07/1999, n. 519 - Relativa alla limitazione dell'esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici da 0 Hz a 300 GHz.