



---

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **CORECOM PUGLIA**

---



## Indice

<b>CHI SIAMO</b> .....	3
<b>COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	5
<b>DOVE SIAMO</b> .....	6
<b>Come raggiungerci</b> .....	6
<b>SEZIONE 1 - ATTIVITA' DI GARANZIA PER I CITTADINI E LE IMPRESE</b> .....	7
<b>1.1 - La conciliazione delle controversie</b> .....	7
<b>1.2 La Definizione della Controversia</b> .....	10
<b>1.3 I provvedimenti temporanei e urgenti</b> .....	13
<b>1.4 Segnalazioni all'AGCOM</b> .....	15
<b>1.5 Diritto di Accesso</b> .....	16
<b>1.6 Diritto di rettifica</b> .....	17
<b>SEZIONE 2 - LE FUNZIONI DI CONTROLLO SUL SISTEMA REGIONALE DELLE COMUNICAZIONI</b> .....	18
<b>2.1 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio</b> .....	18
<b>2.2 - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali</b> .....	21
<b>2.3 La gestione del Registro degli operatori di Comunicazione (ROC)</b> .....	23
<b>2.4 La gestione della par condicio e dei Messaggi autogestiti a pagamento</b> .....	25
<b>SEZIONE 3 - IL RAPPORTO CON GLI UTENTI</b> .....	28
<b>3.1- Rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti</b> .....	28
<b>3.2 - Gestione e rendicontazione dei reclami</b> .....	29
<b>Principi ispiratori</b> .....	30

## CHI SIAMO

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia, disciplinato dalla legge regionale n.3 del 2000, è organo di consulenza e di gestione della Regione in materia di comunicazione, organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e svolge anche compiti istruttori per conto del Ministero delle Comunicazioni.

Il Comitato è costituito da un Presidente, un vicepresidente e 3 componenti, eletti dall'Assemblea legislativa e scelti fra persone in possesso di specifiche competenze o esperienze nel settore della comunicazione.

Per l'esercizio delle sue funzioni il Comitato si avvale di una apposita struttura amministrativa di supporto (Sezione Corecom) individuata all'interno dell'organizzazione dell'Assemblea legislativa regionale.

Tra le funzioni proprie o svolte per conto del **Ministero dello Sviluppo Economico**, quelle che hanno una rilevanza esterna, con impatto sui cittadini, associazioni o operatori locali della comunicazione sono:

- gestione dell'accesso radiotelevisivo regionale sulla Rai regionale;
- vigilanza in materia di par condicio sull'emittenza radiotelevisiva locale;

per l'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni** il Corecom svolge le seguenti funzioni delegate:

- esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione in ambito locale;
- gestione a livello locale del Registro degli Operatori della Comunicazione (ROC);
- tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale;

- tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori dei servizi di telecomunicazioni;
- definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione.

## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

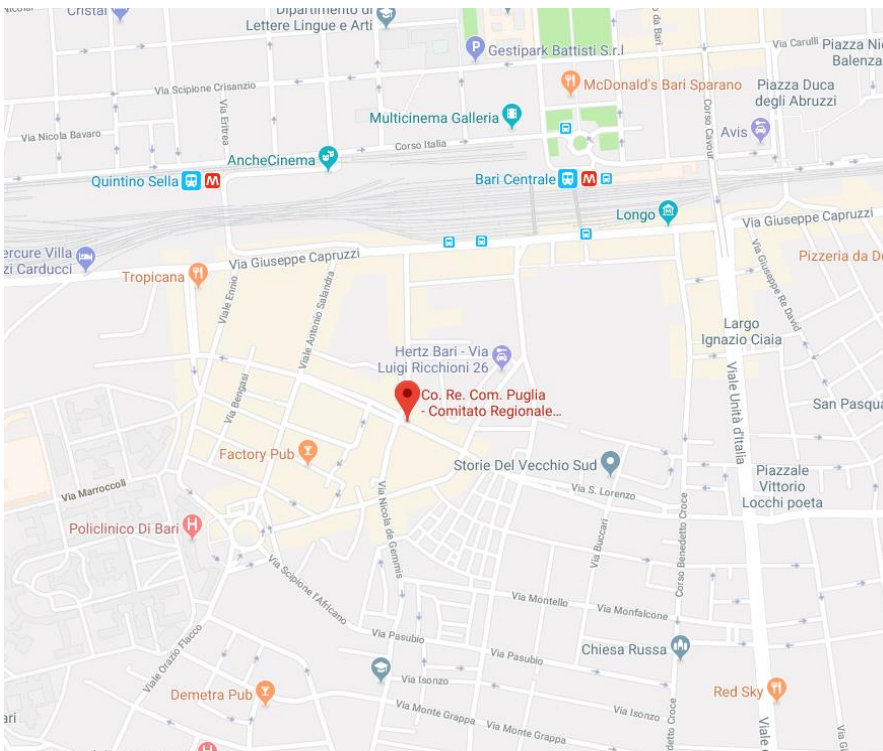
La Carta dei Servizi è il documento con il quale il Servizio Corecom intende stringere un patto con i soggetti destinatari della propria attività, dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno diritto, attraverso la definizione di livelli minimi (o standard) di qualità dei servizi.

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

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

## DOVE SIAMO

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) si trova a Bari, al primo piano di uno stabile sito in Via Paolo Lembo, 40, nei pressi della sede del Consiglio Regionale della Puglia.



## Come raggiungerci

- **Auto:** direzione Sud SS 16, tangenziale di Bari, uscita 10 – Picone; direzione Nord SS 16, tangenziale di Bari, uscita 10 A – Picone
- **Treno:** fermata Stazione centrale delle Ferrovie dello Stato. Proseguire a piedi per 500 metri.

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

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

### 1.1 - La conciliazione delle controversie

**Centralino:** 080/5402527 – Venerdì dalle 09:30 alle 12:00

**Ricevimento al pubblico:** martedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.00

**Fax:** 080/5402529

**Mail:** [contenziosocorecom@consiglio.puglia.it](mailto:contenziosocorecom@consiglio.puglia.it);

**Pec:** contenziosocorecom@pec.consiglio.puglia.it

**Responsabile del procedimento:** Dott. Nicola Scelsi

Il Co.Re.Com, su delega dell'AGCOM, svolgono la funzione di gestire il tentativo di conciliazione per le controversie insorte tra utenti e gestori del servizio di telecomunicazioni (telefonia, internet, pay-tv). Gli utenti che contestano la violazione di un proprio diritto, prima di avviare un ricorso in sede giudiziaria ordinaria, devono esperire un tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com competente per territorio.

E' territorialmente competente il Co.Re.Com del luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale ovvero, negli altri casi, al domicilio indicato al momento della conclusione di contratto o, in mancanza, la residenza o la sede legale dell'utenza.

La procedura, interamente gratuita, è disciplinata dal Regolamento adottato con delibera AGCCOM 173/07/CONS ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Decorsi 30 giorni dal deposito dell'istanza di conciliazione, la procedura si ritiene conclusa e l'utente potrà ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

Il cittadino può avviare la procedura di conciliazione compilando il formulario UG, predisposto dall'AGCOM disponibile al seguente link:

[http://corecom.consiglio.puglia.it/funzioni\\_delegate/definizione/dataview.aspx?id=78](http://corecom.consiglio.puglia.it/funzioni_delegate/definizione/dataview.aspx?id=78)

La domanda, completa di tutti gli elementi stabiliti dall'art. 7 del Regolamento, potrà essere presentata attraverso una delle seguenti modalità:

- posta elettronica certificata [contenziosocorecom@pec.consiglio.puglia.it](mailto:contenziosocorecom@pec.consiglio.puglia.it)
- posta elettronica [contenziosocorecom@consiglio.puglia.it](mailto:contenziosocorecom@consiglio.puglia.it)
- raccomandata con avviso di ricevimento A/R
- deposito a mano

E' attivo il servizio *Conciliazioni on-line* che consente ai cittadini di compilare ed inoltrare la domanda di conciliazione, direttamente dal proprio pc.

L'istanza deve essere sottoscritta dall'utente o, per le persone giuridiche, dal rappresentante legale, ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata.

Il Co.Re.Com, verificata l'ammissibilità dell'istanza, comunicherà alle parti la data di convocazione dell'udienza ai recapiti indicati nell'istanza introduttiva del procedimento.

L'adunanza si svolge presso gli uffici del Co.Re.Com alla presenza del conciliatore, terzo ed imparziale, che aiuterà le parti a comporre bonariamente il conflitto.

L'utente potrà partecipare personalmente o a mezzo di un proprio rappresentante munito di delega (il modello è disponibile nella sezione "conciliazioni-modulistica") corredata da copia del documento di identità del delegante.

Il Co.Re.Com Puglia garantisce anche la possibilità di svolgere le udienze in audioconferenza secondo le modalità stabilite dall'allegato 1 del Regolamento, adottato con delibera AGCOM 597/11/CONS, laddove la parte che ne faccia richiesta sia munita di firma digitale.

Il servizio consente di collegare in audioconferenza, dalla sede del Co.Re.Com ove è presente il conciliatore, sia l'operatore di telecomunicazione che l'utente.

Il procedimento si conclude con la sottoscrizione del verbale che riporta l'esito del tentativo di conciliazione esperito.



Il verbale di accordo sottoscritto al Co.Re.Com costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'art. 2, comma 24, lett.b, della legge n. 481/1995 e non necessita dell'apposizione della formula esecutiva.

Per ulteriori approfondimenti è possibile consultare:

[http://corecom.consiglio.puglia.it/funzioni\\_delegate/conciliazioni/conciliazioni.aspx](http://corecom.consiglio.puglia.it/funzioni_delegate/conciliazioni/conciliazioni.aspx)

<https://www.agcom.it/a-chi-presentare-la-domanda-di-conciliazione>

### Standard di qualità del servizio:

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

Il rispetto del termine ordinatorio per la conclusione del procedimento di conciliazione tra utenti e operatori delle telecomunicazioni rappresenta uno degli ambiziosi obiettivi dell'Ufficio conciliazioni, tuttavia, tale obiettivo va temperato con altri fattori: la disponibilità dei gestori a partecipare alle udienze, la dotazione di personale del servizio.

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

Bisogna comunque evidenziare che la quasi totalità degli utenti che si rivolgono al Corecom Puglia per esperire il tentativo di conciliazione attende la conclusione della procedura anche ove siano già decorsi i suddetti termini: ciò, molto probabilmente, deriva dal fatto che la percentuale degli accordi che si siglano presso i nostri uffici raggiunge oltre l'82% del totale delle conciliazioni effettuate.

---

### PARAMETRI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Servizio	PARAMETRI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO		
	Tempo intercorrente da:	Tempi medi	Termini di legge (ordinatori)
Conclusione del tentativo obbligatorio di conciliazione	Data di proposizione dell'istanza	124 gg.	30 gg.

---

## **1.2 La Definizione della Controversia**

**Centralino:** 080/5402527 – Venerdì dalle 09:30 alle 12:00

**Ricevimento al pubblico:** martedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.00

Fax: 080/5402529

**Mail:** [contenziosocorecom@consiglio.puglia.it](mailto:contenziosocorecom@consiglio.puglia.it) ; [corecomgu5@consiglio.puglia.it](mailto:corecomgu5@consiglio.puglia.it)

**Pec:** [contenziosocorecom@pec.consiglio.puglia.it](mailto:contenziosocorecom@pec.consiglio.puglia.it)

**Responsabile del procedimento:** Dott. Nicola Scelsi

Qualora il tentativo di conciliazione si concluda con esito negativo, le parti congiuntamente o anche il solo utente possono chiedere al Co.Re.Com di decidere nel merito del contenzioso, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

La procedura di definizione della controversia può essere attivata a condizione che non siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione e che per il medesimo oggetto e tra le stesse parti non sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria.

L'istanza per deferire al Co.Re.Com la risoluzione della controversia può essere presentata utilizzando il formulario GU14 predisposto dall'AGCOM e disponibile al seguente link:

[http://corecom.consiglio.puglia.it/funzioni\\_delegate/conciliazioni/dataview.aspx?id=80](http://corecom.consiglio.puglia.it/funzioni_delegate/conciliazioni/dataview.aspx?id=80)

L'istanza deve contenere, a pena di inammissibilità, gli elementi indicati negli artt. 7 e 14 dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS e potrà essere presentata attraverso una delle seguenti modalità:

- posta elettronica certificata [contenziosocorecom@pec.consiglio.puglia.it](mailto:contenziosocorecom@pec.consiglio.puglia.it)
- posta elettronica [contenziosocorecom@consiglio.puglia.it](mailto:contenziosocorecom@consiglio.puglia.it)
- raccomandata con avviso di ricevimento A/R
- deposito a mano

L'istanza deve, inoltre, indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia nonché i recapiti ove si intendono ricevere le comunicazioni inerenti al procedimento.

L'istanza deve essere sottoscritta dall'utente o, per le persone giuridiche, dal rappresentante legale, ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata.

La procedura, interamente gratuita, è disciplinata dal Regolamento adottato con delibera AGCCOM 173/07/CONS ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Co.Re.Com verificata l'ammissibilità dell'istanza, comunica alle parti l'avvio del procedimento ove saranno indicati i termini entro cui produrre memorie e documentazione, integrare e replicare alle produzioni avversarie, nonché il termine di conclusione del procedimento.

In alcuni casi, le parti possono essere convocate per un'udienza di discussione della controversia alle quali compaiono personalmente ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del legale rappresentante.

Le parti possono anche farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia.

All'udienza le parti sono ammesse ad illustrare oralmente le rispettive posizioni e possono farsi assistere da consulenti o rappresentanti delle associazioni di consumatori.

Al termine dell'udienza il responsabile del procedimento redige sintetico processo verbale.

Esaurita la fase istruttoria, la documentazione relativa alla controversia viene trasmessa all'Organo collegiale che, nel caso in cui lo ritenga necessario, può udire le parti o acquisire ulteriori elementi istruttori.

Il provvedimento che definisce la controversia, ove si riscontri la fondatezza dell'istanza, può disporre che l'operatore rimborsi all'utente eventuali somme non dovute o corrisponda gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, e dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta, in ogni caso, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

Per ulteriori approfondimenti è possibile consultare:

[http://corecom.consiglio.puglia.it/funzioni\\_delegate/definizione/definizione.aspx](http://corecom.consiglio.puglia.it/funzioni_delegate/definizione/definizione.aspx)

<https://www.agcom.it/definizione>

### Standard di qualità del servizio:

Servizio	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Tempo intercorrente da:	Tempi medi	Termini di legge (ordinatori)
Conclusione della definizione della controversia	Data di proposizione dell'istanza	182 gg.	180 gg.

### **1.3 I provvedimenti temporanei e urgenti**

Per informazioni:

**Centralino:** 080/5402527 – Venerdì dalle 09:30 alle 12:00

**Ricevimento al pubblico:** martedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.00

**Fax:** 080/5402529

**Mail:** [corecomgu5@consiglio.puglia.it](mailto:corecomgu5@consiglio.puglia.it)

**Pec:** [contenziosocorecom@pec.consiglio.puglia.it](mailto:contenziosocorecom@pec.consiglio.puglia.it)

**Responsabile del procedimento:** Dott. Nicola Scelsi

Contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o di definizione della controversia, o nel corso delle relative procedure, gli utenti possono chiedere al Co.Re.Com l'adozione di provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità nell'erogazione del servizio o a far cessare forme d'abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore di telecomunicazioni sino al termine della procedura di soluzione del contenzioso.

La richiesta dell'utente di adozione di un provvedimento temporaneo, per la quale può essere utilizzato il formulario predisposto dall'AGCOM (disponibile al seguente link: [http://corecom.consiglio.puglia.it/funzioni\\_delegate/conciliazioni/dataview.aspx?id=79](http://corecom.consiglio.puglia.it/funzioni_delegate/conciliazioni/dataview.aspx?id=79)) che deve contenere, a pena di inammissibilità, i requisiti indicati nell'art. 5 del Regolamento.

La domanda, completa di tutti gli elementi stabiliti dall'art. 5 del Regolamento potrà essere presentata attraverso una delle seguenti modalità:

- posta elettronica certificata [contenziosocorecom@pec.consiglio.puglia.it](mailto:contenziosocorecom@pec.consiglio.puglia.it);
- posta elettronica [contenziosocorecom@consiglio.puglia.it](mailto:contenziosocorecom@consiglio.puglia.it); [corecomgu5@consiglio.puglia.it](mailto:corecomgu5@consiglio.puglia.it)
- raccomandata con avviso di ricevimento A/R
- deposito a mano

L'istanza deve essere sottoscritta dall'utente o, per le persone giuridiche, dal rappresentante legale, ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata.

La procedura, interamente gratuita, è disciplinata dal Regolamento adottato con delibera AGCCOM 173/07/CONS ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Ricevuta l'istanza, il Co.Re.Com verificata l'ammissibilità dell'istanza, provvede a trasmettere all'operatore di comunicazioni elettroniche copia della richiesta dell'utente assegnando all'operatore un termine, non superiore a cinque giorni, per la produzione di eventuali memorie e documentazione. Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti ed informazioni anche ad operatori terzi che risultino coinvolti nella controversia.

Nel caso in cui la sospensione o l'abuso dipendano dal comportamento di un operatore diverso da quello citato nell'istanza, il Co.Re.Com. può estendere, su impulso dell'utente, il procedimento nei confronti del suddetto operatore.

Entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, il Co.Re.Com. con atto motivato, adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti.

Per ulteriori approfondimenti è possibile consultare:

<https://www.agcom.it/provvedimenti-d-urgenza>

---

#### PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

---

Servizio	Tempo intercorrente da:	Tempi	Termini di legge
		medi	(ordinatori)
Conclusione del procedimento di provvedimento temporaneo	Data di proposizione dell'istanza	10 gg.	10 gg.

---

#### **1.4 Segnalazioni all'AGCOM**

Ai sensi del [Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni](#) approvato con [delibera n. 410/14/CONS](#), gli utenti finali, i consumatori e le associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi, e gli altri soggetti interessati possono denunciare eventuali violazioni della normativa di settore e chiedere l'intervento sanzionatorio dell'Autorità.

Per denunciare violazioni della normativa di settore da parte degli operatori di telecomunicazioni e di pay-tv, gli utenti devono utilizzare il modello D predisposto dall'Autorità per l'invio telematico delle denunce ai sensi della delibera AGCOM 496/10/CONS e disponibile al seguente link:

<https://www.agcom.it/denunce-all-autorita>

Il Modello per le segnalazioni, redatto in tutte le sue parti, va trasmesso unitamente a copia del documento di identità dell'utente esclusivamente e a pena di irricevibilità al seguente indirizzo di posta elettronica: [denunce\\_ugsv@cert.agcom.it](mailto:denunce_ugsv@cert.agcom.it)

Per ulteriori approfondimenti è possibile consultare:

<https://www.agcom.it/denunce-all-autorita>

## **1.5 Diritto di Accesso**

Il Co.Re.Com, in base alla legge n. 103 del 14 aprile 1975, è competente in materia di trasmissioni dell'accesso, uno spazio a disposizione nel palinsesto della Rai regionale di soggetti collettivi per attività di comunicazione.

I partiti, 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, i gruppi etnici e linguistici ed altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta, avranno a disposizione uno spazio radiotelevisivo, dalla concessionaria del servizio pubblico regionale, per attività di comunicazione di rilevante interesse sociale, culturale o di attualità.

La domanda deve essere presentata al Co.Re.Com su apposito modulo scaricabile sul sito del Corecom Puglia al link:

[http://corecom.consiglio.puglia.it/funzioni\\_proprie/diritto\\_accesso/dataview.aspx?id=151](http://corecom.consiglio.puglia.it/funzioni_proprie/diritto_accesso/dataview.aspx?id=151)

attraverso una delle seguenti modalità:

- posta elettronica ordinaria: [uff.corecom@consiglio.puglia.it](mailto:uff.corecom@consiglio.puglia.it)
- posta elettronica certificata: [corecompuglia@pec.it](mailto:corecompuglia@pec.it)
- a mezzo raccomandata
- deposito a mani presso gli uffici del Co.Re.Com

Al Co.Re.Com competono l'istruttoria e l'esame delle richieste provenienti dai soggetti sopra indicati, nonché le deliberazioni di ammissione o esclusione dai programmi dell'accesso, secondo il Regolamento approvato in data 29/05/2007.

Il piano dei programmi dell'accesso viene definito per ogni trimestre e viene inserito, per lo stesso periodo, nel palinsesto delle trasmissioni della Sede Regionale RAI.



## **1.6 Diritto di rettifica**

Per informazioni: 080 5404072

**Mail:** [uff.corecom@consiglio.puglia.it](mailto:uff.corecom@consiglio.puglia.it)

**Pec:** corecompuglia@pec.it

**Responsabile del procedimento:** Dott. Francesco Plantamura

Il diritto di rettifica consiste nella facoltà, da parte dei soggetti di cui siano state diffuse immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni contrari a verità da parte di una radio o una televisione di richiedere all'emittente, privata o pubblica, la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione che vi ha dato causa.

Il Corecom, verificata la fondatezza della richiesta, ordina all'emittente la rettifica; nel caso in cui essa non ottemperi, il Corecom trasmette la relativa documentazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la quale può decidere l'irrogazione di sanzioni.

Le competenze del Corecom in materia di rettifica, attive dal Gennaio 2007 su delega dell'Autorità, attengono esclusivamente al settore radiotelevisivo regionale. Ne deriva che tutte le istanze di rettifica riguardanti il settore della carta stampata saranno considerate inammissibili.

### **Standard di qualità del servizio:**

La procedura attivata presso il Corecom è completamente gratuita e viene completata in tempi estremamente brevi, tali da assicurare la necessaria effettività ed efficacia della rettifica.

## SEZIONE 2 - LE FUNZIONI DI CONTROLLO SUL SISTEMA REGIONALE DELLE COMUNICAZIONI

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

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

Per informazioni: tel.0805402535 / 0805402538

Fax: 0805402529

Mail:[uff.corecom@consiglio.puglia.it](mailto:uff.corecom@consiglio.puglia.it)

Pec:[corecompuglia@pec.it](mailto:corecompuglia@pec.it)

Responsabile del procedimento: Dott.ssa Elena Mazzei

La trasmissione dei contenuti da parte delle emittenti radiofoniche e televisive è regolata da norme che garantiscono alcuni principi fondamentali, come il diritto all'informazione, il pluralismo sociale e politico, la tutela degli utenti e dei minori.

Il Corecom Puglia, su delega dell'Autorità, ha il compito di verificare il rispetto di questi principi nel sistema radiotelevisivo locale, pertanto, effettua controlli periodici sulla programmazione delle emittenti del territorio regionale rilevando, anche dietro segnalazione dei cittadini, l'eventuale messa in onda di contenuti in contrasto con le regole poste a difesa dei telespettatori.

La funzione del monitoraggio svolta dalla Sezione Corecom è un insieme di attività che comprende: la raccolta sistematica, la rilevazione e l'analisi dei dati e delle informazioni sui programmi trasmessi dalle emittenti televisive locali.

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

- **OBBLIGHI DI PROGRAMMAZIONE**, relativa al controllo del rispetto da parte delle emittenti di tutti gli obblighi cui esse sono soggette dalla normativa vigente in tema di programmazione anche in merito alla concessione governativa di cui sono titolari;
- **PUBBLICITA'**, relativa al controllo del rispetto da parte delle emittenti della normativa in riferimento alla trasmissione dei messaggi pubblicitari con particolare attenzione all'affollamento, al posizionamento e ai divieti;
- **TUTELA DEI MINORI E GARANZIE DELL'UTENZA**, relativa al rispetto da parte delle emittenti delle disposizioni legislative in materia e, nello specifico, dei codici dedicati (TV e Minori, Media e Sport e Rappresentazioni vicende giudiziarie);
- **RISPETTO DEL PLURALISMO SOCIO-POLITICO**, relativo all'osservanza da parte delle emittenti dei principi generali posti a base dell'esercizio della comunicazione radiotelevisiva. Quest'area si suddivide in ulteriori due ambiti:
  1. il rispetto del pluralismo socio-culturale che prevede la presenza nella programmazione dei soggetti appartenenti a diverse correnti sociali, culturali, religiose e politiche;
  2. il rispetto del pluralismo politico-istituzionale che è specificatamente riferito ai soggetti politici e istituzionali regolato dalle disposizioni sulla *cd par condicio*.

La registrazione delle trasmissioni televisive viene effettuata direttamente dalla Sezione Corecom, 24h su 24h, attraverso un sistema di registrazione digitale sito nella sede del Corecom Puglia a Bari.

Standard di qualità:

---

Servizio	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Tempo intercorrente da:	Tempi medi	Termini di legge (ordinatori)
Rilevazione infrazione/Proposta di sanzione	Data avvenuta infrazione	70 gg.	90 gg.

---

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

Per informazioni : tel. 0805402462

Fax: 0805402529

Mail:[uff.corecom@consiglio.puglia.it](mailto:uff.corecom@consiglio.puglia.it)

Pec:[corecompuglia@pec.it](mailto:corecompuglia@pec.it)

Responsabile del procedimento: Dott.ssa Elena Mazzei

Il Corecom Puglia svolge funzioni di vigilanza e di controllo in merito al rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi - sia d'opinione che politici ed elettorali - sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale, secondo le direttive impartite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Il sondaggio politico ed elettorale, rappresenta una particolare tipologia di strumento di indagine e si caratterizza, oltre che per lo specifico oggetto, anche per la disciplina che lo regola e il sondaggio e la sua rispettiva diffusione.

Sono considerati sondaggi politici ed elettorali quelli che presuppongono un giudizio sull'attività del Governo. Il campionamento della popolazione viene eseguito attraverso precisi criteri fondati sul requisito della rappresentatività o non rappresentatività del sondaggio.

I sondaggi politici ed elettorali devono essere accompagnati da una analitica nota informativa, la quale contiene le modalità di rilevazione e viene pubblicata sul sito della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

E' fatto divieto di diffondere e di comunicare i risultati dei sondaggi demoscopici sull'esito delle elezioni e sugli orientamenti politici e di voto degli elettori nei quindici giorni precedenti la data delle votazioni.

Sono previste sanzioni per le violazioni di dette prescrizioni, in particolare è previsto l'ordine di pubblicazione o diffusione di una nota di rettifica con l'indicazione della violazione commessa.

Il Co.Re.Com. ha il compito di far rispettare questa disciplina nel proprio territorio di vigilanza sia sulla pubblicazione contestuale del sondaggio e della nota informativa che sulle rettifiche, verificando che sia sempre esplicitato il soggetto che ha commissionato il sondaggio.

Al Co.Re.Com. compete la vigilanza sulle emittenti radiotelevisive locali, sui quotidiani la cui tiratura netta nazionale si inferiore all'1% e che abbiano la redazione principale nella regione, e sui periodici avente contenuto informativo.

Le violazioni alle disposizioni della normativa possono essere perseguite dal Co.Re.Com. d'ufficio o su istanza.

Qualora sia stata eseguita una violazione, il Co.Re.Com. dà avvio ad un procedimento di cui si dà comunicazione con raccomandata A/R o via fax al soggetto che ha pubblicato il sondaggio, che può prevedere l'emissione di un ordine di pubblicazione, integrazione o rettifica dei dati iscritti al sondaggio stesso.

### **Standard di qualità:**

Il Corecom Puglia, in seguito a segnalazione o al monitoraggio d'ufficio, assegna al destinatario 10 giorni per produrre memorie giustificative o richiedere di essere sentito, garantendo una successiva tempestiva comunicazione all'Autorità relativa all'istruttoria svolta, affinché la stessa possa rispettare i termini di 60 giorni per l'adozione del provvedimento finale.

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

Per informazioni: tel.0805402535 / 0805402538

Fax: 0805402529

Mail:[uff.corecom@consiglio.puglia.it](mailto:uff.corecom@consiglio.puglia.it)

Pec:[corecompuglia@pec.it](mailto:corecompuglia@pec.it)

Responsabile del procedimento: Dott.ssa Elena Mazzei

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) è l'anagrafe degli operatori di comunicazione presenti in Puglia ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo, il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

L'attività di gestione del ROC è una delle materie delegate da Agcom al Corecom Puglia, ed è gestita attraverso un sistema informativo automatizzato fornito dall'Autorità.

L'accesso agli adempimenti da parte degli operatori di comunicazione è consentito unicamente attraverso l'uso della Carta Nazionale dei Servizi(CNS) di cui all'art. 1 lett. d) del Codice dell'Amministrazione digitale (Dlgs 7 marzo 2005, n. 82) accedendo al portale

[www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it). La compilazione e la trasmissione della domanda è telematica.

La gestione del Registro include: l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione mediante la verifica dei requisiti richiesti; l'aggiornamento del Registro; il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro stesso e l'attività di controllo annuale delle posizioni dei soggetti iscritti, con eventuale cancellazione delle imprese non più in possesso dei requisiti di legge.

**Standard di qualità:**

Servizio	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Tempo intercorrente da:	Tempi medi	Termini di legge (ordinatori)
Nuova iscrizione	Presentazione dell'istanza	20 gg.	30 gg.
Cancellazione iscrizione	Richiesta cancellazione	10 gg.	30 gg.
Rilascio certificazione	Richiesta certificazione	10 gg.	30 gg.



## **2.4 La gestione della par condicio e dei Messaggi autogestiti a pagamento**

Per informazioni : tel. 0805402462

Fax: 0805402529

Mail: [uff.corecom@consiglio.puglia.it](mailto:uff.corecom@consiglio.puglia.it)

Pec: [corecompuglia@pec.it](mailto:corecompuglia@pec.it)

Responsabile del procedimento: Dott.ssa Elena Mazzei

L'espressione latina par condicio significa "parità di trattamento" ovvero "pari condizioni". Con tale espressione riferita ai mezzi di comunicazione, si intende l'insieme dei criteri predisposti dalla legge da adottarsi da parte dei mezzi di comunicazione, al fine di garantire la parità di trattamento e l'imparzialità rispetto a tutti i soggetti politici. La legge 28/2000 detta la disciplina per i programmi di informazione e comunicazione politica, distinguendo fra due diversi periodi: quello non elettorale, e quello elettorale. Chiamate a verificare l'applicazione della normativa sono, per la RAI, la Commissione parlamentare di vigilanza e, per l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, che si avvale dei Co.re.com, per quanto riguarda l'emittenza radiotelevisiva locale. In periodo non elettorale sono valide le disposizioni previste dalla delibera AGCOM n.200/00/CPS e 22/06/CSP.

In occasione di ogni singola consultazione elettorale la Commissione di Vigilanza e L'AGCOM provvedono ad emanare due distinti e specifici regolamenti.

La tutela del pluralismo è uno dei compiti principali che la Legge istitutiva dell'AGCOM, L.249/97, demanda all'Autorità medesima.

La Par Condicio disciplina anche la comunicazione istituzionale delle amministrazioni pubbliche in periodo elettorale (art. 9 L28/00 Disciplina della Comunicazione Istituzionale e Obblighi di Informazione).

In ambito locale, le emittenti televisive e radiofoniche devono garantire il pluralismo, attraverso la parità di trattamento, l'obiettività, l'imparzialità, e l'equità sia nei programmi di informazione che nei programmi di comunicazione politica (L.313/03).

A vigilare, sul rispetto di tali principi e delle conseguenti regole in ambito locale è il Co.re.com che svolge tre tipologie di attività:

- Consulenza e informazione, sia nei confronti delle emittenti radiotelevisive che dei soggetti politici;

- Istruttoria delle segnalazioni di violazione e convocazione delle parti per giungere ad una soluzione compositiva;
- Gestione degli spazi pubblicitari riservati dalle emittenti radiotelesive ai soggetti politici per la messa in onda dei messaggi autogestiti (MAG) e rendicontazione dei rimborsi spettanti alle emittenti, sulla base del numero di spot elettorali attribuiti a ciascuna di essa dal riparto elaborato dal Co.re.com. In occasione delle consultazioni elettorali o referendarie, il Corecom ha il compito di regolare la messa in onda sulle emittenti radiotelesive locali dei messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG) con cui le forze politiche presentano agli elettori, non in contraddittorio, i candidati, le liste e di programmi elettorali.

Le emittenti che vogliono trasmettere tali messaggi devono comunicare la propria disponibilità al Corecom, inviando il modulo MAG 1 in occasione di ogni campagna elettorale istituzionale e comunicando le fasce orarie di messa in onda. Eventuali variazioni dell'orario di messa in onda possono essere comunicate in qualsiasi momento con il modulo MAG 2 in occasione di ogni campagna elettorale. Le emittenti hanno diritto ad un rimborso da parte dello Stato, nella misura stabilita ogni anno dal Ministero dello Sviluppo Economico - Comunicazioni, d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

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

Il Corecom fissa il numero complessivo dei messaggi autogestiti e la loro ripartizione fra i soggetti politici richiedenti; stabilisce, mediante sorteggio, l'ordine di messa in onda all'interno dei palinsesti radiotelesivi; rendiconta al Ministero i rimborsi spettanti alle emittenti radiotelesive che hanno trasmesso i MAG.

I modelli Mag 1-2-3 vengono resi disponibili sul sito Agcom e sul sito del Corecom Puglia in occasione di ogni campagna elettorale.

**Standard di qualità:**

Servizio	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Tempo intercorrente da:	Tempi medi	Termini di legge (ordinatori)
Istruttoria a seguito di presunta violazione (Par condicio)	data della segnalazione/ rilevazione d'ufficio	2 gg	2gg
Accoglimento domande emittenti (Mag1)	Pubblicazione Delibere Agcom su Gazzetta Ufficiale	5 gg.	5gg.
Accoglimento domande soggetti politici (Mag 3)	Scadenza presentazione candidature	5 gg.	5 gg.
Svolgimento sorteggio MAG	Scadenza presentazione candidature	15 gg.	--

## SEZIONE 3 - IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

### 3.1- Rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti

Responsabile del procedimento

Dott.: Francesco Plantamura tel. 080/5402527 – email:uff.corecom@consiglio.puglia.it – pec:  
corecompuglia@pec.it

La soddisfazione dei soggetti con cui quotidianamente il Corecom interagisce è uno dei pilastri dell'attività degli uffici.

Il Corecom ha avviato indagini sul grado di soddisfazione dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie attraverso la compilazione di un questionario proposto a tutti coloro che abbiano appena svolto una udienza di conciliazione o di definizione.

Nel questionario, vengono chieste alcune valutazioni sul servizio in termini di informazioni, accoglienza, assistenza, professionalità ed efficienza.

L'obiettivo è quello di affiancare ai dati statistici relativi alle conciliazioni e definizioni della controversia, dati relativi alla percezione dei fruitori finali, al fine di ottenere dati di carattere più qualitativo dei rapporti del Corecom con la collettività.

La parte centrale del questionario, dedicata alla valutazione dell'utente in cinque dimensioni che cercano di comprendere tutti i diversi aspetti che entrano in gioco nella relazione tra l'utente e il Corecom, chiede di esprimere un giudizio da un minimo di "1 – per niente soddisfatto" a un massimo di "5 – molto soddisfatto". Una domanda finale, inoltre, è stata inserita per verificare quali siano gli elementi di miglioramento del servizio attesi dall'utenza, proponendo un elenco di aspetti che possono essere vissuti come critici, oltre ad una risposta ("Nessun miglioramento") per gli utenti pienamente soddisfatti.

### **3.2 - Gestione e rendicontazione dei reclami**

Il Corecom è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta.

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento e la risoluzione di quanto segnalato.

I suggerimenti o i reclami possono essere inoltrati al Corecom Puglia, utilizzando l'apposito modulo reperibile sul sito istituzionale <http://corecom.consiglio.puglia.it/dettaglio/menu/4429/Carta-dei-Servizi>

con una delle seguenti modalità:

- tramite posta elettronica certificata [contenziosocorecom@pec.consiglio.puglia.it](mailto:contenziosocorecom@pec.consiglio.puglia.it)
- tramite posta elettronica [contenziosocorecom@consiglio.puglia.it](mailto:contenziosocorecom@consiglio.puglia.it)
- a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento A/R
- deposito a mano

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

## Principi ispiratori

### Eguaglianza

Il Corecom, inteso sia come organismo collegiale che come struttura di assistenza, nell'erogazione dei propri servizi, si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il Corecom garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

### Imparzialità

I criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità guidano l'erogazione dei servizi offerti dal Corecom della Puglia agli utenti e le relazioni con i diversi soggetti con cui si rapporta.

### Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici da parte del Corecom, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore e delle esigenze organizzative del Consiglio regionale, è continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Corecom adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### Diritto di scelta

Laddove previsto dalla normativa, gli utenti hanno diritto di scegliere se rivolgersi al Corecom o ad altri soggetti che erogano lo stesso tipo di servizio.

### Partecipazione

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Corecom che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa nazionale e regionale vigente. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il

miglioramento del servizio. Gli utenti dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie con gli operatori dei servizi di telecomunicazione possono esprimere la propria valutazione del livello qualitativo della prestazione offerta attraverso la compilazione facoltativa di un questionario di customer satisfaction.

### **Efficienza ed efficacia**

I servizi offerti dal Corecom sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia. In particolare, per quanto riguarda le attività di conciliazione, il Corecom pone una particolare attenzione quale indicatore di efficacia al raggiungimento degli accordi tra utenti e gestori, adottando tutte le soluzioni organizzative utili a tale scopo.

### **Trasparenza**

I risultati delle attività, le iniziative e i provvedimenti del Corecom sono resi pubblici, laddove non ledano diritti soggettivi, attraverso il sito web istituzionale ([corecom.puglia.it](http://corecom.puglia.it)) e tutti gli altri canali di pubblicizzazione ritenuti utili. La trasparenza amministrativa attraversa ogni fase procedimentale, al fine di informare gli utenti sui criteri utilizzati e sul raggiungimento degli obiettivi di buona amministrazione.

### **Tutela del pluralismo informativo**

Nelle attività di vigilanza e controllo sul regolare svolgimento delle campagne elettorali e referendarie e, in generale, nelle attività rivolte al mondo dell'emittenza radiotelevisiva locale, il Corecom opera con la finalità di rendere effettivo il diritto dei cittadini ad essere informati su attività e funzionamento delle istituzioni per qualificare il sistema dell'informazione pugliese, per sviluppare il pluralismo e per favorire la condivisione dei sistemi informativi.