



---

# **CARTA DEI SERVIZI**

# **CORECOM PUGLIA**

---



Aggiornata al mese di maggio 2019

## 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
1.1 - La conciliazione delle controversie .....	7
1.2 La Definizione della Controversia .....	11
1.3 I provvedimenti temporanei e urgenti .....	13
1.4 Segnalazioni all'AGCOM .....	14
1.5 Diritto di Accesso .....	15
1.6 Diritto di rettifica .....	17
<b>SEZIONE 2 - LE FUNZIONI DI CONTROLLO SUL SISTEMA REGIONALE DELLE COMUNICAZIONI</b> .....	18
2.1 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio .....	18
2.2 - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali .....	21
2.3 La gestione del Registro degli operatori di Comunicazione (ROC) .....	23
2.4 La gestione della par condicio e dei Messaggi autogestiti a pagamento .....	25
<b>SEZIONE 3 - IL RAPPORTO CON GLI UTENTI</b> .....	28
3.1- Rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti .....	28
3.2 - Gestione e rendicontazione dei reclami .....	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, due vicepresidenti e 2 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

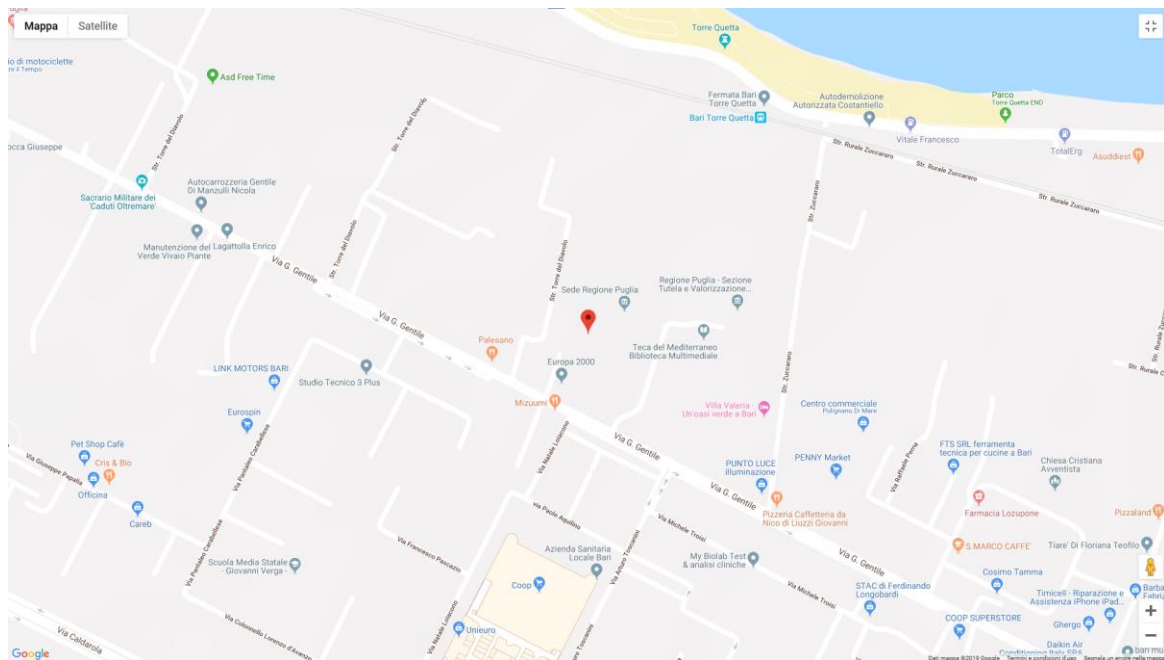
La Carta dei Servizi è il documento con il quale il Servizio Corecom intende stringere un patto con i soggetti destinatari della propria attività, dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno diritto, attraverso la definizione di livelli minimi (o standard) di qualità dei servizi.

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 secondo piano della nuova sede del Consiglio Regionale sito in Via Gentile 52.



## Come raggiungerci

- **Auto:** direzione Sud SS 16, tangenziale di Bari, uscita 15 – Via gentile; direzione Nord SS 16, tangenziale di Bari, uscita 15 – via Gentile
- **Treno:** fermata Stazione Torre Quetta delle Ferrovie dello Stato. Proseguire a piedi per 200 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 – martedì e giovedì dalle 09:30 alle 12:30 e dalle 15.00 alle 17.00

**Ricevimento al pubblico:** martedì e giovedì dalle 09:30 alle 12:30 e dalle 15.00 alle 17.00

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

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

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

Il Co.Re.Com, su delega dell'AGCOM, svolge 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 203/18/CONS e si svolge interamente per via telematica.

## Come avviare la conciliazione

L'utente che intende presentare un'istanza al Co.re.com deve **accedere alla piattaforma** Conciliaweb mediante la creazione di un account o tramite le proprie credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale). Deve quindi compilare il formulario UG inserendo, a pena di inammissibilità, i seguenti dati:

- *nome, cognome, residenza o domicilio;*
- *il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso ad internet, o il codice cliente per le altre tipologie di servizi;*
- *denominazione dell'operatore;*
- *i fatti all'origine della controversia;*
- *le proprie richieste comprensive, over possibile, di una quantificazione in termini economici del risarcimento richiesto;*
- *eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia ed i documenti che si allegano.*

Una volta inserita l'istanza verrà generato un fascicolo elettronico, con un numero identificativo. Da quel momento le parti potranno consultare il fascicolo per avere evidenza di tutti gli eventi che lo riguardano. Ogni volta che si verifica un nuovo evento un messaggio di alert avviserà le parti tramite email o SMS.

## COME SI SVOLGE LA CONCILIAZIONE

Se il Co.re.com ritiene ammissibile la domanda, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento, comunica alle parti l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione; se, invece, la domanda è inammissibile, entro 10 giorni ne dà comunicazione al richiedente.

Prima dell'avvio della procedura di conciliazione vera e propria le parti, senza l'intervento di un conciliatore del Co.re.com, **possono scambiarsi proposte per la composizione transattiva della controversia (negoziazione diretta) tramite la piattaforma**. Se l'esito di tale attività di negoziazione



è favorevole, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto che utente e operatore firmano elettronicamente, con la conseguente archiviazione del procedimento.

Ove la negoziazione diretta non porti a un accordo transattivo, ha avvio la fase di conciliazione.

La **conciliazione** avviene in forma **semplificata**, tramite uno scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il conciliatore, ove riguardi le seguenti materie:

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

Per tutte le altre materie, la conciliazione si svolge in videoconferenza, accedendo a una **stanza virtuale riservata**, cliccando sul link indicato nel fascicolo elettronico, o tramite comunicazione a distanza. In udienza le parti intervengono personalmente, ma possono farsi rappresentare da soggetti delegati.

Se la conciliazione ha esito positivo, il conciliatore redige un verbale - titolo esecutivo a tutti gli effetti - in cui si prende atto dell'accordo che conclude la controversia. Diversamente, se in udienza non si raggiunge l'accordo su tutti o su alcuni dei punti controversi, il conciliatore, sempre tramite verbale, attesta l'esito negativo della conciliazione.

In quest'ultimo caso, l'utente può:

- chiedere al Co.re.com o all'Autorità la definizione della controversia, a condizione che non siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione;
- fare ricorso alla giustizia ordinaria.

### Standard di qualità del servizio:

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

Il rispetto del termine ordinario 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 203/18/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'88% del totale delle conciliazioni effettuate.

### PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Servizio	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Tempo intercorrente da:	Tempi medi	Termini di legge (ordinatori)
Conclusione del tentativo obbligatorio di conciliazione	Data di proposizione dell'istanza	120 gg.	30 gg.

## **1.2 La Definizione della Controversia**

**Centralino:** 080/5402527 – martedì e giovedì dalle 09:30 alle 12:30 e dalle 15.00 alle 17.00

**Ricevimento al pubblico:** martedì e giovedì dalle 09:30 alle 12:30 e dalle 15.00 alle 17.00

**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. Francesco Plantamura

Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti controversi in caso di conciliazione parziale, gli utenti possono chiedere al Co.re.com competente di definire la controversia, se non sono decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione e se, per il medesimo oggetto e tra le stesse parti, non sia già stata adita l'autorità giudiziaria. La definizione delle controversie aventi a oggetto *disservizi nelle procedure di passaggio* tra operatori è di competenza dell'Autorità.

Con il provvedimento di definizione della controversia si ordina all'operatore la cessazione della condotta lesiva dei diritti dell'utente nonché il rimborso di eventuali somme non dovute o il pagamento in favore dell'utente di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'autorità. Resta, in ogni caso, salva la possibilità, per le parti, di richiedere il risarcimento del maggior danno in sede giurisdizionale.

Le parti che vogliono affidare al Co.re.com o all'Agcom la risoluzione della controversia devono effettuare l'accesso con le proprie credenziali alla piattaforma Conciliaweb e compilare il modello GU 14 con le informazioni richieste:

- *nome, cognome, residenza o domicilio dell'utente;*
- *il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso ad internet, o il codice cliente per le altre tipologie di servizi;*
- *denominazione dell'operatore;*
- *i fatti all'origine della controversia;*

- *le proprie richieste comprensive di una quantificazione in termini economici se possibile;*
- *eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia ed i documenti che si allegano.*

L'istanza deve inoltre indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.

Se l'istanza di definizione è ritenuta ammissibile, entro 10 giorni dal suo ricevimento, la piattaforma comunica alle parti l'avvio del procedimento. Entro 45 giorni dalla comunicazione di avvio, le parti possono presentare telematicamente memorie e depositare documenti e, nei successivi 10 giorni, possono controdedurre alle posizioni espresse dalla controparte. Il responsabile del procedimento, in casi eccezionali, può convocare le parti per una udienza di discussione che si svolge preferibilmente in web conference tramite accesso alla stanza virtuale riservata, preavvisando con almeno 10 giorni di anticipo.

Entro 180 giorni dalla data di deposito della domanda di definizione, viene adottato il provvedimento finale, che costituisce un ordine dell'Autorità e che, oltre ad essere tempestivamente comunicato alle parti, viene pubblicato sul sito web dell'AGCOM.

Qualora nel corso del procedimento l'utente rinunci alla propria istanza o nel caso in cui le richieste avanzate siano state pienamente soddisfatte, verrà disposta l'archiviazione, comunicata alle parti per via telematica.

### Standard di qualità del servizio:

PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO			
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 – martedì e giovedì dalle 09:30 alle 12:30 e dalle 15.00 alle 17.00

**Ricevimento al pubblico:** martedì e giovedì dalle 09:30 alle 12:30 e dalle 15.00 alle 17.00

**Mail:** [corecomqu5@consiglio.puglia.it](mailto:corecomqu5@consiglio.puglia.it)

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

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

Contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura o dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia l'utente può chiedere al Co.re.com l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità nella fruizione del servizio.

A tal fine esso dovrà presentare telematicamente la richiesta tramite il formulario GU5, tramite la piattaforma Conciliaweb. Nel caso in cui l'utente abbia avviato la conciliazione dinanzi a uno degli altri organismi di conciliazione indicati all'art. 13 del regolamento di procedura approvato con la delibera n. 203/18/CONS, nella richiesta dovrà altresì attestare l'avvenuto deposito dell'istanza di conciliazione.

Nel termine di 10 giorni dalla presentazione del formulario, il Co.re.com adotterà un provvedimento temporaneo per il ripristino del servizio o rigetterà la richiesta, dandone comunicazione alle parti.

---

#### PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

---

##### Servizio

Tempo intercorrente da:

Tempi  
medi

Termini di legge  
(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**

Per informazioni:

**TEL:** 080/5402172 - 2535 – dal lunedì al venerdì dalle 09:30 alle 12:30

**Ricevimento al pubblico:** martedì e giovedì dalle 09:30 alle 12:30 e dalle 15.00 alle 17.00

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

**Pec:** corecompuglia@pec.it

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

**Funzionario istruttore:** Ing. Martino Triggiani

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.

Ogni trimestre il Corecom Puglia provvederà a pubblicare sul proprio sito un avviso per l'accesso televisivo alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI).

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/dettaglio/menu/4427/Diritto-d-accesso>

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 con delibera di Comitato n.83 del 21/12/2018.

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.

Il Corecom Puglia ha stipulato una convenzione con la Regione Puglia, Università degli Studi di Bari – Dipartimento For.Psi.COM (sede del Master in giornalismo), Ordine dei giornalisti della Puglia e Assostampa per mettere a disposizione dei soggetti richiedenti 4 giornalisti professionisti per la registrazione delle trasmissioni dell'accesso nonché gli studenti del Master per la realizzazione di immagini di repertorio.

Il Corecom provvederà a coordinare le attività propedeutiche alla registrazione delle trasmissioni in RAI, tra i soggetti ammessi alle trasmissioni, i giornalisti del Master, e i tecnici 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 è 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 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 radiotelevisive 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 radiotelevisive 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 radiotelevisivi; rendiconta al Ministero i rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive 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.