



Carta dei Servizi del Comitato Regionale delle Comunicazioni dell'Abruzzo

Reclami
Segnalazioni
Contatti
Accesso
Normativa
Regione
Banche
Dati
Servizi
Ascolto
Orientamento
Modulistica
Consultazione
Informazioni
Atti

Aggiornata: dicembre 2023

IL CAMMINO DELLA QUALITÀ. LA CARTA DEI SERVIZI DEL CORECOM ABRUZZO

La presente Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale il Corecom Abruzzo nell'illustrare i servizi erogati intende assumere l'impegno, nei confronti dei propri utenti, di mantenere i livelli di qualità nella stessa descritti.

Si tratta, dunque, di un "manifesto" della Qualità, ma soprattutto della **trasparenza**, di uno strumento **dinamico** e in continua evoluzione attraverso il quale il Corecom Abruzzo comunica ai cittadini i propri obiettivi in termini di standard qualitativi.

Attesa la peculiare natura delle attività svolte, il Corecom Abruzzo s'impegna ad aggiornare e modificare, periodicamente, la Carta dei Servizi **conformemente all'evoluzione del proprio ruolo e delle funzioni esercitate, alla luce del contesto normativo regionale e nazionale** di riferimento, dei risultati raggiunti e del confronto con i bisogni e con le aspettative degli utenti, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità dei servizi offerti, anche in ragione delle indicazioni e dei suggerimenti forniti dagli utenti e dagli stakeholder.

La presente Carta è pubblicata sul sito istituzionale al link: <https://www.corecomabruzzo.it>

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Abruzzo, disciplinato dalla legge regionale n. 45 del 24 agosto 2001 e ss.mm.ii., assicura a livello del territorio regionale le funzioni di governo, garanzia e controllo in materia di comunicazioni ed esercita una serie di competenze consultive, istruttorie e di vigilanza nelle materie delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, rinvenendosi nella sua mission la promozione e la tutela degli interessi degli utenti.

Il Comitato è composto dal **Presidente** e da altri **due componenti**, scelti tra persone che offrono garanzia di assoluta indipendenza sia dal sistema politico istituzionale che dal sistema degli interessi di settore delle comunicazioni di comprovata competenza ed esperienza nel settore delle comunicazioni.

Il Presidente del Comitato è nominato dal Presidente della Giunta regionale d'intesa con il Presidente del Consiglio regionale, mentre i due componenti sono eletti dal Consiglio regionale.

Attualmente il Comitato è Presieduto dall'Avv. Giuseppe La Rana ed è composto dai seguenti componenti: D.ssa Roberta Galeotti e Avv. Gaetano Di Tommaso.

Vasta è la platea dei destinatari delle attività del Corecom: anzitutto la comunità regionale e, in particolare, i cittadini, le associazioni, le imprese e gli operatori delle telecomunicazioni e del sistema dei media locali, ma anche i Consiglieri regionali, l'Ente regionale nel suo complesso e il sistema delle autonomie locali dell'Abruzzo.

COSA FACCIAMO

Tra le **funzioni proprie** del Corecom Abruzzo rientrano:

1. quelle assegnate dalla normativa statale e regionale, oltre che dai provvedimenti dell'Autorità Garante per le Comunicazioni (AGCOM) per i servizi radiotelevisivi locali;
2. la gestione dell'accesso radiotelevisivo regionale rispetto alla RAI regionale;
3. la vigilanza in materia di par condicio sull'emittenza radiotelevisiva locale in occasione delle campagne elettorali politiche, amministrative e referendarie;
4. la formulazione di proposte, orientamenti ed indicazioni agli organi regionali in tutti i casi in cui essi debbano esprimere pareri all'Autorità o ad altri soggetti in materia di comunicazioni o nel caso in cui adottino provvedimenti sulle stesse materie;
5. l'espressione di pareri alle Commissioni consiliari competenti sui progetti di legge regionali disciplinanti, in tutto o in parte, la materia rientrante nel settore delle comunicazioni.

Tra le **funzioni delegate** al Corecom dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, rientra lo svolgimento delle seguenti attività:

1. Tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori dei servizi di comunicazioni elettroniche e assunzione dei provvedimenti temporanei;
2. Definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche;
3. Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
4. Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione in ambito locale;
5. Gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione (ROC);
6. Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata e della concessionaria pubblica, per l'ambito di diffusione regionale relativamente agli obblighi in materia di programmazione, pubblicità e contenuti radiotelevisivi;
7. Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di educazione all'utilizzo dei media, nell'ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse d'intesa con l'Autorità, anche in raccordo con altre istituzioni nazionali in ambito di Media Education.

La Struttura Organizzativa del Corecom

Per l'esercizio delle sue funzioni il Comitato è supportato da una apposita struttura individuata all'interno del Servizio di Supporto alle Autorità Indipendenti, attualmente composta da n. 9 dipendenti preposti alle diverse attività come di seguito sintetizzate:

AREA DELLE FUNZIONI DELEGATE	Tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori dei servizi di telecomunicazioni	<u>Area delle conciliazioni</u>	Emiliana Di Sabato, Paola Apostolo, Anna Maria Montagnani, Roberto Riga, Paolo Romano, Elisabetta Rosito
		<u>Area delle definizioni</u>	Sabrina Izzo, Andrea Di Muro
		<u>Provvedimenti d'urgenza</u>	Andrea Di Muro, Anna Maria Montagnani
	Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale	Sabrina Izzo, Anna Maria Montagnani, Andrea Di Muro	
	Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione in ambito locale	Sabrina Izzo, Anna Maria Montagnani	
	Gestione a livello locale del Registro degli Operatori della Comunicazione (R.O.C.)	Andrea Di Muro	
	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	Sabrina Izzo, Anna Maria Montagnani	
AREA DELLE FUNZIONI PROPRIE			
Gestione dell'accesso radiotelevisivo regionale sulla Rai regionale		Emiliana Di Sabato	
Vigilanza in materia di par condicio sull'emittenza radiotelevisiva locale in occasione delle campagne elettorali politiche, amministrative e referendarie		Sabrina Izzo, Anna Maria Montagnani	

DOVE SIAMO

Le sedi

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom) si trova a:

L'Aquila, al piano terra della sede del Consiglio Regionale

sito in Via Michele Jacobucci, 4 - 67100



Pescara, al 3° piano della sede del Consiglio Regionale

sito in Piazza Unione - 65100



Numero Verde

800 307 640

Attivo dal **lunedì** al **venerdì** dalle 9.30 alle 13.30

martedì e **giovedì** dalle 15.30 alle 17.00

Chiamata gratuita

CONTATTI

Servizio di Supporto alle Autorità Indipendenti - Struttura di Supporto al Corecom Abruzzo

Dirigente: D.ssa Michela Leacche - michela.leacche@crabruzzo.it

Ufficio di supporto al Corecom

- Responsabile: Sabrina Izzo - Tel. 0862 644534 - sabrina.izzo@crabruzzo.it
- Paola Apostolo - Tel. 0862 644247 - paola.apostolo@crabruzzo.it
- Andrea Di Muro - Tel. 0862 644748 - andrea.dimuro@crabruzzo.it
- Adele Asci - Tel. 0862 644707 - adele.asci@crabruzzo.it
- Anna Maria Montagnani - Tel. 0862 644457 - annamaria.montagnani@crabruzzo.it
- Roberto Riga - Tel. 0862 644472 - roberto.riga@crabruzzo.it
- Paolo Romano - Tel. 0862 644469 - paolo.romano@crabruzzo.it

Ufficio Coordinamento Pescara

- Responsabile: Emiliana Di Sabato - 085 69202635 - emiliana.disabato@crabruzzo.it
- Elisabetta Rosito - 085 69202658 - elisabetta.rosito@crabruzzo.it

Mail: corecom@crabruzzo.it

PEC: corecom@pec.crabruzzo.it

sito istituzionale: <https://www.corecomabruzzo.it>

Per informazioni e supporto per la presentazione delle istanze il cittadino può rivolgersi agli uffici del Corecom dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00 e martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.30

ATTIVITA' DI GARANZIA PER I CITTADINI E LE IMPRESE

Questa sezione comprende tutte quelle attività che hanno come comune obiettivo la **tutela di diritti dei cittadini utenti**, con garanzia di pari opportunità di accesso ai servizi del Corecom.

Il valore aggiunto dei servizi erogati è rappresentato dal particolare sostegno che il Corecom Abruzzo riserva alle fasce più deboli della popolazione, cui viene garantito un costante servizio di front-office quale vero e proprio punto di riferimento per l'utente.

IL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE AI FINI DELLA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Il Corecom, su delega dell'AGCOM, garantisce a tutti i cittadini abruzzesi la possibilità di espletare il tentativo di conciliazione per le controversie che possono insorgere con i gestori dei servizi di telecomunicazione (telefonia, internet, pay-tv).

Tutti i cittadini-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 Corecom competente per territorio, oppure presso gli **organismi di negoziazione paritetica** che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS; o **presso gli organismi ADR** iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS o, ancora, dinanzi alle **Camere di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura** aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE, iscritte nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS.

E' territorialmente competente il Corecom del luogo in cui è ubicata la linea telefonica fissa ad uso dell'utente finale ovvero, per le altre tipologie di utenza o in caso di utenze ubicate in regioni diverse dal domicilio indicato al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, della residenza o della sede legale dell'utente.

La procedura, interamente gratuita, è disciplinata dal Regolamento adottato con delibera AGCCOM 203/18/CONS e ss.mm.ii. e si svolge interamente per via telematica.

Come avviare la conciliazione

L'utente che intende presentare un'istanza al Corecom deve accedere alla piattaforma telematica denominata "Conciliaweb" raggiungibile al seguente indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it/> tramite SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), CIE (Carta di Identità elettronica), ovvero con eIDAS che consente di accedere con l'identità digitale di un altro paese dell'Unione Europea.

Successivamente l'utente può compilare l'apposito formulario telematico UG inserendo, a pena di inammissibilità, i seguenti dati:

- nome, cognome, residenza o domicilio, ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche;
- 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, ove possibile, di una quantificazione in termini economici dell'indennizzo richiesto;
- eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia ed i documenti che si ritiene utile allegare.

Coloro che non hanno la possibilità di accedere alla piattaforma Conciliaweb possono proporre istanza presentandosi presso gli uffici del Corecom siti in L'Aquila e Pescara, muniti di SPID, CIE o eIDAS, avvalendosi del supporto di personale preposto il martedì dalle 9.30 alle 12.30 e il giovedì dalle 14.00 alle 16.00.

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 sulla piattaforma Conciliaweb, il sistema genera in automatico un messaggio di alert che avvisa le parti tramite e-mail o SMS.



Dal momento della presentazione dell'istanza di conciliazione sul Conciliaweb, i termini per agire in giudizio vengono sospesi fino alla conclusione della procedura attivata. Il termine (ordinatorio) previsto per la durata del procedimento è di **30 giorni** dal deposito dell'istanza, decorso il quale l'utente può adire la giustizia ordinaria.¹

CHI PUÒ PROPORRE LA CONCILIAZIONE? QUALI SONO GLI ATTORI CHE INTERVENGONO NEL PROCEDIMENTO?

- **Utente:** ogni persona fisica o giuridica che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o a gruppi chiusi di utenti, che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al

¹ L'art. 3, c. 4 dell'Allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/CONS, recante il "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", prevede infatti: "Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza" di conciliazione.

pubblico o a gruppi chiusi di utenti ovvero il consumatore finale che, attraverso l'accesso a una piattaforma distributiva, fruisce dei prodotti audiovisivi in virtù di un contratto con un fornitore di servizi di media;

- **Soggetti accreditati:** le Associazioni di consumatori (ossia le associazioni iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo ovvero negli elenchi regionali delle associazioni di consumatori e utenti, istituiti ai sensi della legislazione di ciascuna Regione), gli Enti esponentziali (ossia Enti costituiti per atto pubblico o per scrittura privata autenticata, in possesso di uno statuto, rappresentativo di particolari categorie di utenti, registrati sulla piattaforma Conciliaweb al fine di avviare e gestire le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dei propri assistiti), nonché gli Avvocati e i Dottori commercialisti ed esperti contabili iscritti nei rispettivi Albi professionali, registrati sulla piattaforma al fine di avviare e gestire le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dei propri assistiti.
- **Operatore:** impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazione elettronica o una risorsa correlata;
- **Conciliatore:** la persona fisica incaricata dal Corecom alla trattazione della procedura di conciliazione.

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

Attenzione: se l'istanza è presentata per il tramite di un Soggetto accreditato, deve essere corredata, a pena di inammissibilità, da copia del documento di identità del delegante e dal mandato, redatto secondo il modello stabilito dall'Autorità e reperibile sulla piattaforma Conciliaweb, con l'indicazione di un numero di utenza mobile o di un indirizzo e-mail riferibili all'utente.

Il Corecom, ricevuta l'istanza, ne valuta l'ammissibilità ed entro 10 giorni lavorativi comunica alle parti l'avvio della procedura.

Fino all'esperimento del tentativo di conciliazione l'utente può integrare l'istanza, tramite la piattaforma, adducendo ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia sopravvenuti dopo la presentazione dell'istanza.

Qualora il Corecom rilevi, d'ufficio o su segnalazione del gestore, una causa di inammissibilità dell'istanza, invita la parte istante a correggere o integrare l'istanza entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione oppure fino al momento dell'udienza se fissata in data anteriore a detto termine.

Decorso tale termine, o nel corso dell'udienza se anteriore, qualora la causa di inammissibilità non sia stata eliminata, il Corecom comunica alle parti la conclusione della procedura e ne dispone l'archiviazione.

La negoziazione diretta.

Le parti - tranne i casi in cui sono coinvolti due o più operatori o l'istanza è stata presentata con le modalità previste per gli "utenti deboli" - possono scambiarsi, senza l'intervento di un conciliatore del Corecom, proposte per la composizione transattiva della controversia (negoziiazione diretta) tramite la piattaforma, fino alle ore 24.00 del giorno precedente l'udienza di conciliazione. Se l'esito della negoziazione diretta è favorevole, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto che l'utente e l'operatore firmano elettronicamente con la conseguente conclusione del procedimento.

In caso contrario, ha avvio la fase di conciliazione vera e propria che, a seconda dell'oggetto del contendere, si può svolgere in forma di: 1) procedura semplificata; 2) procedura in udienza.

Attenzione! L'operatore può formulare una proposta di accordo con validità limitata nel tempo; in tal caso, se l'utente non la accetta **entro quindici giorni** da quando gli è stata notificata, la proposta decade automaticamente.

LA CONCILIAZIONE PUÒ SVOLGERSI IN DUE MODALITÀ:

<u>Procedura semplificata</u>	<u>Procedura in udienza</u>
Avviene tramite scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il conciliatore e riguarda le materie elencate dall'art. 8 comma 2 del regolamento di procedura: - addebiti per traffico in roaming europeo e internazionale; - addebiti per servizi a sovrapprezzo; - restituzione del credito residuo; - restituzione del deposito cauzionale; - spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore; - omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso. Se le parti accettano la proposta formulata dal conciliatore o da una delle parti, cliccando sulle apposite icone, il verbale di accordo, sottoscritto dal Conciliatore, è notificato alle parti. Se una delle parti non accetta la proposta o non si pronuncia nel termine di giorni dieci da quando la proposta è stata notificata, il Conciliatore può formulare una nuova proposta conciliativa oppure, ravvisata l'impossibilità di una positiva conclusione, generare proposta di mancato accordo.	Prevede un incontro tra le parti che si tiene in call conference, alla presenza del conciliatore. In udienza le parti intervengono personalmente o possono farsi rappresentare da delegati/soggetti accreditati. L'udienza si conclude con la sottoscrizione di un verbale che riporta l'esito (positivo o negativo) del tentativo di conciliazione svolto e che viene sottoscritto (tramite OTP) dalle parti e dal Conciliatore. Se la parte convenuta non compare in udienza, il Conciliatore dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura di conciliazione; se non compare la parte istante o entrambe le parti – fatti salvi i casi di giustificato impedimento, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e il procedimento è archiviato. Qualora per una o entrambe le parti non sia possibile firmare il verbale per impedimento tecnico o altra causa, il Conciliatore firma il verbale attestando che lo stesso è stato redatto sulla base di quanto avvenuto nel corso dell'udienza e specificando i motivi di

Riguardo a quest'ultima, se almeno una delle parti accetta la proposta di mancato accordo, o non si pronuncia entro dieci giorni da quando le è stata notificata, la piattaforma genera un verbale di mancato accordo. Se entrambe le parti rifiutano la proposta di mancato accordo, la discussione si riapre. Se l'istante omette completamente di partecipare alla discussione tramite piattaforma il Conciliatore genera verbale di mancata comparizione cui fa seguito l'archiviazione del procedimento. Nelle materie diverse da quelle previste dall'art. 8, la conciliazione avviene in udienza.	impedimento alla sottoscrizione. In caso di mancato accordo o di accordo parziale e in caso di mancata comparizione del convenuto, le parti possono scegliere di: ▪ rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria oppure ▪ presentare, entro tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, istanza di definizione allo stesso Corecom o all'Agcom (per i disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori).  In caso di mancata comparizione dell'istante è preclusa la possibilità, a quest'ultimo, di presentare istanza di definizione.
--	---

Il verbale di conciliazione, sia essa “semplificata” o “in udienza”, in cui si dà atto dell'accordo che conclude la controversia, costituisce titolo esecutivo a tutti gli effetti ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481 del 1995.

Nell'ottica della massima collaborazione e disponibilità, è sempre garantita a tutti gli attori, siano essi i soggetti istanti o i gestori convenuti, l'accoglimento di eventuali necessità espresse in ordine al possibile differimento delle udienze, mantenendo sempre fermo il rispetto della durata dei tempi procedurali.

All'utente che richieda di partecipare all'udienza di persona è concesso di presentarsi nel giorno e nell'ora indicati presso le sedi del Corecom.

COME SI SOTTOSCRIVONO GLI ATTI SUL “CONCILIAWEB”?

I documenti prodotti all'interno della piattaforma Conciliaweb sono sottoscritti dalle parti tramite il codice OTP, generato dalla stessa piattaforma cliccando sull'apposito tasto e inviato tramite sms o e-mail.

Qualora, al termine dell'udienza, una o entrambe le parti comunichino tramite la piattaforma o posta elettronica l'impossibilità di sottoscrivere il verbale per impedimento tecnico o altra causa, il Conciliatore firma il verbale attestando che lo stesso è stato redatto sulla base di quanto avvenuto nel corso dell'udienza e specificando i motivi della mancata sottoscrizione.



Riferimenti utili per l'accesso al servizio**Responsabile del procedimento:** D.ssa Michela Leacche**Modalità di accesso al servizio:** presso le sedi di L'Aquila/Pescara**E-mail:** corecom@crabruzzo.it**Pec:** corecom@pec.crabruzzo.it**Ricevimento al pubblico:** tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore **9.30 alle 13.30** e nei **pomeriggi** di martedì e giovedì dalle ore **15.00 alle ore 17.00**.**Personale di riferimento:**

Sede di L'Aquila:	Sede di Pescara:
Sabrina Izzo - Tel. 0862 644534 - sabrina.izzo@crabruzzo.it Paola Apostolo - Tel. 0862 644247 paola.apostolo@crabruzzo.it , Andrea Di Muro - Tel. 0862 644748 andrea.dimuro@crabruzzo.it , Anna Maria Montagnani - Tel. 0862 644457 annamaria.montagnani@crabruzzo.it , Roberto Riga- Tel. 0862 644472 roberto.riga@crabruzzo.it , Paolo Romano - Tel. 0862 644469 – paolo.romano@crabruzzo.it Adele Asci - Tel. 0862 644707 adele.asci@crabruzzo.it	Emiliana Di Sabato - Tel. 085 69202635 emiliana.disabato@crabruzzo.it , Elisabetta Rosito - 085 69202658 elisabetta.rosito@crabruzzo.it ,

Numero Verde con chiamata gratuita 800 307 640 attivo dal **lunedì** al **venerdì** dalle 9.30 alle 13.30 e il **martedì** e **giovedì** dalle ore 15.30 alle ore 17.00

Strumenti di comunicazione e di informazione al cittadino

Le comunicazioni relative alle procedure, inclusi i verbali, avvengono tramite Conciliaweb, che prevede l'invio alle parti di notifiche via e-mail o, per gli utenti sprovvisti di posta elettronica, tramite SMS.

Per i soli “utenti deboli”, cioè quelli che non sono in grado di partecipare, neanche tramite soggetto delegato, alla procedura con modalità delegate e su loro richiesta, le comunicazioni possono essere inviate anche tramite posta all'indirizzo di residenza indicato all'atto di presentazione dell'istanza.

A chiarimento degli aspetti più peculiari del mondo delle controversie sono state redatte e pubblicate sul sito istituzionale del Corecom delle **FAQ**, disponibili al seguente indirizzo: <https://www.corecomabruzzo.it/faq-page>.

Inoltre, per facilitare l'utilizzo pratico della piattaforma interattiva **ConciliaWeb**, sono a disposizione degli utenti, sulla homepage del sito, un “**Manuale utente**” e il link al “**Video tutorial**” che illustrano le modalità di accesso e le principali funzionalità della piattaforma stessa, disponibili al seguente indirizzo: <https://www.corecomabruzzo.it/guarda-il-video-che-ti-spiega-come-usare-il-conciliaweb>

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ

Tentativo obbligatorio di conciliazione - durata del procedimento

Termine di legge (ordinatorio)	Tempi medi
30 gg.	20 gg.
Uno degli obiettivi del Corecom è quello di portare a conclusione la procedura entro il termine di legge. Tuttavia i tempi dipendono dalla disponibilità dei gestori a partecipare alle procedure (semplificate e in udienza) e ad accordare un maggior numero di sessioni di udienza. Un ulteriore vincolo (di natura informatica) è posto, in fase di calendarizzazione della prima udienza di discussione, dalle tempistiche di “sblocco” delle istanze pervenute, che avviene solo dopo la loro acquisizione al protocollo centralizzato del “Conciliaweb” dove confluiscono, giornalmente, le migliaia di istanze che poi vengono smistate in automatico alle singole regioni. L'esito positivo delle conciliazioni tocca quasi l'80% del totale delle conciliazioni effettuate. Il Corecom si impegna: 1. per le conciliazioni semplificate, a comunicare alle parti il nome del Conciliatore entro 20 giorni dalla proposizione dell'istanza; 2. per le conciliazioni in udienza, a comunicare alle parti il nome del Conciliatore entro 20 giorni dalla proposizione dell'istanza e comunque prima dell'udienza.	

LA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi in caso di conciliazione parziale, gli utenti possono chiedere al Corecom competente di definire la controversia, purchè non sono decorsi più di **tre mesi** dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione o **dalla data di comunicazione di mancata adesione dell'altra parte alla procedura conciliativa**.

Anche questa procedura è completamente gratuita.



- ❖ La richiesta di definizione al Corecom **non** può essere presentata:
 - ✓ quando l'utente, pur avendo presentato istanza di conciliazione, non è comparso all'udienza di conciliazione o alla conciliazione semplificata;
 - ✓ quando è già stata promossa un'azione giudiziaria sullo stesso oggetto e tra le stesse parti.
- ❖ La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Autorità.

Come avviare la definizione della controversia.

L'**utente** (sia esso persona fisica o persona giuridica mediante il proprio legale rappresentante) può presentare istanza accedendo alla piattaforma Conciliaweb, tramite le proprie credenziali SPID, con la CIE (carta di Identità elettronica), ovvero con eIDAS che consente di accedere con l'identità digitale di un altro paese dell'Unione Europea, **compilando l'apposito formulario GU14 inserendo le informazioni richieste**, così come per il formulario UG, ovvero:

- 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 ritiene utile allegare.

Come si svolge la definizione

Il Corecom, ricevuta l'istanza, ne valuta l'ammissibilità:

- se l'istanza è ammissibile: il Corecom, entro 20 giorni dal ricevimento, comunica alle parti l'avvio del procedimento, indicando il nome del responsabile del procedimento, i termini entro cui produrre memorie e documentazione, integrazioni e repliche alle produzioni avversarie e il termine di conclusione del procedimento, previsti in 180 giorni dal deposito dell'istanza;
- se, invece l'istanza è inammissibile: il Corecom, entro 10 giorni ne dà comunicazione al richiedente, invitandolo a correggerla o integrarla entro 10 giorni dalla comunicazione. Decorso il termine assegnato, senza che la causa di inammissibilità sia stata eliminata, il Corecom comunica alle parti la conclusione della procedura e ne dispone l'archiviazione.

Entro 45 giorni dalla comunicazione di avvio, l'operatore può presentare telematicamente memorie e depositare documenti e, nei successivi 20 giorni, le parti possono controdedurre alle posizioni espresse dalla controparte. **La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto.**

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.

Eventuale udienza di discussione.

Qualora lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, il responsabile del procedimento può convocare le parti per una udienza di discussione, che si svolge preferibilmente in call-conference, preavvisando con almeno 10 giorni di anticipo.

Se nell'udienza le parti trovano una intesa, il responsabile del procedimento redige un verbale di accordo, avente valore di titolo esecutivo a tutti gli effetti ai sensi dell'art. 2, c. 24, lett. b), della L. n. 481/95.

Diversamente, se non si raggiunge l'accordo, il responsabile del procedimento attesta l'esito negativo e il procedimento viene definito con un provvedimento decisorio finale adottato dal Corecom entro il termine di 180 giorni dal deposito dell'istanza.

Provvedimento decisorio.

In caso di fondatezza delle richieste di parte istante, il Corecom mediante il provvedimento di definizione della controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.

Resta, in ogni caso, salva la possibilità, per le parti, di richiedere il risarcimento del maggior danno in sede giurisdizionale.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, la cui inottemperanza è sanzionabile nei confronti degli operatori o dei fornitori di servizi di media audiovisivi ai sensi dell'art. 30, comma 12, del Codice e dell'art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

Il provvedimento finale, oltre ad essere tempestivamente comunicato alle parti, viene pubblicato sul sito web del Corecom Abruzzo.

Nel caso in cui la definizione abbia ad oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra più operatori, la piattaforma invierà automaticamente l'istanza all'AGCOM, competente per materia ai sensi dell'art. 22 del Regolamento di procedura per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui alla Del. n. 203/18/CONS e ss.mm.ii.

Riferimenti utili per l'accesso al servizio:

Responsabile del procedimento: Sabrina Izzo

Personale di riferimento: Sabrina Izzo, Andrea Di Muro

Modalità di accesso al servizio: sportello presso la sede di L'Aquila/Pescara.

E-mail: corecom@crabruzzo.it

Pec: corecom@pec.crabruzzo.it

Ricevimento al pubblico: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore **9.30 alle 13.30** e nei **pomeriggi** di martedì e giovedì dalle ore **15.00 alle ore 17.00**.

Contatti: Sabrina Izzo - Tel. 0862 644534 – sabrina.izzo@crabruzzo.it, Andrea Di Muro - Tel. 0862 644748 – andrea.dimuro@crabruzzo.it.

Numero Verde con chiamata gratuita 800 307 640 attivo dal **lunedì** al **venerdì** dalle 9.30 alle 13.30 e il **martedì** e **giovedì** dalle ore 15.30 alle ore 17.00

Strumenti di comunicazione e di informazione al cittadino

Anche per quanto riguarda la definizione delle controversie, tutte le comunicazioni transitano sul Conciliaweb attraverso apposite notifiche che genera il sistema e che avvisano le parti tramite e-mail o sms.

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	
Definizione della controversia - durata del procedimento	
Termine di legge (ordinatorio)	Tempi medi
180 gg. dalla data di presentazione dell'istanza	80 gg.
L'obiettivo del Corecom è quello di mantenere l'attuale standard temporale di durata del procedimento.	

I PROVVEDIMENTI TEMPORANEI D'URGENZA

L'utente che avvia o ha in corso una procedura di conciliazione o di definizione, qualora subisca un'interruzione del servizio può richiedere al Corecom, contestualmente, l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, incluso l'utilizzo di terminali ad esso associati e della numerazione in uso, così come prevede l'art. 5, comma 3 del Regolamento di procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui alla Delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.ii.



Nel caso in cui l'utente abbia avviato la conciliazione dinanzi a uno degli altri organismi di conciliazione indicati dall'art. 3, c. 2 del Regolamento di procedura, nell'istanza di richiesta del provvedimento temporaneo dovrà altresì attestare l'avvenuto deposito dell'istanza di conciliazione.

La domanda diretta ad ottenere un provvedimento temporaneo si presenta accedendo alla piattaforma “Conciliaweb”, tramite le proprie credenziali SPID, CIE o eIDAS e compilando l'**apposito formulario GU5**, con le medesime indicazioni già descritte relativamente alle istanze di conciliazione e di definizione.

Come si svolge la procedura d'urgenza

Il Corecom verifica l'ammissibilità della richiesta dell'utente e, in caso positivo, la trasmette all'operatore che ha **5 giorni** di tempo per presentare memorie e documentazioni in merito ai fatti alla base del disservizio lamentato.

Entro **10 giorni** dal ricevimento della richiesta, il Corecom, con atto motivato, adotta il provvedimento temporaneo nei confronti dell'operatore convenuto, volto esclusivamente a garantire la continuità della fruizione del servizio oppure, rigetta la richiesta, dandone comunicazione alle parti.

Gli operatori sono tenuti ad ottemperare all'ordine del Corecom entro il termine indicato nel provvedimento.

Se ciò non avviene, su istanza dell'utente, il Corecom ne informa l'Autorità che può adottare specifiche sanzioni.

L'istanza di provvedimento temporaneo può essere presentata anche nei casi in cui il tentativo di conciliazione sia stato proposto dinanzi ad uno dei seguenti organismi:

- 1) organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- 2) organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- 3) Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE, iscritte nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS.

Riferimenti utili per l'accesso al servizio

Personale di riferimento: Andrea Di Muro, Anna Maria Montagnani

Modalità di accesso al servizio: sportello presso la sede di L'Aquila.

mail: corecom@crabruzzo.it

Pec: corecom@pec.crabruzzo.it

Ricevimento al pubblico: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore **9.30 alle 13.30** e nei **pomeriggi** di martedì e giovedì dalle ore **15.00** alle ore **17.00**.

Contatti: Sede di L'Aquila. Andrea Di Muro - Tel. 0862 644748 - andrea.dimuro@crabruzzo.it, Anna Maria Montagnani - Tel. 0862 644457 – annamaria.montagnani@crabruzzo.it.

Numero Verde con chiamata gratuita 800 307 640 attivo dal **lunedì** al **venerdì** dalle 9.30 alle 13.30 e il **martedì** e **giovedì** dalle ore 15.30 alle ore 17.00

Strumenti di comunicazione e di informazione al cittadino

Tutte le comunicazioni transitano sulla piattaforma digitale Conciliaweb che genera apposite notifiche che avvisano le parti tramite via e-mail o SMS.

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	
Provvedimento di Urgenza - durata del procedimento	
Termine di legge (ordinatorio)	Tempi medi
10 gg.	8 gg.
L'obiettivo del Corecom è quello di mantenere l'attuale standard di qualità conseguita.	

I PROGRAMMI PER L'ACCESSO

Il Corecom Abruzzo, in forza della legge n. 103 del 14 aprile 1975, regola la partecipazione di soggetti collettivi organizzati alle trasmissioni televisive della sezione abruzzese della RAI assicurando la più ampia partecipazione.

Le trasmissioni in questione possono consistere in programmi della durata massima di cinque minuti per la televisione e di tre minuti per la radiofonia, realizzati integralmente con mezzi propri della Rai regionale.

Chi può richiedere lo spazio.

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.

Come richiedere lo spazio.

I soggetti interessati ad accedere ad uno spazio delle trasmissioni radiotelevisive diffuse in Abruzzo dalla sede regionale della Concessionaria del servizio pubblico televisivo devono presentare richiesta scritta al Comitato regionale per le Comunicazioni Abruzzo (Corecom).

La richiesta deve contenere:

- a) copia autenticata dello statuto o dell'atto costitutivo;
- b) identità e settore di attività (sociale, sanitario-scientifico) del soggetto richiedente con indicazioni dettagliate in ordine alla consistenza della propria organizzazione, agli scopi sociali, ai settori di intervento, agli anni di attività, alle iniziative svolte;
- c) contenuto in sintesi del programma proposto, l'indicazione di ogni elemento utile a comprovarne la rilevanza dell'interesse sociale e/o sanitario-scientifico.
- d) azioni e iniziative nonché i fini che giustificano il contenuto della proposta di programma.
- g) l'impegno da parte del soggetto richiedente affinché durante la trasmissione del programma dell'accesso venga evitata qualsiasi forma di pubblicità diretta o indiretta, escludendo il riferimento, in video o voce, a qualsiasi "marchio" o "logo" utilizzato commercialmente.



La domanda, inviata via Pec, deve contenere la designazione del responsabile del programma di accesso da ammettere alla trasmissione e deve essere sottoscritta, a pena di esclusione, dal rappresentante del soggetto richiedente nonché dal designato responsabile per l'accesso allegando le fotocopie di un documento di riconoscimento in corso di validità dei due sottoscrittori.

Come si svolge il procedimento

Le domande di accesso devono essere presentate entro i termini che verranno individuati e pubblicati sul sito istituzionale del Corecom

Successivamente all'istruttoria ed all'esame delle richieste provenienti dai soggetti sopra indicati, il Comitato adotta le relative deliberazioni di ammissione o esclusione dai programmi dell'accesso, secondo il Regolamento approvato con delibera di Comitato n. 14 del 27/02/2018 pubblicato sul sito del Corecom al seguente indirizzo:

https://www.corecomabruzzo.it/sites/default/files/2018/11/29/regolamento_accesso_televisivo_regionale_febb.2018.pdf

Trimestralmente il Corcom Abruzzo definisce ed approva il piano dei programmi dell'accesso che viene inserito, per lo stesso periodo, nel palinsesto delle trasmissioni della Sede Regionale RAI. Dopo aver dato comunicazione ai richiedenti in merito alle date di messa in onda fissate dalla RAI regionale, riceve e prende visione del contenuto dei filmati e, infine, svolge attività di vigilanza sulla corretta messa in onda da parte della Concessionaria regionale e sul rispetto del divieto, per i soggetti ammessi, di fare comunicazione politica o di inserire pubblicità commerciale nei programmi.

Il Corecom Abruzzo ha stipulato un **Protocollo d'Intesa** con la RAI – Sede regionale per l'Abruzzo al fine di poter rendere gli spazi per l'accesso più facilmente fruibili soprattutto agli Organismi dell'associazionismo che operano senza scopi di lucro.

A seguito di tale iniziativa, la concessionaria del servizio pubblico regionale si è resa disponibile ad occuparsi della completa realizzazione e registrazione dei format attraverso un modello produttivo che prevede la registrazione negli studi Rai di un intervento/appello autogestito, con l'eventuale ausilio di un conduttore e con la possibilità di mandare in onda i vari contributi preregistrati e mostrare il logo o il cartello del Soggetto Ammesso.

La procedura non prevede alcun onere a carico dei soggetti richiedenti.

Riferimenti utili per l'accesso al servizio

Personale di riferimento: Emiliana Di Sabato

Personale di riferimento: Elisabetta Rosito

Modalità di accesso al servizio: sportello presso la sede di Pescara.

mail: corecom@crabruzzo.it

Pec: corecom@pec.crabruzzo.it

Ricevimento al pubblico: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore **9.30 alle 13.30** e nei **pomeriggi** di martedì e giovedì dalle ore **15.00 alle 17.00**.

Contatti: Emiliana Di Sabato 085.69202635 E-mail: emiliana.disabato@crabruzzo.it

Numero Verde **con chiamata gratuita 800 307 640** attivo dal lunedì al venerdì dalle **9.30 alle 13.30** e il martedì e giovedì dalle ore **15.30 alle 17.00**

Strumenti di comunicazione e di informazione al cittadino

Tutte le comunicazioni inerenti al procedimento sono pubblicate sul sito istituzionale del Corecom Abruzzo, via **mail:** corecom@crabruzzo.it, via **Pec:** corecom@pec.crabruzzo.it ed anche per posta ordinaria ed a mezzo di raccomandata A/R.

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ

Programmi per l'Accesso - durata del procedimento

Termine di legge (ordinatorio)	Tempi medi
90 gg.	90 gg.
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 diritto di rettifica consiste nella facoltà del soggetto, di cui siano state diffuse immagini o cui siano stati attribuiti **da parte di un'emittente radiotelevisiva**, privata o pubblica atti, affermazioni, dichiarazioni non veri, di richiedere la diffusione di dichiarazioni di replica in condizioni paritarie rispetto all'affermazione o all'immagine ritenuta diffamatoria.

Cosa deve fare chi ritiene di essere stato leso?

L'interessato deve, innanzitutto, chiedere all'emittente la diffusione di dichiarazioni di replica.

Cosa è tenuto a fare l'emittente?

Entro quarantotto ore dalla data di ricezione della richiesta, deve procedere a mandare in onda la "rettifica" in fascia oraria e con il rilievo corrispondenti a quelli della trasmissione che ha dato origine alla lesione degli interessi.

Qualora l'emittente non accolga tale richiesta **entro 48 ore, il cittadino può rivolgersi al Corecom che, verificata la fondatezza della richiesta e valutata la documentazione presentata dal soggetto leso**, dopo aver avviato il procedimento instaura il contraddittorio e, qualora ne ricorrano i presupposti, ordina all'emittente la rettifica.

La procedura che si può attivare presso il Corecom è completamente gratuita.

Nel caso in cui l'emittente non rispetti l'ordine impartito, il Corecom trasmette la relativa documentazione all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni che ha il potere di comminare le sanzioni amministrative previste dalla legge.



Le competenze del Corecom in materia di rettifica attengono esclusivamente al settore radiotelevisivo locale. Ne deriva che tutte le istanze di rettifica riguardanti il settore della carta stampata saranno considerate inammissibili.

Riferimenti utili per l'accesso al servizio

Responsabile del procedimento: Sabrina Izzo

Personale di riferimento: Andrea Di Muro, Anna Maria Montagnani

Modalità di accesso al servizio: sportello presso la sede di L'Aquila.

mail: corecom@crabruzzo.it

Pec: corecom@pec.crabruzzo.it

Ricevimento al pubblico: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore **9.30 alle 13.30** e nei **pomeriggi** di martedì e giovedì dalle ore **15.00 alle ore 17.00**.

Contatti: Sabrina Izzo - Tel. 0862 644534- sabrina.izzo@crabruzzo.it, Andrea Di Muro - Tel. 0862 644748 andrea.dimuro@crabruzzo.it, Anna Maria Montagnani Tel. 0862 644547 annamaria.montagnani@crabruzzo.it

Numero Verde con chiamata gratuita 800 307 640 attivo dal **lunedì** al **venerdì** dalle 9.30 alle 13.30 e il **martedì** e **giovedì** dalle ore 15.30 alle ore 17.00

Strumenti di comunicazione e di informazione al cittadino

Tutte le comunicazioni inerenti il procedimento sono comunicate via **mail**: corecom@crabruzzo.it,
Pec: corecom@pec.crabruzzo.it ed anche per posta ordinaria ed a mezzo di raccomandata A/R
all'indirizzo: Corecom Abruzzo, via Michele Jacobucci n. 4 – c.a.p. 67100 L'Aquila (AQ)

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	
Diritto di rettifica - durata del procedimento	
Termine di legge (ordinatorio)	Tempi medi
5 gg. dalla mancata rettifica o dalla richiesta di intervento	5 gg.

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 amministrativi posti a carico degli operatori di comunicazione in ambito locale.

La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio.

La trasmissione dei contenuti da parte delle emittenti radiofoniche e televisive è regolata da norme volte a garantire i principi fondamentali concernenti il diritto all'informazione, il pluralismo sociale e politico, la tutela degli utenti e dei minori.

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

La funzione del monitoraggio consta di un insieme di attività che vanno dalla raccolta alla rilevazione e 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 dalla stessa Autorità che sono:

Obblighi di programmazione, che consiste nel controllo del rispetto da parte delle emittenti di tutti gli obblighi cui esse sono soggette in tema di programmazione, anche in merito alla concessione governativa di cui sono titolari;

Pubblicità, relativa al controllo del rispetto delle disposizioni di legge relative 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 delle disposizioni legislative in materia e, in particolare, dei codici dedicati (TV e Minori, Media e Sport e Rappresentazioni vicende giudiziarie);

Rispetto del pluralismo socio-politico, relativo all'osservanza dei principi generali posti alla base dell'esercizio della comunicazione radiotelevisiva. Quest'area si suddivide in ulteriori due ambiti: il rispetto del pluralismo socio-culturale che prevede la presenza nella programmazione dei soggetti appartenenti a diverse correnti sociali, culturali, religiose e politiche; il rispetto del pluralismo politico-istituzionale che è specificatamente riferito ai soggetti politici e istituzionali, regolato dalle disposizioni sulla par condicio.

Come si svolge il procedimento.

Il Corecom si avvale di società di rilevazione e analisi dei palinsesti specializzate in tale settore, individuate con apposite procedure pubbliche di affidamento.

Entro il termine di 90 giorni dalla formale conoscenza dei fatti da valutare il Corecom, superata la fase delle verifiche necessarie ai fini dell'eventuale avvio del procedimento sanzionatorio e, in caso di ritenuta sussistenza di una o più delle ipotesi di violazione di norme regolanti, notifica formale atto di accertamento e contestazione alla società esercente il servizio di media audiovisivo in ambito locale.

Segue poi la fase istruttoria delle eventuali memorie difensive depositate dagli interessati o delle audizioni dagli stessi richieste e, entro il termine di 90 giorni dalla notifica dell'atto di contestazione, trasmette una relazione illustrativa delle risultanze istruttorie e della conseguenziale proposta di archiviazione o irrogazione della sanzione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, competente per l'adozione dell'atto conclusivo del procedimento.

Le sanzioni previste. L'Autorità, in caso ritenga sussistente la violazione contestata dal Corecom, potrà applicare nei confronti dell'emittente l'irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria prevista essenzialmente dagli art. 38 e 67 del D.Lgs dell' 8 novembre 2021, n. 208 recante le norme di *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato,* dipende:

- dalla gravità della violazione;
- dall'opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
- dalla personalità dell'agente;
- dalle sue condizioni economiche.

Riferimenti utili per l'accesso al servizio

Responsabile del procedimento: Sabrina Izzo

Personale di riferimento: Anna Maria Montagnani

Modalità di accesso al servizio: sportello presso la sede di L'Aquila.

mail: corecom@crabruzzo.it

Pec: corecom@pec.crabruzzo.it

Ricevimento al pubblico: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore **9.30 alle 13.30** e nei **pomeriggi** di martedì e giovedì dalle ore **15.00 alle ore 17.00**.

Contatti: Sabrina Izzo - Tel. 0862 644534 – sabrina.izzo@crabruzzo.it, Anna Maria Montagnani - Tel. 0862 644457 annamaria.montagnani@crabruzzo.it.

Numero Verde con chiamata gratuita 800 307 640 attivo dal **lunedì al venerdì** dalle 9.30 alle 13.30 e il **martedì e giovedì** dalle ore 15.30 alle ore 17.00

Strumenti di comunicazione e di informazione al cittadino

Tutte le comunicazioni inerenti il procedimento sono comunicate via **mail:** corecom@crabruzzo.it,

Pec: corecom@pec.crabruzzo.it ed anche per posta ordinaria ed a mezzo di raccomandata A/R all'indirizzo: Corecom Abruzzo, via Michele Jacobucci n. 4 – c.a.p. 67100 L'Aquila (AQ)

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	
Monitoraggio - durata del procedimento	
Termine di legge (ordinatorio)	Tempi medi
120 gg. dalla notifica dell'atto di accertamento e contestazione.	110 gg.

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

Il Corecom Abruzzo 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** condotti sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale, secondo specifiche direttive impartite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Cosa si intende per sondaggio? E' una particolare attività di tipo esplorativo, uno strumento di indagine statistica compiuta su un campione della popolazione volto a saggiarne le opinioni e le reazioni su argomenti vari, specialmente di carattere sociale e politico.

Il Corecom esercita le sue funzioni attraverso il monitoraggio, d'ufficio o sulla base delle segnalazioni da parte di utenti, associazioni e organizzazioni, consistente nel verificare la completezza e la correttezza della **Nota informativa** relativa ai sondaggi e sulla contestualità fra la diffusione dei risultati e l'invio del documento completo alle Autorità di vigilanza nazionali.



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.

Come si svolge il procedimento

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

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

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

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.

Il Corecom ha il compito di far rispettare questa disciplina sul proprio territorio e vigila sia sulla pubblicazione del sondaggio che della Nota informativa, verificando che sia sempre esplicitato il soggetto che ha commissionato il sondaggio.

Al Corecom compete, inoltre, la vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi 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.

Qualora sia stata commessa una violazione, il Corecom avvia un procedimento di cui si dà comunicazione con raccomandata A/R o via PEC al soggetto che ha pubblicato il sondaggio, che può prevedere l'emissione di un ordine di pubblicazione, integrazione o rettifica dei dati del sondaggio stesso.

Riferimenti utili per l'accesso al servizio

Responsabile del procedimento: Sabrina Izzo

Personale di riferimento: Andrea Di Muro, Anna Maria Montagnani

Modalità di accesso al servizio: sportello presso la sede di L'Aquila

mail: corecom@crabruzzo.it

Pec: corecom@pec.crabruzzo.it

Ricevimento al pubblico: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore **9.30 alle 13.30** e nei **pomeriggi** di martedì e giovedì dalle ore **15.00** alle ore **17.00**.

Contatti: Sabrina Izzo - Tel. 0862 644534 – sabrina.izzo@crabruzzo.it, Andrea Di Muro - Tel. 0862 644748 andrea.dimuro@crabruzzo.it, Anna Maria Montagnani Tel. 0862 644547 – annamaria.montagnani@crabruzzo.it.

Numero Verde con chiamata gratuita 800 307 640 attivo dal **lunedì** al **venerdì** dalle 9.30 alle 13.30 e il **martedì** e **giovedì** dalle ore 15.30 alle ore 17.00

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	
Vigilanza sui Sondaggi - durata del procedimento	
Termine di legge (ordinatorio)	Tempi medi
60 gg. dalla notifica dell'atto di accertamento e contestazione.	30 gg.

LA GESTIONE DEL REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE (R.O.C.)

Il Registro degli Operatori di Comunicazione costituisce l'anagrafe dei soggetti che operano nel mondo della Comunicazione sulla base di quanto previsto e disposto dalla Deliberazione 666/08/CONS e s.m.i. ed è finalizzato a garantire la trasparenza e la pubblicità dei loro assetti proprietari, l'applicazione delle norme anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo ed il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

L'attività di gestione del ROC avviene attraverso il sistema informativo automatizzato dall'Autorità in cui ad ogni soggetto iscritto viene attribuito un univoco numero 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: tutte le comunicazioni previste dal regolamento Agcom sono, infatti, attualmente predisposte ed inviate in forma esclusivamente telematica attraverso il portale www.impresainungiorno.gov.it, al di fuori della richiesta di rilascio del certificato di iscrizione avviene utilizzando il Modello 17/ROC.



La richiesta di certificazione (in bollo da 16 euro, salvo soggetti esenti ai sensi di legge), infatti, deve essere trasmessa in forma cartacea al Corecom, inviandola a mezzo raccomandata A/R, unitamente alla copia fotostatica di un documento di riconoscimento del legale rappresentante della società (o del titolare dell'impresa individuale) in corso di validità, ai sensi dell'art. 13, c. 4, All. "A" alla Delibera 666/08/CONS e ss.mm.ii.

L'iscrizione al ROC costituisce un prerequisito per l'accesso a benefici per le attività editoriali previsti da leggi nazionali ed è obbligatoria per i seguenti soggetti:

- gli operatori di rete;
- i fornitori di contenuti/fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici;
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità;
- le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- le agenzie di stampa a carattere nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica;
- gli operatori economici esercenti l'attività di call center;
- i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione.

- i fornitori di servizi di intermediazione online, ossia le persone fisiche o giuridiche che, anche se non stabilite o residenti nel territorio nazionale, forniscono servizi di intermediazione online (come definiti dal Regolamento 2019/1150) agli utenti commerciali stabiliti o residenti in Italia; ed i fornitori di motori di ricerca online come definiti dal Regolamento (UE) 2019/1150, forniti in lingua italiana od agli utenti stabiliti o residenti in Italia;
- i 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. Tale ultima categoria è stata introdotta dall'Autorità con la Delibera 270/23/CONS del 08 novembre 2023, che ha rivisto le disposizioni della Delibera 666/08/CONS ("Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del ROC");

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



I modelli necessari per inoltrare le varie richieste sono compilabili esclusivamente in forma telematica, dopo aver effettuato con la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) l'accesso al portale www.impresainungiorno.gov.it.

Riferimenti utili per l'accesso al servizio

Responsabile del procedimento: Andrea Di Muro

Modalità di accesso al servizio: sportello presso la sede di L'Aquila

mail: corecom@crabruzzo.it **Pec:** corecom@pec.crabruzzo.it

Ricevimento al pubblico: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore **9.30 alle 13.30** e nei **pomeriggi** di martedì e giovedì dalle ore **15.00 alle ore 17.00**.

Contatti: Andrea Di Muro - Tel. 0862 644748 andrea.dimuro@crabruzzo.it

Numero Verde **con chiamata gratuita 800 307 640 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30 e il martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.00**

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	
R.O.C. - durata del procedimento	
Termine di legge (ordinatorio)	Tempi medi
30 giorni dal ricevimento della richiesta di iscrizione/cancellazione/certificazione di iscrizione; ulteriori 30 giorni in caso di richiesta di integrazione; ulteriori 30 giorni in caso di invio di diffida ad adempiere.	15 gg. Fatta salva la sospensione de termini per cause non attribuibili al Corecom, la chiusura dei procedimenti è garantita comunque nei termini di legge.

LA GESTIONE DELLA PAR CONDICIO E I MESSAGGI AUTOGESTITI A PAGAMENTO (MAG)

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 e per le emittenti televisive private nazionali, la Commissione parlamentare di vigilanza e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, che si avvale in ambito regionale dei Corecom, per quanto riguarda l'emittenza radiotelevisiva locale.

La normativa sulla Par condicio si applica a partire dalla data di convocazione dei comizi elettorali o referendari: da quella data il Corecom Abruzzo può ricevere, entro i 10 dal fatto, segnalazioni di violazione della normativa da parte di una emittente locale o di un editore o segnalazioni di violazione del divieto di comunicazione istituzionale previsto dall'art. 9 della legge n. 28/2000.

In occasione delle consultazioni elettorali o referendarie, il Corecom ha il compito di regolare la messa in onda sulle emittenti locali dei messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG) con cui le forze politiche presentano agli elettori, non in contraddittorio, i candidati e le liste.

Le emittenti che vogliono trasmettere tali messaggi devono comunicare la propria disponibilità al Corecom, inviando il modulo **MAG/1** messo a disposizione di volta in volta dall'AGCOM in occasione di ogni campagna elettorale istituzionale e comunicando le fasce orarie di messa in onda. Eventuali variazioni dell'orario di messa in onda possono essere comunicate in qualsiasi momento con il modulo **MAG/2**. Le emittenti hanno diritto ad un rimborso da parte dello Stato, nella misura stabilita ogni anno dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, 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 e del Corecom Abruzzo 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 aderito alla trasmissione dei MAG.

Riferimenti utili per l'accesso al servizio

Responsabile del procedimento: Sabrina Izzo

Personale di riferimento: Anna Maria Montagnani

Modalità di accesso al servizio: sportello presso la sede di L'Aquila

mail: corecom@crabruzzo.it

Pec: corecom@pec.crabruzzo.it

Ricevimento al pubblico: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore **9.30 alle 13.30** e nei **pomeriggi** di martedì e giovedì dalle ore **15.00 alle ore 17.00**.

Contatti: Sabrina Izzo - Tel. 0862 644534 – sabrina.izzo@crabruzzo.it, Anna Maria Montagnani Tel. 0862 644547 – annamaria.montagnani@crabruzzo.it. Numero Verde **con chiamata gratuita 800 307 640** attivo dal lunedì al venerdì dalle **9.30 alle 13.30** e il martedì e giovedì dalle ore **15.30 alle ore 17.00**

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ		
Par condicio e MAG - durata dei procedimenti		
Tipologia procedimentale	Termine di legge (ordinatorio)	Tempi medi
Istruttoria a seguito di presunta violazione della par condicio	<u>Entro 48 ore</u> dalla segnalazione o a seguito di rilevazione d'ufficio, il Corecom procede ad una istruttoria sommaria: contesta i fatti ed acquisisce controdeduzioni. Successivamente trasmette ad AGCOM (entro le successive ventiquattro ore dalla contestazione) le risultanze del procedimento. L'Autorità procederà, per quanto di propria competenza a ripristinare l'equilibrio della par condicio entro le ventiquattro ore successive.	48 ore
Istruttoria a seguito di presunta violazione della violazione del divieto di comunicazione istituzionale	<u>entro 48 ore</u> dalla ricezione della segnalazione o a seguito di rilevazione d'ufficio il Corecom procede ad una istruttoria sommaria: contesta i fatti ed acquisisce controdeduzioni. Successivamente invia all'Agcom, per gli adempimenti di competenza, una proposta di delibera volta a “ripristinare l'equilibrio nell'accesso alla comunicazione politica”, ovvero di archiviazione del procedimento.	48 ore
Messaggi autogestiti gratuiti - accoglimento delle domande delle emittenti (MAG/1)	5 gg. (dalla pubblicazione del Regolamento dell'AGCOM sulla Gazzetta Ufficiale)	5 gg.
Messaggi autogestiti gratuiti - Accoglimento domande dei soggetti politici (MAG/3)	5 gg (sino al giorno di presentazione candidature)	5 gg.
Messaggi autogestiti gratuiti - Svolgimento sorteggio MAG	Primo giorno utile successivo alla scadenza della presentazione delle candidature	Primo giorno utile

LE FUNZIONI DI GARANZIA DELL'UTENZA – LA TUTELA DEI MINORI E LA MEDIA EDUCATION

La tutela dei minori rappresenta un'importante linea di attività del Corecom Abruzzo, ulteriormente rafforzata a seguito della sottoscrizione, in data 31 marzo 2023, della Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Abruzzo e dal Presidente del Corecom Abruzzo.

Questa Sezione fa riferimento a quelle attività di sensibilizzazione che hanno come comune obiettivo il sostegno delle iniziative di educazione ai media che per il Corecom Abruzzo ha da sempre rappresentano uno strumento di fondamentale importanza per favorire, nei giovani, l'utilizzo responsabile dei mezzi di comunicazione, la conoscenza dei linguaggi multimediali, la capacità di analisi e di interpretazione critica dei contenuti e dei messaggi trasmessi.

In tale contesto, il Corecom Abruzzo si adopera per:

- ❖ promuovere il Codice di autoregolamentazione “Tv e Minori”, il Codice “Media e sport”, la Carta di Treviso presso gli stakeholder di riferimento;
- ❖ collaborare con l'Ufficio Scolastico regionale, la Polizia postale per l'Abruzzo e le Università allo scopo di contribuire, nei limiti della sfera di propria competenza, i fini attuativi delle disposizioni contenute nella legge 29 maggio 2017, n. 71 recante le “Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo”;
- ❖ diffondere la **Media Education** attraverso l'organizzazione di **laboratori nelle scuole** del territorio regionale, oltre che di **progetti di ricerca** e di **pubblicazioni** sull'uso dei mezzi di comunicazione, con particolare attenzione a opportunità e rischi connessi al web e alla Web Reputation.

A questo riguardo il Corecom Abruzzo ha già siglato, nel 2018, un Protocollo d'Intesa "**Progetto mediucation**" con la Polizia Postale e delle Comunicazioni d'Abruzzo e l'Ufficio Scolastico Regionale dell'Abruzzo con il quale si propone di perseguire i seguenti scopi:

1. diffondere all'interno del sistema scolastico regionale la consapevolezza della problematica dell'uso dei media da parte dei minori, la cultura della responsabilità e l'adozione di buone prassi in tema di educazione ai media;
2. offrire agli studenti opportunità formative di alto e qualificato profilo per l'acquisizione di competenze volte a rafforzare il raccordo tra scuola e mondo del lavoro anche attraverso attività laboratoriali;
3. favorire l'acquisizione delle competenze relative a "cittadinanza e costituzione" attraverso interventi mirati alla formazione degli alunni e dei docenti;
4. facilitare, attraverso l'orientamento, una scelta consapevole del percorso di studio anche attraverso la valorizzazione delle esperienze e il riconoscimento delle competenze maturate in diversi contesti;
5. favorire la conoscenza delle opportunità e degli sbocchi occupazionali da parte degli studenti iscritti alle scuole secondarie di secondo grado;

6. promuovere occasioni di confronto e di condivisione su possibili percorsi formativi riguardanti la cultura della prevenzione dei rischi dell'uso non consapevole delle tecnologie informatiche;
7. sostenere azioni comuni volte ad orientare i giovani alle professioni offerte dalla conoscenza della teoria e dalla pratica nel settore delle comunicazioni informatiche;
8. sperimentare attività congiunte tra Scuola, Polizia postale, finalizzate alla realizzazione di percorsi di alternanza scuola-lavoro;
9. sostenere l'attività di monitoraggio e di valutazione delle esperienze unitamente alle scuole coinvolte, al fine di migliorarne la realizzazione, i collegamenti con le progettazioni curriculari e la meta-riflessione degli studenti;

Riferimenti utili per l'accesso al servizio

Responsabile del procedimento: Sabrina Izzo

Personale di riferimento: Anna Maria Montagnani

Modalità di accesso al servizio: sportello presso la sede di L'Aquila

mail: corecom@crabruzzo.it

Pec: corecom@pec.crabruzzo.it

Ricevimento al pubblico: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore **9.30 alle 13.30** e nei **pomeriggi** di martedì e giovedì dalle ore **15.00 alle ore 17.00**.

Contatti: Sabrina Izzo - Tel. 0862 644534 – sabrina.izzo@crabruzzo.it, Anna Maria Montagnani Tel. 0862 644547 – annamaria.montagnani@crabruzzo.it. Numero Verde **con chiamata gratuita 800 307 640 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30 e il martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.00**

Media Education

Attraverso l'attività di educazione laboratoriale, profusa in favore delle scuole della Regione, il Corecom Abruzzo invita, annualmente, gli Istituti di ogni ordine e grado che intendono aderire ai progetti formativi di volta in volta definiti dal Comitato con proprio atto che viene pubblicato sul sito istituzionale dell'Organismo.

IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

LA COMUNICAZIONE DELLE ATTIVITÀ ATTRAVERSO IL SITO ISTITUZIONALE E LA PAGINA FACEBOOK

Il Corecom si impegna ad aggiornare costantemente il proprio sito istituzionale, cui si accede al link <https://www.corecomabruzzo.it/>, con l'obiettivo di rendere immediatamente accessibili e fruibili le informazioni pubblicate, ponendo particolare attenzione all'analisi delle statistiche di accesso, sia per rispondere nel miglior modo e in tempi brevi alle domande degli utenti che per orientare il lavoro interno alla struttura.

E' ormai da diverso tempo che il Corecom gestisce anche una sua pagina Facebook, cui si accede https://www.facebook.com/corecom.abruzzo?locale=it_IT, con l'obiettivo di sperimentare nuove forme di comunicazione tali da consentire un dialogo più immediato con l'utente.

LA RILEVAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Fin dal 2016, il Corecom Abruzzo ha dato impulso a molteplici indagini incentrate sul grado di soddisfazione dei servizi, soprattutto di conciliazione e definizione delle controversie, attraverso la compilazione di un questionario proposto a tutti coloro che approcciano per la loro fruizione.

Nel questionario digitale, introdotto nel 2022, vengono chieste alcune valutazioni sul servizio in termini di **“Affidabilità”**, di **“Capacità di risposta”**, di **“Capacità di assicurazione”**, di **“Empatia”** e di **“Fidelizzazione”**.

L'obiettivo è quello di affiancare ai meri dati statistici, rilevabili tramite i consueti sistemi informatici in dotazione, anche quelli afferenti all'area della percezione e delle aspettative maturate dai fruitori finali nei confronti della qualità dei servizi offerti allo scopo di:

1. Valutare l'efficacia della dei cittadini e degli stakeholder ai fini del miglioramento continuo della qualità dei servizi resi.
2. Identificare le sfide e le difficoltà incontrate nel processo di valutazione delle logiche inclusive e, allo stesso tempo, identificare le esperienze positive da cui trarre insegnamenti.
3. Promuovere il miglioramento continuo dei servizi nell'ottica di una maggiore partecipazione dei cittadini e degli stakeholder ai processi decisionali afferenti ad una più efficace gestione dei servizi.

Al termine di ogni anno viene predisposta apposita relazione sul grado di soddisfazione dell'utenza, alla luce delle risultanze dei questionari somministrati, allo scopo di adeguare la performance esprimibile dall'Ufficio.

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 forma scritta, 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 Abruzzo, utilizzando una delle seguenti modalità:

- mail: corecom@crabruzzo.it
- Pec: corecom@pec.crabruzzo.it
- a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento A/R all'indirizzo: Corecom Abruzzo, via Michele Jacobucci n. 4 – c.a.p. 67100 L'Aquila (AQ)
- deposito a mano presso le sedi di L'Aquila o Pescara

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

IL MONITORAGGIO DEI CONTATTI TRAMITE NUMERO VERDE

Il Corecom Abruzzo mette a disposizione dei cittadini il numero verde gratuito n. 800 307 640, utile a facilitare l'accesso ai servizi e a veicolare tutte le necessarie informazioni e/o assistenza sulle richieste che vertono sulle controversie.

I contatti degli utenti sono costantemente monitorati allo scopo di rilevare le criticità segnalate e ad ottimizzare la qualità e le prestazioni fornite.

Per tale scopo viene redatto mensilmente un report che ha lo scopo di monitorare i disservizi maggiormente segnalati dagli utenti, la provenienza delle telefonate e relativa distribuzione sul territorio, la fascia di età ed il livello di soddisfazione raggiunto in riferimento a tutti i servizi erogati, con particolare riguardo al mondo delle controversie.

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ

Report mensile

PRINCIPI ISPIRATORI

Eguaglianza

Il Corecom, inteso sia come organismo che come struttura di supporto, nell'erogazione dei propri servizi si ispira al principio di eguaglianza garantendo l'eliminazione di ogni distinzione riguardante il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Garantisce, inoltre, parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità

L'obiettività, il principio della giustizia e dell'imparzialità guidano l'erogazione di tutti i servizi offerti dal Corecom Abruzzo agli utenti e caratterizzano ogni tipo di relazione con i diversi soggetti con cui interagisce.

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 atte 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. Al riguardo il Corecom stimola l'utente a produrre memorie e documenti; a prospettare osservazioni; a formulare suggerimenti utili al miglioramento dei servizi.

Con particolare attenzione alle controversie gli utenti possono esprimere il proprio grado di soddisfazione in relazione al 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 afferenti il mondo delle controversie, il Corecom considera quale indicatore di efficacia il numero degli accordi conseguiti tra utenti e gestori, adottando a tale scopo tutte le soluzioni organizzative possibili.

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 www.corecomabruzzo.it e tutti gli altri canali di pubblicizzazione ritenuti utili allo scopo. Il Corecom è profondamente consapevole che la trasparenza amministrativa sia una condizione indispensabile al consolidamento del rapporto di fiducia con il proprio pubblico perché utile ad informare gli utenti sui criteri utilizzati nello svolgimento dell'attività amministrativa e al raggiungimento degli obiettivi di buona amministrazione.