



# **Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi**

Allegato A Delibera n. 1 del 16 gennaio 2023

## SOMMARIO

<b>Cos'è la Carta dei servizi .....</b>	<b>3</b>
<b>Il Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Sardegna.....</b>	<b>4</b>
<b>Cosa fa il Co.re.com.....</b>	<b>5</b>
<b>La struttura organizzativa del Co.re.com. ....</b>	<b>7</b>
<b>La sede e i recapiti del Co.re.com.....</b>	<b>8</b>
<b>Numero verde per le controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.....</b>	<b>8</b>
<b>Contatti.....</b>	<b>8</b>
<b>SEZIONE 1 – ATTIVITÀ DI GARANZIA .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Il tentativo obbligatorio di conciliazione.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2 La definizione delle controversie.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3 - I provvedimenti temporanei e urgenti.....</b>	<b>19</b>
<b>1.4 - Il diritto di rettifica.....</b>	<b>22</b>
<b>SEZIONE 2 - LE FUNZIONI DI CONTROLLO .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2 - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali .....</b>	<b>25</b>
<b>2.3 - La gestione della par condicio e la regolamentazione dei Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) in campagna elettorale.....</b>	<b>27</b>
<b>2.4 - La gestione del Registro degli operatori di Comunicazione (ROC).....</b>	<b>31</b>
<b>2.5 Adempimenti connessi alla legge regionale n. 3/2015.....</b>	<b>33</b>

### **Cos'è la Carta dei servizi**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale il Co.re.com. assume una serie di impegni nei confronti dei destinatari dei propri servizi, definisce le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa gli utenti sulle modalità di tutela previste.

Pertanto, la Carta dei Servizi è un documento necessariamente dinamico, che il Co.re.com. si impegna ad aggiornare e modificare periodicamente, in ragione di eventuali variazioni della propria attività (modifica delle normative, potenziamento delle funzioni proprie, nuove o diverse deleghe dell'Agcom, trasformazione dei servizi e offerti) e sulla base dei risultati raggiunti e del confronto con le aspettative e i suggerimenti forniti dagli utenti.

La presente Carta è pubblicata sul sito istituzionale al link:

<https://www.consregsardegna.it/Co.re.com/>

e nella sezione [Amministrazione trasparente](#) del Consiglio regionale.

## **Il Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Sardegna**

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Autonoma della Sardegna (Co.re.com.), istituito e disciplinato dalla legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, è organo di consulenza, supporto, garanzia e gestione della Regione Sardegna per l'elaborazione e l'attuazione delle politiche regionali nel settore delle comunicazioni.

Il Comitato è composto da cinque componenti compreso il Presidente, scelti tra persone che possiedano documentata competenza ed esperienza nel settore delle comunicazioni, nei suoi aspetti culturali, giuridici, economici e tecnologici e diano garanzia di assoluta indipendenza, sia dal sistema politico e istituzionale, sia dal sistema degli interessi di settore delle comunicazioni.

Il Presidente del Co.re.com. viene eletto tra i suoi componenti dal Consiglio regionale, mediante votazione a scrutinio segreto con la maggioranza assoluta, su proposta avanzata per il tramite del Presidente del Consiglio dai Gruppi consiliari di minoranza, oppure dal Presidente del Consiglio avvalendosi del potere sostitutivo ai sensi dell'art. 3 della legge regionale 3 maggio 1995, n.11.

Attualmente il Comitato è presieduto dal dott. Sergio Nuvoli ed è composto dai seguenti componenti: Graziano Cesaraccio, Stella Locci, Alessandro Balzani.

## **Cosa fa il Co.re.com.**

Il Co.re.com. ha una natura peculiare essendo al tempo stesso organo regionale, titolare di **funzioni proprie** e destinatario di **funzioni delegate** dall'Agcom:

Nello specifico, il Co.re.com. svolge le seguenti **funzioni delegate**:

- il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;
- la definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;
- l'assunzione di provvedimenti temporanei in caso di interruzione del servizio;
- l'educazione ai media attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione al loro utilizzo, con particolare riferimento ai minori;
- l'esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- la vigilanza sul rispetto dei criteri fissati in merito alla pubblicazione e alla diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale;
- il monitoraggio delle trasmissioni radiotelevisive locali relativamente a obblighi di programmazione, pubblicità, pluralismo sociopolitico, garanzie dell'utenza e tutela dei minori;
- la gestione del Registro Operatori della Comunicazione (ROC).

Quanto alle **funzioni proprie**:

- è organo di consulenza, supporto, garanzia e gestione della Regione per l'elaborazione e l'attuazione delle politiche regionali nel settore delle comunicazioni. È organo consultivo della Giunta in ordine ai pareri che la Regione deve esprimere sui piani nazionali di assegnazione delle radiofrequenze e sui contenuti delle convenzioni e delle intese che la Regione stipula con la società concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo e con altri soggetti operanti nel campo della comunicazione;
- svolge funzioni consultive, di vigilanza e di controllo in merito al rispetto delle disposizioni in materia di comunicazione politica e **parità di accesso ai mezzi di informazione locale nei periodi elettorale e ordinario**;
- svolge l'attività di verifica relativamente alla permanenza, nelle emittenti televisive beneficiarie dei contributi regionali dei requisiti necessari e del rispetto degli obblighi di programmazione derivanti sia dalla normativa nazionale di settore che dalle stesse

disposizioni della legge regionale n. 3 del 12 gennaio 2015 “Interventi urgenti a favore delle emittenti televisive locali. Modifiche e integrazioni alla legge regionale 3 luglio 1998, n. 22” e dei relativi bandi annuali.

### **La struttura organizzativa del Co.re.com.**

Per l'esercizio delle sue funzioni, proprie o delegate, il Co.re.com. si avvale di un'apposita struttura amministrativa di supporto individuata nell'ambito dell'organizzazione del Consiglio regionale: l'Ufficio di Segreteria del Corecom - che fa capo (insieme agli Uffici del Difensore civico e del Garante dell'infanzia e adolescenza) - al Servizio Autorità di Garanzia del Consiglio regionale.

I destinatari delle attività del Co.re.com. sono diversi: comunità regionale, cittadini, associazioni e imprese, operatori delle telecomunicazioni e del sistema dei media locali, Consiglieri regionali, Ente Regione, sistema delle autonomie locali della Sardegna e diversi organismi statali.

## La sede e i recapiti del Co.re.com.

Il Co.re.com. Sardegna si trova a CAGLIARI, in via Roma 25, presso il Consiglio Regionale della Sardegna.



## Numero verde per le controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche



dal lunedì al venerdì:  
dalle ore 10,00 alle ore 12,00

**Numero Verde per altre richieste: 800-060160**

(Ore 10-12 dal Lunedì al Giovedì)

## Contatti

Servizio delle Autorità di garanzia

Ufficio di Segreteria del Co.re.com.:

Responsabile: dott.ssa Noemi Atzei – [noemi.atzei@consregсарdegna.it](mailto:noemi.atzei@consregсарdegna.it)

PEC: [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it)

e- mail: [corecomsardegna@consregardegna.it](mailto:corecomsardegna@consregardegna.it)

- SITO ISTITUZIONALE: <https://www.consregsardegna.it/Co.re.com/>
- PAGINA FACEBOOK: <https://www.facebook.com/Co.re.comRegioneSardegna/>
- CANALE YOUTUBE: <https://www.youtube.com/channel/UCukPDOPUmjWmiYSQMCK0sFQ>

**Per le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, è disponibile la piattaforma:**



**Per le istanze di iscrizione e cancellazione al ROC è disponibile la piattaforma:**



**Eventuali periodi di sospensione del servizio sono preventivamente comunicati agli utenti con una delle seguenti modalità:**

- inserzione di un avviso sul sito internet del Co.re.com.;
- affissioni di cartelli all'ingresso degli uffici;
- comunicazioni dirette, telefoniche o telematiche.

## SEZIONE 1 – ATTIVITÀ DI GARANZIA

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

### 1.1 Il tentativo obbligatorio di conciliazione

Il Co.re.com., su delega dell'Agcom, garantisce un servizio gratuito e di facile accesso per la gestione delle controversie che insorgono tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (telefonia, Internet, pay-tv).

**Attenzione: dal 1° febbraio 2023, ferma restando la facoltà di adire il giudice competente ai fini della definizione in sede giudiziale della controversia, è rimessa alla competenza dell'Autorità (e non ai Co.re.com.) anche la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi che si rivolgono al pubblico italiano inerenti alle condizioni contrattuali o alla esecuzione dei contratti stipulati.**

Tutti i cittadini – utenti, che contestano la violazione di un proprio diritto (mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi), prima di avviare un ricorso in sede giudiziaria ordinaria, devono esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.re.com. competente per territorio.

È territorialmente competente il Co.re.com. del luogo in cui è ubicata la postazione fissa a uso dell'utente; per le altre tipologie di utenza o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse si ha riguardo al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente.

La procedura è gratuita ed è disciplinata dal [Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi media audiovisivi](#) adottato con delibera AGCOM 203/2018/CONS e ss.mm.ii.

### Come avviare la conciliazione

Le istanze di conciliazione devono essere presentate, a pena di irricevibilità, esclusivamente in modo telematico attraverso “Conciliaweb”, la piattaforma per la gestione telematica delle procedure di

conciliazione e di risoluzione delle controversie svolte dall’Autorità e dai Co.re.com., raggiungibile al seguente indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>, compilando gli appositi moduli on-line ivi presenti (web form).

Per facilitare l’utente nell’utilizzo della piattaforma, è a disposizione, sulla Home page di Conciliaweb, un “Manuale utente” e un “Video tutorial”; il Manuale è pubblicato anche sul sito istituzionale del Co.re.com. al link: <https://www.consreg Sardegna.it/Co.re.com/>

Per rendere ulteriormente comprensibile il servizio sono state pubblicate sul sito web del Co.re.com. le FAQ disponibili all’indirizzo <https://www.consreg Sardegna.it/Co.re.com/controversie-tra-utenti-e-operatori-di-telefonia-internet-e-pay-tv>

### **Chi può presentare l’istanza**

L’utente ha la facoltà di presentare le proprie istanze e gestire le relative procedure **personalmente** oppure per il tramite di un **soggetto accreditato**.

**Utente:** ogni persona fisica o giuridica; se l’utente è una persona giuridica, fatta salva la possibilità di avvalersi di un soggetto accreditato, l’istanza è presentata, attraverso l’area personale della persona giuridica, dal rappresentante legale (o da un soggetto da questi delegato mediante procura redatta con l’apposito web form presente in piattaforma) che provvede alla creazione di un account della ditta ed ai successivi adempimenti;

**Soggetti accreditati:** le Associazione 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 esponenziali (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.

L’utente, o il soggetto accreditato che intende presentare un’istanza di conciliazione, accede alla piattaforma Conciliaweb tramite le proprie credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), o C.I.E. mediante la creazione di un account.

Effettuato l’accesso, occorre compilare il formulario UG inserendo, a pena di inammissibilità, i seguenti dati:

- ✓ nome, cognome, residenza o domicilio dell'utente, 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, ovvero il codice cliente o il numero di contratto per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque;
- ✓ 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.

**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, con l'indicazione di un numero di utenza mobile o di un indirizzo e-mail riferibili all'utente.**

Una volta inserita l'istanza, viene generato un fascicolo elettronico, con un numero identificativo, che le parti potranno consultare per avere evidenza di tutti gli eventi che lo riguardano.

Un messaggio di alert avviserà le parti tramite email o SMS, ogni volta che si verifica un nuovo evento.

Una volta presentata l'istanza l'utente ha la possibilità di **delegare un altro utente registrato sulla piattaforma per lo svolgimento della procedura.**

### **Come si svolge la conciliazione**

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

Il Co.re.com., ricevuta l'istanza, ne valuta l'ammissibilità:

- se l'istanza è ammissibile: il Co.re.com., entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento, comunica alle parti l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione;
- se, invece, l'istanza è inammissibile: il Co.re.com., entro 10 giorni ne dà comunicazione al richiedente, invitandolo a correggerla o integrarla entro 10 giorni dalla comunicazione oppure fino al momento dell'udienza, se fissata in data anteriore al predetto termine.

Decorso il termine assegnato, senza che la causa di inammissibilità sia stata eliminata, il Co.re.com. comunica alle parti la conclusione della procedura e ne dispone l'archiviazione.

### **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 Co.re.com., proposte per la composizione transattiva della controversia (negoziazione diretta) tramite la piattaforma.

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 archiviazione dell'istanza.

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.

**Procedura semplificata** 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.

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.**

**La procedura in udienza** prevede un incontro tra le parti, da tenersi preferibilmente in web conference, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (virtual room), o tramite conversazione telefonica a tre, tra utente e operatore, 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 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 – informatico 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 impedimento alla sottoscrizione.

Il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo.

In caso di mancato accordo o di accordo parziale e in caso di mancata comparizione del convenuto, le parti possono scegliere di:

- rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria *oppure*

- presentare, entro tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, istanza di definizione allo stesso Co.re.com. 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.**

#### **Riferimenti per l'accesso al servizio**

**Responsabile del procedimento:** Dott.ssa Noemi Atzei

**Personale di riferimento:** Roberto Castangia - M. Luisa Abis

Piattaforma: [www.conciliaweb.agcom.it](http://www.conciliaweb.agcom.it)

Numero verde gratuito: 800 318084, dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 - alle 12.00

**Ricevimento al pubblico:** previo appuntamento da concordare con la Segreteria del Co.re.com.

**Mail:** [conciliazioni@consregsardegna.it](mailto:conciliazioni@consregsardegna.it)

**Pec:** [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it)

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

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

**Tempi medi:** 25 giorni

L'obiettivo del Comitato è quello di mantenere gli attuali standard temporali di durata del procedimento.

**Tuttavia, preme precisare che l'eventuale mancato rispetto dei termini, non pregiudica la possibilità per l'utente di tutelare i propri interessi, rivolgendosi all'Autorità giudiziaria.**

## 1.2 La definizione delle controversie

Se il tentativo obbligatorio di conciliazione ha avuto esito negativo, o per i punti controversi in caso di conciliazione parziale, gli utenti possono chiedere - 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 - al Co.re.com. competente di definire la controversia.

La richiesta al Co.re.com. di risolvere la controversia **NON** può essere presentata:

- quando l'utente, pur avendo presentato istanza di conciliazione, non è comparso all'udienza di conciliazione o alla conciliazione semplificata;
- quando sono decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione;
- quando è già stata promossa un'azione giudiziaria sullo stesso oggetto e tra le stesse parti.

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

### Come avviare la definizione

L'utente, o il soggetto accreditato che intende presentare un'istanza di definizione, accede alla piattaforma Conciliaweb tramite le proprie credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), o C.I.E. mediante la creazione di un account.

Effettuato l'accesso, l'utente deve compilare il formulario GU14 inserendo, a pena di inammissibilità, i seguenti dati:

- ✓ nome, cognome, residenza o domicilio dell'utente, 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, ovvero il codice cliente o il numero di contratto per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque;
- ✓ 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.

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

## **Come si svolge la definizione**

Il Co.re.com., ricevuta l'istanza, ne valuta l'ammissibilità:

- se l'istanza è ammissibile: il Co.re.com., entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento, comunica alle parti l'avvio del procedimento, indicando il nome del responsabile, i termini entro cui produrre memorie e documentazione, nonché per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie e il termine di conclusione del procedimento;
- se, invece l'istanza è inammissibile: il Co.re.com., 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 Co.re.com. 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.**

### **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 web conference tramite accesso alla stanza virtuale riservata, preavvisando con almeno 10 giorni di anticipo.

Se nel corso dell'udienza, le parti trovano un'intesa, il responsabile del procedimento redige un verbale di accordo, avente valore di titolo esecutivo; 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.

### **Provvedimento decisorio**

Il provvedimento decisorio può essere assunto dal Responsabile del Co.re.com. (quest'ultimo competente per le controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro) oppure dal Comitato (per tutte le altre controversie) e viene adottato entro 180 giorni dalla data di deposito della domanda di definizione.

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 ai sensi dell'articolo 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 Co.re.com.

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.

#### **Riferimenti per l'accesso al servizio**

**Responsabile del procedimento:** Dott.ssa Noemi Atzei

**Personale di riferimento:** Roberto Castangia - M. Luisa Abis - Silvia Pintus - Simonetta Oggiana

**Piattaforma:** [www.conciliaweb.agcom.it](http://www.conciliaweb.agcom.it)

**Numero verde gratuito:** 800 318084, dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 - alle 12.00

**Ricevimento al pubblico:** previo appuntamento da concordare con la Segreteria del Co.re.com.

**Mail:** [definizioni@consregsardegna.it](mailto:definizioni@consregsardegna.it)

**Pec:** [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it)

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

**Termine di legge (ordinatorio):** 180 giorni dalla presentazione dell'istanza di conciliazione

**Tempi medi:** 110 giorni

L'obiettivo del Comitato è quello di mantenere gli attuali standard temporali di durata del procedimento.

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

L'utente che avvia o ha in corso una procedura di conciliazione o di definizione, qualora subisca una interruzione del servizio, può chiedere al Co.re.com. anche l'adozione di un provvedimento temporaneo.

Scopo della richiesta di provvedimento temporaneo è quello di ottenere la riattivazione di un servizio (linea telefonica, linea internet Pay tv) sospeso per ragioni amministrative (per esempio: sospensione della linea da parte dell'operatore a causa del mancato pagamento di fatture contestate dall'utente) o tecniche (guasti).

#### **Come avviare la procedura d'urgenza**

L'istanza diretta ad ottenere un provvedimento temporaneo si presenta accedendo alla piattaforma Conciliaweb con le proprie credenziali e compilando l'apposito formulario GU5.

Nel formulario GU5 devono essere indicati, a pena di inammissibilità, i seguenti dati:

- ✓ nome, cognome, residenza o domicilio dell'utente, 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, ovvero il codice cliente o il numero di contratto per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque;
- ✓ 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.

Attenzione: è possibile presentare istanza di provvedimento temporaneo, 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.

Nel caso in cui l'istanza di conciliazione sia stata proposta dinnanzi ad uno dei suindicati organismi di conciliazione, **nell'istanza dovrà essere attestato l'avvenuto deposito dell'istanza di conciliazione.**

### **Come si svolge la procedura d'urgenza**

Il Co.re.com., verificata l'ammissibilità della richiesta dell'utente, la trasmette all'operatore che ha 5 giorni di tempo per presentare memorie e documentazioni relative al disservizio lamentato.

Entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, il Co.re.com., con atto motivato, adotta il provvedimento temporaneo per il ripristino della funzionalità del servizio ovvero rigetta la richiesta, dandone comunicazione alle parti.

In caso di avvenuto ripristino o rinuncia dell'istante il provvedimento è archiviato.

Il provvedimento adottato deve essere eseguito entro il termine da esso indicato.

Entro le successive 48 ore l'operatore è tenuto a comunicarne l'avvenuta ottemperanza tramite la piattaforma.

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

### **Riferimenti per l'accesso al servizio**

**Responsabile del procedimento:** Dott.ssa Noemi Atzei

**Personale di riferimento:** Roberto Castangia - M. Luisa Abis

**Piattaforma:** [www.conciliaweb.agcom.it](http://www.conciliaweb.agcom.it)

**Numero verde gratuito:** 800 318084, dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 - alle 12.00

**Ricevimento al pubblico:** previo appuntamento da concordare con la Segreteria del Co.re.com.

**Mail:** [conciliazioni@consregsardegna.it](mailto:conciliazioni@consregsardegna.it)

**Pec:** [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it)

**Standard di qualità del servizio:**

**Termine di legge (ordinatorio):** 10 giorni dalla presentazione dell'istanza

**Tempi medi:** 14 giorni

L'obiettivo del Comitato è quello di portare a conclusione i procedimenti entro i termini previsti dal regolamento.

Tuttavia, preme precisare che i tempi spesso dipendono dalla diponibilità degli operatori a partecipare alla procedura e dalla tempistica entro la quale forniscono la documentazione richiesta.

## **1.4 - Il diritto di rettifica**

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 e dichiarazioni non veritiere, di richiedere all'emittente radiotelevisiva, pubblica o privata, la diffusione di proprie dichiarazioni di replica o rettifica, in condizioni paritarie rispetto a quelle diffuse in precedenza.

Le competenze del Co.re.com. in materia di rettifica riguardano esclusivamente il settore radiotelevisivo regionale, pertanto le istanze relative alla carta stampata sono inammissibili.

### **Come avviare la procedura**

Il soggetto che ritenga lesi i propri interessi morali o materiali dovrà preliminarmente inoltrare all'emittente la propria richiesta di diffusione di dichiarazioni di replica.

Se la richiesta non viene accolta entro 48 ore, l'interessato potrà inoltrare la relativa istanza, con allegata documentazione comprovante l'avvenuta richiesta all'emittente e l'eventuale rifiuto della stessa, al Co.re.com.

### **Come si svolge il procedimento**

Il Co.re.com. verificata la fondatezza dell'istanza e la completezza della documentazione ordina all'emittente la rettifica.

Nel caso in cui l'emittente non rispetti l'ordine impartito, il Co.re.com. trasmetterà all'Agcom gli atti, ai fini dell'assunzione dei conseguenti provvedimenti sanzionatori.

La procedura che si svolge presso il Co.re.com. è gratuita.

### **Riferimenti per l'accesso al servizio**

**Responsabile del procedimento:** Dott.ssa Noemi Atzei

**Personale di riferimento:** Stefania Orofino

**Mail:** [corecom@consregsardegna.it](mailto:corecom@consregsardegna.it)

**Pec:** [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it)

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

**Termine di legge (ordinatorio):** 5 giorni dalla mancata rettifica o dalla richiesta di intervento

**Tempi medi:** 5 giorni

## SEZIONE 2 - LE FUNZIONI DI CONTROLLO

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

Il Co.re.com., su delega dell'Agcom, ha il compito di vigilare sul rispetto delle norme 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, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dalla normativa vigente.

Per verificare il rispetto della normativa vigente, il Co.re.com. effettua dei controlli periodici sulla programmazione delle emittenti del territorio regionale, rilevando l'eventuale messa in onda di contenuti in contrasto con le regole poste a difesa dei telespettatori.

Il Co.re.com., attraverso il monitoraggio delle trasmissioni televisive, acquisisce dati ed elementi utili ed elabora analisi e valutazioni finalizzate all'assolvimento dei propri compiti istituzionali di vigilanza.

Il monitoraggio sulle emittenti locali si articola in quattro macro aree:

- a) **obblighi di programmazione (Area 1)** che consiste nel controllo sul 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;
- b) **garanzie dell'utenza, inclusa la tutela dei minori (Area 2)** relativa al rispetto delle disposizioni normative in materia;
- c) **comunicazione commerciale audiovisiva (Area 3)** relativa al controllo delle disposizioni di legge relative alla trasmissione dei messaggi pubblicitari con particolare riferimento all'affollamento, al posizionamento e ai divieti;
- d) **pluralismo sociale e politico (Area 4)**, relativo all'osservanza dei principi generali posti a base dell'esercizio della comunicazione radiotelevisiva.

#### Come si svolge il monitoraggio

Per i controlli il Co.re.com. si avvale di una società di rilevazione e analisi dei palinsesti specializzata in tale settore ed individuata con apposite procedure pubbliche di affidamento.

I controlli possono essere attivati anche a seguito di segnalazioni inoltrate dai cittadini alla casella di posta elettronica certificata [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it)

Le segnalazioni, corredate di copia del documento di identità in corso di validità del segnalante, devono indicare:

- 1) il segnalante;
- 2) l'operatore;
- 3) il comportamento che si ritiene aver violato le disposizioni vigenti;
- 4) il periodo cui la segnalazione è riferita.

Le segnalazioni anonime o incomplete sono improcedibili.

Entro il termine di 90 giorni dalla formale conoscenza dei fatti da valutare, il Co.re.com., effettuate le verifiche propedeutiche all'avvio del procedimento, e in caso di ritenuta sussistenza di una o più ipotesi di violazioni, notifica formale atto di accertamento e contestazione alla società esercente il servizio di media audiovisivo locale.

Segue la fase istruttoria delle eventuali memorie difensive, depositate dagli interessati o delle audizioni dagli stessi richiesti e, entro il termine di 90 giorni dalla notifica della contestazione, il Co.re.com. trasmette una relazione illustrativa delle risultanze istruttorie e della conseguente proposta di archiviazione o irrogazione della sanzione all'Agcom, che è competente per l'adozione dell'atto conclusivo.

#### **Riferimenti per l'accesso al servizio**

**Responsabile del procedimento:** Dott.ssa Noemi Atzei

**Personale di riferimento:** Francesco Marilotti

**Mail:** [corecom@consregsardegna.it](mailto:corecom@consregsardegna.it)

**Pec:** [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it)

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

**Termine di legge (ordinatorio):** 120 giorni dalla notifica dell'atto di accertamento e contestazione

**Tempi medi:** 120 giorni

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

La pubblicazione dei sondaggi soggiace a determinati criteri fissati nel Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa ([http://www.assemblea.emr.it/Co.re.com/attivita/il-Co.re.com-per-i-cittadini/vigilanza-sondaggi/Regolamentosondaggi\\_allegatoAalladeliberan.256\\_10\\_CSP.pdf](http://www.assemblea.emr.it/Co.re.com/attivita/il-Co.re.com-per-i-cittadini/vigilanza-sondaggi/Regolamentosondaggi_allegatoAalladeliberan.256_10_CSP.pdf)) sia per quanto concerne i sondaggi d'opinione, che i sondaggi politici ed elettorali.

Il Co.re.com. ha il compito di vigilare sul rispetto della normativa che riguarda la pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale (emittenti radiotelevisive, quotidiani e periodici). Relativamente alla vigilanza sui sondaggi diffusi su Internet, questi sono di competenza esclusiva dell'Agcom.

L'attività di vigilanza del Co.re.com. si esplica sia con un monitoraggio attivo, sia dietro segnalazioni provenienti da cittadini, associazioni e organizzazioni, che abbiano ravvisato una violazione della normativa.

### **Come si svolge il procedimento**

Le violazioni possono essere perseguite d'ufficio dal Co.re.com. o su segnalazione.

Le segnalazioni, per esigenze organizzative, possono essere inoltrate al Co.re.com., esclusivamente, con le seguenti modalità:

- a mezzo raccomandata A/R;
- a mezzo pec all'indirizzo [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it)

La segnalazione, per poter essere valutata, deve riportare:

- ✓ il nome, il cognome, la residenza o il domicilio, il numero telefonico del soggetto che fa la segnalazione;
- ✓ una precisa descrizione del fatto;
- ✓ l'indicazione della norma giuridica che si ritiene violata;
- ✓ l'individuazione dell'ora e del giorno della presunta infrazione;
- ✓ i dati anagrafici, ovvero ogni dato disponibile ai fini dell'identificazione dei soggetti responsabili della presunta infrazione.

Qualora sia stata segnalata, o si riscontri d'ufficio, una violazione, viene avviato un procedimento, di cui si dà comunicazione al soggetto che ha pubblicato il sondaggio. Il procedimento può concludersi con un ordine di pubblicazione, integrazione o rettifica dei dati del sondaggio stessi.

**Riferimenti per l'accesso al servizio**

**Responsabile del procedimento:** Dott.ssa Noemi Atzei

**Personale di riferimento:** Stefania Orofino

**Mail:** [corecom@consregsardegna.it](mailto:corecom@consregsardegna.it)

**Pec:** [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it)

**Standard di qualità del servizio:**

**Termine di legge (ordinatorio):** 120 giorni dalla notifica dell'atto di accertamento e contestazione

**Tempi medi:** 120 giorni

### **2.3 - La gestione della par condicio e la regolamentazione dei Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) in campagna elettorale**

Con il termine par condicio, s'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 tra i diversi periodi: quello elettorale e quello non elettorale.

Le verifiche sull'applicazione della normativa, sono effettuate dalla Commissione parlamentare per la vigilanza e dall'Agcom che si avvale in ambito regionale dei Co.re.com., per quanto riguarda l'emittenza radiotelevisiva locale.

#### **Come si svolge il procedimento**

La normativa sulla par condicio, si applica a partire dalla convocazione dei comizi elettorali o referendari: da quella data ed entro 10 giorni dal fatto, il Co.re.com. può ricevere:

- a) segnalazioni di violazione della par condicio da parte di un'emittente locale;
- b) segnalazioni di violazione del divieto di comunicazione istituzionale ai sensi dell'art. 9 della legge 28/2000.

Le segnalazioni di cui alle lettere a) e b) devono essere inoltrate alla casella di posta elettronica certificata: [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it).

Inoltre, per essere ammissibili **devono essere sottoscritte e corredate da copia di un documento di identità in corso di validità del segnalante.**

Le segnalazioni di cui alla lettera a) devono inoltre recare:

- ✓ l'indicazione dell'emittente e della trasmissione, ovvero dell'editore e del giornale o periodico, cui sono riferibili le presunte violazioni segnalate;
- ✓ la data e orario della trasmissione, ovvero la data ed edizione
- ✓ in allegato la documentazione comprovante l'avvenuto invio della segnalazione - a mezzo posta certificata o anche a mezzo fax - anche all'AGCOM, all'emittente privata o all'editore presso cui è avvenuta la violazione e al Gruppo della Guardia di Finanza nella cui competenza territoriale rientra il domicilio dell'emittente o dell'editore.

#### **Riferimenti per l'accesso al servizio**

**Responsabile del procedimento:** Dott.ssa Noemi Atzei

**Personale di riferimento:** Stefania Orofino

Mail: [corecom@consregsardegna.it](mailto:corecom@consregsardegna.it);

Pec: [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it)

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

#### **Termine di legge (ordinatorio):**

- **24 ore per violazione par condicio su istanza del soggetto politico interessato;**
- **48 ore per la violazione del divieto di comunicazione istituzionale**

**Tempi medi di conclusione del procedimento:** fatta salva la sospensione de termini per cause non attribuibili al Co.re.com., quest'ultimo garantisce la chiusura dei procedimenti nei termini di legge.

### **La procedura relativa ai MAG**

L'art. 4, comma 5, della legge n. 28/2000 prevede che "Alle emittenti radiofoniche e televisive locali che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito, nei termini e con le modalità di cui al comma 3, è riconosciuto un rimborso da parte dello Stato nella misura definita entro il 31 gennaio di ogni anno con decreto del Ministro delle comunicazioni di concerto con il Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica".

In occasione delle consultazioni elettorali, il Co.re.com. ha il compito di regolare la messa in onda, sulle emittenti radiotelevisive locali, dei **Messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG)** con cui le forze politiche presentano agli elettori, non in contraddittorio, i candidati, le liste ed i programmi elettorali.

Le emittenti hanno diritto ad un rimborso da parte dello Stato, nella misura stabilita ogni anno dal Ministero dello Sviluppo Economico, d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze. L'ammontare del rimborso è quantificato dal Co.re.com., mentre la liquidazione delle somme è di competenza della Giunta regionale (direzione generale della presidenza – Servizio Comunicazione).

### **Come si svolge il procedimento**

Nel giorno in cui viene pubblicata in Gazzetta Ufficiale, o sul sito di AGCOM, la delibera di regolamentazione della campagna elettorale in corso, viene aggiornato il sito istituzionale del Co.re.com. con la creazione di una pagina dedicata alla specifica consultazione elettorale; nella

pagina sono inserite tutte le istruzioni, i provvedimenti, la modulistica, nonché l'elenco delle emittenti che hanno manifestato la loro disponibilità alla trasmissione dei messaggi.

Le emittenti che vogliono trasmettere i messaggi devono comunicare la propria disponibilità al Co.re.com., inviando il modulo **MAG 1** disponibile sul sito del Co.re.com., unitamente al documento di identità del legale rappresentante, e comunicando le fasce orarie di messa in onda.

Eventuali variazioni dell'orario di messa in onda possono essere comunicate in qualsiasi momento con il modulo **MAG 2** disponibile sul sito del Co.re.com. Sardegna.

I soggetti politici che desiderino usufruire di tale possibilità devono presentare alle emittenti - e per conoscenza al Co.re.com. - il modulo **MAG 3** disponibile sul sito Co.re.com. Sardegna.

Il Co.re.com. stabilisce, mediante sorteggio, l'ordine di messa in onda dei messaggi all'interno dei palinsesti radiotelevisivi.

Il verbale di sorteggio viene pubblicato sul sito istituzionale del Co.re.com. e comunicato alle emittenti con autorizzazione alla messa in onda di MAG.

Dopo le elezioni, sulla pagina dedicata del sito istituzionale del Co.re.com., viene pubblicato il modulo di attestazione congiunta (da parte delle emittenti e dei soggetti politici) necessario per il rimborso dei MAG mandati in onda.

Il Co.re.com., ricevute le attestazioni congiunte recanti le richieste di rimborso da parte delle emittenti, verifica la documentazione pervenuta e completa l'istruttoria.

Gli Uffici, sulla base della documentazione acquisita e delle risorse disponibili, predispongono un prospetto recante gli importi spettanti a ciascuna emittente.

Il prospetto viene presentato al Comitato per l'approvazione con apposita deliberazione.

La deliberazione del Comitato recante il riparto, viene pubblicata sul sito istituzionale del Co.re.com. e trasmessa alla Giunta regionale (direzione generale della presidenza – Servizio Comunicazione), per gli adempimenti di competenza.

La Giunta regionale liquida le somme alle emittenti.

### **Riferimenti per l'accesso al servizio**

**Responsabile del procedimento:** Dott.ssa Noemi Atzei

**Personale di riferimento:** Stefania Orofino

**Mail:** [corecom@consregsardegna.it](mailto:corecom@consregsardegna.it)

**Pec:** [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it)

**Standard di qualità del servizio:**

**Termine di legge (ordinatorio):**

- **MAG 1 (presa in carico e accoglimento delle domande delle emittenti):** 5 giorni dalla pubblicazione della Delibera AGCOM sulla Gazzetta Ufficiale o sul sito dell'AGCOM
- **MAG 3 (presa in carico e accoglimento delle domande dei soggetti politici):** 5 giorni e fino alla data del sorteggio
- **Svolgimento del sorteggio:** Primo giorno utile successivo alla data di scadenza di presentazione delle candidature

**Tempi medi di conclusione del procedimento:** fatta salva la sospensione dei termini per cause non attribuibili al Co.re.com., quest'ultimo garantisce la chiusura dei procedimenti nei termini di legge.

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

La gestione del Roc è una delle materie delegate dall'Agcom al Co.re.com. Sardegna.

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) è l'anagrafe degli operatori di comunicazione presenti in Sardegna ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, di consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anticoncentrazione e la tutela del pluralismo informativo.

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

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

La procedura è gratuita.

L'accesso agli adempimenti da parte degli operatori di comunicazione è consentito esclusivamente attraverso l'uso della Carta Nazionale dei Servizi, accedendo al portale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it), all'interno del quale sono presenti i modelli necessari per inoltrare le varie richieste - fatta eccezione per il certificato di iscrizione.

La richiesta di rilascio del certificato di iscrizione avviene, infatti, utilizzando il Modello 17/ROC disponibile alla pagina Co.re.com. <https://www.consregsardegna.it/Co.re.com/roc-registro-operatori-comunicazione>.

La richiesta di certificazione (in bollo da 16 euro, salvo soggetti esenti ai sensi di legge) va 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.

#### **Riferimenti per l'accesso al servizio**

**Responsabile del procedimento:** Dott.ssa Noemi Atzei

**Personale di riferimento:** Francesco Marilotti - Simonetta Oggiana

**Piattaforma:** [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)

**Mail:** [corecom@consregsardegna.it](mailto:corecom@consregsardegna.it)

**Pec:** [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it)

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

##### **Termine di legge (ordinatorio):**

- 30 giorni dal ricevimento della richiesta di iscrizione/cancellazione/certificazione di iscrizione;
- ulteriori 30 giorni in caso di richiesta di integrazione;
- ulteriori 30 giorni in caso di invio di diffida ad adempiere.

**Tempi medi di conclusione del procedimento:** fatta salva la sospensione de termini per cause non attribuibili al Co.re.com., quest'ultimo garantisce la chiusura dei procedimenti nei termini di legge.

## **2.5 Adempimenti connessi alla legge regionale n. 3/2015**

La legge regionale n. 3 del 12 gennaio 2015 “Interventi urgenti a favore delle emittenti televisive locali. Modifiche e integrazioni alla legge regionale 3 luglio 1998, n. 22” ha previsto importati interventi a sostegno dell’editoria locale.

Il procedimento per l'ammissione ai benefici di cui alla predetta legge regionale è svolto dalla Giunta regionale.

Spettano, invece, al Co.re.com., in collaborazione con la Giunta regionale, le funzioni di controllo successivo all'erogazione del contributo; in particolare l’art. 4, comma 7, demanda al Co.re.com. l’attività di verifica relativamente alla permanenza delle emittenti televisive beneficiarie dei contributi regionali:

- a) dei requisiti necessari;
- b) del rispetto degli obblighi di programmazione derivanti sia dalla normativa nazionale di settore che dalle stesse disposizioni della legge regionale n. 3 e dei relativi bandi annuali.

Quanto ai requisiti, beneficiano dei contributi, le emittenti televisive locali che siano in possesso di specifiche caratteristiche indicate dal bando predisposto dall’Assessorato regionale della pubblica istruzione, beni culturali, informazione, spettacolo e sport.

Per quanto concerne gli obblighi di programmazione, le emittenti sono tenute a realizzare una programmazione avente i seguenti contenuti:

- informazione locale autoprodotta;
- produzione e diffusione di programmi in lingua sarda e per la valorizzazione della lingua, della cultura, del patrimonio immateriale e dell'identità sarda;
- promozione di campagne su importanti temi di rilevanza sociale, ambientale e culturale o progetti aventi particolare rilievo informativo per le comunità locali, servizi di informazione dei grandi eventi che favoriscano la conoscenza della Sardegna e ne rafforzino l'immagine a livello nazionale e internazionale;
- progettazione e realizzazione di programmi di pubblica utilità e per facilitare l'accesso all'informazione dei cittadini sardi residenti all'estero e degli immigrati;
- produzione di programmi finalizzati a favorire l'accesso dei sardi alle opportunità provenienti dall'Unione europea e a migliorare la conoscenza delle istituzioni europee;

- produzione di programmi specificamente dedicati ai minori e al pubblico giovanile, nonché di programmi nella lingua italiana e internazionale dei segni Per le verifiche sul rispetto degli obblighi di programmazione, il Co.re.com. si avvale della collaborazione di società di rilevazione e analisi dei palinsesti specializzate nel settore.

La verifica sul rispetto della permanenza dei requisiti, svolta semestralmente dal Corecom, è effettuata acquisendo la documentazione necessaria, mentre la verifica degli obblighi di programmazione è svolta mediante monitoraggio della programmazione delle emittenti televisive locali.

#### **Riferimenti per l'accesso al servizio**

**Responsabile del procedimento:** Dott.ssa Noemi Atzei

**Personale di riferimento:** Stefania Orofino

**Mail:** [corecom@consregsardegna.it](mailto:corecom@consregsardegna.it)

**Pec:** [corecomsardegna@pec.crsardegna.it](mailto:corecomsardegna@pec.crsardegna.it)

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

**Termine di legge (ordinatorio): controllo semestrale da parte del Corecom**

**Tempi medi di conclusione del procedimento:** fatta salva la sospensione de termini per cause non attribuibili al Co.re.com., quest'ultimo garantisce la chiusura dei procedimenti nei termini di legge.