

FUNZIONI SERVIZI E ATTIVITÀ

Il Comitato regionale per le Comunicazioni (CORECOM) è un Organismo autonomo di consulenza della Regione in materia di comunicazioni che, su delega della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), in ambito regionale svolge:

- funzioni di tutela dei consumatori, gestione delle controversie tra utenti, gestori di telefonia, operatori di internet e pay-tv (es.: malfunzionamenti, ritardi, addebiti ingiustificati);
- funzioni di garanzia per operatori della comunicazione multimediale (web, tv, quotidiani, etc.); monitoraggio dei contenuti e gestione del Registro operatori della comunicazione.

CORECOM
LAZIO

CHI PUÒ RIVOLGERSI AL CORECOM

- **CITTADINI E IMPRESE PER:**
 - conciliare e risolvere le controversie con operatori telefonici e televisivi (in breve tempo e senza alcuna spesa);
 - segnalare violazioni delle norme da parte di emittenti televisive e radiofoniche locali (es.: par condicio) e richiedere rettifiche di dichiarazioni o informazioni ritenute infondate o lesive andate in onda.
- **LE EMITTENTI TELEVISIVE LOCALI PER:**
 - presentare domanda di accesso ai contributi secondo quanto previsto dal bando pubblicato annualmente sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

TUTELA DEI CONSUMATORI

Il CORECOM Lazio, su delega dell'AGCOM si occupa di risolvere le controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni, fornendo la propria assistenza professionale alle Parti. Le procedure di risoluzione presso il CORECOM sono gratuite e molto rapide.

CONCILIAZIONE DELLA CONTROVERSIA

- Nelle controversie tra clienti, gestori telefonici e/o pay-tv il CORECOM offre gratuitamente all'utente ed al gestore la propria sede e competenza per aiutare le parti senza la necessità di assistenza legale a raggiungere un accordo e chiudere il contenzioso senza ricorrere in giudizio. In caso di accordo il verbale redatto al CORECOM ha valore di titolo esecutivo rispetto agli impegni è possibile pertanto per il cittadino rivolgersi all'ufficiale giudiziario per esigerne l'attuazione.

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- Se l'accordo non viene raggiunto, le parti possono andare in giudizio oppure entro tre mesi avvalersi nuovamente del CORECOM, stavolta affinché faccia da arbitro. Il CORECOM, effettua un'ulteriore istruttoria amministrativa emettendo una definizione della controversia cui le parti dovranno attenersi.

La **decisione** del CORECOM ha valore di titolo esecutivo: pertanto è possibile per il cittadino rivolgersi all'ufficiale giudiziario per esigerne l'attuazione.

PROVVEDIMENTI D'URGENZA

- Se l'utente sta subendo un disservizio grave (es.: distacco della linea, malfunzionamento o abuso che impedisce la fruizione del servizio su qualunque tipo di utenza fissa o mobile) può chiedere al CORECOM di emettere un provvedimento che ingiunga d'urgenza al gestore di ripristinare il servizio.

CORECOM
LAZIO

VIGILANZA E MONITORAGGIO

Il CORECOM Lazio svolge funzioni di vigilanza sui contenuti audiovisivi diffusi tramite media e rete internet.

- Rilevando, analizzando e fornendo dati ed informazioni con particolare attenzione per le fasce generazionali più deboli e più esposte a rischio;
- Monitorando stampa ed emittenti televisive locali ad esempio la pubblicazione e diffusione di sondaggi, messaggi pubblicitari, pluralismo socio-culturale, pluralismo politico-istituzionale, inclusa la "par condicio";
- Realizzando campagne di sensibilizzazione e di media education sulle complesse problematiche correlate alla tutela dei minori, come ad esempio qualunque forma di pressione, aggressione, molestia, ricatto, ingiuria denigrazione, diffamazione, furto d'identità, alterazione, acquisizione illecita, manipolazione, trattamento illecito di dati personali in danno di minori, realizzata per via telematica in tutte le sue espressioni.



DOMANDE FREQUENTI

CHE COS'È LA CONCILIAZIONE DI UNA CONTROVERSIA?

La conciliazione è un procedimento di risoluzione delle controversie basato su una procedura gratuita, semplice e informale e senza la necessità di un avvocato. Il CORECOM Lazio fornisce alle parti un conciliatore, figura terza e imparziale, al fine di raggiungere un accordo.

COME SI AVVIA LA CONCILIAZIONE PER UNA CONTROVERSIA?

Occorre presentare un'istanza al CORECOM compilando il modulo apposito (formulario UG disponibile sul sito). Se la controversia riguarda più gestori di telecomunicazioni, occorre citarli tutti utilizzando lo stesso formulario.

COSA È POSSIBILE RICHIEDERE IN CONCILIAZIONE?

L'indennizzo per il disservizio subito se previsto dalle condizioni generali di contratto, e l'eventuale rimborso o storno delle fatture indebitamente pagate o inviate. Si ricorda che nessun operatore riconosce in questa sede il rimborso delle spese sostenute né il riconoscimento dei danni di nessuna natura patrimoniale o morale.

CHE COSA È UN PROVVEDIMENTO TEMPORANEO D'URGENZA?

È un'azione rivolta al CORECOM per far cessare il disservizio relativo a gravi malfunzionamenti e forme di abuso da parte dell'operatore. La presentazione dell'apposito formulario GU5, disponibile sul sito, può avvenire soltanto contestualmente o successivamente al deposito di un'istanza di conciliazione o definizione.

Per ulteriori dettagli consultare l'elenco delle domande più frequenti presente sul sito www.corecomlazio.it



CORECOM
LAZIO



Contact Center

tel. 06326984 - 063215995/907

fax 063244426

Orario di apertura al pubblico per ritiro moduli, presentazione atti e informazioni nonché assistenza telefonica dedicata all'orientamento sui servizi e sulle procedure.

lunedì, mercoledì, venerdì
dalle ore 09:30 alle 12:30

martedì, giovedì
dalle ore 14:30 alle ore 15:30

Gli operatori rispondono secondo l'ordine di chiamata pertanto, la linea risulterà libera fino a quando non risponderà il primo operatore disponibile.

Visita il nostro sito web www.corecomlazio.it



Seguici su facebook



Corecom lazio

CORECOM
LAZIO

Via Lucrezio Caro, 67
00193 Roma

Per informazioni di carattere generale:
info@corecomlazio.it

Per informazioni e invio istanze riguardanti
provvedimenti d'urgenza:
provviemp@cert.consreglazio.it

Conciliazione:
corecomlazio.conciliazioni@cert.consreglazio.it

Definizioni:
corecomlazio.definizioni@cert.consreglazio.it



CORECOM
LAZIO



IL CORECOM PER I CITTADINI E LE IMPRESE DEL LAZIO

*I tuoi diritti
il nostro impegno*

