

Carta dei servizi del Co.re.com. Lazio

Edizione aggiornata al mese di gennaio 2021

Sommario

Presentazione

1. Quadro normativo di riferimento
 - 1.1 Legge Istitutiva e altre norme di riferimento
 - 1.2 Accordo Quadro AGCOM e Convenzione

2. Organigramma della Struttura
 - 2.1 Il Comitato
 - 2.2 La Struttura amministrativa

3. Informazioni e Contatti
 - 3.1 Dove si trova
 - 3.2 Orari di ricezione del pubblico
 - 3.3 Contatti

4. Attività del Co.re.com
 - 4.1 Conciliazioni e Definizioni delle Controversie

Sommario

- 4.1.1 Provvedimenti Temporanei
- 4.1.2 Conciliazioni
- 4.1.3 Definizioni
- 4.2 Sistema Radio televisivo
 - 4.2.1 ROC
 - 4.2.2 Vigilanza sulle emittenti televisive locali
 - 4.2.3 Vigilanza par condicio
 - 4.2.4 Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG)
 - 4.2.5 Tutela dei minori
 - 4.2.6 Programmi dell'Accesso
 - 4.2.7 Diffusione dei sondaggi
 - 4.2.8 Ufficio Relazioni con il pubblico (U.R.P.)
- 5. Privacy e Trattamento dati

Il Co.re.com Lazio è...

- L'authority per le comunicazioni della Regione Lazio
- Un organo con funzioni di governo, di garanzia, di controllo, nonché di consulenza in materia di comunicazione in ambito regionale
- È altresì organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, per la quale svolge numerose attività delegate. Prima fra tutte, l'attività di conciliazione fra consumatori e operatori del settore delle telecomunicazioni (telefonia e pay TV)

La Carta dei servizi

- La presente Carta dei servizi intende fornire agli utenti un quadro dei servizi esterni offerti, gli orari di apertura, le regole di utilizzo, le principali informazioni sull'accesso.
- La finalità è di rendere chiaro e trasparente agli utenti le attività e i servizi messi a disposizione e le modalità di tutela dei propri diritti per creare una maggiore vicinanza e fiducia nell'Istituzione.

1. Quadro normativo di riferimento

Il Co.re.com. è organo funzionale dell’Autorità ed è, altresì, organo di consulenza, di gestione e di controllo della Regione in materia di sistemi convenzionali o informatici delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, della cinematografia e dell’editoria.

1.1 Legge istitutiva e altre norme di riferimento

La legge L.R. 28 Ottobre 2016, n. 13 recante «Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione» istituisce e disciplina l’organizzazione e il funzionamento del Co.re.com., che svolge, in particolare, le seguenti funzioni:

1. Quadro Normativo di riferimento

1.1 Legge istitutiva

- Esprime parere preventivo sui provvedimenti che la Regione intende adottare a favore di emittenti radiotelevisive, di imprese di editoria locale e di telecomunicazione di carattere convenzionale o telematico operanti in ambito regionale e, in caso di incarico da parte della Regione, provvede ad applicare le relative procedure;
- Formula proposte ed esprime pareri in ordine alla destinazione di fondi regionali per la pubblicità e, in caso di incarico da parte della Regione, provvede ad applicare le relative procedure;
- Esprime, entro trenta giorni dal loro invio, parere sui Piani dei programmi trimestralmente predisposti dalla concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale per ciò che concerne quei programmi che, direttamente o indirettamente, riguardino la realtà regionale;
- Collabora con la Regione nelle materie attinenti alla comunicazione;
- Propone iniziative atte a stimolare e sviluppare la formazione e la ricerca sulla telecomunicazione, la radiotelevisione, l'editoria convenzionale o informatica e la cinematografia, anche attraverso la stipula di convenzioni con Università, organismi specializzati, pubblici o privati, studiosi ed esperti;

1. Quadro Normativo di riferimento

1.1 Legge istitutiva

- Vigila in merito alle attività di propria competenza sul rispetto delle norme regionali in materia, garantendo il rispetto della dignità umana e dell'integrità della persona, eliminando ogni discriminazione diretta o indiretta basata su sesso, razza o origine etnica, religione o convinzioni personali, disabilità, età o orientamento sessuale;
- Vigila, in collaborazione con l'Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente (ARPA), sul rispetto della normativa statale e regionale relativa ai tetti di radiofrequenze fissati dalla normativa vigente, come compatibili con la salute umana, collabora alla verifica che tali tetti non vengano superati e propone alla Giunta regionale l'adozione dei provvedimenti previsti dalla relativa normativa;
- Regola l'accesso radiofonico e televisivo regionale e vigila sulla presenza paritaria di genere negli spazi concessi dalle emittenti radiotelevisive per i messaggi politici durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica;
- Promuove la qualità, l'indipendenza e il pluralismo dell'informazione.

1. Quadro Normativo di riferimento

1.2 Accordo Quadro AGCOM e Convenzione

L'Accordo Quadro del 28 novembre 2017, tra l'Autorità e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative, delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS disciplina le materie delegate dall'Agcom al Co.re.com.

La Convenzione, stipulata in data 5 marzo 2018, disciplina il rapporto tra l'Agcom e il Co.re.com. per il conferimento e l'esercizio della delega delle funzioni in ambito regionale nelle materie di cui all'articolo 5, per lo svolgimento delle seguenti funzioni:

- Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori;
- Esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale;

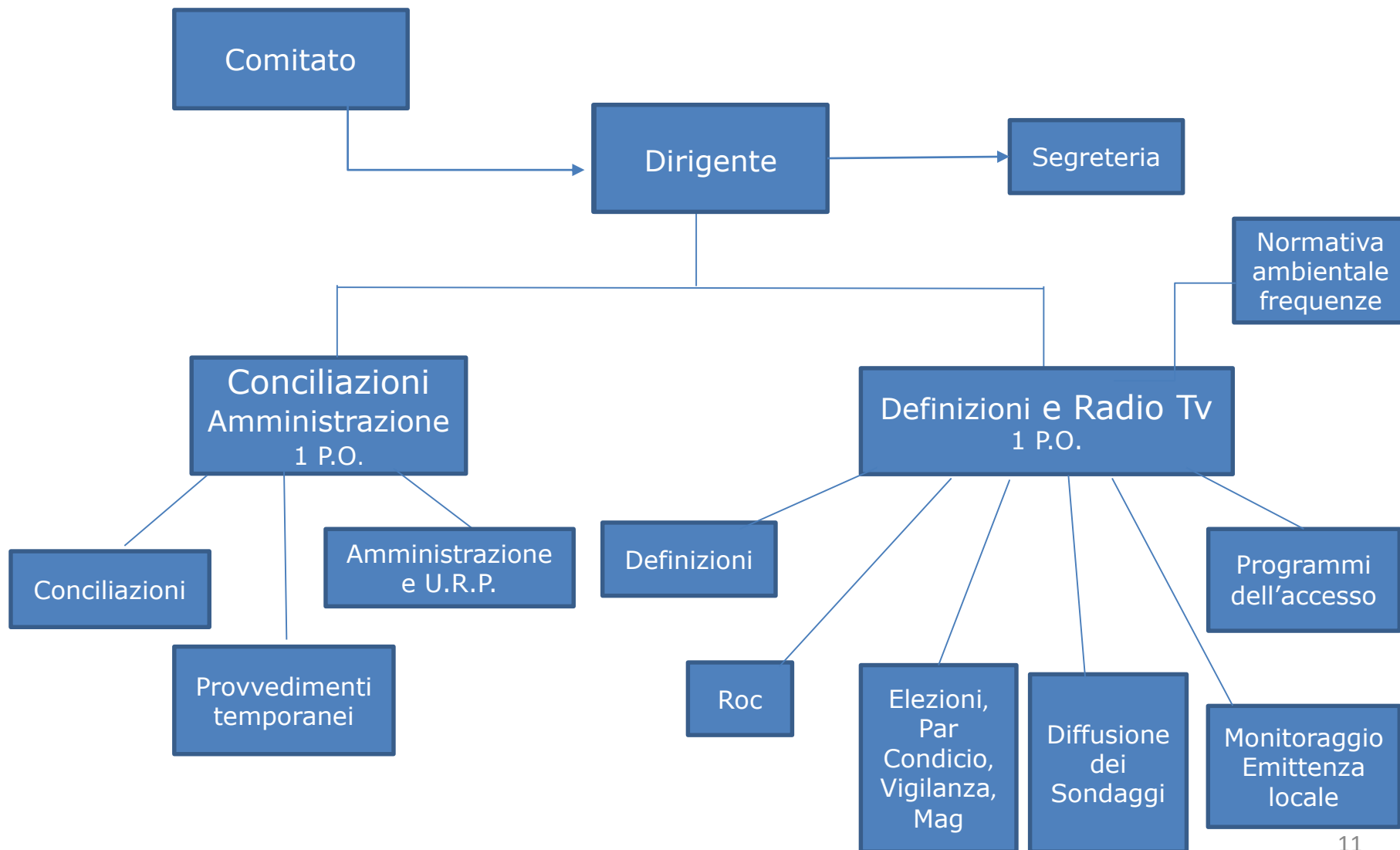
1. Quadro Normativo di riferimento

1.2 Accordo Quadro AGCOM e Convenzione

- Vigilanza del rispetto dei criteri fissati nel Regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale;
- Svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra Enti gestori del servizio di comunicazione e utenti, e assunzione dei provvedimenti temporanei d'urgenza;
- Definizioni delle controversie;
- Vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, e della concessione pubblica, per l'ambito di diffusione regionale;
- Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), secondo le linee guida fissate dall'Autorità e sotto il coordinamento della medesima.

2. Organigramma della Struttura

Mappatura della struttura organizzativa del Co.re.com Lazio al 01/01/2021



2.1 Il Comitato

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

- Il Comitato, nominato con decreto del Presidente della Regione Lazio T00314 del 16/12/2019, è stato istituito al fine di assicurare a livello territoriale regionale le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazioni, ricoprendo tutte le funzioni del Comitato, che si configura, anche, come Organo di consulenza, di gestione e di controllo della Regione in materia di sistemi convenzionali o informatici delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, della cinematografia e dell'editoria.

2.1 Composizione del Comitato

Modalità di Fruizione, Modulistica e Contatti

Presidente: avv. Maria Cristina Cafini
Front office: Via Lucrezio Caro, 67 - Roma
Pec: corecomlazio.presidente@cert.consreglazio.it.
Telefono: 06/3215907- 06/3215995
mcafini-cons@regione.lazio.it

Componenti:
Federico Giannone
fgiannone-cons@regione.lazio.it

Iside Castagnola
icastagnola-cons@regione.lazio.it

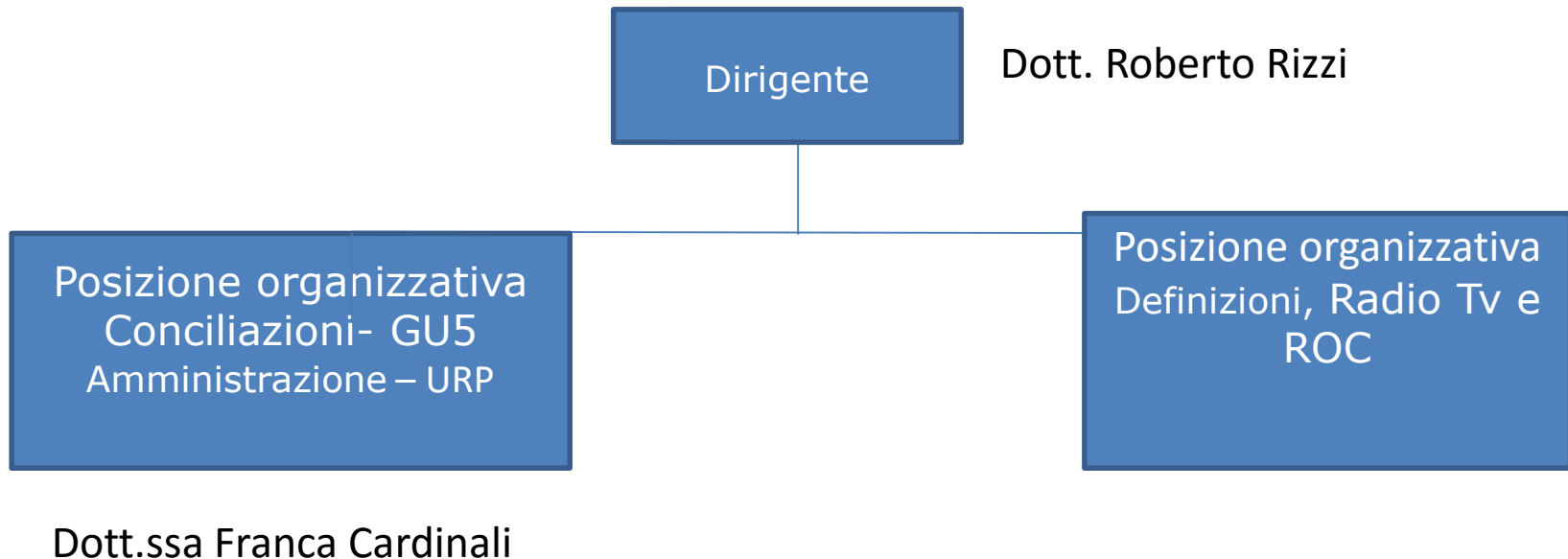
Roberto Francesco Giuliano
rfgiuliano-cons@regione.lazio.it

Oreste Carracino
ocarracino-cons@regione.lazio.it

Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

2.2 La struttura amministrativa

Mappatura della struttura organizzativa del Co.re.com Lazio al 01/01/2021



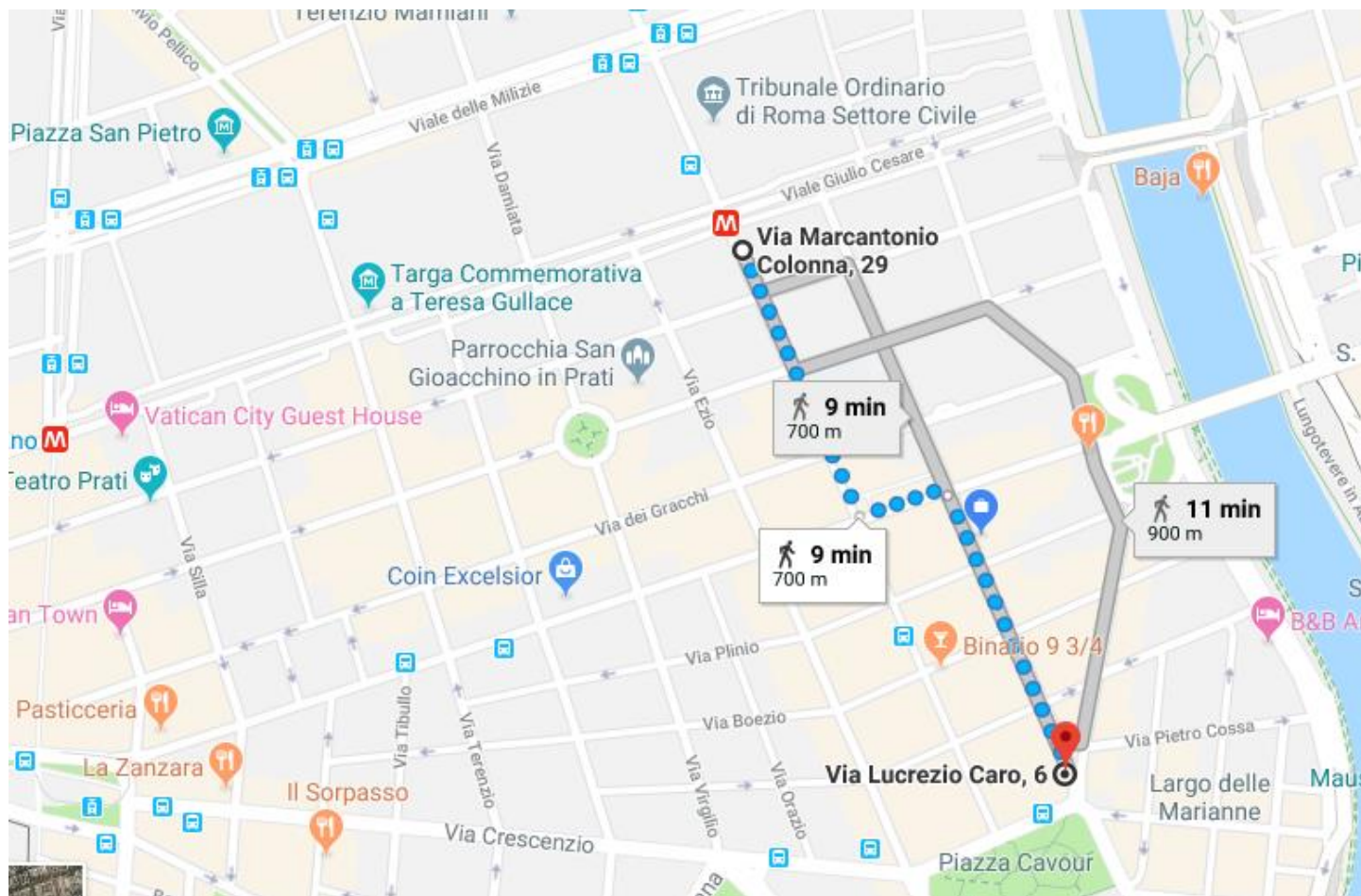
3.1 Dove si trova

Via Lucrezio Caro, 67
Roma

9 min. a piedi dalla
fermata Metro A –
Lepanto

3 min. a piedi dalla
fermata Atac –

**Piazza Cavour/Via
Cicerone**



3. Informazione e Contatti

Il servizio telefonico dedicato all'orientamento sui servizi e sulle procedure è attivo:

3.2 Orari

**lunedì e mercoledì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e
dalle ore 14.30 alle ore 15.30**

Tasto 1: Conciliazioni

Tasto 2: GU5 e Provvedimenti temporanei

Tasto 3: Definizioni

Tasto 4: ROC

Tasto 5: Ufficio Radio TV

Tasto 6: Amministrazione

3.3 Contatti

**martedì giovedì e venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e
dalle ore 14.30 alle ore 17.00**

Tasto 7: Segreteria

Contact Center: tel. **06/326984 - 06/3215907- 06/3215995**

4. Attività del Co.re.com.

4.1 Conciliazioni e definizioni delle controversie

4.1.1 - Provvedimenti temporanei

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

In caso di distacco della linea voce o internet, o di malfunzionamento di qualunque tipo di utenza fissa o mobile o servizi di PayTv, o in qualunque altro caso di abuso previsto dalla Delibera AGCOM 203/18/CONS, si può chiedere al Co.re.com Lazio di adottare un provvedimento temporaneo per la riattivazione o per il ripristino del servizio o la cessazione dell'abuso.

E' necessario, per promuovere questa istanza, che l'utente, contestualmente, presenti anche l'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o dell'eventuale procedura per la definizione della controversia, in caso la conciliazione abbia già avuto esito negativo.

La proposizione di detti procedimenti, giusta la Delibera sopracitata, avviene tramite il portale informatico nazionale "Conciliaweb".

4.1 Conciliazioni e definizioni delle controversie

4.1.1 - Provvedimenti temporanei

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

Avviata l'istanza, il Co.re.com verificata l'ammissibilità della domanda, avvia il procedimento relativo, che quindi ha per obiettivo la cessazione dell'abuso o del disservizio in corso o comunque la messa in luce delle cause accertabili dello stato lamentato dall'utente. Il Corecom può adottare il provvedimento temporaneo diretto a sollecitare la fruizione corretta del servizio richiesto, incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati o della numerazione in uso, ovvero rigettare la domanda perché il fatto non costituisce abuso da parte del gestore.

In termini procedurali: entro cinque giorni lavorativi dalla presentazione della domanda l'Ufficio trasmette al gestore una richiesta di osservazioni sul lamentato, ed entro dieci giorni lavorativi dalla presentazione della domanda si adotta il provvedimento di urgenza per la cessazione del disservizio o dell'abuso, oppure la si rigetta in considerazione delle osservazioni del gestore in replica. Entro le successive 48 ore dall'adozione eventuale del provvedimento, in caso di inottemperanza del gestore, il procedimento viene trasmesso all'Agcom per quanto di sua competenza.

4.1 Conciliazioni e definizioni delle controversie

4.1.1 – Provvedimenti temporanei

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

- La presa in carico dei procedimenti avviene esclusivamente tramite portale informatico "Conciliaweb, all'indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>, previa registrazione di account personale da parte dell'utenza (è necessario avere un indirizzo mail).
- Lo stesso portale nazionale offre all'utenza un form all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/profilo/contact-us.htm> da compilarsi per richiedere assistenza in caso di difficoltà nella registrazione, e un indirizzo mail info@agcom.it per ogni altro tipo di segnalazione.
- Il Co.re.com. Lazio mette a disposizione presso la propria sede terminali PC e personale formato allo scopo di guidare all'autoregistrazione l'utenza cosiddetta "debole" (cioè che sia sprovvista di apparecchiature informatiche idonee, ovvero non sufficientemente abituata all'utilizzo delle modalità telematiche nel rapporto con la P.A.).

4.1 Conciliazioni e definizioni delle controversie

4.1.1 – Provvedimenti temporanei

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

- Dirigente: Dott. Roberto Rizzi
- Responsabile P.O.: dott.ssa Franca Cardinali (ad interim)
- Front office: Via Lucrezio Caro, 67 - Roma
- E-mail: provvedimentiurgenzaGU5@regione.lazio.it
- Pec: corecomlazio.provvtemp@cert.consreglazio.it
- Telefono: 06/3215907- 06/3215995 (tasto 2)

- Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

4.1 Conciliazioni e definizioni delle controversie

4.1.2 Conciliazioni

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

Gli utenti (persone fisiche o giuridiche) che lamentano la violazione di un proprio diritto o interesse (disservizi relativi a rete fissa, mobile, ADSL, o servizi di PayTV), possono promuovere al Co.re.com. un tentativo di conciliazione. La proposizione del tentativo di conciliazione è necessaria per l'eventuale avvio di una causa in sede civile (condizione di procedibilità).

4.1.2 Conciliazioni

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

Ad integrazione c'è la [Delibera n. 339/18/CONS](#) - Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma "Conciliaweb", ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Co.re.com. - 12 luglio 2018.

4.1 Conciliazioni e definizioni delle controversie

4.1.2 Conciliazioni

La presa in carico dei procedimenti avviene esclusivamente tramite portale informatico "Conciliaweb, all'indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>, previa registrazione di account personale da parte dell'utenza (è necessario avere un indirizzo mail).

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

Lo stesso portale nazionale offre all'utenza un form al seguente indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/profilo/contact-us.htm>, da compilarsi per richiedere assistenza in caso di difficoltà nella registrazione, e un indirizzo mail info@agcom.it per ogni altro tipo di segnalazione.

Il Co.re.com. Lazio mette a disposizione presso la propria sede terminali PC e personale formato allo scopo di guidare all'autoregistrazione l'utenza cosiddetta "debole" (cioè che sia sprovvista di apparecchiature informatiche idonee, ovvero non sufficientemente abituata all'utilizzo delle modalità telematiche nel rapporto con la P.A.).

4.1 Conciliazioni e definizioni delle controversie

4.1.2 Conciliazioni

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

- Dirigente: Dott. Roberto Rizzi
Responsabile P.O.: dott.ssa Franca Cardinali (ad interim)
- Front office: Via Lucrezio Caro, 67 - Roma
- E-mail: conciliazioni@regione.lazio.it
- Pec: corecomlazio.conciliazioni@cert.consreglazio.it
- Telefono: 06/3215907- 06/3215995 (tasto 1)

- Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

4.1 Conciliazioni e definizioni delle controversie

4.1.3 - Definizioni

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

L'istanza per la definizione della controversia deve essere presentata al Co.re.com. della propria Regione o Provincia autonoma, qualora esso sia tra quelli delegati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni allo svolgimento della funzione di definizione delle controversie.

Una volta accertato che il Co.re.com Lazio sia l'ente competente, è possibile richiedere di definire la propria controversia **se il tentativo di conciliazione si è concluso con esito negativo** (parziale o totale).

Chiesta la definizione, il relativo procedimento amministrativo si conclude con l'emissione di un provvedimento di decisione della controversia.

Note: **Delibera Agcom 203/18/CONS** 'Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche'; **Delibera Agcom 339/18/CONS** 'Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma Conciliaweb'; **Delibera Agcom 347/18/CONS** 'Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche'.

4.1 Conciliazioni e definizioni delle controversie

4.1.3 - Definizioni

La presa in carico dei procedimenti avviene esclusivamente tramite portale informatico "Conciliaweb" all'indirizzo:

<https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>,

previa registrazione di account personale da parte dell'utenza (è necessario avere un indirizzo mail).

Lo stesso portale nazionale offre all'utenza un form all'indirizzo:

<https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/profilo/contact-us.htm> da compilarsi per richiedere assistenza in caso di difficoltà nella registrazione, e un indirizzo mail info@agcom.it per ogni altro tipo di segnalazione.

Il Co.re.com. Lazio mette a disposizione presso la propria sede terminali PC e personale formato allo scopo di guidare all'autoregistrazione l'utenza cosiddetta "debole" (cioè che sia sprovvista di apparecchiature informatiche idonee, ovvero non sufficientemente abituata all'utilizzo delle modalità telematiche nel rapporto con la P.A.).

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

4.1 Conciliazioni e definizioni delle controversie

4.1.3 - Definizioni

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

-
- Dirigente: Dott. Roberto Rizzi
Responsabile: Dott. Roberto Rizzi
- Front office: Via Lucrezio Caro, 67 - Roma
- E-mail: definizioni@regione.lazio.it
- Pec: corecomlazio.definizioni@cert.consreglazio.it
- Telefono: 06/3215907- 06/3215995 (tasto 3)
- Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

4.2.1 - ROC

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

[Il Registro degli Operatori di Comunicazione](#) è un Registro unico adottato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) in base alla legge n. 249/97, con la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, l'applicazione delle norme del settore, quali quelle concernenti la disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo e il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

L'iscrizione al Roc, che costituisce fra l'altro un requisito necessario per l'accesso ai benefici erogati a favore delle attività editoriali previsti dalle leggi nazionali e regionali, ai sensi della [delibera n. 666/08/CONS](#) e s.m.i., è obbligatoria per i seguenti soggetti aventi la propria sede legale nel Lazio:

- gli operatori di rete;
- i fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (già fornitori di contenuti);
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;

4.2.1 - ROC

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità;
- le imprese di produzione di programmi radiotelevisivi;
- le imprese di distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- le agenzie di stampa a carattere nazionale; le agenzie di stampa a rilevanza nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica;
- le imprese concessionarie di pubblicità su web e altre piattaforme digitali fisse o mobili;
- gli operatori economici esercenti l'attività di call center e i soggetti terzi affidatari dei servizi di call center;
- soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione assegnate ad un operatore di rete mobile anche virtuale.

4.2.1 - ROC

*Modalità di
Fruizione ,
Modulistica e
Contatti*

- La presa in carico avviene on-line mediante registrazione, da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi e operatori di rete interessati, tramite il portale www.impresainungiorno.gov.it (accesso tramite Carta Nazionale dei Servizi – CNS).
- Esclusivamente per la richiesta di Certificazione, si deve compilare il modello 17/ROC, scaricabile sotto il sito www.corecomlazio/ROC/certificazione/17Roc ed inviarlo per raccomandata all'indirizzo Via Lucrezio Caro, 67 - 00193 – Roma, con annessa marca da bollo di 16 €.
- Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

4.2 Sistema Radio Televisivo



4.2.1 - ROC

- Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*
- Dirigente: Dott. Roberto Rizzi
 - Responsabile: Dott. Roberto Rizzi
 - Front office: Via Lucrezio Caro, 67 - Roma
 - E-mail: inforoc@regione.lazio.it.
 - Pec: corecomlazio.roc@cert.consreglazio.it

 - Telefono: 06/3215907- 06/3215995 (tasto 4)

 - Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

4.2.2 – Vigilanza emittenti televisive locali

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

La delega in materia di monitoraggio assegna al Co.re.com. compiti di vigilanza e controllo sulle emittenti televisive locali in materia di rispetto della normativa vigente.

L'attività di vigilanza sulle emittenti televisive locali è finalizzata alla raccolta sistematica dei dati e delle informazioni sui programmi trasmessi dalle emittenti locali oggetto di rilevazione ed alla loro successiva analisi, ed è lo strumento operativo indispensabile per il controllo sulla programmazione delle emittenti locali, in quanto permette la sua analisi quantitativa e qualitativa. L'attività di vigilanza si esplica su 4 specifiche Aree delegate dall'Autorità al Co.re.com.:

- obblighi di programmazione, con controllo del rispetto da parte delle emittenti di tutti gli obblighi ai quali sono soggette dalla normativa vigente in tema di programmazione, anche in merito alla concessione governativa di cui sono titolari;
- Pubblicità, con controllo del rispetto da parte delle emittenti della normativa in riferimento alla trasmissione dei messaggi pubblicitari, con particolare attenzione all'affollamento, al posizionamento e ai divieti;

4.2.2 – Vigilanza emittenti televisive locali

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

- tutela dei minori e garanzie dell'utenza, relativa al rispetto da parte delle emittenti delle disposizioni legislative in materia e, nello specifico, dei codici dedicati (TV e Minori, Media e Sport e Rappresentazioni vicende giudiziarie);
- rispetto del pluralismo socio-politico, relativo all'osservanza da parte delle emittenti dei principi generali posti a base dell'esercizio della comunicazione radiotelevisiva. Quest'area si suddivide in ulteriori due ambiti:
 - 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 c.d. par condicio.

Note: legge 31 luglio 1997, n. 249; Legge 22 febbraio 2000, n. 28; D.lgs. 31 luglio 2005, n. 177; delibera n. 538/01/CSP; Accordo quadro del 28 novembre 2017 approvato con delibera dell'Autorità 395/17/CONS; Convenzione Co.re.com. e Agcom del 05 marzo 2018.

4.2.2 Vigilanza sulle emittenti televisive locali

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

La predetta attività viene effettuata dal Co.re.com. Lazio a campione, mediante sorteggio annuale delle emittenti televisive da sottoporre a monitoraggio e prevede il visionamento h24 di un palinsesto settimanale di ogni emittente. Con riferimento all'Area del pluralismo politico ed istituzionale, al fine di disporre di dati significativi, il monitoraggio viene effettuato per un periodo di 30 gg. L'attività istruttoria prevede la possibilità di richiedere all'emittente ulteriori informazioni, registrazioni, audizioni ed indagini conoscitive e deve essere esperita nel termine di 90 gg dalla conoscenza dei fatti. In risposta all'eventuale atto di contestazione, l'emittente può accedere alla documentazione, così come può presentare eventuali memorie difensive in ossequio al suo diritto di difesa. In caso di accertata inosservanza delle disposizioni normative, il Co.re.com. istruisce il procedimento finalizzato all'eventuale adozione di provvedimenti sanzionatori da parte dell'Autorità Garante, o procede all'archiviazione del procedimento stesso, qualora non risultino inosservanze.

Il monitoraggio può avvenire non solo d'ufficio, ma anche su istanza di parte. Il Co.re.com. infatti può procedere su segnalazione, che deve consentire di individuare il segnalante, il fornitore di servizi media audiovisivi ed il comportamento oggetto di violazione.

4.2 Sistema Radio Televisivo

4.2.2 Vigilanza sulle emittenti televisive locali

- Modalità di Fruizione, Modulistica e Contatti*
- Dirigente: Dott. Roberto Rizzi
 - Responsabile: Dott. Roberto Rizzi
 - Front office: Via Lucrezio Caro, 67 – Roma
 - Pec: corecomlazio.monitoraggio@cert.consreglazio.it
 - Telefono: 06/3215907- 06/3215995 (tasto 5)
-
- Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

4.2.3 Vigilanza par condicio

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

Il Co.re.com. ha il compito di garantire il rispetto del pluralismo e della correttezza dell'informazione da parte delle emittenti radiotelevisive locali e della testata giornalistica regionale della RAI.

Il Co.re.com. stabilisce la disciplina per i programmi di informazione e comunicazione politica, distinguendo fra due diversi periodi: quello non elettorale, e quello elettorale.

Nei periodi non elettorali garantisce il rispetto delle norme sulla parità di accesso delle forze politiche ai mezzi di comunicazione.

Durante ogni tornata elettorale, o consultazione referendaria, il Co.re.com. garantisce il rispetto delle norme che regolano la comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni, garantendo la procedura per i Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) delle forze politiche, da trasmettere sulle radio e tv locali. Chiamate ad applicare la normativa sono, per la RAI, la Commissione parlamentare di vigilanza e, per le televisioni e le radio private, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Note: delibera Agcom n. 200/00/CSP, integrata dalla delibera n. 22/06/CSP; legge 28/2000 modificata dalla legge 313/2003

4.2 Sistema Radio Televisivo

4.2.3 Vigilanza par condicio

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

- La presa in carico avviene su segnalazione del soggetto politico interessato e/o d'ufficio in base all'attività di monitoraggio esperita dal Co.re.com. stesso. Il procedimento deve essere concluso nell'arco delle 48 h successive, assicurando alle parti interessate la necessaria possibilità di presentare memorie difensive.
- Dirigente: Dott. Roberto Rizzi
Responsabile: Dott. Roberto Rizzi
- Front office: Via Lucrezio Caro, 67 – Roma
- Pec: corecomlazio.tv@cert.consreglazio.it
- Telefono: 06/3215907- 06/3215995 (tasto 5)
- Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

4.2.4 Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG)

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

Nell'ambito della vigilanza sul rispetto della parità di accesso ai mezzi di comunicazione locali, durante le campagne elettorali o referendarie (c.d. par condicio), il Co.re.com. si occupa anche della gestione della procedura amministrativa relativa agli spazi che le emittenti radiotelevisive locali possono riservare ai soggetti politici per la messa in onda di messaggi autogestiti gratuiti (MAG).

I **MAG** sono messaggi gratuiti a disposizione dei soggetti politici, che vengono organizzati in modo autogestito e possono avere una durata compresa tra:

1 e 3 minuti per le emittenti televisive;

30 e 90 secondi per le emittenti radiofoniche.

Entro i limiti sopracitati la durata del messaggio resta a discrezione del soggetto politico richiedente.

I **MAG** devono rispondere ai seguenti requisiti:

- devono recare per tutta la durata la dicitura "messaggio elettorale gratuito" e l'indicazione del soggetto politico committente;

4.2 Sistema Radio Televisivo

4.2.4 Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG)

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

- non possono interrompere altri programmi, né essere interrotti;
- devono essere collocati in appositi contenitori e trasmessi in fasce orarie prestabilite;
- non possono essere trasmessi più di 2 messaggi per soggetto politico, in ciascuna giornata di programmazione, sulla stessa emittente.

Note: La disciplina dei messaggi è contenuta nella [legge 22.2.2000, n. 28](#) e nel D.M. Comunicazioni 8.4.2004 "Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo, sottoscritto dalle organizzazioni rappresentative delle emittenti radiofoniche e televisive locali, ai sensi dell'art. 11-quater, comma 2, della [legge 22 febbraio 2000, n. 28](#), come introdotto dalla legge 6 novembre 2003, n. 313". In particolare, l'art. 4 della legge 28/2000 prevede che lo Stato eroghi un rimborso alle emittenti radiofoniche e televisive locali che si siano rese disponibili a trasmettere MAG durante le campagne elettorali o referendarie. La procedura in capo al Co.re.com. si conclude con l'approvazione di una delibera recante la proposta di ripartizione dei rimborsi dei messaggi trasmessi, rendicontati dalle società esercenti le emittenti che si sono rese disponibili ad ospitare i MAG.

4.2.4 Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG)

I soggetti politici interessati a usufruire dei messaggi autogestiti gratuiti hanno tempo fino al giorno di presentazione delle candidature per comunicare la propria richiesta al Co.re.com.

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

- Dirigente: Dott. Roberto Rizzi
- Responsabile: Dott. Roberto Rizzi
Front office: Via Lucrezio Caro, 67 – Roma
- Pec: corecomlazio.tv@cert.consreglazio.it
- Telefono: 06/3215907- 06/3215995 (tasto 5)

- Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

4.2.5 Tutela dei Minori

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

La delega sulla vigilanza in materia di tutela dei minori coinvolge il Co.re.com. nella fase di raccolta delle denunce di utenti, associazioni o organizzazioni che intendano segnalare presunte violazioni alla normativa che regola il rapporto tra i minori e la programmazione radiotelevisiva locale. Le emittenti sono tenute ad astenersi dal diffondere trasmissioni che gravino allo sviluppo fisico, psichico e morale dei minori, e ad evitare la diffusione di programmi lesivi della dignità personale. Il Co.re.com. ha il compito di ricevere la segnalazione, verificare la fondatezza dei fatti contestati e predisporre una relazione articolata da trasmettere, in caso di violazione, al Dipartimento garanzie e contenzioso dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Nel caso in cui le verifiche si concludano con l'infondatezza dei fatti segnalati, il Co.re.com. archivia la denuncia. Nel caso di denunce generiche o manifestamente infondate, il Co.re.com. ne dispone l'archiviazione.

4.2.5 Tutela dei Minori

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

- La presa in carico avviene su segnalazione del soggetto interessato e/o d'ufficio in base all'attività di monitoraggio esperita dal Co.re.com. stesso.
 - Dirigente: Dott. Roberto Rizzi
 - Responsabile: Dott. Roberto Rizzi
Front office: Via Lucrezio Caro, 67 – Roma
 - Pec: corecomlazio.tv@cert.consreglazio.it
 - Telefono: 06/3215907- 06/3215995 (tasto 5)
-
- Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

4.2.6 Programmi dell'Accesso

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

Il Co.re.com. è competente in materia di "diffusione radiofonica e televisiva", uno spazio a disposizione di soggetti collettivi (partiti e gruppi rappresentati in Parlamento e in assemblee elettive locali, movimenti politici, organizzazioni associative delle autonomie locali, organizzazioni sindacali, confessioni religiose, enti ed associazioni politiche e culturali, associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, gruppi etnici e linguistici ed altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta) per attività di comunicazione. Il Regolamento disciplina l'accesso alle trasmissioni radiotelevisive regionali della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo (RAI). Al Co.re.com. competono l'istruttoria e l'esame delle richieste provenienti dai soggetti sopra indicati, nonché le deliberazioni di ammissione o esclusione dai programmi dell'accesso.

Note: legge 14 aprile 1975, n. 103, recante nuovo Regolamento per l'accesso radiotelevisivo approvato l'8 giugno 2015



4.2.6 Programmi dell'Accesso

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

- La presa in carico avviene su presentazione di domanda, nei termini stabiliti dal Co.re.com. stesso.
 - Dirigente: Dott. Roberto Rizzi
Responsabile: Dott. Roberto Rizzi
 - Front office: Via Lucrezio Caro, 67 – Roma
 - Pec: corecomlazio.tv@cert.consreglazio.it
 - Telefono: 06/3215907- 06/3215995 (tasto 5)
-
- Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

4.2.7 Diffusione dei sondaggi



*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

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. L'attività di vigilanza del Co.re.com. sui sondaggi si esplica nell'esercizio sia di un monitoraggio autonomo, sia su segnalazioni provenienti da utenti, associazioni e organizzazioni che abbiano ravvisato una violazione della normativa. Il Co.re.com. esercita la sua competenza su tutte le emittenti radiotelevisive del Lazio e, per quanto riguarda i quotidiani e i periodici, su quelli che rispondono ai criteri individuati dall'Autorità. Relativamente alla vigilanza sui sondaggi diffusi su Internet, questi rimangono di competenza esclusiva dell'AgCom. L'attività di vigilanza del Co.re.com. si concretizza, qualora sia stata segnalata una violazione, nell'avvio di un procedimento, di cui si dà comunicazione al soggetto che ha pubblicato il sondaggio e che può prevedere l'emissione di un ordine di pubblicazione, integrazione o rettifica dei dati riportati nel sondaggio stesso.

Note: Legge 22 febbraio 2000, n.28; Delibere AgCom: 200/00/CSP; 153/02/CSP; 237/03/CSP; 256/10/CONS.

4.2.7 Diffusione dei sondaggi

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

Le segnalazioni, di eventuali violazioni possono essere inoltrate al Co.re.com. Lazio con le seguenti modalità:

- invio a mezzo raccomandata A/R;
- invio a mezzo posta certificata:
corecomlazio.tv@cert.consreglazio.it
- Consegna a mano nei giorni:

**il martedì e il giovedì dalle ore 9:30 alle ore 12:30
e dalle ore 14,30 alle ore 15,30**

- Dirigente: Dott. Roberto Rizzi
Responsabile: Dott. Roberto Rizzi
Front office: Via Lucrezio Caro, 67 - Roma
- Pec: corecomlazio.tv@cert.consreglazio.it
- Telefono: 06/3215907- 06/3215995 (tasto 5)

- Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

4.2.7 Diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

Chiunque si ritenga leso nei suoi interessi morali o materiali da trasmissioni contrarie a verità ha diritto di chiedere al fornitore dei servizi di media audiovisivi lineari, all'emittente radiofonica, ovvero alle persone da loro delegate al controllo della trasmissione, che sia trasmessa apposita rettifica, purchè questa ultima non abbia contenuto che possa dar luogo a responsabilità penali. Il Co.re.com. è chiamato a pronunciarsi, su richiesta dell'interessato, se la rettifica non viene effettuata entro 48 ore dalla data di ricezione della medesima richiesta, in fascia oraria e con il rilievo corrispondenti a quelli della trasmissione che ha dato origine alla lesione. Nel caso in cui ritiene fondata la richiesta di rettifica, il Co.re.com. invia la pronuncia all'emittente, che deve trasmettere la stessa rettifica entro le 24 ore successive. L'emittente, invece, può rivolgersi al Co.re.com. se ritiene che non ricorrano le condizioni per la trasmissione della rettifica.

4.2.7 Diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale

Le segnalazioni, di eventuali violazioni possono essere inoltrate al Co.re.com. Lazio con le seguenti modalità:

- invio a mezzo raccomandata A/R;
- invio a mezzo posta certificata:
corecomlazio.tv@cert.consreglazio.it

- Consegna a mano nei giorni:

**il martedì e il giovedì dalle ore 9:30 alle ore 12:30
e dalle ore 14,30 alle ore 15,30**

- Dirigente: Dott. Roberto Rizzi
Responsabile: Dott. Roberto Rizzi
Front office: Via Lucrezio Caro, 67 - Roma
- Pec: corecomlazio.tv@cert.consreglazio.it
- Telefono: 06/3215907- 06/3215995 (tasto 5)

- Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

4.2.8 Ufficio Relazioni con il Pubblico

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

- L'U.R.P. è dedicato alle relazioni con il pubblico e alla risoluzione delle problematiche afferenti a utenti esterni, associazioni di consumatori e gestori telefonici.
- Gli orari di apertura al Pubblico sono:

**il martedì e il giovedì dalle ore 9:30 alle ore 12:30
e dalle ore 14,30 alle ore 15,30**

- Dirigente: Dott. Roberto Rizzi
 - Responsabile P.O.: dott.ssa Franca Cardinali (ad interim)
 - Front office: Via Lucrezio Caro, 67 - Roma
 - E-mail: urpcorecomlazio@regione.lazio.it
 - Pec: corecomlazio.urp@cert.consreglazio.it
 - Telefono: 06/3215907- 06/3215995 (tasto 6-7)
-
- Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it

5. Privacy e trattamento dati

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

- Il trattamento dei dati personali effettuati dal Co.re.com. è finalizzato all'erogazione dei servizi istituzionali volti a soddisfare le domande e le esigenze degli utenti nell'ambito delle attività svolte dallo stesso Co.re.com.
- **Tipologia dei dati trattati.** Dati sensibili e/o giudiziari degli utenti che si avvalgono dei servizi del Co.re.com. Lazio.
 - **Finalità del trattamento.** Il trattamento dei dati personali è finalizzato alla puntuale erogazione dei servizi istituzionali volti a soddisfare le domande e le esigenze degli utenti nell'ambito delle attività svolte dal Co.re.com.
 - **Modalità del trattamento dei dati.** Gli uffici del Co.re.com., ai fini dello svolgimento delle attività di propria competenza, acquisiscono diversi dati personali, rispettandone i modi, i limiti e i termini della normativa vigente di riferimento in maniera di trattamento e protezione

5. Privacy e trattamento dati

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

- **Persone autorizzate al trattamento dei dati:** vengono a conoscenza di determinati dati tutti i dipendenti del Co.re.com. Lazio autorizzati a trattare gli stessi per svolgere le proprie funzioni. I dati possono essere comunicati, inoltre, a collaboratori, soggetti operanti nel settore giudiziario, controparti e, in genere, a tutti quei soggetti rispetto ai quali la comunicazione degli stessi risulta necessaria ad un corretto svolgimento delle funzioni del Co.re.com. stesso.
- **Diritti dell'interessato:** sono riconosciuti, in capo alla persona fisica cui fanno riferimento i dati in possesso del Co.re.com., una serie di diritti tra i quali: i diritti di accesso, di rettifica, di cancellazione o "diritto all'oblio", di limitazione di trattamento, alla portabilità dei dati e di opposizione.
- **Informativa:** La persona fisica, cui i dati fanno riferimento, ha diritto di ricevere le informazioni relative al trattamento in forma concisa, trasparente, intellegibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro.

5. Privacy e trattamento dati

*Normativa,
Descrizione
del
Servizio,
Tutela dei
Cittadini*

Titolare del trattamento dei dati è il Consiglio Regionale con sede in via della Pisana, 131, 00163 Roma.

Delegati al trattamento dei dati sono: il Dirigente dell'Ufficio, per il Co.re.com.; i Dirigenti delle unità organizzative. Tutti i diritti dell'interessato sono disposti nella sezione 3 del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati personali.

Note: Determinazione dirigenziale n.344 del 21/05/2018 del Consiglio Regionale; Determinazione dirigenziale n.349 del 24/05/2018 del Consiglio Regionale.

Tutti i dati e le informazioni di cui viene in possesso il Co.re.com. Lazio nello svolgimento delle proprie attività sono trattati nel rispetto del D.lgs 196/2003 e successive modifiche, in ottemperanza al Regolamento europeo 2016/679, noto come Gdpr o Rgdp.

5. Privacy e trattamento dati

*Modalità di
Fruizione,
Modulistica e
Contatti*

I soggetti ai quali si riferiscono i dati personali hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione ([art. 7 del d.lgs. n. 196/2003](#)). Ai sensi del medesimo articolo si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Al fine di semplificare le modalità di inoltro e ridurre i tempi per il riscontro si invita a presentare le richieste al Co.re.com. Lazio.

- Front office: Via Lucrezio Caro, 67 – Roma
- Telefono: 06/3215907- 06/3215995 (tasto 7)

- Per saperne di più contatta il sito all'indirizzo: www.corecomlazio.it