

DELIBERAZIONE DELL'UFFICIO DI PRESIDENZA DEL CONSIGLIO REGIONALE N. 1 DEL 16 GENNAIO 2024

Approvazione della revisione della Carta dei servizi.

Il Consiglio regionale fin dal 2004 ha certificato il proprio Sistema di gestione secondo la norma internazionale ISO 9001 che è stata la prima norma che ha diffuso i "Sistemi di gestione della qualità" in Italia e nel mondo sia nel settore privato che in quello pubblico.

Gli obiettivi che il Consiglio si pose nel 2002, quando fu avviato il progetto, furono:

la diffusione di una logica di processo e di una cultura di qualità, nell'ambito delle quali ciascun ufficio e ciascuna persona sappia riconoscere che il lavoro fatto da ognuno è anche il frutto di quanto prodotto a monte da altri e deve essere utile a quanti stanno a valle del processo;

migliorare la funzionalità della struttura, definendo correttamente il sistema organizzativo in termini di compiti, ruoli e responsabilità, processi interni e di erogazione dei servizi, procedure operative, utilizzo delle risorse nei processi/servizi coinvolti;

ricercare un recupero di efficienza delle strutture, della logistica e dei processi attraverso razionalizzazioni e semplificazioni;

migliorare i servizi erogati, definendo gli standard di qualità per ogni processo/servizio coinvolto, in linea con i bisogni e le attese degli utenti interni (consiglieri e gruppi consiliari) ed esterni, rafforzando in tal modo l'immagine nel rapporto fra i propri cittadini e le istituzioni.

Alla fine della IX legislatura fu definita la prima versione della Carta dei servizi del Consiglio regionale del Veneto.

La Carta dei servizi è il documento con il quale vengono assunti una serie di impegni riguardo i propri servizi, le modalità della loro erogazione, gli standard di qualità qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Alla fine della IX legislatura, a seguito dell'approvazione del nuovo Statuto del Consiglio regionale, del nuovo regolamento e della legge regionale 31 dicembre 2012, n. 53, "Autonomia del Consiglio regionale" si è avviato il lavoro di revisione della Carta dei servizi per adeguarla alla nuova situazione.

A conclusione delle fasi di avvio della X legislatura e di completamento del riassetto organizzativo la Carta dei servizi è stata aggiornata di conseguenza.

Ora, il cambiamento delle modalità erogative di alcuni servizi, avvenuto nel corso della corrente legislatura, anche a seguito degli accorgimenti adottati durante l'emergenza sanitaria e per effetto della digitalizzazione, ha reso opportuna una revisione della Carta dei servizi. La proposta elaborata dalle strutture consiliari è stata oggetto di un'iniziativa di coinvolgimento dei consiglieri, dei gruppi e degli organi consiliari, per il tramite dei responsabili delle unità di supporto degli stessi, che hanno potuto avanzare i loro suggerimenti, in buona parte accolti, per la definizione delle modalità di erogazione dei servizi e degli standard di qualità.

Alla fine di questo lavoro è stato elaborato il documento allegato "Carta dei servizi" che fornisce, suddivisi per utente, i servizi resi dalla struttura organizzativa a supporto dell'attività del Consiglio regionale del Veneto.

La Carta dei servizi del Consiglio regionale riporta in allegato anche le Carte dei servizi erogati dal Corecom e dal Garante dei diritti della persona, predisposte dal Servizio diritti per la persona e approvate dai citati organismi, previo esperimento di una consultazione pubblica presso gli utenti.

Tale documento, oltre ad essere distribuito internamente, verrà reso disponibile sul sito internet del Consiglio regionale.

Nell'ottica del miglioramento continuo, principio della norma ISO 9001 e contenuto con riferimento ai servizi pubblici nell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, la Carta dei servizi sarà sottoposta ad eventuale revisione in virtù delle segnalazioni degli utenti e/o le proposte delle strutture consiliari.

Tutto ciò premesso, il Relatore propone di sottoporre all'approvazione dell'Ufficio di presidenza il seguente provvedimento.

L'UFFICIO DI PRESIDENZA

- vista la L.R. n. 53/2012;
- visto il D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150;
- a voti unanimi e palesi;

DELIBERA

- 1) di approvare quale parte integrante e sostanziale del presente atto quanto riportato in premessa;
- 2) di approvare la "Carta dei servizi" del Consiglio regionale del Veneto nella III edizione e di prendere atto delle Carte dei servizi del Corecom e del Garante dei diritti della persona, come da allegato al presente provvedimento;
- 3) di demandare al Segretario generale di apportare al documento di cui al punto precedente gli adeguamenti tecnici che dovessero rendersi necessari in relazione a modifiche organizzative delle strutture consiliari e/o in conseguenza di variazioni della disciplina normativa dei servizi in esso contemplati;
- 3) di pubblicare la presente deliberazione in solo oggetto sul BURVET, a cura della Segreteria generale e in forma integrale e nelle pertinenti sotto-sezioni della sezione Amministrazione trasparente del sito a cura della struttura competente.

Allegato alla deliberazione numero 1 del 16 gennaio 2024

CONSIGLIO
REGIONALE
DEL VENETO



XI LEGISLATURA



CARTA DEI
SERVIZI



CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO
XI LEGISLATURA

**CARTA
DEI SERVIZI**

Presentazione
Carta dei servizi
Organizzazione

III edizione – gennaio 2024

CONSIGLIO
REGIONALE
DEL VENETO

Palazzo Ferro Fini
San Marco 2322
Venezia

Coordinamento
Roberto Valente e Paola Rappo

A cura di
Rossana Ceci, Stefano Danieli, Carlo Giachetti,
Andrea Pagella, Paola Rappo, Alessandro Rota

con la consulenza di
Ezio Boiani (Gruppo Galgano)

Riproduzione a cura
del centro stampa
del Consiglio regionale del Veneto



*Erogazione di servizi di assistenza, consulenza e supporto al
funzionamento e alle attività istituzionali del Consiglio regionale
del Veneto, del Corecom e del Garante dei diritti della persona.*

Nessuna riproduzione, traduzione o adattamento può essere pubblicata senza citarne la fonte.



Carta dei servizi del Corecom Veneto

(estratto dalla Carta dei servizi del Consiglio regionale del Veneto)

revisione 2023

Sommario

Premessa e contesto	2
Tentativo obbligatorio di conciliazione (UG)	5
Provvedimenti temporanei (GU5)	6
Definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche	7
Monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	7
Gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	8
Accesso alla programmazione regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo- RAI VENETO	9
Assistenza al funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni del Veneto (Corecom Veneto)	9
Esercizio del diritto di rettifica	10
Messa in onda dei messaggi autogestiti a titolo gratuito (c.d. MAG) durante le campagne elettorali e referendarie	10
Monitoraggio delle emittenti televisive locali in periodo elettorale o referendario	11
Segnalazione di violazione della normativa in materia di par condicio elettorale	12
Procedura di conciliazione (UG) su istanza dell'Operatore	13

Premessa e contesto

In base alla legge regionale istitutiva (L.R. 18/2001) il Corecom Veneto è organo di consulenza e di gestione della Regione e di controllo in materia di comunicazioni, il quale svolge le seguenti funzioni proprie:

- formula, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera a) numeri 1) e 2) della legge 31 luglio 1997, n. 249, proposte di parere sullo schema di piano nazionale di assegnazione e di ripartizione delle frequenze trasmesso alla Regione, nonché sui bacini di utenza e sulla localizzazione dei relativi impianti;
- formula proposte di parere sul progetto di rete televisiva senza risorse pubblicitarie di cui all'articolo 3, comma 9, della legge n. 249/1997;
- esprime parere preventivo sui provvedimenti che la Regione adotta per disporre agevolazioni a favore di emittenti radiotelevisive, di imprese di editoria locale e di comunicazioni operanti nella regione;
- esprime parere preventivo sui disegni di legge regionali disciplinanti in tutto o in parte la materia rientrante nel settore delle comunicazioni;
- esprime ogni altro parere richiesto dagli organi regionali o previsto da leggi e regolamenti in materia di comunicazioni;
- cura il monitoraggio e l'analisi delle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito nazionale e locale;
- formula proposte in ordine a forme di collaborazione fra la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, la Regione, le istituzioni e gli organismi culturali o gli organismi operanti nel settore dell'informazione, nonché sui contenuti delle convenzioni che possono essere stipulate dalla Regione con i concessionari privati in ambito locale;
- formula proposte e assume ogni opportuna iniziativa nell'ambito delle attività di formazione e di ricerca in materia di informazione e comunicazione radiotelevisiva e multimediale, a livello regionale e locale, sentendo l'ordine dei giornalisti e dell'Associazione della stampa del Veneto, tramite conferenze regionali sull'informazione e comunicazione e attraverso la stipula di convenzioni con Università, organismi specializzati pubblici e privati, studiosi ed esperti;
- cura ricerche e rilevazioni sull'assetto e sul contesto socioeconomico delle imprese operanti a livello regionale nelle comunicazioni;
- attua idonee forme di consultazione, sulle materie di competenza, con la sede regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, con le associazioni delle emittenti private, con le associazioni dell'editoria locale, con le associazioni degli utenti, con la Commissione regionale per le pari opportunità, con l'Ordine dei giornalisti, con gli Organi dell'Amministrazione scolastica, con l'Associazione Stampa del Veneto e con gli altri eventuali soggetti collettivi interessati alle comunicazioni;
- cura, avvalendosi anche delle segnalazioni che i Comuni titolari del rilascio delle relative concessioni e i gestori degli impianti sono tenuti a inviare, la tenuta dell'archivio dei siti delle postazioni emittenti radiotelevisive nonché degli impianti di trasmissione e/o ripetizione dei segnali di telefonia fissa e mobile;
- regola l'accesso radiofonico e televisivo regionale di cui alla legge 14 aprile 1975, n. 103 "Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva" e successive modificazioni;
- cura la tenuta e l'aggiornamento del Registro regionale delle imprese radiotelevisive;

- vigila, in collaborazione con l’Agenzia regionale per la protezione dell’ambiente (ARPAV) e gli altri organismi a ciò preposti, sul rispetto della normativa nazionale e regionale relativa ai tetti di radiofrequenze compatibili con la salute umana e verifica che tali tetti, anche per effetto congiunto di più emissioni elettromagnetiche, non siano superati.

Il Corecom è altresì organo funzionale dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ed in tale veste svolge su delega della stessa Autorità (delibera Agcom n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022), le seguenti funzioni di governo, garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni:

- tutela e garanzia dell’utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di educazione all’utilizzo dei media decentrate sul territorio nazionale da svolgersi nell’ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall’Autorità, anche in raccordo con altre istituzioni nazionali, tenendo conto delle attività di *media education* promosse dagli stessi CO.RE.COM. nell’ambito di funzioni proprie previste dalle rispettive leggi regionali;
- esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell’articolo 35 del TUSMA;
- vigilanza sul 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, limitatamente alle controversie tra enti gestori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti, e assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi degli artt. 3 e ss. del “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, di cui alla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.;
- definizione delle controversie indicate all’articolo 14 del “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, di cui alla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., a esclusione di quelle concernenti operatori o utenti di altri Stati dell’Unione Europea di cui all’art. 25, comma 6, del Codice delle comunicazioni elettroniche e di quelle di cui all’art. 22, comma 1, del Regolamento di procedura. Ai fini del conferimento di tale delega, ciascun CO.RE.COM., nell’ambito della propria organizzazione interna, deve garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia e, nell’ambito di questa, tra competenze istruttorie e decisorie. Al procedimento per la definizione delle controversie si applicano, in quanto compatibili, le norme del citato Regolamento;
- vigilanza 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 dal TUSMA, come integrato dai Regolamenti attuativi dell’Autorità;
- gestione delle posizioni degli operatori nell’ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione secondo le linee guida fissate dall’Autorità e sotto il coordinamento della medesima. La delega comprende lo svolgimento, nell’ambito della rispettiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all’interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

Inoltre, il Comitato gestisce i fondi assegnati alla Regione del Veneto dal Ministero dello Sviluppo Economico, per i rimborsi alle emittenti radiotelevisive per la trasmissione di messaggi elettorali autogestiti a titolo gratuito (MAG), durante le campagne elettorali e referendarie.

Il Comitato ha autonomia gestionale e operativa in conformità con le disposizioni in materia di amministrazione e contabilità, nell'ambito delle previsioni contenute nel programma annuale di attività - che il Comitato è chiamato a predisporre entro il 15 settembre dell'esercizio precedente a quello di riferimento - e della corrispondente dotazione finanziaria iscritta in bilancio.

Il Comitato è assistito da un'apposita struttura del Consiglio regionale, preposta al suo funzionamento e dotata di indipendenza funzionale. La dotazione organica della struttura operativa del Comitato, organizzativamente collocata nell'ambito della Sezione Diritti della Persona - aggiornata al momento della redazione del presente programma - è rappresentata nella tabella seguente:

Per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite, il Comitato dispone annualmente di una dotazione finanziaria alla quale concorrono sia risorse del bilancio regionale sia trasferimenti di AGCOM e del Ministero dello Sviluppo Economico.

Tentativo obbligatorio di conciliazione (UG)

Descrizione servizio	Controversie tra utenti ed organismi di telecomunicazione, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere AGCOM, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi. Tentativo obbligatorio di conciliazione.
Struttura competente	Unità Conciliazioni Corecom telefono 1451 posta elettronica: conciliazioni.corecom@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	L'utente deve accedere alla piattaforma Conciliaweb tramite le proprie credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o C.I.E. (Carta di identità elettronica). Deve quindi compilare la domanda di conciliazione (UG). Una volta inserita l'istanza verrà generato un fascicolo elettronico, con un numero identificativo. Da quel momento le parti potranno consultare il fascicolo per avere evidenza di tutti gli eventi che lo riguardano. Ogni volta che si verifica un nuovo evento un messaggio di alert avviserà le parti tramite email o SMS.
Standard di qualità:	
tempestività	Il Co.re.com qualora rilevi, anche su segnalazione dell'Operatore, una causa di inammissibilità dell'istanza, ne dà comunicazione alla parte istante, che ha la facoltà di correggere o integrare l'istanza entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione ovvero fino al momento dell'udienza se fissata in data anteriore a detto termine. Decorso tale termine, o nel corso dell'udienza se anteriore, qualora la causa di inammissibilità non sia stata eliminata, il Corecom comunica alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione. Il Co.Re.Com. comunica alle parti il nome del Conciliatore designato entro venti giorni dalla proposizione dell'istanza, nel caso di conciliazioni semplificate, o, comunque, prima dell'udienza, negli altri casi.
accessibilità	Il Co.re.com offre, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento applicativo, un servizio di assistenza all'utenza che si realizza mettendo a disposizione presso la sede del CORECOM competente e presso gli URP del Veneto (Belluno, Rovigo, Padova, Treviso, Vicenza e Verona), la strumentazione e il supporto di personale idonei a garantire l'accesso alla piattaforma. La strumentazione consiste in almeno una postazione dotata delle caratteristiche necessarie per l'accesso al sistema, nel rispetto della normativa vigente in materia di accesso ai servizi informatizzati della Pubblica Amministrazione, con particolare riguardo a quanto previsto nella sezione III del capo V del CAD. 4. Agli utenti deboli è assicurata la possibilità di presentare l'istanza e ogni altra documentazione, nonché di partecipare alle udienze, presso le sedi dei CORECOM o altri punti di accesso fisico con adeguata assistenza.

contenuto/ efficacia	<p>Prima dell'avvio della procedura di conciliazione vera e propria le parti, senza l'intervento di un conciliatore del Co.re.com, possono scambiarsi proposte per la composizione transattiva della controversia (negoziazione diretta) tramite la piattaforma. Se l'esito di tale attività di negoziazione è favorevole, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto che utente e operatore firmano elettronicamente, con la conseguente archiviazione del procedimento.</p> <p>Ove la negoziazione diretta non porti a un accordo transattivo, ha avvio la fase di conciliazione. La conciliazione avviene in forma semplificata, tramite uno scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il conciliatore, ove riguardi le materie indicate all'art. 8 del Regolamento. Per tutte le altre materie, la conciliazione si svolge in videoconferenza, accedendo a una stanza virtuale riservata, cliccando sul link indicato nel fascicolo elettronico, o tramite comunicazione a distanza. In udienza le parti intervengono personalmente, ma possono farsi rappresentare da soggetti delegati. Se la conciliazione ha esito positivo, il conciliatore redige un verbale - titolo esecutivo a tutti gli effetti - in cui si prende atto dell'accordo che conclude la controversia. Diversamente, se in udienza non si raggiunge l'accordo su tutti o su alcuni dei punti controversi, il conciliatore, sempre tramite verbale, attesta l'esito negativo della conciliazione.</p>
-------------------------	---

Provvedimenti temporanei (GU5)

Descrizione servizio	Controversie tra utenti ed organismi di telecomunicazione, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere AGCOM, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi. Ripristino servizio sospeso.
Struttura competente	Unità Conciliazioni Corecom telefono 1451 posta elettronica: conciliazioni.corecom@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Nel caso in cui l'istante subisca la sospensione del servizio telefonico o altre forme di abuso, contestualmente alla proposizione dell'istanza di conciliazione, può chiedere al Co.Re. Com. l'adozione di provvedimenti temporanei finalizzati alla risoluzione del disservizio lamentato. In questo caso l'utente deve utilizzare un modello, denominato Provvedimento temporaneo GU5. Verrà generato un fascicolo elettronico, con un numero identificativo. Da quel momento le parti potranno consultare il fascicolo per avere evidenza di tutti gli eventi che lo riguardano. Ogni volta che si verifica un nuovo evento un messaggio di alert avviserà le parti tramite email o SMS.
Standard di qualità:	
tempestività	Il Co.re.com entro due giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza (Gu5) assegna il responsabile dell'istruttoria ed entro 10 giorni in caso di accoglimento della richiesta adotta un provvedimento temporaneo per il ripristino della funzionalità del servizio; nel caso di non accoglimento della richiesta adotta un provvedimento di rigetto ed in caso di ripristino del servizio o rinuncia dell'istante emette un provvedimento di archiviazione.

contenuto/ efficacia	<p>Dopo l'assegnazione da parte del Corecom del formulario GU5 l'Operatore, nei 5 giorni successivi, può produrre eventuali memorie o documentazione. informazioni anche a operatori terzi che risultino coinvolti nella controversia. Nel caso in cui risulti che la sospensione dipende dal comportamento di uno o più operatori diversi da quello indicato nell'istanza, il Corecom può estendere il procedimento nei confronti di tali operatori. I provvedimenti temporanei adottati devono essere eseguiti entro il termine da essi indicato. In caso di inottemperanza il Corecom competente ne informa tempestivamente l'Autorità per l'applicazione della sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/1997.</p> <p>Se la parte convenuta non compare in udienza, il Conciliatore dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura di conciliazione. Se la parte istante o entrambe le parti non compaiono in udienza, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e il procedimento è archiviato, salvo i casi di giustificato impedimento, prontamente comunicati all'Ufficio, per i quali può disporsi un rinvio.</p>
-------------------------	---

Definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche

Descrizione Servizio	Definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.
Struttura competente	Corecom Veneto telefono 1662 posta elettronica: definizioni.corecom@consiglioveneto.it
	Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere al CORECOM di definire la controversia compilando un'apposita istanza, tramite la piattaforma on-line ConciliaWeb.
Standard di qualità:	
tempestività	Il CORECOM, verificata l'ammissibilità dell'istanza, entro venti giorni dal ricevimento della stessa comunica alle parti l'avvio del procedimento. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è di centottanta giorni decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.
contenuto/ efficacia	Il servizio viene erogato direttamente dalla struttura competente che 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.

Monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale

Descrizione servizio	Monitoraggio e vigilanza sul rispetto della normativa di settore da parte dei soggetti operanti nel sistema radiotelevisivo locale con particolare riferimento alle disposizioni vigenti in materia di obblighi di programmazione, comunicazione commerciale audiovisiva e garanzia dell'utenza inclusa la tutela dei minori.
----------------------	---

Struttura competente	Unità monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva e ROC telefono 1666 posta elettronica: corecom@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Comunicazioni, della Guardia di Finanza e degli Ispettorati territoriali del Ministero dello Sviluppo Economico.
Standard di qualità:	
tempestività	La notifica dell'atto di accertamento e contestazione deve intervenire entro il termine di 90 giorni dalla formale conoscenza dei fatti da valutare. Entro i 90 giorni successivi alla notifica dell'atto di accertamento e contestazione deve essere quindi trasmessa all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una relazione illustrativa delle risultanze istruttorie con la conseguenziale proposta di archiviazione o irrogazione della sanzione.
contenuto/efficacia	Spetta al Corecom lo svolgimento dell'attività di registrazione (24 ore su 24), l'analisi e la valutazione dell'emesso, nonché la prima parte del procedimento sanzionatorio che si sviluppa con l'accertamento della violazione e la contestazione della stessa al fornitore di servizi media audiovisivi. Attraversando una fase di contraddittorio con la parte, il procedimento si conclude poi con la trasmissione all'Autorità di una relazione finale contenente la proposta di adozione del provvedimento sanzionatorio ovvero di archiviazione.

Gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

Descrizione servizio	Il Corecom aggiorna e gestisce a livello regionale il Registro degli Operatori di Comunicazione utilizzando un sistema informativo automatizzato fornito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Tutte le istanze e le comunicazioni previste dal regolamento Agcom sono attualmente predisposte ed inviate in forma esclusivamente telematica attraverso il portale www.impresainungiorno.gov.it
Struttura competente	Unità monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva e ROC telefono 1666 posta elettronica: corecom@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	D'ufficio (limitatamente alla cancellazione degli operatori che risultino cessati dal Registro delle Imprese) o su istanza dell'operatore di comunicazione.
Standard di qualità:	
tempestività	Salvi i casi di sospensione necessari per acquisire eventuale documentazione integrativa, il Corecom provvede ad evadere le istanze pervenute entro 30 giorni dalla loro presentazione. La cancellazione d'ufficio dell'operatore è disposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione informatizzata della cessazione dell'attività nel Registro delle Imprese.
contenuto/efficacia	Le attività di gestione del ROC di competenza del Corecom comprendono: <ul style="list-style-type: none"> – l'iscrizione degli operatori previa verifica della sussistenza dei requisiti richiesti; – l'aggiornamento del Registro con eventuale cancellazione delle imprese non più in possesso dei requisiti di legge; – il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro stesso.

Accesso alla programmazione regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo- RAI VENETO

Descrizione servizio	Attività volta a consentire ai soggetti collettivi, rientranti nelle categorie specificamente individuate dalla legge, l'accesso alla programmazione a diffusione regionale del concessionario pubblico radiotelevisivo (RAI VENETO) mediante trasmissioni autogestite.
Struttura competente	Unità Supporto Corecom telefono: 041 2701672 - 2701663 posta elettronica: corecom@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta del soggetto collettivo organizzato, in conformità al modello allegato al Regolamento adottato dal Comitato.
Standard di qualità:	
tempestività	I soggetti collettivi devono trasmettere la domanda entro e non oltre il primo giorno non festivo del mese precedente quello di inizio del trimestre cui si riferisce la domanda. L'ufficio provvede sollecitamente alla formulazione della proposta di graduatoria che viene inserita all'ordine del giorno della prima seduta utile del Comitato; successivamente l'ufficio provvede sollecitamente all'invio delle comunicazioni di ammissione/esclusione ai soggetti collettivi, alla RAI ed alla Sottocommissione parlamentare per l'accesso radiotelevisivo; una volta pervenute tutte le registrazioni l'ufficio provvede a redigere l'istruttoria che viene inserita all'ordine del giorno della prima seduta utile del Comitato. In seguito l'ufficio provvede sollecitamente all'invio del proprio parere alla sede regionale per la RAI unitamente alle registrazioni visionate; la sede regionale provvede ad inviare le registrazioni alla struttura centrale di RAI Parlamento e, una volta ricevuta l'approvazione, alla messa in onda nel trimestre di riferimento.
contenuto/efficacia	Il Comitato è affiancato dall'Ufficio nell'attività di riconoscimento e garanzia, ai soggetti individuati dalla legge, l'esercizio del diritto di accesso alla programmazione a diffusione regionale del concessionario pubblico radiotelevisivo (RAI VENETO).

Assistenza al funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni del Veneto (Corecom Veneto)

Descrizione servizio	Predisposizione ordine del giorno delle sedute del Comitato, convocazione, verbalizzazione delle sedute e trasmissione delle decisioni agli uffici.
Struttura competente	Unità Supporto Corecom telefono: 041 2701672 - 2701663 posta elettronica: corecom@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta del Presidente del Comitato con predisposizione della proposta di ordine del giorno da parte del Dirigente dell'Ufficio.
Standard di qualità:	

tempestività	nello stesso giorno della richiesta del Presidente l'ufficio provvede ad inviare il preavviso di convocazione; segue l'invio della lettera di convocazione non appena presa visione dell'ordine del giorno firmato dal Presidente.
contenuto/ efficacia	Il Presidente del Comitato è affiancato dall'Ufficio nell'attività di gestione dell'organo collegiale.

Esercizio del diritto di rettifica

Descrizione servizio	Supporto al Comitato nell'esame delle richieste di rettifica da parte di chiunque si ritenga leso nei propri interessi morali, quali in particolare l'onore e la reputazione, o materiali da trasmissioni radiotelevisive locali contrarie a verità.
Struttura competente	Ufficio Supporto Corecom telefono: 041 2701672 - 2701663 posta elettronica: corecom@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta del soggetto che si ritenga leso nei propri interessi morali o materiali da una trasmissione radiofonica o televisiva locale (compresa RAI VENETO); su richiesta della emittente televisiva o radiofonica che ritenga che non ricorrano le condizioni per la rettifica.
Standard di qualità:	
tempestività	Il Comitato si pronuncia entro 5 giorni. Se il Comitato ritiene fondata la richiesta, emana l'ordine di rettifica che deve essere messa in onda entro le ventiquattro ore successive. Nella prima seduta utile, il Comitato esamina l'istruttoria in merito all'avvenuta oppure alla mancata ottemperanza all'ordine di rettifica assumendo una delle seguenti decisioni: <ul style="list-style-type: none"> – presa d'atto dell'avvenuta ottemperanza all'ordine di rettifica, con conseguente chiusura del procedimento e dandone comunicazione all'AGCOM; – presa d'atto dell'intenzione di non ottemperare all'ordine di rettifica oppure della mancata comunicazione da parte della emittente, con conseguente trasmissione della pratica all'AGCOM. L'ufficio provvede sollecitamente ad inviare all'AGCOM la decisione del Comitato, dandone comunicazione anche al soggetto segnalante e all'emittente radiofonica o televisiva.
contenuto/ efficacia	Il Comitato è affiancato dall'Ufficio nell'attività di controllo in merito all'avvenuta oppure alla mancata ottemperanza all'ordine di rettifica.

Messa in onda dei messaggi autogestiti a titolo gratuito (c.d. MAG) durante le campagne elettorali e referendarie

Descrizione servizio	Autorizzazione alla messa in onda dei messaggi autogestiti a titolo gratuito sulle emittenti televisive e radiofoniche locali. Determinazione ed erogazione dei rimborsi ministeriali spettanti alle emittenti.
----------------------	---

Struttura competente	Unità Supporto Corecom telefono: 041 2701672 - 2701663 posta elettronica: corecom@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Su richiesta delle radio e televisioni locali che comunicano l'intenzione di trasmettere messaggi a titolo gratuito (utilizzando il modello MAG 1 dell'AGCOM); su richiesta dei soggetti politici di trasmettere i propri messaggi autogestiti gratuiti (utilizzando il modello MAG 3 dell'AGCOM); su richiesta delle radio e televisioni locali di erogazione del successivo rimborso ministeriale (utilizzando modello predisposto dal Tavolo tecnico dei Dirigenti dei Corecom).
Standard di qualità:	
tempestività	<u>Trasmissione dei messaggi autogestiti gratuiti</u> entro il termine stabilito dalla relativa delibera AGCOM le emittenti radiotelevisive manifestano al Corecom la propria disponibilità alla messa in onda dei messaggi; entro il successivo termine stabilito dalla relativa delibera AGCOM i soggetti politici indicano al Corecom le emittenti scelte per la messa in onda dei propri messaggi. Terminata l'istruttoria sull'ammissibilità delle richieste l'ufficio procede sollecitamente al sorteggio per l'ordine di collocazione dei messaggi nella programmazione radiotelevisiva. <u>Determinazione ed erogazione dei rimborsi ministeriali</u> le emittenti radiotelevisive inviano al Corecom le rendicontazioni dei messaggi effettivamente trasmessi, come attestati congiuntamente dalla emittente e dal soggetto politico; al termine della verifica delle rendicontazioni l'Ufficio predispone un prospetto riportante gli importi spettanti a ciascuna emittente, sulla scorta di quanto stanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico. Successivamente il prospetto viene presentato per l'approvazione del Comitato; segue l'adozione del decreto di impegno di spesa e di autorizzazione alla liquidazione dei rimborsi.
contenuto/efficacia	Il Comitato è affiancato dall'Ufficio nell'attività volta a consentire ai soggetti politici la messa in onda gratuita dei propri messaggi in occasione delle campagne elettorali e referendarie. L'Ufficio altresì affianca il Comitato nell'attività di determinazione ed erogazione del rimborso ministeriale alle emittenti radiotelevisive locali.

Monitoraggio delle emittenti televisive locali in periodo elettorale o referendario

Descrizione servizio	Attività di monitoraggio e successiva attività istruttoria per le decisioni del Comitato volte ad assicurare l'equilibrio tra i soggetti politici nel corso delle trasmissioni televisive di informazione durante le campagne elettorali e referendarie.
Struttura competente	Unità Supporto Corecom telefono: 041 2701672 - 2701663 posta elettronica: corecom@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	Su decisione del Comitato, il quale approva anche l'elenco delle emittenti televisive locali da monitorare.
Standard di qualità:	

tempestività	<p><u>Attività di monitoraggio (nel corso delle campagne elettorali o referendarie)</u>: la ditta incaricata dell'esame delle trasmissioni televisive procede all'invio del report con cadenza settimanale. Ciascun report viene redatto cumulando i dati rilevati nei report precedenti. L'esame del report settimanale viene inserito all'ordine del giorno della prima seduta utile del Comitato, che procede al riscontro di eventuali ipotesi di squilibrio informativo. L'ufficio provvede tempestivamente a far pervenire alle emittenti televisive locali interessate gli eventuali inviti al riequilibrio formulati dal Comitato (l'emittente può inviare delle controdeduzioni a quanto segnalato, qualora lo ritenga opportuno); in ogni caso, procede ad inviare settimanalmente a ciascuna emittente monitorata la parte del report relativa alla propria programmazione.</p> <p><u>Procedimento sanzionatorio (al termine delle campagne elettorali o referendarie)</u>: la ditta incaricata dell'esame delle trasmissioni televisive procede all'invio del report finale, che riporta i dati dell'intero periodo (30 giorni) di monitoraggio. L'esame del report finale viene inserito all'ordine del giorno della prima seduta utile del Comitato, che procede a verificare per ciascuna emittente se vi sia stato un sostanziale equilibrio tra i soggetti politici disponendo, in caso contrario, l'avvio d'ufficio del procedimento sanzionatorio. A seguito della decisione del Comitato, l'ufficio provvede tempestivamente ad invitare l'emittente, ritenuta in situazione di squilibrio informativo, a formulare le proprie controdeduzioni. L'ufficio procede all'istruttoria sottoponendone l'esito al Comitato nella prima seduta utile; il Comitato assume la decisione di proporre all'AGCOM l'archiviazione del procedimento oppure di ritenere la sussistenza della violazione in materia di par condicio elettorale. L'ufficio provvede tempestivamente a far pervenire all'AGCOM la proposta del Comitato; una volta pervenuta la decisione dell'AGCOM, l'ufficio provvede a darne comunicazione al Comitato nella prima seduta utile.</p>
contenuto/ efficacia	Il Comitato è affiancato dall'Ufficio nell'attività di vigilanza sul rispetto, da parte delle emittenti televisive locali, dell'equilibrio informativo dei programmi di informazione nel corso delle campagne elettorali e referendarie.

Segnalazione di violazione della normativa in materia di par condicio elettorale

Descrizione servizio	Attività istruttoria per consentire la verifica, da parte del Comitato, della sussistenza delle violazioni della normativa in materia di par condicio elettorale commesse da emittenti radiotelevisive locali o da pubbliche amministrazioni
Struttura competente	Unità Supporto Corecom telefono: 041 2701672 - 2701663 posta elettronica: corecom@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	su segnalazione del soggetto politico interessato; d'ufficio in caso di nota pervenuta da un soggetto privato oppure da una pubblica autorità
Standard di qualità:	
tempestività	entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione/nota: valutazione della ammissibilità della segnalazione/nota e richiesta di controdeduzioni alla emittente radiotelevisiva/pubblica amministrazione; entro 3 giorni lavorativi al pervenire delle controdeduzioni: richiesta di convocazione del Comitato; entro 1 giorno lavorativo dalla decisione del Comitato: invio all'AGCOM della decisione con la quale il Comitato propone di ritenere accertata la violazione oppure di archiviare il procedimento

contenuto/ efficacia	Il Comitato è affiancato dall'Ufficio nell'attività di vigilanza sul rispetto, da parte delle pubbliche amministrazioni o delle emittenti radiotelevisive, della par condicio nel corso delle campagne elettorali e referendarie.
-------------------------	---

Procedura di conciliazione (UG) su istanza dell'Operatore

Descrizione servizio	La procedura ha l'obiettivo di gestire le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.
Struttura competente	Unità Conciliazioni Corecom telefono 1451 posta elettronica: conciliazioni.corecom@consiglioveneto.it
Modalità di erogazione	L'operatore, qualora intenda avviare una procedura di conciliazione ai sensi dell'articolo 2 della Delibera 203/18/cons e s.m.i, l'operatore presenta apposita istanza al CORECOM competente ai sensi dell'articolo 3, comma 2.
Standard di qualità:	
tempestività	Il CORECOM, qualora ravvisi una causa di inammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dalla presentazione della stessa, dichiara, con atto motivato, l'improcedibilità del tentativo di conciliazione, comunicandolo all'istante. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità della domanda, comunica alle parti, anche con modalità telematiche, l'avviso di convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione, da tenersi non prima di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione.
contenuto/ efficacia	L'istante che intenda rinunciare all'esperimento del tentativo di conciliazione ne dà comunicazione al CORECOM al più presto, e comunque con almeno cinque giorni di anticipo rispetto alla data fissata per l'udienza. In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante. Le parti possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia, corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante. Le parti possono partecipare all'udienza in videoconferenza o tramite strumenti telematici, ove tecnicamente possibile. In tale caso, il verbale è sottoscritto dalla parte che partecipa a distanza mediante apposizione di firma digitale. Se la conciliazione ha esito positivo, il conciliatore redige un verbale - titolo esecutivo a tutti gli effetti - in cui si prende atto dell'accordo che conclude la controversia. Diversamente, se in udienza non si raggiunge l'accordo su tutti o su alcuni dei punti controversi, il conciliatore, sempre tramite verbale, attesta l'esito negativo della conciliazione.