



CARTA DEI SERVIZI

2013

Ottobre 2013

Indice

Presentazione	3
1. Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Toscana	
Attività e funzioni	5
Organizzazione e risorse	7
Principi ispiratori	8
Sede ed orari di accesso	10
2. Attività proprie	11
3. Attività delegate	14
4. Rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie	20

Presentazione

Con la predisposizione della Carta dei Servizi il Corecom Toscana, oltre ad adempiere ad una prescrizione normativa, stabilisce l'opportuno rapporto con la sua numerosa ed articolata utenza, impegnandosi al rispetto dei tempi dei procedimenti amministrativi e all'erogazione di servizi di qualità.

Gli utenti del Corecom sono vari e di diversa natura. In sintesi presso il Corecom si recano cittadini, sia in qualità di consumatori che di operatori economici, che intendono avvalersi dei servizi di conciliazione e definizione per la risoluzione delle controversie con i gestori dei servizi di telecomunicazione, ma anche le aziende televisive della regione per la presentazione delle domande ai contributi ministeriali.

Una utenza, pertanto, composta da cittadini/utenti ma anche da soggetti giuridici, talvolta portatori di interessi diffusi come, ad esempio, quelle associazioni che presentano la domanda per partecipare alle trasmissioni per l'accesso all'interno del palinsesto della Rai regionale, ma anche quelle pubbliche amministrazioni locali attente affinché il Corecom vigili correttamente sul rispetto della par condicio nei periodi di campagna elettorale e referendaria.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Toscana, organo di consulenza e di gestione della Regione in materia di comunicazione, svolge altresì funzioni delegate dall'Agcom, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed ulteriori compiti istruttori per conto del Ministero delle Comunicazioni. Tale impianto giuridico lo pone al centro di procedimenti amministrativi con una moltitudine di utenti, portatori di diritti soggettivi ma anche di interessi legittimi.

Infine, oltre ai procedimenti amministrativi descritti nella presente Carta dei Servizi il Corecom sviluppa, nell'ambito delle funzioni proprie, progetti di diffusione ed informazione nel complesso sistema della comunicazione regionale che lo relaziona con pubbliche amministrazioni, enti, istituzioni e cittadini, in qualità di organo di consulenza e gestione della Regione.

Auspichiamo che la presente Carta dei Servizi, che riporta anche i risultati di un'indagine di rilevazione della *customer satisfaction* sul livello di gradimento dei servizi, possa garantire i nostri cittadini/utenti affinché il loro rapporto con questa pubblica amministrazione risulti sempre più trasparente, tempestivo ed efficiente.

Il Presidente
Sandro Vannini

2. Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Toscana

Attività e funzioni

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Toscana, disciplinato dalla legge regionale 25 giugno 2002 n. 22, è organo di consulenza e di gestione della Regione in materia di comunicazione, organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e svolge anche compiti istruttori per conto del Ministero delle Comunicazioni.

Tra le funzioni gestionali, si segnalano quelle relative all'accesso radiofonico e televisivo regionale e l'istruttoria per la concessione dei contributi ministeriali alle emittenti televisive locali. Di particolare delicatezza sono i compiti di vigilanza e controllo sul rispetto della legge 28/2000 ("par condicio") in occasione delle campagne elettorali politiche, amministrative e referendarie.

Ogni anno il Corecom presenta al Consiglio regionale il Programma di attività per l'anno successivo, contenente l'indicazione delle indagini, delle ricerche, dei seminari e delle manifestazioni che si intendono realizzare per svolgere un'attività conoscitiva d'ausilio per la formazione delle politiche di comunicazione in Toscana e che consenta una conoscenza approfondita del comparto delle comunicazioni nel quadro della società e dell'economia regionali.

Tra le funzioni proprie o svolte per conto del Ministero dello Sviluppo Economico, quelle che hanno una rilevanza esterna, con impatto sui cittadini, associazioni o operatori locali della comunicazione sono:

- gestione dell'accesso radiotelevisivo regionale sulla Rai regionale;
- incentivazione all'innalzamento della qualità dei prodotti audiovisivi anche attraverso l'emanazione di bandi e concorsi;
- istruttoria per la concessione dei contributi ministeriali alle emittenti televisive locali;
- vigilanza in materia di par condicio sull'emittenza radiotelevisiva locale.

Per l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni il Corecom svolge le seguenti funzioni delegate:

- esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione in ambito locale;
- gestione a livello locale del Registro degli Operatori della Comunicazione (ROC)
- tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;

- vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale;
- tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori dei servizi di telecomunicazioni;
- definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione.

Organizzazione e risorse

Il Comitato

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Toscana è costituito da cinque componenti, compreso il Presidente, scelti fra persone in possesso dei necessari requisiti di competenza ed esperienza nel settore della comunicazione nei suoi aspetti culturali, giuridici, economici e tecnologici, documentati e appositamente valutati. Il Comitato resta in carica cinque anni e non è rieleggibile.

Il Presidente è nominato dal Presidente della Giunta regionale di concerto con il Presidente del Consiglio regionale. Gli altri quattro componenti sono eletti dal Consiglio regionale.

Il Presidente

Il Presidente del Corecom rappresenta il Comitato, convoca il Comitato, determina l'ordine del giorno delle sedute, le presiede, ne sottoscrive i verbali e le deliberazioni in esse adottate, cura i rapporti con gli organi della Regione, con l'Autorità e gli altri organi statali.

In caso di assenza o di impedimento del Presidente, le relative funzioni sono esercitate dal Vicepresidente.

La struttura di assistenza

Per l'esercizio delle sue funzioni il Corecom si avvale di un'apposita struttura istituita presso il Consiglio regionale. Attualmente il Settore "Analisi di fattibilità per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore civico, al Corecom e all'Autorità per la partecipazione" è inquadrato all'interno della Direzione di Area "Assistenza istituzionale" ed è attualmente composto da 19 unità di personale a tempo indeterminato oltre al Dirigente.

Dotazione finanziaria

Per l'esercizio delle funzioni proprie il Corecom dispone della dotazione finanziaria ad esso assegnata nell'ambito del bilancio del Consiglio regionale.

Per l'esercizio delle funzioni delegate il Corecom dispone delle risorse concordate con l'Autorità nelle convenzioni con cui sono conferite le deleghe. Le risorse assegnate e trasferite dall'Autorità sono iscritte nel bilancio della Regione e confluiscono nel bilancio del Consiglio regionale.

Principi ispiratori

Eguaglianza

Il Corecom, inteso sia come organismo collegiale che come struttura di assistenza, nell'erogazione dei propri servizi, si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il Corecom garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità

I criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità guidano l'erogazione dei servizi offerti dal Corecom della Toscana agli utenti e le relazioni con i diversi soggetti con cui si rapporta.

Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici da parte del Corecom, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore e delle esigenze organizzative del Consiglio regionale, è continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Corecom adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Laddove previsto dalla normativa, gli utenti hanno diritto di scegliere se rivolgersi al Corecom o ad altri soggetti che erogano lo stesso tipo di servizio.

Partecipazione

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Corecom che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa nazionale e regionale vigente. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Gli utenti dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie con gli operatori dei servizi di telecomunicazione possono esprimere la propria valutazione del livello qualitativo della prestazione offerta attraverso la compilazione facoltativa di un questionario di *customer satisfaction*.

Tutela della privacy

Tutti i dati e le informazioni di cui viene in possesso il Corecom nello svolgimento delle proprie attività sono trattati nel rispetto del Decreto legislativo n. 196/2003, della Legge regionale 13/2006 e secondo quanto specificato nelle conseguenti disposizioni applicative. Titolare del trattamento dei dati è il Consiglio regionale. Responsabile del trattamento dei dati per il Corecom è il Dott. Luciano Moretti.

Efficienza ed efficacia

I servizi offerti dal Corecom sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia. In particolare, per quanto riguarda le attività di conciliazione, il Corecom pone una particolare attenzione quale indicatore di efficacia al raggiungimento degli accordi tra utenti e gestori, adottando tutte le soluzioni organizzative utili a tale scopo.

Trasparenza

I risultati delle attività, le iniziative e i provvedimenti del Corecom sono resi pubblici, laddove non ledano diritti soggettivi, attraverso il sito web istituzionale (www.corecom.toscana.it) e tutti gli altri canali di pubblicizzazione ritenuti utili. La trasparenza amministrativa attraversa ogni fase procedimentale, al fine di informare gli utenti sui criteri utilizzati e sul raggiungimento degli obiettivi di buona amministrazione.

Tutela del pluralismo informativo

Nelle attività di vigilanza e controllo sul regolare svolgimento delle campagne elettorali e referendarie e, in generale, nelle attività rivolte al mondo dell'emittenza radiotelevisiva locale, il Corecom opera con la finalità di rendere effettivo il diritto dei cittadini ad essere informati su attività e funzionamento delle istituzioni per qualificare il sistema dell'informazione toscana, per sviluppare il pluralismo e per favorire la condivisione dei sistemi informativi.

Sede ed orari di accesso

Via de' Pucci, 4 – 50122 Firenze

Tel. Centralino: 055/2387880

Fax: 055/2387871

Email: corecom@consiglio.regione.toscana.it

Posta elettronica certificata (PEC): consiglioregionale@postacert.toscana.it

Gli orari e i recapiti per l'accesso ai singoli servizi sono riportati nelle rispettive schede descrittive che seguono.

3. Attività proprie

Accesso radiotelevisivo

Via de' Pucci 4 – 50122 Firenze

Telefono 055 2387880 – 055 2387392

Fax 055 2387871

e-mail: corecom@consiglio.regione.toscana.it

Responsabile del procedimento

Dott. Luciano Moretti: tel. 055/2387058 – email: l.moretti@consiglio.regione.toscana.it

Il Corecom, in base alla legge 14 aprile 1975, n. 103, è competente in materia di trasmissioni dell'accesso, uno spazio a disposizione nel palinsesto della Rai regionale di soggetti collettivi (associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose...) per attività di comunicazione.

Al Corecom competono l'istruttoria e l'esame delle richieste provenienti dai soggetti sopra indicati, nonché le deliberazioni di ammissione o esclusione dai programmi dell'accesso, secondo il nuovo regolamento approvato il 5 dicembre 2011.

Il piano dei programmi dell'accesso viene definito per ogni trimestre e viene inserito, per lo stesso periodo, nel palinsesto delle trasmissioni della Sede Regionale RAI.

Modalità di presentazione

Modello Accesso (presente sul sito web del Corecom) via fax/email/a mano

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Tempo intercorrente da:	Standard	Termini di legge
Istruttoria e redazione graduatoria trimestrale	Scadenza presentazione domande	15 gg.	--

Vigilanza in materia di par condicio

Via de' Pucci 4 – 50122 Firenze

Telefono 055 2387880 – 055 2387834

Fax 055 2387871

e-mail: corecom@consiglio.regione.toscana.it

Responsabile del procedimento

Dott. Luciano Moretti: tel. 055/2387058 – email: l.moretti@consiglio.regione.toscana.it

La Legge 22 febbraio 2000 n. 28 detta la disciplina per i programmi di informazione e comunicazione politica, distinguendo fra due diversi periodi: quello non elettorale, e quello elettorale. L'attività del Corecom sul versante della comunicazione politica riguarda sia i periodi di campagna elettorale o referendaria, durante i quali è tenuto a svolgere la verifica del rispetto della cosiddetta “par condicio”, sia i periodi non interessati da campagna elettorale o referendaria. 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. Recentemente, la disciplina della comunicazione politica sulle emittenti locali è stata modificata dal nuovo Codice di Autoregolamentazione, che ribadisce il ruolo di vigilanza del Corecom liberalizzando però la messa in onda dei messaggi politici autogestiti a pagamento. La legge n. 249 del 1997 individua nella tutela del pluralismo uno dei compiti principali dell'Autorità nel settore radiotelevisivo.

In periodo non elettorale Commissione e Autorità, previa consultazione, emanano due distinti regolamenti (per l'Autorità è la delibera n. 200/00/CSP); in occasione di ogni singola consultazione elettorale, i due organismi provvedono ad emanare specifici regolamenti.

L'Ufficio assiste quindi le emittenti radiotelevisive e i soggetti politici nella presentazione delle richieste di messa in onda dei Messaggi Autogestiti Gratuiti, per i quali effettua il sorteggio che stabilisce l'ordine di trasmissione, e svolge, su indicazione del Comitato o su segnalazione dei soggetti interessati, la vigilanza sul corretto svolgimento delle campagne elettorali e referendarie.

Modalità di presentazione

Messaggi Autogestiti Gratuiti: modelli Agcom MAG/1, MAG/2, MAG/3 (pubblicati sul sito web del Corecom) via fax/email/a mano

Segnalazione presunta violazione: su carta libera via fax/email/a mano

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Tempo intercorrente da:	Standard	Termini di legge (ordinatori)
Accoglimento domande emittenti	Pubblicazione Delibere Agcom su Gazzetta Ufficiale	5 gg.	5 gg.
Accoglimento domande soggetti politici	Scadenza presentazione candidature	5 gg.	5 gg.
Svolgimento sorteggio MAG	Scadenza presentazione candidature	10 gg.	--
Istruttoria a seguito di presunta violazione	Data della segnalazione	2 gg.	2 gg.

Contributi ministeriali alle emittenti televisive locali

Via de' Pucci 4 – 50122 Firenze
Telefono 055 2387880 – 0552387876
Fax 055 2387871

e-mail: corecom@consiglio.regione.toscana.it

Responsabile del procedimento

Dott. Luciano Moretti: tel. 055/2387058 – email: l.moretti@consiglio.regione.toscana.it

Ogni anno il Ministero dello Sviluppo Economico emana uno specifico Bando concernente le norme per la concessione dei contributi alle emittenti televisive locali previsti dalla legge 448/1998. Il Bando è emanato sulla base del D.M. 292/2004 "Regolamento recante nuove norme per la concessione alle emittenti televisive locali dei benefici previsti dall'articolo 45, comma 3, della legge 23 dicembre 1998, n. 448, e successive modifiche e integrazioni" (G.U 285 del 4/12/04).

Il Corecom svolge, per conto del Ministero, un'attività di accoglimento delle domande, di istruttoria e di redazione della graduatoria definitiva, che viene poi pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana, sul sito web del Comitato e trasmessa al Ministero.

Modalità di presentazione

Su carta libera via raccomandata/ fax

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Tempo intercorrente da:	Standard	Termini di legge
Istruttoria, controlli e redazione graduatoria definitiva	Scadenza bando	120 gg.	120 gg.

4. Attività delegate

Diritto di rettifica

Via de' Pucci 4 – 50122 Firenze

Telefono 055 2387880 – 055 2387834

Fax 055 2387871

e-mail: corecom@consiglio.regione.toscana.it

Responsabile del procedimento

Dott. Luciano Moretti: tel. 055/2387058 – email: l.moretti@consiglio.regione.toscana.it

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, dichiarazioni contrari a verità da parte di una radio o una televisione di richiedere all'emittente, privata o pubblica, la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione che vi ha dato causa.

Il Corecom, verificata la fondatezza della richiesta, ordina all'emittente la rettifica; nel caso in cui essa non ottemperi, il Corecom trasmette la relativa documentazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la quale può decidere l'irrogazione di sanzioni.

Le competenze del Corecom in materia di rettifica, attive dal febbraio 2004 su delega dell'Autorità, attengono esclusivamente al settore radiotelevisivo regionale. Ne deriva che tutte le istanze di rettifica riguardanti il settore della carta stampata saranno considerate inammissibili.

La procedura attivata presso il Corecom è completamente gratuita e viene completata in tempi estremamente brevi, tali da assicurare la necessaria effettività ed efficacia della rettifica.

Modalità di presentazione

Su carta libera via fax/email/a mano

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Tempo intercorrente da:	Standard	Termini di legge
Istruttoria a seguito di istanza	Presentazione dell'istanza	7 gg.	7 gg.

Registro degli Operatori della Comunicazione

Via de' Pucci 4 – 50122 Firenze

Telefono 055 2387880 – 055 2387392 - 0552387876

Fax 055 2387871

e-mail: roc.corecom@consiglio.regione.toscana.it

Responsabile del procedimento

Dott. Luciano Moretti: tel. 055/2387058 – email: l.moretti@consiglio.regione.toscana.it

Il Registro degli Operatori della Comunicazione (ROC) è un registro unico adottato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) con la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari allo scopo di garantire l'applicazione delle norme del settore quali quelle concernenti la disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo o il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

Dal 1 gennaio 2010 sono delegate al Corecom della Toscana le attività relative all'iscrizione, alla cancellazione ed al rilascio delle certificazioni di iscrizione al ROC degli operatori che hanno la sede legale in Toscana.

Con delibera n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 dell'AGCOM, entrata in vigore il 2 marzo 2009, è stato approvato il nuovo Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del ROC.

Modalità di presentazione

Esclusivamente online dal portale www.impresainungiorno.gov.it/impresa.gov/agcom

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Tempo intercorrente da:	Standard	Termini di legge
Nuova iscrizione	Presentazione istanza	10 gg.	30 gg.
Cancellazione iscrizione	Richiesta cancellazione	10 gg.	30 gg.
Rilascio certificazione	Richiesta certificazione	10 gg.	30 gg.

Tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori di servizi di telecomunicazione

Via de' Pucci 4 – 50122 Firenze

Telefono 055 2387880 – 0552387974 – Numero verde: 800561541 (da martedì a giovedì ore 9.30 – 11.30)

Fax 055 2387874

e-mail: conciliazioni@corecom.toscana.it

Responsabile del procedimento

Dott. Luciano Moretti: tel. 055/2387058 – email: l.moretti@consiglio.regione.toscana.it

Orario di ricevimento del pubblico: martedì e giovedì dalle 9.30 alle 12.00

Il Corecom opera in forza di delega dell'AGCOM in materia di tentativo di conciliazione obbligatorio nell'ambito delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti, con disciplina prevista dalla Deliberazione AGCOM n.173/07/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti".

Il tentativo di conciliazione in materia di telecomunicazioni è un procedura gratuita per risolvere le controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni (telefonia, internet, pay-tv) che deve essere obbligatoriamente esperita prima di ricorrere alla giustizia civile ordinaria.

L'istanza di conciliazione può essere presentata se è già stato fatto un reclamo formale al gestore di telecomunicazioni i cui riferimenti devono essere riportati in istanza.

L'istanza di conciliazione può essere presentata dinanzi al Corecom Toscana per le controversie che trattano di telecomunicazioni per utenze a postazione fissa ubicate in Toscana. Nel caso di utenze mobili è richiesto il domicilio toscano indicato nel contratto o in mancanza, residenza o sede legale dell'utente in Toscana.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni dalla presentazione dell'istanza di conciliazione. Decorso 30 giorni dal deposito della domanda, l'istante può presentare ricorso giurisdizionale all'autorità competente (Giudice di pace o Tribunale ordinario), considerando conclusa comunque la procedura conciliativa.

La conciliazione è una forma alternativa di risoluzione dei conflitti nel corso della quale un terzo neutrale, il conciliatore del Corecom, assiste le parti (utente/gestore) affinché possano trovare una soluzione amichevole della controversia.

La conciliazione non ha l'obiettivo di stabilire chi ha torto e chi ha ragione ma piuttosto di facilitare la comunicazione tra le parti, cercando di orientarle verso un accordo soddisfacente per entrambe.

Incontrandosi presso il Corecom le parti possono tentare di risolvere amichevolmente la questione. Il procedimento si conclude con la sottoscrizione del verbale che riporta l'esito del tentativo di conciliazione esperito. Il verbale redatto in sede di udienza ove si raggiunga un accordo costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lett.b, della legge n.481 del 1995 e non necessita dell'apposizione della formula esecutiva. In caso di esito negativo dell'incontro, le parti possono scegliere se far ricorso al giudice competente o se far definire la controversia sempre presso il Corecom. La parte che non compare all'udienza di conciliazione può ricorrere esclusivamente all'Autorità giudiziaria.

Nell'udienza di conciliazione le parti intervengono personalmente, non è necessaria assistenza tecnica, nel caso l'istante sia persona giuridica interviene per mezzo del suo legale rappresentante.

Se l'utente è impossibilitato a partecipare personalmente all'udienza di conciliazione, o comunque se lo desidera, può farsi sostituire da terzo munito di delega con relativo potere di conciliare e transigere.

Il rinvio dell'udienza di conciliazione è disposto solo in presenza di giustificati motivi documentati, prontamente e preventivamente comunicati al Corecom per iscritto. Non possono ritenersi motivi validi per il rinvio gli impegni lavorativi del delegato, stante la possibilità dell'interessato di partecipare personalmente o di delegare persona diversa.

Il Corecom Toscana organizza almeno 35 tavoli mensili di conciliazione composti da almeno undici conciliazioni per tavolo.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza di conciliazione. Dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura di conciliazione sia ancora in corso.

Il rispetto del termine ordinario di trenta giorni previsto per la conclusione della procedura conciliativa tra operatori di comunicazione e utenti rappresenta uno degli obiettivi principali del Corecom Toscana. Tale termine, pur rappresentando il fondamento principale della programmazione dell'attività, deve essere commisurato, nella concreta gestione delle attività di conciliazione, con ulteriori specifici interessi che necessariamente devono essere presi in considerazione da parte di questa Amministrazione nello svolgimento della funzione delegata di conciliazione.

In particolare l'obiettivo del rispetto delle tempistiche previste per la conclusione del procedimento deve essere temperato con l'esigenza di favorire l'incontro e la composizione della controversia tra l'utente e l'operatore di comunicazione.

Si specifica altresì che l'eventuale mancato rispetto dei termini previsti per la conclusione del procedimento di conciliazione sopraindicato non pregiudica, come indica la stessa Delibera 173/07/CONS all'allegato A, la possibilità per la parte di tutelare i propri interessi in sede giurisdizionale. A tal proposito, si rileva che quasi la totalità degli utenti che richiedono al Corecom Toscana di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione attendano la conclusione della procedura conciliativa anche ove siano già decorsi i termini previsti dall'allegato A della Delibera n.173/07/CONS e questo, molto probabilmente, è dovuto dal fatto che la percentuale degli accordi che vengono raggiunti dalle parti presso il Corecom Toscana è di circa l'80% del totale delle conciliazioni discusse.

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento dal parte del gestore sino al termine della procedura conciliativa.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO		
	Tempo intercorrente da:	Standard	Termini di legge (ordinatori)
Conclusione del tentativo obbligatorio di conciliazione	Data di proposizione dell'istanza	65 gg.	30 gg.
Conclusione del procedimento di provvedimento temporaneo	Ricevimento della richiesta	18 gg.	10 gg.

Definizione Amministrativa delle Controversie tra utenti e operatori della comunicazione

Via de' Pucci 4 – 50122 Firenze

Telefono 055 2387852 – Numero verde 800561641 (da martedì a giovedì ore 9.30 – 11.30)

Fax 055 2387967

e-mail: corecomtosc@postacert.toscana.it; definizionecontroversie@consiglio.regione.toscana.it

Responsabile del procedimento

Dott.ssa Elisabetta Gonnelli: tel. 055 2387950 - e-mail: e.gonnelli@consiglio.regione.toscana.it

Orario di ricevimento del pubblico: martedì e giovedì dalle 9.30 alle 12.00

Entro tre mesi dalla data del verbale di conciliazione, il cittadino-utente che abbia ancora in corso una controversia con un operatore della comunicazione, in quanto non risolta con il preventivo (obbligatorio) tentativo di conciliazione, può chiedere al Corecom Toscana, con apposita istanza, di definire, ossia di decidere, la controversia stessa, sempre che non sia già stata iniziata una causa civile (i due procedimenti sono infatti alternativi tra loro), attivando un procedimento di “definizione amministrativa della controversia”, del tutto autonomo e distinto dal precedente procedimento di conciliazione. La procedura è gratuita.

Il procedimento si concluderà, in assenza di transazione eventualmente intervenuta nel frattempo tra le parti, con un provvedimento decisorio che sarà notificato alle parti e, successivamente, pubblicato sul sito del Corecom e dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Tale provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità.

La decisione riguarderà esclusivamente richieste di indennizzi, storni e rimborsi di fatturazione. Richieste di altro tipo saranno giudicate non ammissibili.

Si sottolinea, in particolare, che la competenza del Corecom non comprende in alcun modo la valutazione di richieste di risarcimento danni, che potranno comunque essere fatte valere in sede giurisdizionale civile.

Le modalità di presentazione della domanda di definizione della controversia sono analoghe a quelle già utilizzate per instaurare il precedente procedimento di conciliazione, ed in particolare:

- 1) compilazione in modo leggibile (meglio se direttamente in formato elettronico) di tutti i campi dell’apposito modulo (formulario GU14, disponibile sul sito del Corecom al link www.consiglio.regione.toscana.it:8085/corecom/documenti/formulario_GU14.pdf);
- 2) invio dello stesso, accompagnato da fotocopia di un documento d'identità dell'utente interessato, al Corecom, con una delle seguenti modalità:
 - preferibilmente, tramite posta elettronica all’indirizzo: corecomtosc@postacert.toscana.it o definizionecontroversie@consiglio.regione.toscana.it;
 - tramite fax al n. 055/2387967;
 - tramite consegna a mano contro rilascio di ricevuta (martedì e giovedì dalle 9,30 alle 12,00)
 - tramite raccomandata A/R al "Corecom Toscana, Via de' Pucci 4, 50122 Firenze".

Come per il procedimento di conciliazione, l’utente, contestualmente alla proposizione dell’istanza di definizione amministrativa della controversia, come pure nel corso della relativa procedura, può chiedere al Corecom, mediante compilazione ed invio dell’apposito formulario GU5, l’adozione di un

provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento dal parte del gestore sino al termine della procedura di definizione.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO			Percentuale dei procedimenti conclusi nel termine di legge
	Tempo intercorrente da:	Standard	Termini di legge (ordinatori)	
Conclusione procedimento di definizione della controversia (GU14)	Data di proposizione dell'istanza	127 gg.	180 gg.	84%

5. Rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie

Responsabile del procedimento

Dott. Luciano Moretti: tel. 055/2387058 – email: l.moretti@consiglio.regione.toscana.it

L'ascolto dell'utenza, la rilevazione della qualità percepita e la progettazione di sistemi per la valutazione dei servizi offerti rappresenta una delle tappe più qualificanti e innovative del lungo percorso di evoluzione delle Pubbliche Amministrazioni in Italia.

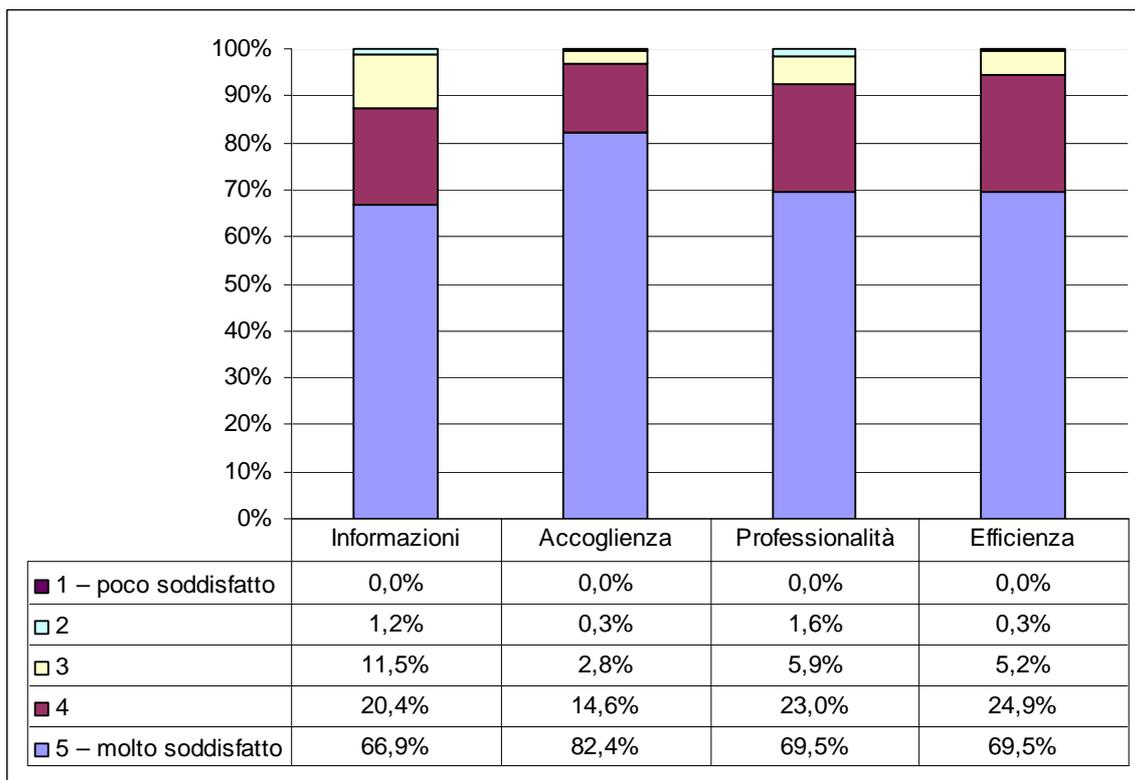
Dal settembre 2012 il Corecom ha avviato la rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie attraverso la compilazione – cartacea o da una postazione informatica dedicata – di un questionario proposto a tutti coloro che abbiano appena concluso un'udienza.

Nel questionario vengono chieste alcune valutazioni sul servizio offerto in termini di informazioni, accoglienza, professionalità, efficienza. L'obiettivo è quello di affiancare ai dati statistici ricavabili dall'archiviazione informatica delle pratiche e degli esiti delle udienze anche una serie di indicatori di carattere più qualitativo del rapporto Corecom-cittadini.

La parte centrale del questionario, dedicata alla valutazione dell'utente in cinque dimensioni che cercano di comprendere tutti i diversi aspetti che entrano in gioco nella relazione tra l'utente e il Corecom, chiede di esprimere un giudizio da un minimo di "1 – per niente soddisfatto" a un massimo di "5 – molto soddisfatto".

Una domanda finale, inoltre, è stata inserita per verificare quali siano gli elementi di miglioramento del servizio attesi dall'utenza, proponendo un elenco di aspetti che possono essere vissuti come critici, oltre ad una risposta ("Nessun miglioramento") per gli utenti pienamente soddisfatti.

Riportiamo qui, in sintesi, i principali risultati di soddisfazione dell'utenza registrati da settembre 2012 a luglio 2013 su un totale di 323 questionari compilati.



Oltre a questi dati, è rilevato anche il livello di soddisfazione dell'utenza nei confronti della disponibilità della controparte:

