

CO.RE.COM.  
SPORTELLO INFORMATIVO  
E  
SPORTELLI INFORMATIVI SUL TERRITORIO

Relatore  
Tiziana Salvatori  
Responsabile Sportello Informativo

Il Presidente di Agcom, Prof. Angelo Marcello Cardani, ha recentemente affermato che i Co.re.com. hanno avuto e dovranno avere sempre più un ruolo strategico sul territorio di competenza.

*I Co.re.com. sono: “UN RARO ESEMPIO DI DECENTRAMENTO EFFICACE, NEL PIENO RISPETTO DEL PRINCIPIO DI SUSSIDIARIETÀ. LA VOCE DEI CO.RE.COM. RAPPRESENTA I BISOGNI DI CITTADINI, IL PRIMO INCONTRO CON LE ISTITUZIONI DI GOVERNO DELLE COMUNICAZIONI A LIVELLO TERRITORIALE”.*

# Finalità principali del Co.re.com.

Le principali finalità legate all'attività del Comitato Regionale per le Comunicazioni, si possono così riassumere:

- attività di governo, garanzia e controllo in tema di comunicazioni;
- attività di erogazione di servizi per il cittadino e le imprese.

# I Servizi per il cittadino

I principali servizi che il Co.re.com. offre al cittadino sono così sintetizzabili:

- ❖ **Tutela dei minori**, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale.
- ❖ **Esercizio del diritto di rettifica** con riferimento al settore radiotelevisivo locale.

- ❖ **Tentativo di conciliazione nelle controversie tra enti gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti**, compresa l'assunzione dei provvedimenti temporanei per la riattivazione dei servizi.
  
- ❖ **Definizione delle controversie nelle controversie tra enti gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti**, compresa l'assunzione dei provvedimenti temporanei per la riattivazione dei servizi.

# I Servizi per le imprese

I principali servizi che il Co.re.com. svolge per le imprese sono:

- ❖ la gestione del Registro degli operatori di Comunicazione;
- ❖ lo studio e l'analisi della rete di comunicazione radiotelevisiva e telefonica relativa al territorio della Regione Liguria.

# Lo sportello informativo del Co.re.com.

Il Co.re.com. si è posto come uno dei suoi obiettivi principali di attività, il miglioramento del rapporto con i cittadini e le imprese.

I principi a cardine di questo obiettivo sono:

1. il cittadino è “dominus” del Co.re.com.;
2. il Co.re.com, nell’orientare la propria azione volta al miglioramento dei rapporti con i cittadini e le imprese, ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, ha avviato la creazione di uno sportello informativo (InfoCorecom);

3. Per una informazione più diretta ed efficace al cittadino si dovrà dare vita a *point* informativi sul territorio, collegati con il servizio informativo (InfoCorecom), iniziativa che il Co.re.com. ha definito “Progetto Territorialità”.
  
4. Lo sportello informativo (InfoCorecom), e i *point* informativi sul territorio, sono il luogo di incontro tra cittadino, le imprese, il Co.re.com. e la Struttura a supporto del Comitato.

## Finalità dello sportello informativo

Lo sportello informativo del Co.re.com. (InfoCorecom), nelle sue diverse articolazioni organizzative, in stretta relazione con la Struttura a supporto del Co.re.com.:

- a. sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini e le imprese al fine di normalizzare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti dei cittadini;
- b. promuove ed assicura l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti del Co.re.com. e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675;

- c. organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati (Customer Saticsfation);
- d. organizza la raccolta e l'ascolto delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa del Co.re.com. e dell'operato della Struttura a supporto del Comitato;
- e. favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico e alle imprese, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

## Attività dello sportello informativo del Co.re.com. (InfoCorecom)

L'attività di sportello si caratterizza in particolare come punto informativo sull'attività in generale del Co.Re.Com., ed in particolare sull'attività delegata da Autorità per le garanzie nelle comunicazioni:

- tentativo obbligatorio di conciliazione e di definizione delle controversie;
- sportello di “web reputation giovani” (informazioni a genitori/minori per la tutela della reputazione sui social media (in fase di organizzazione));
- Registro degli Operatori di Comunicazione.

Nell'ambito dell'attività di conciliazione e di definizione delle controversie lo sportello offre adeguata assistenza per l'inserimento delle proprie istanze sulla piattaforma Conciliaweb; tale attività viene incontro soprattutto, a quella categoria di cittadini che si definiscono “utenti deboli” in quanto sprovvisti di nozioni e dotazioni informatiche.

## **Modalità operative di svolgimento dello sportello informativo (InfoCorecom)**

Lo sportello informativo svolge la sua attività:

- a) informando ed orientando i cittadini e le imprese sulle modalità di erogazione dei servizi del Co.re.com.;
- b) promuovendo e realizzando iniziative di comunicazione pubblica per assicurare la miglior conoscenza del Co.re.com. e della sua attività.

In particolare, lo sportello informativo:

- a) raccoglie e gestisce le informazioni e la documentazione necessaria inerenti il rapporto tra cittadini e Co.re.com.
- b) fornendo le informazioni e la consegna di eventuale modulistica specifica per l'avvio delle pratiche di conciliazione, definizione delle controversie, web reputation (in fase di organizzazione) e aiuta il cittadino “debole” nella compilazione della modulistica per l'utilizzo della piattaforma ConciliaWeb;
- c) promuove attività di formazione del personale assegnato allo sportello, al fine di un'offerta informativa sempre migliore ed efficace nell'aiuto al cittadino.

## Progetto territorialità

Il Co.re.com. Liguria, attraverso il “progetto territorialità”, sta progettando di avviare l’iter per la creazione, in accordo con le amministrazioni comunali liguri aderenti al progetto, una serie di “*point organizzati decentrati*” dove i cittadini possano ricevere informazioni e aiuto concreto all’approccio all’attività complessiva (e complessa) del Co.re.com. Liguria.

In altre parole si tratterà di dare vita a sportelli informativi decentrati sul territorio ligure, che operino con le stesse modalità e in completa sinergia operativa.

Hanno formulato una prima volontà di adesione al progetto i seguenti comuni:

- Imperia
- Savona
- La Spezia

L'attività di questi *point* si può così riassumere:

- sportello informativo sull'attività propria e delegata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni al Co.re.com. Liguria;
- ricevimento di istanze e segnalazioni che rientrano specificatamente nell'attività propria e delegata del Comitato;
- utilizzo decentrato della postazione “Conciliaweb” per l’inserimento delle istanze di conciliazione e di definizione delle controversie;
- utilizzo decentrato della piattaforma ConciliaWeb per lo svolgimento delle udienze di conciliazione e di definizione delle controversie;
- sportello decentrato di “web reputation”.

## Orario (provvisorio) dello Sportello informativo InfoCorecom

Per informazioni relative all'utilizzo della piattaforma *ConciliaWeb*, presso gli uffici dello sportello informativo:

- **Lunedì dalle ore 9,30 alle ore 11,30** accesso diretto degli utenti allo *sportello* senza necessità di appuntamento;
- **Giovedì** accesso allo *sportello* su appuntamento per inserimento istanze di conciliazione e definizione delle controversie

Per informazioni relative all'utilizzo della piattaforma *ConciliaWeb* a mezzo **informazioni telefoniche è possibile utilizzare i seguenti numeri:**

**010 5485900 – 010 5485962**

Con il seguente orario:

- **Martedì dalle ore 9,30 alle ore 11,30 e dalle ore 14,30 alle ore 16,00**
- **Mercoledì dalle ore 9,30 alle ore 11,30.**

Entro la fine del corrente anno il Co.re.com. procederà ad approvare un apposito Regolamento di funzionamento dello sportello informativo del Co.re.com. e degli sportelli informativi sul territorio.

Grazie per l'attenzione

28 ottobre 2019