



**CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE**  
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n. 29

Adunanza dell'11/12/2017

Deliberazione n°59/2017

Oggetto: Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi del Co.re.com. Molise

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno undici(11)del mese di dicembre (12) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

**IL COMITATO CORECOM**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni ;

## **RICHIAMATI:**

- ✓ la Direttiva del Presidente del Consiglio dei sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- ✓ la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- ✓ il Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 –“*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta pubbliche*”–e, in particolare, l'articolo 11 che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte di soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme - anche associative - riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- ✓ la Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla “*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*”;
- ✓ la legge n. 244 del 24 dicembre 2007 che prevede l'obbligo di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo;
- ✓ il decreto legislativo n.150 del 27 ottobre 2009, rubricato “*Attuazione delle legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*”;
- ✓ la delibera CIVIT.n. 88 del 2010 recante “*Linee guida per la definizione degli standard di qualità*”;
- ✓ la delibera CIVIT n. 3 del 2012, recante “*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi*”;
- ✓ la legge n. 190 del 6 novembre 2012 recante “*Disposizione per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*” e, in particolare, l'articolo 1, comma 54, che impone l'adozione, per le pubbliche amministrazioni, di un codice di comportamento al fine di “*assicurare la qualità dei servizi, la prevenzione dei fenomeni di corruzione, il rispetto dei doveri costituzionali di diligenza, lealtà, imparzialità e servizio esclusivo alla cura dell'interesse pubblico*”;
- ✓ il Decreto del Presidente della Repubblica n. 62 del 16 aprile 2013 –“*Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici*” e in particolare, l'articolo 12, comma 3, ai sensi del quale “*Il dipendente che svolge la sua attività lavorativa in un'amministrazione che fornisce servizi al pubblico cura il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'amministrazione anche nelle apposite carte dei servizi. Il dipendente opera al*

*fine di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità”;*

- ✓ il Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 - *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e di diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni “- e in particolare , l’articolo 32, comma 1, ai sensi del quale “le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”;*
- ✓ il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) e il Programma triennale per la trasparenza e l’integrità dell’Assemblea legislativa della Regione Molise per gli anni 2016-2018, approvati con deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 4 del 25 gennaio 2016;

**EVIDENZIATO** che al fine di recepire e dare attuazione alle norme ed agli atti soprarichiamati, si rende necessario approvare la Carta dei Servizi e standard di qualità del Corecom Molise che specifichi le funzioni di garanzia e i servizi offerti agli utenti, declinando i livelli delle prestazioni garantite e enunciando i tempi e i modi di fornitura con l’indicazione degli standard di qualità garantiti;

**ESAMINATA** la proposta di “Carta dei servizi”, trasmessa a questo Comitato con nota prot. n. 13314 del 07/12/2017 ;

**RITENUTO** che la stessa sia rispondente alla normativa vigente;

A votazione unanime

#### DELIBERA

1. di approvare la “Carta dei servizi”, trasmessa a questo Comitato con nota prot.n 13314 del 07/12/2017 allegata alla presente ;
2. di provvedere alla sua pubblicazione nel sito web del Corecom Molise e nella sezione Trasparenza del Sito istituzionale del Consiglio regionale del Molise .

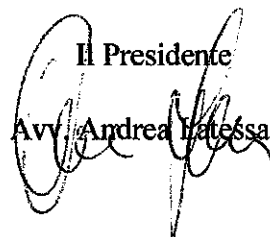
Il verbalizzante

Drssa Angela Aufiero



Il Presidente

Avv. Andrea Iatessa





Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni

## PRESENTAZIONE

*“Una mancanza di trasparenza si traduce in sfiducia e profondo senso di insicurezza”*

Dalai Lama.

*“Una mancanza di trasparenza si traduce in sfiducia e profondo senso di insicurezza”.*

Questo vale per ogni aspetto della vita, ma ancor più per la pubblica amministrazione chiamata a operare in una “casa di vetro” in cui ogni azione deve essere sotto gli occhi dei cittadini-utenti, ciascuna finalità deve essere a essi rivolta e ogni azione deve in loro beneficio essere attivata.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) del Molise si impegna a seguire questo percorso virtuoso strutturato e delineato dal progredire della legislazione nazionale ed europea sul tema. Fondamentale tappa di questo cammino, teso a creare fiducia e sicurezza negli organismi della PA, e segnatamente in quelli del Comitato Regionale per le Comunicazioni, è la Carta dei Servizi adottata per comunicare, nel modo più semplice e trasparente possibile, ai tanti portatori di interessi (singoli cittadini, associazioni, persone giuridiche, operatori della comunicazione di massa, imprese editoriali ecc.) gli obiettivi strategici e le finalità istituzionali del Co.Re.Com. e gli strumenti che i cittadini hanno a disposizione per conseguire i servizi ad essi collegati.

La Carta dei Servizi del Co.Re.Com. Molise, rivolgendosi a una molteplicità di soggetti a vario modo e titolo interessati al complesso e in costante evoluzione mondo della comunicazione, vuole essere un documento in progress, suscettibile di periodici aggiornamenti che di volta in volta si renderanno necessari con riguardo sia alle modifiche normative sia alle problematiche che il settore nel suo complesso, come nelle sue singolarità, riscontra a medio e lungo periodo.

La finalità principale di questa Carta dei Servizi è dunque quella di far abitare il cittadino-utente nella “casa” del Co.Re.Com., facendogli utilizzare al meglio gli strumenti che essa offre per garantire i suoi diritti o interessi.



## **INDICE**

### **I. IL CO.RE.COM. MOLISE**

#### **I. 1. ORGANIZZAZIONE E RISORSE**

##### **I.1.1. Il Comitato**

##### **I.1.2. Il Presidente**

##### **I.1.3. La struttura di assistenza**

##### **I.1.4. Dotazione finanziaria**

##### **I.1.5. Sede ed orari di accesso**

### **II. PRINCIPI ISPIRATORI**

#### **II.1. Eguaglianza**

#### **II.2. Imparzialità**

#### **II.3. Continuità**

#### **II.4. Diritto di scelta**

#### **II.5. Partecipazione**

#### **II.6. Tutela della privacy**

#### **II.7. Efficienza ed efficacia**

#### **II.8. Trasparenza**

#### **II. 9 Tutela del pluralismo informativo**

### **III. FUNZIONI PROPRIE DERIVANTI DALLA LEGISLAZIONE NAZIONALE E REGIONALE**

#### **III. 1. Comunicazione politica e istituzionale.**

#### **III. 2. Rimborsi alle emittenti radiofoniche e televisive locali per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG).**

#### **III. 3. Accesso radiotelevisivo**

#### **III. 4. Sostegno all'editoria locale ex Legge regionale 20 maggio 2015, n. 11.**



Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni

#### **IV. FUNZIONI DELEGATE**

**IV.1. Monitoraggio e vigilanza tv locali**

**IV.2. Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.**

**IV.3. Diritto di rettifica**

**IV.4. Registro degli Operatori della Comunicazione (ROC)**

**IV.5. Tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione ed utenti in ambito locale**

**IV.6-Definizione Amministrativa delle Controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (GU14)**

**IV.7. Provvedimenti temporanei**

#### **V. NORMATIVA DI RIFERIMENTO**



Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni

## **CARTA DEI SERVIZI DEL CO.RE.COM. MOLISE**

### **I. IL CO.RE.COM. MOLISE**

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) della Regione Molise è stato istituito con Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18. Esso è organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni. Il Comitato, inoltre, svolge funzioni di garanzia, di consulenza, di supporto e di gestione della Regione per le funzioni ad essa spettanti nel campo della comunicazione e svolge, altresì, le attività affidategli dalla Legge o da provvedimenti statali e regionali.

I Comitati Regionali per le Comunicazioni fanno riferimento alla legge 31 Luglio 1997, n. 249, istitutiva dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed, in particolare, all'art. 1, comma 13, che li definisce organi "funzionali" della stessa Autorità, istituiti con leggi regionali, in sostituzione dei Comitati Regionali Radiotelevisivi (Co. Re. Rat.) di cui hanno assunto le competenze e le funzioni.

I Comitati Regionali per le Comunicazioni hanno la fondamentale finalità di assicurare, a livello territoriale regionale, le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazioni.

In data 16.12.2009 è stata sottoscritta dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Giunta Regionale del Molise e dal Presidente del Co.Re.Com. Molise la prima "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione".

Pertanto dal 16.12.2009 le funzioni delegate sono quelle consultive, di gestione, di vigilanza e controllo, istruttorie, di risoluzione delle controversie e, in particolare:

- 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.

Successivamente in data 14 dicembre 2011, è stata sottoscritta sempre tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Giunta Regionale del Molise e dal Presidente del Co.Re.Com. Molise una nuova convenzione che è andata ad ampliare la delega precedentemente conferita, e riguardante le seguenti aree tematiche:

- *definizione delle controversie tra utenti e gestori della telefonia;*
- *Registro Unico degli Operatori di Comunicazioni (R.O.C.);*
- *Monitoraggio dell'emittenza televisiva.*

## **I. 1. ORGANIZZAZIONE E RISORSE**

### **I.1.1. Il Comitato**

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Molise è costituito da tre 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 immediatamente rieleggibile.

Il Presidente e gli altri componenti sono eletti dal Consiglio regionale.

### **I.1.2. Il Presidente**

Il Presidente del Co.Re.Com. 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.

### **I.1.3. La struttura di assistenza**

Per l'esercizio delle sue funzioni il Co.Re.Com. si avvale di un'apposita struttura istituita presso il Consiglio regionale, attualmente composta da 8 unità oltre al dirigente.





#### **I.1.4. Dotazione finanziaria**

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

Per l'esercizio delle funzioni delegate il Co.Re.Com. dispone delle risorse concordate con l'Autorità sulla base delle convenzioni con cui sono conferite le deleghe. Le risorse assegnate e trasferite dall'Autorità sono iscritte nel bilancio della Regione ma mantengono un vincolo di destinazione all'utilizzo esclusivo per le funzioni delegate.

#### **I.1.5. SEDE ED ORARI DI ACCESSO**

##### **Co.Re.Com. Molise**

c/o Consiglio Regionale del Molise

Via Colitto, 7/15

86100 Campobasso

Tel.: 0874/424276/79

Fax: 0874-424767

indirizzo e-mail (PEC): [corecommolise@cert.regione.molise.it](mailto:corecommolise@cert.regione.molise.it)

Orario apertura al pubblico:

Lun-Merc 10:00/11:00 –16:00/17:00.

Mar- Gio–Ven 10:00/11:00

## **II. PRINCIPI ISPIRATORI**

### **II.1. Eguaglianza**

Il Co.Re.Com., inteso sia come organismo collegiale sia come struttura di assistenza nell'erogazione dei propri servizi, si ispira al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il Co.Re.Com. garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti sia fra le diverse aree geografiche di utenza (con l'impiego dell'audio conferenza).



## **II.2. Imparzialità**

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

## **II.3. Continuità**

L'erogazione dei servizi pubblici da parte del Co.Re.Com., 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 Co.Re.Com. adotta misure volte ad arrecare ai cittadini il minor disagio possibile.

## **II.4. Diritto di scelta**

Laddove previsto dalla normativa, i cittadini hanno diritto di scegliere se rivolgersi al Co.Re.Com. o ad altri soggetti che erogano lo stesso tipo di servizio.

## **II.5. Partecipazione**

Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Co.Re.Com.. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa nazionale e regionale vigente.

Chi si avvale dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie con gli operatori dei servizi di telecomunicazione potrà esprimere la propria valutazione del livello qualitativo della prestazione offerta attraverso la compilazione facoltativa di un questionario di customersatisfaction.

## **II.6. Tutela della privacy**

Tutti i dati e le informazioni di cui viene in possesso il Co.Re.Com. nello svolgimento delle proprie attività sono trattati nel rispetto del D.lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 e secondo quanto specificato nelle conseguenti disposizioni applicative. Titolare del trattamento dei dati è il Consiglio regionale. Responsabile interno del trattamento dei dati per il Co.Re.Com. è il Dirigente dell'Ufficio.



## **II.7. Efficienza ed efficacia**

I servizi offerti dal Co.Re.Com. sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia. In particolare, per quanto riguarda l'attività di conciliazione, il Co.Re.Com. 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.

## **II.8. Trasparenza**

I risultati delle attività, le iniziative e i provvedimenti del Co.Re.Com. sono resi pubblici attraverso il sito web istituzionale ([www.corecommolise.it](http://www.corecommolise.it)) e attraverso apposito link al sito internet istituzionale del Consiglio Regionale del Molise.

## **II.9. 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 Co.Re.Com. 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 Molise, per sviluppare il pluralismo e per favorire la condivisione dei sistemi informativi.

## **III. FUNZIONI PROPRIE DERIVANTI DALLA LEGISLAZIONE NAZIONALE E REGIONALE**

Le funzioni che discendono dalla legislazione regionale e nazionale riguardano attività di vigilanza, monitoraggio e istruttoria su diversi ambiti tematici e mediali.

Le cinque tematiche principali sono:

1. Comunicazione politica e istituzionale;
2. Rimborsi alle emittenti radiofoniche e televisive locali per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG);
3. Accesso sistema radiotelevisivo;
4. Il sostegno all'editoria locale ex legge regionale 20 maggio 2015, n. 11.



### **III.1. Comunicazione politica e istituzionale.**

Nell'ambito delle attività di monitoraggio e di vigilanza del Co.Re.com. Molise sul sistema dei media locali, sia durante che fuori i periodi di campagna elettorale o referendaria, una parte preponderante è quella che riguarda la comunicazione politica ed istituzionale, sia in qualità di organo di consulenza della Regione, che come organo funzionalmente decentrato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

In particolare, le attività relative a questa macroarea tematica sono riferite a iniziative istruttorie e di controllo relative all'accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica.

Si tratta dell'applicazione della legge 22 febbraio 2000, n. 28 così come modificata dalla legge 313/2003, dal Codice di autoregolamentazione delle emittenti private locali e integrata per ciascuna elezione dalle specifiche delibere di attuazione che di volta in volta vengono emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Inoltre, particolarmente delicate sono le funzioni di controllo, che comprendono il monitoraggio delle trasmissioni di informazione e comunicazione politica, l'istruttoria su eventuali violazioni della normativa vigente rilevate autonomamente o segnalate da soggetti esterni, la ricerca di accordi in caso di contenziosi e una attività di informazione alle emittenti locali in ogni fase della campagna elettorale.

<b>PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SRVIZIO</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>TEMPO INTERCORRENTE DA:</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TERMINI DI LEGGE</b>
Istruttoria a seguito di presunta violazione	Ricevimento segnalazione	48 ore	48 ore

### **III.2. Rimborsi alle emittenti radiofoniche e televisive locali per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG).**

In occasione delle consultazioni elettorali e referendarie, dalla data di ammissione delle candidature a quella di chiusura della campagna elettorale, le emittenti televisive e radiofoniche possono



trasmettere messaggi politici autogestiti gratuiti per la presentazione non in contraddittorio di liste e programmi, secondo i criteri stabiliti dalla legge 28/00 e dai regolamenti di competenza dell'Agcom. Le emittenti che si rendono disponibili a tale messa in onda hanno un diritto ad un rimborso da parte dello Stato nella misura definita ogni anno dal Ministero dello Sviluppo Economico d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il Co.Re.Com. svolge un ruolo di raccordo tra emittenti radiotelevisive locali, soggetti politici, Agcom, MISE e Giunta regionale. In Particolare, al Co.Re.Com., in quanto organo funzionale dell'Autorità, sono affidati i compiti di istruttoria sugli spazi resi disponibili dalle emittenti radiotelevisive e sulle domande presentate dai soggetti politici, la determinazione e la ripartizione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) da trasmettere (con il relativo sorteggio), e la proposta alla Giunta regionale delle somme da rimborsare alle emittenti.

Nel 2018 si prevede un intenso e delicato impegno che sarà richiesto in occasione sia delle elezioni politiche per il rinnovo del Parlamento sia per le elezioni amministrative per il rinnovo del Consiglio regionale, entrambe previste nel primo semestre dell'anno.

Si prevede di dare un adeguato supporto ai soggetti politici e alle emittenti locali in materia tramite il costante aggiornamento del sito web del Comitato al fine di fornire ogni utile informazione inerente al procedimento.

<b>PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SRVIZIO</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>TEMPO INTERCORRENTE DA:</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TERMINI DI LEGGE (ordinatori)</b>
Accoglimento domande emittenti	Pubblicazione delibere AGICOM su Gazzetta Ufficiale	5 giorni	5 giorni
Accoglimento domande soggetti politici	Scadenza presentazioni candidature	5 giorni	5 giorni
Svolgimento sorteggio MAG	Scadenza presentazioni candidature	10 giorni	—



### **III.3. Accesso radiotelevisivo<sup>1</sup>**

Il Co.Re.Com., in base alla L. 14 aprile 1975, n. 103, è competente in materia di accesso alle trasmissioni televisive regionali della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo da parte di soggetti collettivi (associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose...) per attività di comunicazione attraverso la fruibilità di uno spazio gratuito a disposizione nel palinsesto della RAI regionale.

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, secondo l'apposito regolamento approvato con deliberazione del Co.Re.Com.

In ottemperanza alla legge 14 aprile 1975, n. 103 "Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva", i soggetti collettivi organizzati potranno, pertanto, presentare domanda al Co.Re.Com. Molise per poter partecipare ai programmi radiotelevisivi RAI a diffusione regionale e svolgere attività di comunicazione attraverso le trasmissioni auto gestite.

Il diritto a programmi per l'accesso sarà riservato, nell'ordine indicato, ai sottoelencati soggetti:

- gruppi di rilevante interesse sociale, in particolare quelli operanti nei settori educativo, assistenziale, ambientale, professionale, ricreativo, sportivo, artistico, turistico, etc.;
- autonomie locali e loro organizzazioni associative;
- enti ed associazioni politiche e culturali;
- associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute;
- gruppi etnici e linguistici;
- confessioni religiose – loro articolazioni regionali;
- sindacati nazionali – loro articolazioni regionali;
- movimenti politici;
- partiti e gruppi rappresentati in Parlamento, nel Consiglio regionale e nei Consigli Provinciali e comunali.

---

<sup>1</sup> L'attività sarà operativa successivamente alla sottoscrizione del protocollo di intesa tra il Co.Re.Com Molise e la RAI – Molise.



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

### **Modalità di presentazione delle domande**

Modello di domanda di accesso (presente sul sito web del Co.Re.Com. Molise) da inviare via pec/posta/a mano.

<b>PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SRVIZIO</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>TEMPO INTERCORRENTE DA:</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TERMINI DI LEGGE</b>
Istruttoria e redazione della graduatoria trimestrale	Ricevimento domande	30 giorni	_____

### **III.4. Sostegno all'editoria locale ex Legge regionale 20 maggio 2015, n. 11.**

Il procedimento per l'ammissione ai benefici di cui alla predetta legge regionale è svolto annualmente dal Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise (Co.Re.Com.).

In materia il Co.Re.Com. ha unicamente competenze propositive in supporto alle decisioni regionali in materia.

Il Co.Re.Com.Molise esercita altresì le funzioni di controllo successivo all'erogazione del contributo.



<b>PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SRVIZIO</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>TEMPO INTERCORRENTE DA:</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TERMINI DI LEGGE</b>
Istruttoria e redazione della proposta alla Giunta regionale del contributo erogabile	Ricevimento domande	45 giorni	45 giorni

---





#### **IV. FUNZIONI DELEGATE**

##### **IV.1. Monitoraggio e vigilanza tv locali**

Il controllo del rispetto della normativa in materia di programmazione da parte delle emittenti locali si attua attraverso il monitoraggio delle trasmissioni e la verifica del loro contenuto.

Il Co.Re.Com. svolge anche le procedure istruttorie finalizzate all'eventuale adozione di provvedimenti sanzionatori da parte dell'Agcom. in caso di violazioni. L'ammontare della sanzione amministrativa è determinato nel suo minimo e nel suo massimo dalla normativa vigente e viene poi quantificato in sede di adozione del provvedimento in base alla valutazione del singolo caso. L'adozione di provvedimenti sanzionatori per violazioni di cui all'art. 34, *Disposizioni a tutela dei minori*, D. lgs. 31 Luglio 2005 n. 177, *Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*, costituisce inoltre causa di esclusione o riduzione dei contributi alle emittenti televisive locali (art. 2 D.M. 292/2004).

Il monitoraggio si articola su quattro macro aree:

**Pubblicità:** relativa al rispetto da parte delle emittenti televisive locali, della normativa riferita alla trasmissione dei messaggi pubblicitari.

Particolare attenzione è dedicata all'affollamento, al posizionamento e ai divieti.

**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).

**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:

- rispetto del pluralismo socio-culturale che prevede la presenza nella programmazione dei soggetti appartenenti a diverse correnti sociali, culturali, religiose e politiche;
- rispetto del pluralismo politico-istituzionale che è specificamente riferito ai soggetti politici e istituzionali, regolato dalle disposizioni sulla cd par condicio;

**Obblighi di programmazione:** relativa al controllo del rispetto da parte delle emittenti di tutti gli obblighi cui esse sono soggette dalla normativa vigente in tema di programmazione, anche in merito alla concessione governativa di cui sono titolari.



<b>PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SRVIZIO</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>TEMPO INTERCORRENTE DA:</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TERMINI DI LEGGE</b>
Istruttoria a seguito di presunta violazione	Contestazione	120 gg	120 gg
Conclusione del procedimento da arte Agcom	Contestazione	150 gg	150 gg

#### **IV.2. Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.**

Questa funzione riguarda la vigilanza sul rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi – sia d'opinione sia politici ed elettorali – sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale. Comprende sia il monitoraggio d'ufficio – sulla base dei criteri operativi contenuti nelle Linee Guida Agcom- sia la gestione dei procedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni. L'attività di vigilanza riguarda le emittenti radiotelevisive locali, i quotidiani ed i periodico locali. I sondaggi diffusi su internet sono invece di esclusiva competenza di Agcom in quanto equiparati ai sondaggi diffusi in ambito nazionale.

<b>PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SRVIZIO</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>TEMPO INTERCORRENTE DA:</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TERMINI DI LEGGE</b>
Istruttoria sull'eventuale violazione della normativa in materia	Avvio del procedimento	60 gg	60 gg



### **IV.3. Diritto di rettifica**

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

Le competenze del Co.Re.Com. in materia di rettifica, attengono esclusivamente al settore radiotelevisivo regionale.

E' esclusa la competenza del Co.Re.Com. in materia di violazioni ascrivibili agli organi di stampa.

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

Modalità di presentazione delle istanze: su carta libera via fax/pec/a mano/posta

<b>PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SRVIZIO</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>TEMPO INTERCORRENTE DA:</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TERMINI DI LEGGE</b>
Istruttoria a seguito di istanza	Presentazione dell'istanza	7 gg	7 gg

### **IV.4. Registro degli Operatori della Comunicazione (ROC)**

Il Registro degli Operatori di Comunicazione, istituito con legge n. 249/1997 (art.1, comma 6, lettera a), punti 5 e 6), costituisce l'elenco delle imprese operanti nel settore delle comunicazioni.

E' gestito sulla base delle disposizioni contenute nella delibera Agcom n.666/08/CONS e successive modifiche e integrazioni. Scopo del Registro è di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari delle imprese, nonché quello di consentire l'applicazione delle norme sulla limitazione delle concentrazioni editoriali, a tutela del pluralismo e della concorrenza. Il



Co.Re.Com. della Regione Molise svolge i compiti relativi alla tenuta e all'aggiornamento del Registro, con riferimento ai soggetti aventi l'obbligo di iscrizione con sede legale in Molise.

I soggetti obbligati ad iscriversi sono: operatori di rete; fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici; fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato; soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione; imprese concessionarie di pubblicità; imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi; agenzie di stampa a carattere nazionale; editori di giornali quotidiani, periodici o riviste; soggetti esercenti l'editoria elettronica; imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica.

**Modalità di presentazione della domanda di iscrizione o cancellazione dal Registro:** esclusivamente in formato elettronico collegandosi al portale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it), gestito in collaborazione fra Agcom e UNIONCAMERE (Unione Italiana delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura).

**Modalità di presentazione della richiesta di certificazione di iscrizione:** in formato cartaceo, compilando il modello 17/ROC, scaricabile dal sito [www.corecommolise.it](http://www.corecommolise.it), apponendo marca da bollo di Euro 16,00, con l'esclusione delle organizzazioni non profit che sono esonerate dal pagamento della marca da bollo ai sensi della normativa vigente.

<b>PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SRVIZIO</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>TEMPO INTERCORRENTE DA:</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TERMINI DI LEGGE</b>
Nuova iscrizione	Presentazione istanza	30 gg	30 gg
Cancellazione iscrizione	Richiesta cancellazione	30 gg	30 gg
Rilascio certificazione	Richiesta certificazione	30 gg	30 gg



#### **IV.5. Tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione ed utenti in ambito locale**

Il Co.Re.Com. 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 Del. Agcom 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.

E' preferibile presentare l'istanza di conciliazione previo reclamo formale al gestore di telecomunicazioni.

L'istanza di conciliazione può essere presentata dinanzi al Co.Re.Com. Molise per le controversie che trattano di telecomunicazioni per utenze a postazione fissa ubicate in Molise. Nel caso di utenze mobili si fa riferimento al domicilio molisano indicato nel contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente in Molise.

Il termine ordinario 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), anche ove la procedura di conciliazione sia ancora in corso.

La conciliazione è una forma alternativa di risoluzione dei conflitti nel corso della quale un soggetto terzo neutrale, il conciliatore del Co.Re.Com., 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 di facilitare la comunicazione tra le parti, cercando di orientarle verso un accordo soddisfacente per entrambe.

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'art. 2, comma 24, lett. b, L. n. 481,1995 e non necessita dell'apposizione della formula esecutiva.



Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni

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 Co.Re.Com.. 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 Co.Re.Com. 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 rispetto del termine ordinario di 30 giorni previsto per la conclusione della procedura conciliativa tra operatori di comunicazione e utenti rappresenta uno degli obiettivi principali del Co.Re.Com. Molise. 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 la concreta disponibilità dei gestori rispetto alla partecipazione alle udienze.

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 Del. 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 Co.Re.Com. Molise di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione attendono la conclusione della procedura conciliativa anche ove siano già decorsi i termini previsti dall'allegato A della Del. 173/07/CONS e



questo, molto probabilmente, è dovuto dal fatto che la percentuale degli accordi che vengono raggiunti dalle parti presso il Co.Re.Com. Molise è di circa il 76% del totale delle conciliazioni discusse.

<b>PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SRVIZIO</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>TEMPO INTERCORRENTE DA:</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TERMINI DI LEGGE</b>
Ammissibilità dell'istanza	Della presentazione dell'istanza	7 gg	7 gg
Conclusione del tentativo obbligatorio di conciliazione	Dalla presentazione dell'istanza	37gg	30 gg

#### **IV.6. Definizione Amministrativa delle Controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (GU14)**

Entro 3 mesi dalla data del verbale di conciliazione di mancato accordo o di accordo parziale, il cittadino-utente può chiedere al Co.Re.Com. Molise, 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 conclude, in assenza di transazione eventualmente intervenuta nel frattempo tra le parti stesse, con un provvedimento decisorio che sarà notificato alle parti e, successivamente, pubblicato sul sito del Co.Re.Com. e dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Tale provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità.

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



Si sottolinea, in particolare, che la competenza del Co.Re.Com. 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 di tutti i campi dell'apposito modulo (formulario GU14, disponibile sul sito del Co.Re.Com.: [www.corecommolise.it](http://www.corecommolise.it)– link modulistica.

2) invio dello stesso, accompagnato da fotocopia di un documento d'identità dell'utente interessato, al Co.Re.Com., con una delle seguenti modalità:

- preferibilmente, tramite posta elettronica all'indirizzo:  
**[corecommolise@cert.regione.molise.it](mailto:corecommolise@cert.regione.molise.it)**;
- tramite fax al n. 0874-424767;
- tramite raccomandata A/R al **Co.Re.Com. Molise** c/o Consiglio Regionale del Molise  
Via Colitto, 7/15 – 86100 Campobasso.

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 Co.Re.Com., 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.





PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SRVIZIO			
SERVIZIO	TEMPO INTERCORRENTE DA:	STANDARD	TERMINI DI LEGGE
Ammissibilità dell'istanza e comunicazione di avvio del procedimento	Della presentazione dell'istanza	10gg	10gg
Convocazione udienza di discussione	Dalla presentazione dell'istanza	80gg	—
Decisione della controversia	Dalla presentazione dell'istanza	100gg	180gg

#### IV.7. Provvedimenti temporanei

La delibera 173/07/CONS, agli artt. 5 e 21 disciplina i provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio. In particolare, la normativa prevede che gli utenti, o contestualmente alla presentazione di un'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Co.Re.Com, possano attivare uno specifico procedimento volto ad ottenere l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità del servizio o far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa.

#### Il formulario GU5 va presentato:

- unitamente al formulario UG nel caso in cui la richiesta di provvedimento temporaneo avvenga contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione;

oppure

- munito di copia del formulario UG già precedentemente depositato nel caso in cui la richiesta di provvedimento temporaneo avvenga in pendenza della procedura di conciliazione o definizione.

Le situazioni più comuni per le quali si può avviare la procedura d'urgenza sono le seguenti:



- sospensione della linea telefonica;
- mancata attivazione di una nuova linea;
- mancato o ritardato espletamento delle procedure di trasferimento dell'utenza ad altro operatore (migrazione o portabilità del numero);
- attivazione di servizi non richiesti;
- continua fatturazione dopo la definitiva risoluzione del contratto.

La procedura di urgenza si attiva presentando al Co.Re.Com l'istanza di provvedimento temporaneo, mediante il formulario GU5 che, debitamente compilato, va inoltrato al Co.Re.ComMolise attraverso una delle seguenti modalità: su carta libera via fax/via pec ([corecommolise@cert.regione.molise.it](mailto:corecommolise@cert.regione.molise.it))/a mano.

### **Formulario GU5**

Nel formulario GU5 devono essere indicati, a pena di inammissibilità:

- a) nome e cognome del titolare dell'utenza telefonica interessata;
- b) residenza o domicilio del titolare dell'utenza telefonica interessata;
- c) numero dell'utenza telefonica interessata;
- d) denominazione dell'operatore di telecomunicazioni nei cui confronti si presenta l'istanza di provvedimento temporaneo.

Inoltre, sempre a pena di inammissibilità:

- al formulario GU5 va allegata fotocopia del documento di identità del titolare dell'utenza telefonica interessata;
- il formulario GU5 deve essere sottoscritto dal titolare dell'utenza telefonica interessata o, in caso di persona giuridica, dal rappresentante legale o da una persona munita di procura speciale.

Il formulario GU5 può essere presentato anche dall'utente che abbia attivato la procedura di conciliazione presso altri organi di composizione extragiudiziale delle controversie (ad es. Camere di commercio, commissioni paritetiche di conciliazione); in tal caso, al formulario GU5 dovrà essere allegata la documentazione comprovante l'avvenuto deposito dell'istanza presso uno di tali organismi.



<b>PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>TEMPO INTERCORRENTE DA:</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TERMINI DI LEGGE</b>
Ammissibilità dell'istanza e richiesta di informazioni al gestore	Della presentazione dell'istanza	5 gg	5 gg
Adozione provvedimento temporaneo	Dalla presentazione dell'istanza	15gg	10 gg

## **V. NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che detta i “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- il Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 – “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche” – e, in particolare, l'articolo 11 che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte di soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- la legge n. 244 del 24 dicembre 2007 che prevede l'obbligo, per il soggetto gestore, di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo;



- il decreto legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, rubricato “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- la delibera CIVIT n. 88 del 2010, recante “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”;
- la delibera CIVIT n. 3 del 2012, recante “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi”;
- la legge n. 190 del 6 novembre 2012 recante “Disposizione per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione” e, in particolare, l’articolo 1, comma 54, che impone l’adozione, per le pubbliche amministrazioni, di un codice di comportamento al fine di “assicurare la qualità dei servizi, la prevenzione dei fenomeni di corruzione, il rispetto dei doveri costituzionali di diligenza, lealtà, imparzialità e servizio esclusivo alla cura dell’interesse pubblico”;
- il Decreto del Presidente della Repubblica n. 62 del 16 aprile 2013 – “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici” - e, in particolare, l’articolo 12, comma 3, ai sensi del quale “Il dipendente che svolge la sua attività lavorativa in un’amministrazione che fornisce servizi al pubblico cura il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall’amministrazione anche nelle apposite carte dei servizi. Il dipendente opera al fine di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità”;
- il Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 - “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e di diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” – e, in particolare, l’articolo 32, comma 1, ai sensi del quale “le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”;
- il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) dell’Assemblea legislativa della Regione Molise per gli anni 2016 -2018 approvato con deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 4 del 25 gennaio 2016;



- Per le Conciliazioni e i provvedimenti temporanei - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (Delibera Agcom n. 173/07/CONS); - Carta dei Servizi dell'operatore coinvolto nel tentativo di conciliazione.
- Per le definizioni - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (Delibera Agcom n. 173/07/CONS); - Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (Delibera Agcom n. 73/11/CONS).
- Per i programmi dell'Accesso su RAI Molise - Legge n. 103 del 14 aprile 1975; - Legge n. 223 del 06 agosto 1990; - Legge regionale n. 18 del 2002; - Regolamento per l'accesso radiotelevisivo approvato con delibere Co.Re.Com n. 41 del 14 novembre 2016 e n. 9 del 30 gennaio 2017;  
Per Il diritto di rettifica - Legge n. 223 del 06 agosto 1990; - Decreto del Presidente della Repubblica n. 255 27 marzo 1992 - Regolamento di attuazione della legge 6 agosto 1990, n° 223 sulla disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato.
- Per la regolamentazione dei Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) in campagna elettorale - Legge n. 28 del 22 febbraio 2000, così come modificata dalla legge n. 313 del 6 novembre 2003.
- Per la vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante monitoraggio - Legge n. 223 del 06 agosto 1990; - Decreto legislativo n. 177 del 31 luglio 2005; - Legge n. 249 del 31 luglio 1997; - Decreto legislativo n.44 del 15 marzo 2010; - Codice di autoregolamentazione TV e Minori.
- Per la vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media locale - Legge n. 28 del 22 febbraio 2000, come modificata dalla legge n. 313 del 06 novembre 2003; - Delibera Agcom n. 256/10/CSP; -Regolamento sui sondaggi – allegato A alla Delibera Agcom n. 256/10/CPS.
- Per l'attività inerente alla predisposizione della proposta di piano di riparto per i contributi regionali all'editoria locale–legge regionale 11/2015 e Regolamento regionale n. 3/2016.
- Per la gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) - Legge n. 249 del 01 agosto 1997; - Delibera Agcom n. 666/08/CONS.
- Per la gestione della Par condicio - Legge n. 28 del 22 febbraio 2000, come modificata dalla legge n. 313 del 06 novembre 2003.
- Legge regionale 20 maggio 2015, n. 11 recante “Disciplina del sostegno all'editoria locale”.
- Regolamento regionale 23 febbraio 2016, n. 2 di attuazione della legge regionale 11/2015.