



Consiglio Regionale

Co.Re.Com. Abruzzo

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 40 del 26/02/2019

OGGETTO: Adesione alla richiesta del Comune di Castel di Sangro ed approvazione dello schema di Convenzione fra il Corecom Abruzzo ed il Comune di Castel di Sangro per l'apertura di uno sportello decentrato per l'assistenza all'utenza debole nell'attività di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettroniche ed utenti.

L'anno duemilaventi il giorno 26 del mese di febbraio, alle ore 11,00, presso la sede del Corecom Abruzzo, Consiglio Regionale, L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Giuseppe La Rana	x	
Componenti	Ottaviano Gentile	x	
	Michela Ridolfi	x	

IL COMITATO

VISTA la Legge n. 249 del 31/7/1997 recante l'“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo” che nel riconoscere le esigenze di decentramento sul territorio al fine di assicurare le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazione, ha stabilito che sono funzionalmente organi dell'Autorità i Comitati Regionali per le Comunicazioni, istituiti con le rispettive leggi regionali;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001, n. 45 che ha istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom) che assicura, a livello del territorio regionale, le funzioni di governance in materia di comunicazioni ed esercita, tra le altre cose, una serie di competenze consultive, di gestione, istruttorie, di vigilanza e di controllo in materie delegate dall'Autorità, rinvenendosi tra i suoi compiti più rilevanti la promozione e la tutela degli interessi degli utenti;

VISTI gli atti di attribuzione delle funzioni delegate al Co.re.com. da parte dell'Autorità e, in particolare:

- l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 sottoscritto tra il Presidente dell'Autorità, il Presidente della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative, delle Regioni e delle Province autonome ed approvato dalla stessa Autorità con delibera 395/17/CONS;
- la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 19 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Abruzzo e dal Presidente del Corecom Abruzzo, con la quale è stato delegato l'esercizio delle funzioni relative allo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra enti gestori di servizi di comunicazione elettroniche e utenti ...;

CONSIDERATO che all'art. 3, comma 3 del richiamato Accordo Quadro è stato previsto che "... L'Autorità si impegna a rilasciare ai CO.RE.COM. un sistema centralizzato di gestione online delle controversie. Con specifico regolamento saranno disciplinate, d'intesa tra le parti, le modalità di funzionamento del predetto sistema, anche con riguardo alle modalità di assistenza della cosiddetta utenza debole”;

DATO ATTO che in attuazione del predetto Accordo l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha adottato la delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 recante il *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* con il quale dal 23 luglio 2018 è stata data attuazione al processo di digitalizzazione delle suddette procedure attraverso l'uso della piattaforma telematica “Conciliaweb”, e la delibera n. 339/18/CONS recante il *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb”*;

CONSIDERATO che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni:

- nella Delibera n. 203/18/CONS ha precisato che: *“L'accesso alle procedure avverrà tramite la piattaforma messa a disposizione dell'Autorità, per cui le istanze saranno compilate tramite il web form (modulo on line) e tutte le comunicazioni inerenti alle procedure avverranno per via telematica. Grazie alle sedi distaccate dei Corecom, inoltre, e mediante futuri accordi con enti territoriali e/o altri enti, sarà possibile creare una rete di punti di accesso periferici, per assicurare la maggior diffusione possibile di luoghi fisici onde indirizzare gli utenti non informatizzati”* e, più in particolare, all'art. 4 comma 3 ha disposto che: *“... L'utente interessato, qualora non abbia la possibilità di partecipare alla procedura in via telematica, può avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso la sede del Corecom competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo Corecom.”*;
- all'art. 3 della delibera n. 339/18/CONS ha stabilito che *“I Corecom individuano modalità di assistenza all'utenza che non abbia la possibilità di accedere alla piattaforma tramite web, nel rispetto dell'autonomia organizzativa che compete a ciascun Corecom anche in relazione alle specifiche esigenze del territorio; che “Il servizio di assistenza all'utenza si realizza mettendo a disposizione presso la sede del Corecom competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo Corecom, strumentazione e supporto di personale idonei a garantire l'avvio della procedura e la partecipazione alla virtual room” e che “La strumentazione, (...), consiste in almeno una postazione dotata delle caratteristiche necessarie per l'accesso al sistema, nel rispetto della normativa vigente in materia di accesso ai servizi informatizzati della Pubblica Amministrazione, (...). Agli utenti deboli è assicurata la possibilità di presentare l'istanza presso le sedi dei Corecom con adeguata assistenza. Su richiesta dell'utente le comunicazioni relative alla procedura sono inviate anche tramite posta all'indirizzo di residenza indicato all'atto della presentazione dell'istanza”*;

RICHIAMATA la delibera UP n. 124 del 17/09/2019 con la quale sono stati approvati gli Obiettivi Strategici del Consiglio Regionale dell'Abruzzo per il triennio 2020-2022 e in cui è compreso anche quello sull' *“ampliamento delle funzioni delegate dalle Authority nazionali per l'accrescimento dei servizi rivolti ai cittadini e la facilitazione al loro accesso”*;

VISTA la Relazione Programmatica per le attività riferite all'anno 2020, approvata dal Comitato con deliberazione n. 1 del 29 gennaio 2020, con la quale ha inteso dare concreta attuazione alla propria mission istituzionale attraverso la realizzazione di specifiche iniziative volte ad accrescere la dimensione di servizio mediante azioni mirate e a favorire la più ampia “prossimità” dei propri servizi al cittadino-utente, ritenendo di poter raggiungere tale obiettivo attraverso *“l'apertura di ulteriori sportelli territoriali mirati a conseguire maggiori livelli di qualità con un positivo impatto sull'intera comunità regionale”*;

VISTA la nota dell'11 febbraio 2020, prot. n. 2020/2310, trasmessa dal Comune di Castel di Sangro nella quale il Sindaco, in ragione delle numerose richieste provenienti dai cittadini in merito ai “disguidi con i concessionari di servizi di telecomunicazione” ha rappresentato l'esigenza di istituire una sede/sportello del Corecom presso la casa comunale per la quale ha manifestato la volontà di mettere a disposizione un dipendente ed un locale all'uopo dedicati;

RICHIAMATO l'art. 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241 che regola la possibilità per le pubbliche amministrazioni di concludere fra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;

EVIDENZIATO che la richiesta trasmessa dal Comune di Castel di Sangro di istituire una sede/sportello del Corecom presso la casa comunale risponde appieno agli obiettivi del Corecom Abruzzo sia in termini di valorizzazione del territorio che di maggiore soddisfazione delle “attese” dei cittadini - utenti nei confronti dell'attività di conciliazione;

VISTO lo schema della Convenzione fra il Corecom Abruzzo ed il Comune di Castel Di Sangro e volto ad istituire presso la Casa Comunale uno sportello del Corecom finalizzato all'assistenza dell'utenza debole nelle attività di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti;

Con il voto unanime dei presenti

DELIBERA

1. di aderire alla richiesta del Sindaco del Comune di Castel di Sangro, pervenuta in data 11 febbraio 2020, volta all'apertura di uno sportello del Corecom presso la Casa comunale;
2. di approvare l'allegato schema di Convenzione fra il Corecom Abruzzo ed il Comune di Castel Di Sangro volto ad istituire presso la Casa Comunale uno sportello del Corecom finalizzato all'assistenza dell'utenza debole nelle attività di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti;
3. di dare mandato all'Ufficio di supporto di comunicare al Comune Castel di Sangro l'adesione alla richiesta di istituzione di uno sportello del Corecom e di trasmettere altresì la bozza della Convenzione al fine di condividerne i contenuti;
4. di dare atto che la Convenzione decorrerà dalla data di sottoscrizione della stessa, con possibilità di rinnovo previo accordo scritto tra le parti.

F.to Il Segretario verbalizzante
D.ssa Michela Leacche

Il Presidente
F.to Adv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.