Deliberazione n. 21 del 08/04/2021

OGGETTO: aggiornamento della Carta dei servizi del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) approvata con deliberazione n. 117 del 15/12 2020.

L'anno duemilaventuno il giorno otto del mese di aprile, alle ore 11,00, presso gli uffici del Consiglio regionale si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Pres. da remoto	Ass.
Presidente	Ricardo Chiavaroli	X		
Componenti	Roberta Galeotti	X		
	Gaetano Di Tommaso		X	

IL COMITATO

VISTA la l.r. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;
VISTI l'Accordo Quadro sottoscritto il 19/10/2017 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 e la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra il Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo che ha consolidato il processo di decentramento delle funzioni delegate sul territorio attraverso la conferma dell'esercizio delle stesse oltre che l'ampliamento delle maglie delle attività esperibili presso il Corecom con l'introduzione dell'attività concernente la tutela dei minori;
VISTA la delibera AGCOM n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*" con la quale è stata disposta la proroga di un anno dell'Accordo Quadro e delle Convenzioni attuative concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in scadenza al 31/12/2020;
RICHIAMATA la delibera del Corecom Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 di presa d'atto delle decisioni assunte con la su richiamata delibera n. 683/20/CONS;
VISTO il Decreto n. 14 del 18/02/2021 del Presidente della Regione Abruzzo di recepimento dell'atto di intesa sottoscritto il 16/02/2021 congiuntamente con il Presidente del Consiglio relativo

alla nomina del dott. Ricardo Chiavaroli quale nuovo Presidente del Corecom Abruzzo ed il decreto del Presidente del Consiglio Regionale n. 1 del 17 febbraio 2021 adottato in merito alla nomina dei due componenti del Comitato, individuati nelle persone della dott.ssa Roberta Galeotti e del dott. Gaetano di Tommaso che hanno determinato il rinnovamento della compagine interna al Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n° 670/20/CONS del 15 dicembre 2020 con la quale l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha approvato il nuovo "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb" entrato in vigore il 1° marzo 2021;

TENUTO CONTO che il nuovo Regolamento ha introdotto importanti novità nella gestione delle controversie tra le quali si possono annoverare, a titolo esemplificativo, la nuova modalità di accesso alla piattaforma che da marzo è possibile solo tramite SPID o CIE; la possibilità per il cittadino-utente di farsi rappresentare direttamente dalle "strutture accreditate" quali le associazioni di consumatori o gli avvocati oltre che il profondo rinnovamento dell'istituto della "Negoziazione diretta" e della conciliazione semplificata, attraverso le quali i cittadini possono negoziare direttamente con l'operatore fino al giorno precedente l'udienza di conciliazione;

VISTO il Capo III del D.Lgs 30/07/1999 n° 286 rubricato "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi" che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

RICHIAMATE altresì la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: *"principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* e le delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 CIVIT ove sono formulate le Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;

VISTO il Piano Triennale di prevenzione della corruzione e per la Trasparenza anni 2020/2022 del Consiglio Regionale dell'Abruzzo approvato con Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n° 12 del 24 Gennaio 2020 e, in particolare, l' Allegato relativo agli obblighi in materia di trasparenza;

VISTA la deliberazione del Comitato n. 117 del 15/12 2020 con la quale è stato approvata la secondo edizione della Carta dei Servizi del Corecom in cui sono state illustrate le funzioni proprie e delegate ed esplicitati i servizi offerti agli utenti, declinati anche in termini dei livelli di prestazione garantiti ed enunciandone i tempi ed i modi di erogazione dei servizi;

DATO ATTO che, in ragione delle novità regolamentari recentemente introdotte in materia di gestione delle controversie e della rinnovata compagine interna al Co.Re.Com Abruzzo, è stata predisposta dalla struttura l'aggiornamento della sezione della "carta dei servizi" dedicata alla gestione delle controversie, al precipuo scopo di favorire la più ampia fruibilità dei servizi erogati a vantaggio dei cittadini della regione Abruzzo oltre che garantire loro una maggior flessibilità di interlocuzione, nonché la parte relativa alla sezione "Chi siamo" relativamente all'aggiornamento dei nominativi del nuovo Comitato regionale;

RITENUTO, pertanto, di procedere all'aggiornamento dei contenuti della "Carta dei Servizi del Corecom Abruzzo" riferiti, in particolare, alla sezione dedicata alla gestione delle controversie e alla sezione "Chi siamo", così come dettagliata nel documento allegato alla presente deliberazione quale sua parte integrante e sostanziale, condividendone integralmente i contenuti.

Con il voto unanime dei presenti,

DELIBERA

1. di approvare l'aggiornamento dei contenuti della "Carta dei Servizi del Corecom Abruzzo" riferiti alla sezione dedicata alla gestione delle controversie, redatti dalla struttura in ossequio alle nuove norme regolamentari introdotte dall'Autorità con delibera n° 670/20/CONS del 15 dicembre 2020, nonché quella riferita alla sezione "Chi siamo" relativamente all'aggiornamento della composizione del nuovo Comitato;
2. di approvare l'"allegato A", quale parte integrante e sostanziale del presente atto, recante la "Carta dei Servizi del Corecom Abruzzo", che sostituisce a tutti gli effetti il documento allegato alla deliberazione di Comitato n. 117 del 15/12 2020;
3. di dare mandato alla struttura di provvedere alla pubblicazione della nuova Carta dei Servizi sul sito web del Corecom Abruzzo e nella sezione Trasparenza del sito istituzionale del Consiglio Regionale dell'Abruzzo.

F.to Il Segretario Verbalizzante
D.ssa Michela Leacche

F.to Il Presidente
dott. Ricardo Chiavaroli

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.