



ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

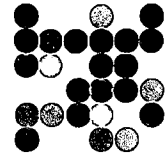
|             |                |
|-------------|----------------|
| DELIBERA n. | 25/2014        |
| TITOLO      | 2014.1.10.13.1 |
|             | 2014.1.10.4.1  |
| LEGISLATURA | IX             |

Il giorno 25 giugno 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

|                  |                |
|------------------|----------------|
| GIOVANNA COSENZA | Presidente     |
| MARINA CAPORALE  | Vicepresidente |
| MAURO RAPARELLI  | Componente     |

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: "Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi' per le conciliazioni e le definizioni delle controversie tra utenti e gestori di telecomunicazioni".

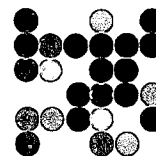


## IL CORECOM DELL'EMILIA-ROMAGNA

Vista la Legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni";

### Richiamati:

- 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 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 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 Emilia-Romagna per gli anni 2014-2016, approvato con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 11/2014 ;
- il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I. 2014-2016), di riferimento per la Giunta regionale, l'Assemblea legislativa e le Agenzie regionali – approvato con deliberazione della Giunta regionale n. 68 del 27 gennaio 2014 – che prevede le modalità per dare attuazione agli obblighi di trasparenza e di diffusione.

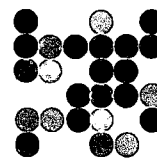
Dato atto che:

- al fine di recepire e dare attuazione alle norme ed agli atti soprarichiamati, è stata predisposta la prima parte della Carta dei Servizi e standard di qualità del Corecom;
- tale prima parte rende espliciti i servizi offerti agli utenti, declina i livelli delle prestazioni garantite, enuncia i tempi e i modi di fornitura relativamente alle attività di conciliazione e di definizione delle controversie fra utenti e gestori di telecomunicazioni;
- il Corecom intende portare a termine la stesura della Carta dei Servizi con la definizione degli standard di qualità di tutte le prestazioni erogate;

Considerato che l'approvazione della Carta dei Servizi è finalizzata a favorire la partecipazione dell'utente, nonché a migliorare la qualità dei rapporti, consentendo un permanente livello di verifica sull'efficacia del servizio;

Esaminata la “Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi” per la sezione I – Parte I riguardante le conciliazioni e le definizioni delle controversie tra utenti e gestori di telecomunicazioni e ritenuto di approvarla;

Dato atto del parere di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom, dott.ssa Primarosa Fini;



Richiamato il regolamento per l'organizzazione e il funzionamento interno del Corecom approvato con deliberazione n. 9/III/2008 del 23 giugno 2008, pubblicato sul BUR n.120 del 16/07/2008;

A votazione unanime e palese

### Delibera

1. di approvare, la "Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi" per le conciliazioni e le definizioni delle controversie tra utenti e gestori di telecomunicazioni", allegato alla presente delibera quale parte integrante e sostanziale e individuato come allegato A;
2. di provvedere alla pubblicazione nel sito *web* del Corecom Emilia-Romagna e nella sezione Trasparenza del sito istituzionale dell'Assemblea legislativa, altresì alla divulgazione della Carta dei Servizi e Standard di qualità con ogni idoneo strumento informativo.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



**Carta dei Servizi  
e standard di qualità dei servizi**

## INDICE

|   |                 |
|---|-----------------|
| <b><u>Premessa .....</u></b>  | <b><u>2</u></b> |
| <b><u>Cos'è la Carta dei Servizi .....</u></b>  | <b><u>3</u></b> |
| <b><u>Normativa di riferimento e principi fondamentali .....</u></b>  | <b><u>4</u></b> |
| <br>  |                 |
| <b><u>SEZIONE 1 - Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese –</u></b>                                |                 |
| <b><u>PARTE I – La conciliazione e la definizione - I servizi all'utenza e gli Standard di qualità.....</u></b> | <b><u>8</u></b> |
| 1.1 – La conciliazione delle controversie .....   | 8               |
| 1.2 – La definizione delle controversie .....   | 11              |
| 1.3 – I provvedimenti temporanei e urgenti .....  | 12              |
| 1.4 – Rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti .....   | 13              |
| 1.5 – Gestione e rendicontazione dei reclami .....  | 14              |

## Premessa

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom) istituito con la legge regionale n. 1 del 2001, svolge funzioni di governo e controllo del sistema delle comunicazioni sul territorio della regione e indirizza la propria attività alla comunità regionale, in particolare cittadini, associazioni e imprese, operatori delle telecomunicazioni e del sistema dei media locali.

Il Comitato è costituito da un Presidente e due componenti, eletti dall'Assemblea legislativa e scelti fra persone in possesso di specifiche competenze o esperienze nel settore della comunicazione o nel campo amministrativo, di direzione o di controllo.

Per l'esercizio delle sue funzioni il Comitato si avvale di una apposita struttura amministrativa di supporto (il Servizio Corecom), individuata all'interno dell'organizzazione dell'Assemblea legislativa regionale.

Nella sua triplice veste di organo regionale con funzioni proprie, organo che esercita funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) e organo che compie funzioni amministrative per conto del Ministero dello Sviluppo Economico, l'attività svolta è rivolta anche ai Consiglieri regionali, all'Ente regione, al sistema delle autonomie locali dell'Emilia-Romagna e a molti organismi dello Stato.

I compiti istituzionali sono: favorire la risoluzione delle controversie tra i gestori dei servizi di telecomunicazioni e gli utenti; riattivare i servizi di telecomunicazione; garantire il rispetto della parità di accesso ai mezzi d'informazione nel periodo elettorale (*par condicio*) e ordinario; ripartire gli spazi di comunicazione politica in campagna elettorale; svolgere attività di educazione ai media rivolta a minori, genitori, insegnanti, formatori/educatori; svolgere attività consultiva e di studio sul sistema dell'informazione e della comunicazione; gestire specifiche banche dati e anagrafi (catasto, radio e tv, registro operatori di comunicazione); disciplinare l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della RAI da parte di soggetti collettivi organizzati; gestire la procedura relativa all'istruttoria finalizzata alla successiva erogazione dei contributi alle emittenti televisive locali da parte del Ministero dello Sviluppo Economico; monitorare le trasmissioni televisive locali; gestire le richieste di rettifica; vigilare sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi.

Il Servizio Corecom organizza l'attività della struttura in base a principi generali di buon andamento, trasparenza, efficienza ed efficacia. Fin dal 2010, ha adottato, inoltre, il Sistema di Gestione Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008 e s.m.i., che gli consente di tenere sotto controllo la propria attività e di orientarla, quotidianamente, al potenziamento e al miglioramento degli standard qualitativi dei servizi offerti.

Peraltro, adempiendo a specifiche prescrizioni normative, il Comitato ogni anno presenta all'Ufficio di Presidenza il Programma di attività per l'anno successivo, contenente gli indirizzi, le proposte operative e le azioni che intende portare a compimento.

Facendo seguito ai compiti istituzionali indicati e in una logica di implementazione e potenziamento continuo dei servizi, il Servizio Corecom si impegna, quindi, a:

- perseguire la soddisfazione del cliente/utente e favorire la conoscenza delle opportunità dei servizi che offre;
- promuovere l'accesso alle diverse tipologie di servizi a tutela dei diritti dei cittadini e delle imprese;
- consolidare il suo ruolo come struttura regionale dotata di specifiche competenze in materia di comunicazioni;
- consolidare l'attività nell'educazione ai media, nella tutela dei minori e sui temi legati alle fasce più deboli della popolazione.

### Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale il Servizio Corecom intende stringere un patto con i soggetti destinatari della propria attività, dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno diritto, attraverso la definizione di livelli minimi (o standard) di qualità dei servizi.

La Carta è, allo stesso tempo, un punto di arrivo e un punto di partenza per l'Amministrazione.

Il punto di arrivo di un lungo percorso, attivato fin dalla sua costituzione, di ascolto dell'utente e di confronto assiduo con le principali categorie di persone e imprese che, giornalmente, interagiscono con il Servizio.

Il punto di partenza di un viaggio da compiere con tutte le persone, fisiche e giuridiche, facenti parte del grande mondo delle comunicazioni, volto a sintonizzarsi sui loro bisogni e sulle loro aspettative al fine di rendere migliori, innovativi e al passo con l'evoluzione dei tempi e dei bisogni il proprio ruolo di garanzia e le proprie funzioni di controllo e vigilanza.

Pertanto la Carta dei Servizi è un documento dinamico, in continua evoluzione, che il Servizio Corecom si impegna ad aggiornare e modificare, periodicamente, sia in funzione di eventuali variazioni della propria attività (potenziamento delle funzioni proprie, nuove o diverse deleghe dell'Agcom, trasformazione dei servizi offerti), sia alla luce dei risultati raggiunti e del confronto con le indicazioni e i suggerimenti forniti dagli utenti.

Il Servizio Corecom, così, si pone l'obiettivo di migliorare, verificando - anche attraverso il contributo valutativo degli utenti e il loro grado di soddisfazione - il rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni rientranti fra i compiti istituzionali sopra descritti e attivando, dove necessario, azioni migliorative degli standard, al fine di rendere effettivo quel diritto fondamentale che è la qualità del servizio.

Queste attività vengono periodicamente riviste e verificate mediante schede di aggiornamento.

Nella sua prima stesura, la Carta dei Servizi del Corecom si occupa delle due funzioni di garanzia più diffuse e note nel territorio emiliano-romagnolo e, per essi, descrive e assume impegni: il tentativo obbligatorio di conciliazione e la definizione delle controversie tra utenti e gestori di servizi di telecomunicazioni (SEZIONE 1 - parte I).

Seguiranno, a breve e comunque entro la fine dell'anno 2014, le declinazioni delle altre funzioni e delle altre attività svolte nonché, per ciascuna di esse, le modalità di erogazione e gli standard di qualità garantiti.

Nel frattempo, il Comitato auspica che il nuovo Accordo quadro, successivo a quello stipulato con l'Agcom nel 2009, possa consentire un incremento delle risorse messe a disposizione per le varie attività e quindi di migliorare i risultati del Servizio.



### **Normativa di riferimento e principi fondamentali**

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 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 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 Emilia-Romagna per gli anni 2014-2016 - approvato con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 11/2014 - che prevede l'adozione della carta dei servizi come strumento per contrastare il rischio di corruzione cui sono esposti i procedimenti di conciliazione e di definizione delle controversie tra utenti e gestori di servizi di telecomunicazioni, di competenza del Corecom;
- il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I. 2014-2016), di riferimento per la Giunta Regionale, l'Assemblea Legislativa e le Agenzie Regionali - approvato con deliberazione della Giunta regionale n. 68 del 27 gennaio 2014 - che prevede le modalità per dare attuazione agli obblighi di trasparenza e di diffusione.

Con l'adozione della Carta dei Servizi, il Servizio Corecom Emilia-Romagna non vuole solo ottemperare alle prescrizioni normative sopraindicate, ma assume l'obiettivo di stringere un patto con i suoi stakeholders (o portatori di interesse), utenti fruitori dei servizi offerti.

Anche per tali ragioni suoi principi ispiratori, ai quali conforma tutta la sua attività, sono:

- **eguaglianza**

Il Corecom - inteso sia come organo politico collegiale sia come struttura amministrativa di supporto - garantisce a tutti l'erogazione dei propri servizi e la loro accessibilità. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. È garantita 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 facilmente raggiungibili (impiego della videoconferenza e dell'audioconferenza), sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

- **imparzialità**

Il Comitato e il personale del Servizio Corecom ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia, correttezza ed imparzialità. A tali criteri sono conformati l'erogazione dei servizi offerti e le relazioni con i diversi soggetti, pubblici e privati, con cui ci si relazionano.

- **continuità**

L'erogazione dei servizi pubblici esercitati dal Servizio Corecom Emilia-Romagna, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore e delle esigenze organizzative dell'Assemblea legislativa e del Comitato, è continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio (festività natalizie e periodi estivi), il Servizio Corecom adotta tutte le misure opportune volte ad arrecare il minor disagio possibile, dandone idonea e preventiva comunicazione.

- **partecipazione**

La partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio pubblico offerto dal Servizio Corecom deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la trasparenza dell'attività amministrativa e la collaborazione fra utenti e Pubblica amministrazione. L'utente ha, pertanto, diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del Corecom. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa nazionale e regionale vigente. L'utente può produrre memorie e documenti, fare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Servizio Corecom darà riscontro

all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate e acquisirà periodicamente le valutazioni sulla qualità del servizio.

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

- **chiarezza e trasparenza**

Nel rapporto scritto e verbale con gli utenti il Servizio Corecom si impegna ad utilizzare un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza la pertinenza e il tecnicismo richiesti, risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari. All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo le procedure, i tempi e i criteri di erogazione del servizio. I risultati dell'attività, le iniziative, i provvedimenti del Comitato e del Servizio Corecom sono resi pubblici, laddove non ledano diritti soggettivi, attraverso il sito web istituzionale e tutti gli altri canali di pubblicizzazione ritenuti utili.

- **efficienza ed efficacia**

I servizi offerti dal Servizio Corecom sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tale obiettivo. In particolare, per quanto riguarda le attività di conciliazione e di definizione delle controversie, il Servizio Corecom ritiene sia un valido indicatore di efficacia il raggiungimento di accordi fra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni e adotta, pertanto, tutte le soluzioni organizzative utili a tale scopo.

- **deontologia, diritti e doveri del personale e degli utenti**

Il personale del Servizio Corecom opera nel rispetto dei principi fissati dal codice disciplinare e di comportamento nazionale e regionale e degli standard di qualità definiti. Si impegna ad assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza. Gli utenti sono tenuti al rispetto delle regole fondamentali del vivere comune e a tenere comportamenti corretti e rispettosi del patrimonio immobiliare e mobiliare pubblico nonché dell'attività di studio e di lavoro.

- **tutela della Privacy**

È garantito che il trattamento dei dati personali di cui viene in possesso il Servizio Corecom avvenga nel rispetto delle disposizioni impartite dal decreto legislativo n. 196/2003, consentendo l'esercizio dei diritti previsti dall'articolo 7 del medesimo decreto (diritto di accesso, rettifica, ecc.). Titolare del trattamento dei dati è l'Assemblea legislativa regionale. Responsabile interno del trattamento dei dati è il dirigente del Servizio Corecom.

- **tutela del pluralismo informativo**

Nell'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 Servizio Corecom opera con la finalità di rendere effettivo il diritto ad essere informati su attività e finanziamento delle istituzioni per qualificare il sistema dell'informazione emiliano-romagnola, per sviluppare il pluralismo e per favorire la condivisione dei sistemi informativi.

- **Proporzionalità**

Nell'esercizio delle sue funzioni, il Servizio Corecom si impegna a realizzare gli obiettivi dell'azione amministrativa alle migliori condizioni possibili, imponendo ai soggetti destinatari il minor onere possibile, nel rispetto dei principi di idoneità e necessità.

## SEZIONE 1

### LE FUNZIONI DI GARANZIA PER I CITTADINI E LE IMPRESE

Questa sezione comprende attività che hanno come comune obiettivo la tutela di diritti o la promozione di opportunità per i cittadini e le imprese del territorio regionale.

#### PARTE I

#### La conciliazione e la definizione - I servizi all'utenza e gli Standard di qualità

##### **1.1 – La conciliazione delle controversie**

L'attività di conciliazione rientra in una delle funzioni delegate al Corecom con la convenzione sottoscritta, il 10 luglio 2009, tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Giunta regionale e il Corecom Emilia-Romagna.

Essa è disciplinata dalla delibera Agcom n. 173/07/CONS e s.m.i. e consente di tentare di comporre, gratuitamente e in via non giudiziale, le controversie tra utenti ed operatori delle telecomunicazioni.

L'attività di conciliazione è una procedura completamente gratuita che, per i rapporti relativi alle comunicazioni elettroniche (servizi di rete fissa, servizi mobili, internet, telefonia pubblica, servizi di posta elettronica, pay tv), deve essere intrapresa obbligatoriamente prima di ricorrere alla giustizia ordinaria: gli utenti, singoli o associati, o gli operatori di comunicazioni che ritengano di aver subito la violazione di un proprio diritto o interesse protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme di telecomunicazioni possono incontrarsi presso il Servizio Corecom e tentare trovare un accordo che risolva la questione.

I termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni dalla presentazione dell'istanza di conciliazione. La presentazione al Servizio Corecom dell'istanza sospende i termini per agire in sede giudiziaria, che riprendono a decorrere una volta chiuso il procedimento.

L'avvio del procedimento di conciliazione può essere richiesto in tutti i casi in cui si ritenga ci sia stata la violazione di un diritto o di un interesse protetto in materia di telecomunicazioni: servizi di rete fissa, servizi mobili, internet, telefonia pubblica, servizi di posta elettronica, pay tv, ed in genere tutto ciò che è relativo al servizio di telefonia, le modalità o i costi della prestazione, ecc.

La richiesta può essere inviata al Corecom Emilia-Romagna, competente per territorio, sulla base dei seguenti criteri:

- nel caso di reti telefoniche fisse, in base al luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale;
- negli altri casi, in base al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, in base alla residenza dell'utente (se persona fisica) o alla sede legale dell'impresa o Ente (se persona giuridica).

Il Corecom Emilia-Romagna, onde favorire la massima partecipazione e offrire un servizio più vicini ai suoi destinatari, garantisce la possibilità di svolgere le udienze in videoconferenza/audioconferenza presso la sede delle Amministrazioni comunali di Cesena e Rimini o presso la sede del gestore coinvolto.

Il servizio consente di collegarsi, in video o audioconferenza, dalla sede del Corecom, dove è presente il conciliatore, e la sede dell'operatore di telecomunicazioni o dell'Ente locale partner di progetto, dove è presente l'utente.

L'istanza di conciliazione deve essere presentata utilizzando il modulo predisposto dall'Autorità (Formulario UG) e scaricabile sul sito istituzionale del Corecom Emilia-Romagna.

L'istanza può essere presentata anche in carta libera, ma attraverso la compilazione del modulo l'utente è senz'altro agevolato nel formulare le proprie contestazioni con la dovuta precisione e completezza.

Essa deve, poi, essere inoltrata agli uffici con una delle seguenti modalità:

- invio a mezzo fax, ai numeri: 051/5275455 – 051/6330198 – 051/5275059;
- invio con posta elettronica certificata, all'indirizzo: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it;
- spedizione con raccomandata A/R, all'indirizzo: Corecom Emilia-Romagna, Viale A. Moro n. 44 - 40127 Bologna;
- consegna a mano, con rilascio di ricevuta, al Servizio Corecom - Bologna, Viale A. Moro n. 44, 9° piano, negli orari di apertura al pubblico degli uffici.

Al momento della presentazione dell'istanza, gli utenti residenti nel territorio romagnolo possono scegliere se svolgere l'udienza di conciliazione a Cesena oppure a Rimini, presso le rispettive sedi dell'Amministrazione Comunale.

La sede prescelta deve essere indicata sul formulario UG, barrando l'apposita casella.

La richiesta di avvio del procedimento di conciliazione può essere presentata anche in carta libera, ma deve comunque contenere alcuni dati essenziali:

- nome, cognome, residenza o domicilio dell'utente;
- numero di fax e/o indirizzo di posta elettronica a cui inviare comunicazioni;
- numero dell'utenza in caso di servizi telefonici;
- denominazione e sede dell'operatore di comunicazioni;
- descrizione dei fatti che sono all'origine della controversia;
- descrizione di eventuali tentativi di risoluzione della controversia già esperiti;
- richieste di chi presenta la domanda;
- elenco dei documenti che si allegano.

L'istanza, presentata attraverso il formulario UG, deve essere sottoscritta dall'utente o, per le persone giuridiche, dal legale rappresentante e deve essere sempre accompagnata dalla copia di un documento di identità valido dell'utente interessato.

Non sono ammissibili istanze di conciliazione riguardanti esclusivamente profili tributari e fiscali.

È utile ricordare che 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 che possa soddisfare entrambe.

L'udienza di conciliazione è, quindi, condotta da un conciliatore, una persona facente riferimento al Servizio Corecom, che invita le parti ad esporre le rispettive ragioni al fine di chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile.

La data e il luogo dell'udienza di conciliazione sono comunicate alle parti attraverso un avviso, inviato via fax, con raccomandata A/R, con posta elettronica certificata (pec) o via mail ai recapiti specificati nell'istanza di conciliazione. In caso di impossibilità a presenziare all'udienza nella data indicata nell'avviso di convocazione, l'utente può chiedere un rinvio dell'udienza, inviando tempestivamente al Servizio Corecom una richiesta scritta motivata e corredata da idonea documentazione. L'istante può partecipare all'udienza personalmente, e

senza farsi assistere da un legale, o decidere di essere affiancato da un professionista, da una persona di sua fiducia o da un rappresentante delle associazioni dei consumatori. Se non può presentarsi personalmente, può farsi sostituire da un rappresentante (persona di fiducia, rappresentanti delle associazioni dei consumatori) munito di delega scritta e corredata da fotocopia di documento di identità del delegante.

L'udienza si conclude con la sottoscrizione di un verbale che riporta gli esiti del tentativo di conciliazione, che viene sottoscritto dalle parti e dal conciliatore.

Qualora l'udienza venga svolta in modalità telematica, in audioconferenza o in videoconferenza, con gli operatori di telecomunicazioni, la sottoscrizione sul verbale viene effettuata mediante apposizione della firma digitale del rappresentante del gestore coinvolto nel tentativo di conciliazione.

Il verbale redatto in sede di udienza, ove si raggiunga un accordo, costituisce titolo esecutivo degli impegni presi dalle parti e quindi, in caso di mancato rispetto dello stesso, può essere fatto valere dinanzi all'Ufficiale Giudiziario (ai sensi dell'art. 2, comma 24, lettera b, della legge n. 481 del 1995) senza chiedere la previa apposizione della formula esecutiva.

Se l'udienza di conciliazione si conclude senza un accordo, o con un accordo solo parziale, le parti possono scegliere di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria o di far definire la controversia allo stesso Corecom Emilia-Romagna.

Il Servizio Corecom organizza, in media, 44 tavoli di conciliazione al mese, composti da almeno 12 conciliazioni per tavolo.

Il rispetto del termine ordinario di 30 giorni per la conclusione del procedimento di conciliazione tra utenti e operatori delle telecomunicazioni rappresenta uno degli ambiziosi obiettivi del Servizio Corecom. Tuttavia, tale obiettivo va temperato con altri fattori: la disponibilità dei gestori a partecipare alle udienze, il fabbisogno di personale qualificato e formato a condurre una procedura conciliativa, le esigenze organizzative di tutte le altre funzioni esercitate.

Si sottolinea che l'eventuale mancato rispetto dei termini procedurali non pregiudica, come indica la delibera 173/07/CONS all'allegato A, la possibilità per la parte di tutelare i propri interessi in sede giurisdizionale.

Tuttavia, bisogna comunque evidenziare che la quasi totalità degli utenti che si rivolgono al Corecom Emilia-Romagna per esperire il tentativo di conciliazione attende la conclusione della procedura anche ove siano già decorsi i termini previsti dal citato allegato A. Ciò, molto probabilmente, deriva dal fatto che la percentuale degli accordi che si siglano presso i nostri uffici raggiunge l'80% del totale delle conciliazioni effettuate.

### **Standard di qualità del servizio:**

Termini di legge (ordinatori): 30 giorni dalla data di proposizione dell'istanza

Tempi medi di conclusione del procedimento di conciliazione: il Servizio Corecom si pone l'obiettivo di tentare di concludere il procedimento in un periodo compreso tra i 30 e i 100 giorni dalla data di proposizione dell'istanza.

### **Contatti**

Responsabile del procedimento: Primarosa Fini

Numero verde gratuito: 800/967701 attivo nelle giornate di lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 9,30 alle 12,30

Fax: 051/527 5455 – 051/6330198 – 051/527 5059

Mail: conciliazioniCORECOMtlc@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Ricevimento al pubblico: martedì dalle 9,30 alle 12,30 e giovedì dalle 14,00 alle 16,00  
presso la sede del Corecom Emilia-Romagna  
Viale Aldo Moro, 44 – 9 piano – Bologna.

## 1.2 – La definizione delle controversie

L'attività di definizione delle controversie è disciplinata dall'articolo 14 della delibera Agcom n. 173/07/CONS e prevede la possibilità di risolvere la controversia con un secondo, distinto procedimento innanzi al Servizio Corecom competente per territorio.

Infatti, qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo, anche solo parzialmente, si può avviare la fase di definizione della controversia, che ha l'obiettivo di risolvere la controversia attraverso una decisione del Comitato, vincolante per le parti, che può disporre storni e/o rimborsi di fatture emesse o anche indennizzi nei casi previsti.

L'istanza di definizione della controversia può essere presentata congiuntamente da operatore di comunicazioni ed utente, o anche dal solo utente entro 3 mesi (termine perentorio) dalla data di svolgimento dell'udienza di conciliazione o dalla data di comunicazione di mancata adesione dell'altra parte alla procedura conciliativa.

La procedura è, anch'essa, completamente gratuita.

La richiesta al Corecom di risolvere la controversia NON può essere presentata:

- quando l'utente, pur avendo presentato istanza di conciliazione, non ha poi partecipato all'udienza di conciliazione. In questo caso solo l'Autorità giudiziaria può risolvere la controversia;
- quando sia già stata promossa un'azione giudiziaria sullo stesso oggetto e tra le stesse parti.

La richiesta di risolvere la controversia può essere presentata utilizzando il modulo predisposto dall'Autorità (Formulario GU14) e scaricabile sul sito istituzionale del Corecom Emilia-Romagna.

L'istanza può essere presentata anche in carta libera, ma attraverso la compilazione del modulo l'utente è senz'altro agevolato nel formulare le proprie contestazioni con la dovuta precisione e completezza.

Essa deve, poi, essere inoltrata agli uffici con una delle seguenti modalità:

- invio a mezzo fax, al numero 051/5275059;
- invio con posta elettronica certificata, all'indirizzo: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it;
- spedizione con raccomandata A/R, all'indirizzo: Corecom Emilia-Romagna, Viale A. Moro n. 44 - 40127 Bologna;
- consegna a mano, con rilascio di ricevuta, al Servizio Corecom - Bologna, Viale A. Moro n. 44, 10° piano, negli orari di apertura degli uffici.

La domanda, presentata attraverso il formulario GU14, deve essere sottoscritta dall'utente o, per le persone giuridiche, dal legale rappresentante e deve essere sempre accompagnata dalla copia di un documento di identità valido dell'utente interessato.

L'utente e l'operatore riceveranno una comunicazione di avvio del procedimento, che include un termine per presentare memorie (scritti difensivi) e documenti ulteriori, nonché un



termine successivo per replicare alle memorie della controparte. Tutte le memorie e i documenti devono essere inviati alle altre parti, oltre che al Servizio Corecom, via fax o mail.

L'udienza di discussione presso il Servizio Corecom è solo eventuale, a meno che non sia espressamente richiesta dalle parti o il responsabile del procedimento non ritenga necessario, a fini istruttori, convocare le parti. Non si tratta di un'ulteriore udienza di conciliazione, anche se le parti possono comunque trovare un accordo.

Il procedimento si conclude, in assenza di transazione eventualmente intervenuta nel frattempo tra le parti, con un provvedimento decisorio che viene notificato alle parti e pubblicato sul sito del Corecom e dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni. Il provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità, impugnabile, entro 60 giorni, presso il Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio.

### **Standard di qualità del servizio:**

Termini di legge (ordinatori): 180 giorni dalla data di proposizione dell'istanza

Tempi medi di conclusione del procedimento di definizione: il Servizio Corecom si pone l'obiettivo di tentare di concludere il procedimento in un periodo compreso tra i 75 e i 300 giorni dalla data di presentazione dell'istanza.

### **Contatti**

Responsabile del procedimento: Primarosa Fini

Per informazioni: Donatella Pasqualini – tel. 051/527 6372

Sabrina Paoletti – tel. 051/527 6370

Fax: 051/527 5059

Mail: [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it)

Pec: [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

Ricevimento al pubblico: il primo e il terzo venerdì di ogni mese dalle 10 alle 11,30

Presso la sede del Corecom Emilia-Romagna

Viale Aldo Moro, 44 – 10 piano - Bologna

### **1.3 – I provvedimenti temporanei e urgenti**

L'utente che avvia o ha in corso una procedura di conciliazione o di definizione e sino alla sua conclusione, può richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte del gestore.

Il Servizio Corecom verifica l'ammissibilità della richiesta e la trasmette all'ente gestore, che ha cinque giorni di tempo per presentare eventuali memorie e documentazione. Entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, il Servizio Corecom, con atto motivato, adotta il provvedimento temporaneo per la riattivazione del servizio oppure rigetta la richiesta.

Gli operatori sono tenuti a eseguire gli interventi di ripristino dei servizi di comunicazione entro il termine indicato nel provvedimento emanato dal Servizio Corecom.

Qualora l'operatore di comunicazione non rispetti gli obblighi previsti nel provvedimento, il Servizio Corecom informa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che può adottare specifiche sanzioni.

La richiesta deve essere presentata utilizzando il modulo predisposto dall'Autorità (Formulario GU5) e scaricabile sul sito istituzionale del Corecom Emilia-Romagna, oppure in

carta libera (ma, anche in questo caso, attraverso la compilazione del modulo l'utente è senz'altro agevolato nel formulare le proprie contestazioni con la dovuta precisione e completezza).

Essa deve essere inoltrata al Corecom Emilia-Romagna con una delle seguenti modalità:

- invio a mezzo fax, ai numeri: 051-5275059 – 051/5275455;
- invio con posta elettronica certificata pec, all'indirizzo: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it;
- spedizione con raccomandata A/R, all'indirizzo: Corecom Emilia-Romagna, Viale A. Moro n. 44 - 40127 Bologna;
- consegna a mano, con rilascio di ricevuta, al Servizio Corecom - Bologna, Viale A. Moro n. 44, 10° piano.

La richiesta di adozione del provvedimento di riattivazione del servizio di comunicazione può essere presentata anche in carta libera ma deve comunque contenere alcuni dati essenziali:

- nome, cognome, residenza o domicilio dell'utente;
- numero dell'utenza in caso di servizi telefonici;
- denominazione e sede dell'operatore di comunicazioni;
- copia dell'istanza di conciliazione o di definizione.

L'istanza, presentata attraverso il formulario GU5 o in altra forma, deve essere sottoscritta dall'utente o, per le persone giuridiche, dal legale rappresentante e deve essere sempre accompagnata dalla copia di un documento di identità valido dell'utente interessato.

### **Standard di qualità del servizio:**

Termini di legge (ordinatori): 10 giorni dalla data di proposizione dell'istanza

Tempi medi di conclusione del procedimento di adozione del provvedimento temporaneo: 15 giorni dalla data di proposizione dell'istanza.

### **Contatti**

Responsabile del procedimento: Primarosa Fini

Per informazioni: Concetta Tarantelli – 051/527 6381

Fax: 051/527 5059

Mail: gu5corecomtlc@regione.emilia-romagna.it

Pec: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

Ricevimento al pubblico: martedì dalle 9,30 alle 12,30 e giovedì dalle 14,00 alle 16,00

Presso la sede del Corecom Emilia-Romagna

Viale Aldo Moro, 44 – 9 piano - Bologna

## **1.4 – Rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti**

La soddisfazione dei soggetti con cui quotidianamente il Servizio Corecom interagisce è uno dei pilastri dell'attività degli uffici. La sfida che si vuole affrontare è conoscere meglio i nostri interlocutori, capire i loro bisogni, migliorare le nostre prestazioni attraverso l'ascolto e il dialogo.

In quest'ottica, fin dal 2011, il Servizio Corecom ha avviato indagini sul grado di soddisfazione dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie attraverso la compilazione di un questionario proposto a tutti coloro che abbiano appena svolto una udienza.

Nel questionario vengono chieste alcune valutazioni sul servizio in termini di informazioni, accoglienza, assistenza, professionalità efficienza.

L'obiettivo è quello di affiancare ai dati statistici, rilevabili tramite i sistemi informatici in dotazione al Servizio Corecom, i dati relativi alla percezione dei fruitori finali, al fine di ottenere dati di carattere più qualitativo dei rapporti Servizio Corecom/collettività.

## **1.5 – Gestione e rendicontazione dei reclami**

Il Servizio Corecom è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta.

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento e la risoluzione di quanto segnalato.

I suggerimenti o i reclami possono essere inoltrati al Corecom Emilia-Romagna, utilizzando l'apposito modulo reperibile sul sito istituzionale, con una delle seguenti modalità:

- invio a mezzo fax, ai numeri: 051-5275059 – 051/5275455;
- invio con posta elettronica certificata (pec), all'indirizzo: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it;
- spedizione con raccomandata A/R, all'indirizzo: Corecom Emilia-Romagna, Viale A. Moro n. 44 - 40127 Bologna;
- consegna a mano, con rilascio di ricevuta, al Servizio Corecom - Bologna, Viale A. Moro n. 44, 10° piano.

Il Servizio si impegna a fornire risposta scritta entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo e a attivare forme di ristoro (omaggi, opuscoli, guide, pubblicazioni, ecc.) che possano recare sollievo del disagio lamentato.

Il Servizio Corecom prepara un rendiconto annuale, da pubblicare sul sito istituzionale, dei reclami e suggerimenti ricevuti e relazione circa la loro gestione e risoluzione.