

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.11.1
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 dicembre 2017 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 Rita Filippini.

OGGETTO: PRESA D'ATTO DEL PIANO DI RIENTRO PER IL SUPERAMENTO DELLE CRITICITÀ OPERATIVE RIGUARDANTI LE ATTIVITÀ DELEGATE AL CO.RE.COM. EMILIA-ROMAGNA.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Viste:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, e le sue successive modifiche e integrazioni, recante “*Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l’articolo 1, comma 13, che disciplina i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom), funzionalmente organi dell’autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;

la delibera dell’Autorità n. 52/1999, recante gli indirizzi generali relativi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

la delibera dell’Autorità n. 53/1999, recante il regolamento per la definizione delle materie delegabili ai Corecom;

Visti, altresì:

1) la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, e successive modifiche ed integrazioni, recante *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)* e in particolare:

- l’art. 13 (*Funzioni proprie*), che elenca i compiti del Corecom Emilia-Romagna concernenti il sistema regionale dell’informazione e della comunicazione;
- l’art. 14 (*Funzioni delegate*), che prevede l’attribuzione al Corecom di funzioni delegate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), sulla base di apposite convenzioni nelle quali sono specificate le singole funzioni delegate e le risorse assegnate per il loro esercizio; - l’art. 15, concernente la “Programmazione delle attività del Comitato” ai sensi del quale l’Ufficio di Presidenza dell’Assemblea legislativa” in conformità del programma di attività destina i mezzi e le risorse necessari per la sua attuazione;

2) la deliberazione n. 444/08/CONS del 29 luglio 2008 con la quale l’Autorità ha approvato il testo dell’Accordo quadro tra l’Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, inerente ai principi generali concernenti l’esercizio delle funzioni delegate, alle nuove funzioni delegabili ai Corecom, al contenuto tipico delle singole convenzioni e alla ripartizione delle risorse finanziarie disponibili;

3) la delibera n. 395/17/CONS con la quale è stata rinnovata l’approvazione dell’“Accordo Quadro tra l’Autorità e le Regioni, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni” che ha sostituito il precedente accordo e che prevede, all’art. 8 comma 2, che “Entro il 31 dicembre 2017 gli organi competenti, in adesione al presente Accordo Quadro, stipulano le convenzioni di cui all’articolo 1 secondo quanto previsto dalle leggi regionali istitutive dei singoli Comitati. Fino a tale data trovano applicazione le disposizioni di cui all’Accordo Quadro del 4 dicembre 2008”;

4) la Convenzione per l’esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta il 10 luglio 2009 dal Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Romagna e dal Presidente del Corecom Emilia-Romagna, in vigore sino alla approvazione della nuova Convenzione di cui al precedente punto 3);

Richiamate:

- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 23 del 11 ottobre 2017 recante "Documento di pianificazione strategica 2018 - 2020 della Direzione Generale Assemblea legislativa" che ai punti 4.6. e 4.7. individua come obiettivi strategici dell'Assemblea, il "Rafforzamento delle attività del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.) a supporto dei diritti dei cittadini, dei consumatori e delle imprese, anche del settore dell'editoria" e la promozione da parte del Co.re.com. di iniziative a tutela delle fasce deboli e dei minori;
- la deliberazione Corecom n. 76 del 14 settembre 2017 recante l'approvazione del "Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2018";

Considerato che:

- il 12 ottobre 2017 è pervenuta al Corecom la nota dell'Autorità prot. n. 42512 del 30 giugno 2017, concernente le "Criticità operative riguardanti le attività delegate al Co.Re.Com. Emilia-Romagna. Esiti del Consiglio del 27 giugno 2017" con cui veniva comunicata la decisione di assegnare un termine di sei mesi entro il quale il Co.Re.Com. è chiamato a provvedere allo smaltimento dell'arretrato accumulatosi nella trattazione delle istanze di conciliazione e di definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, e a rientrare nei termini procedurali stabiliti dal regolamento, recato dalla delibera n. 173/07/CONS;
- a seguito di tale comunicazione il 16 novembre 2017 questo Comitato si è riunito alla presenza del Direttore generale dell'Assemblea legislativa, definendo le proposte per rientrare dall'arretrato nelle procedure di conciliazione e definizione delle controversie da presentare all'Autorità, condividendo prospetti e grafici riepilogativi delle soluzioni perseguite e delle risorse messe in campo, da presentare all'autorità durante l'incontro istituzionale convocato per il giorno 27 novembre;
- in data 27 novembre 2017 il servizio ispettivo dell'Autorità ha effettuato una verifica sulle funzioni delegate ai sensi dell'art. 9 comma 2 della vigente convenzione ed ha richiesto al Corecom di trasmettere una nota con cui esplicitare il nuovo piano di rientro, rimodulato a seguito della definizione del nuovo organigramma, già illustrato quello stesso giorno nell'incontro istituzionale tra Autorità, Corecom ed Assemblea legislativa, attraverso la presentazione e l'illustrazione delle soluzioni prospettate;
- con verbale del 27 novembre 2017, conservato agli atti d'ufficio, ad esito della visita dell'Autorità si conveniva la trasmissione da parte del Corecom entro il 15 dicembre di una nota descrittiva del nuovo piano di rientro, contenente: per le conciliazioni "i dati relativi all'attuale giacenza e i tempi previsti per lo smaltimento della stessa ... indicando i tempi medi di durata dei procedimenti, e fornendo... il numero delle sessioni/tavoli delle udienze svolte mensilmente, suddiviso per operatore", mentre per le definizioni, "i dati complessivi relativi alla giacenza delle



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

controversie con particolare riferimento a quelle da definire con provvedimento ed i tempi di smaltimento”;

Vista la nota descrittiva del piano di rientro elaborata sulla base del nuovo organigramma del servizio e delle conseguenti soluzioni illustrate all’Autorità nell’incontro istituzionale del 27 novembre 2017 e redatta sulla base di quanto concordato nella visita ispettiva di cui sopra;

Ritenuto, pertanto, necessario e urgente provvedere ad approvare la suddetta nota descrittiva che sarà comunicata all’Ufficio di Presidenza dell’Assemblea legislativa per la sua presa d’atto ai sensi dell’art. 15 della citata l. r. n. 1 del 2001 e quindi trasmessa all’Autorità entro il termine fissato;

Dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa dalla Responsabile del Servizio Diritti dei Cittadini - Corecom, Dott.ssa Rita Filippini

A voti unanimi

DELIBERA

- 1) di approvare, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, la “Nota descrittiva del piano di rientro del Corecom Emilia-Romagna”, elaborato a seguito dell’incontro istituzionale e della verifica da parte dell’Autorità intervenuti in data 27 novembre 2017 (Allegato A);
- 2) di presentare tale documento all’Ufficio di Presidenza dell’Assemblea legislativa per la presa d’atto e all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ALLEGATO A

Nota descrittiva del piano di rientro del Corecom Emilia-Romagna



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Premessa

A seguito della Commissione paritetica, tenutasi in data 26 aprile 2017 presso la sede dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, come da verbale trasmesso dall'Autorità in data 3 maggio 2017, si è provveduto ad intraprendere alcune azioni riguardanti le conciliazioni e le definizioni nel settore delle telecomunicazioni, al fine di fronteggiare la giacenza. Al riguardo, in data 15 maggio 2017, è stato trasmesso all'Autorità una prima ipotesi di piano di rientro dell'arretrato nella gestione delle istanze di conciliazione e definizione delle controversie.

Risultati raggiunti

A partire dal mese di maggio 2017, dunque, mediante l'adozione di alcune misure (conclusione procedure di mobilità di 2 funzionari; collaborazione temporanea di un dipendente di altro servizio; sessioni straordinarie di udienze da parte delle due P.O.; completamento delle procedure di gara per l'esternalizzazione delle attività di conciliazione e definizione; attivazione di 3 collaborazioni gratuite; svolgimento delle udienze di conciliazione da parte di alcuni C a supporto di un funzionario) sono stati raggiunti i seguenti risultati:

- concluse 5747 pratiche di conciliazione;
- svolte 366 udienze di definizione;
- adottati 73 provvedimenti di definizione.

Tali risultati vanno inquadrati nell'ambito di un quadro complessivo riguardante l'attività svolta in materia di controversie nel periodo che va dal 01.01.2017 al 30.11.2017, come di seguito riportato.

- Conciliazioni pervenute: 6008.
- Conciliazioni concluse: 7775.
Nel 2016 sono state concluse 5567 pratiche a fronte di 6214 istanze pervenute.
- Definizioni pervenute: 587.
- Pratiche di definizione concluse: 564.
- Delibere di Comitato e determinazioni dirigenziali riguardanti le definizioni adottate: 90 delibere e 22 determinine.
Nel 2016 sono state concluse 494 pratiche a fronte di 702 istanze pervenute.

A seguito della ricezione da parte dell'Autorità della nota prot. 42512 del 30 giugno 2017, ricevuta dal Corecom in data 12 ottobre 2017, l'Ufficio ha provveduto ad una rimodulazione del piano di rientro trasmesso nel mese di maggio.

Nel corso della verifica da parte dell'Autorità, tenutasi in data 27 novembre 2017, il Corecom ha illustrato le soluzioni che intende adottare per la gestione della giacenza in coerenza con quanto indicato dall'Autorità nella nota sopra citata.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Soluzioni prospettate

A fronte della richiesta da parte dell'Autorità di alcuni dati specifici, come risulta da verbale (AL/2017/62014 del 27/11/2017), si provvede di seguito a fornire i suddetti dati, prospettando le soluzioni già illustrate nel corso della verifica.

Per quanto riguarda le CONCILIAZIONI:

- **Attuale giacenza** al 30 novembre 2017: circa 1940 da convocare e 622 già convocate nel mese di dicembre (2562);
- **Tempi previsti per lo smaltimento della giacenza:**
considerando che ogni mese arrivano circa 500 istanze nuove e che ne vengono concluse circa 900 (quindi ogni mese si smaltiscono circa 400 pratiche arretrate oltre a quelle pervenute nel mese) dal mese di dicembre al 30 aprile 2018 la giacenza diminuirà di circa 2.000 pratiche (400 per cinque mesi) e sarà pari a 562 pratiche, giacenza fisiologica.

Tale risultato sarà raggiunto grazie all'attività svolta da 2 funzionari interni, 2 figure categoria C interne a supporto di un funzionario, un collaboratore volontario e gratuito esterno (abilitato all'esercizio della professione forense) e un gruppo di professionisti esterni a supporto dell'attività di conciliazione (TLC group, prestatori di servizio, selezionati con procedura pubblica, operanti in virtù di un contratto in essere in scadenza alla fine del mese di aprile, rinnovabile per un ulteriore anno alle stesse condizioni, e che prevede lo svolgimento di almeno 3.600 udienze l'anno).

Dal mese di maggio 2018, una volta raggiunta la giacenza fisiologica, si prospetta di attivare una procedura di mobilità interna per acquisire due nuovi funzionari, uno in sostituzione di un pensionamento che interverrà a luglio, e un secondo per rafforzare la dotazione organica nella prospettiva di dismettere le esternalizzazioni (tale esigenza di due ulteriori funzionari categoria D è già indicata nel fabbisogno 2018-2020, ed ha carattere prioritario). Tuttavia le procedure di mobilità interna richiedono un tempo tecnico di almeno 6 mesi per acquisire le risorse selezionate, che poi dovranno essere adeguatamente formate. Pertanto le nuove risorse potranno essere operative solo da luglio 2018, e per tale ragione nel programma di attività del Corecom per il 2018 è già stata prevista la possibilità di rinnovare il contratto in essere col soggetto esterno, che potrà garantire l'attività nelle more dell'acquisizione e formazione dei due funzionari sopraindicati. Ciò al fine di assicurare il mantenimento di una giacenza fisiologica senza accumulo di nuovo arretrato fino alla piena funzionalità della struttura interna stabile rafforzata (come da organigramma consegnato all'Autorità nel corso della verifica del 27.11.2017).

- **Tempi medi conciliazioni** (01.01.2017- 30.11.2017): 192 gg (dato diminuito rispetto ai 207 gg del primo semestre 2017 e destinato a diminuire ulteriormente nei prossimi mesi, quando avremo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

smaltito la giacenza. Ad esempio dal mese di settembre il tempo medio è di 169 giorni). In prospettiva, con lo smaltimento della giacenza, a partire dal mese di maggio 2018, si dovrebbe arrivare a circa 60 giorni.

- **Numero tavoli mensili per operatore:**

- a) Vodafone Italia S.p.A.: 13 (settembre 2017); 15 (ottobre 2017); 12 (novembre 2017). Tale operatore, a seguito di un aumento di disponibilità, ha chiesto di ridurre il numero di udienze a 150 mensili e al massimo di tenere 11/12 tavoli con aumento delle posizioni in ogni singola giornata di udienza, passate da 12 a 18.
- b) Telecom 187 e Tim Consumer: 6 (settembre 2017); 12 (ottobre 2017); 15 (novembre 2017). Tale operatore nel corso dell'anno ha fornito disponibilità per 6/7 tavoli mensili, anche se negli ultimi mesi la disponibilità è aumentata a circa 10/12 tavoli al mese. Anche con questo operatore si è concordato di incrementare fino ad un massimo di 18 il numero di posizioni da gestire in ciascun tavolo.
- c) Telecom 191 e Tim Business: 10 (settembre 2017); 11 (ottobre 2017); 9 (novembre 2017). Si calendarizzano, mediamente, 10 tavoli al mese. Tale operatore non pone limiti alla propria disponibilità.
- d) Fastweb S.p.A.: 10 (settembre 2017); 7 (ottobre 2017); 7 (novembre 2017). Tale operatore, che svolge una intensa attività di conciliazione, non pone limiti alla propria disponibilità. Si tengono mediamente 8 tavoli al mese
- e) Wind: 11 (settembre 2017); 8 (ottobre 2017); 11 (novembre 2017). Tale operatore, per i prossimi mesi, ha posto il limite di 8 sedute al mese e di massimo 100 pratiche calendarizzabili; chiede, inoltre, una diminuzione della durata di ciascuna udienza. L'operatore comunque svolge una importante attività conciliativa.
- f) H3G: 8 (settembre 2017); 12 (ottobre 2017); 9 (novembre 2017). Tale operatore, per i prossimi mesi, ha posto il limite di 8 sedute al mese e di massimo 100 pratiche calendarizzabili; chiede, inoltre, una diminuzione della durata di ciascuna udienza. L'operatore comunque svolge una importante attività conciliativa.

Rispetto alla disponibilità degli operatori, si fa presente la necessità di un aumento in quanto l'Ufficio, con le risorse a sua disposizione, è in grado di gestire un numero più elevato di tavoli. In particolare, tale necessità si rende opportuna per gli operatori Vodafone, Telecom 187 e Wind, visto che si tratta di operatori con il maggiore numero di istanze pendenti. Ciò consentirebbe all'Ufficio di smaltire la giacenza in minor tempo e di ridurre i tempi procedurali.

Per quanto riguarda le DEFINIZIONI:

- **Attuale giacenza** al 30 novembre 2017: 128 istanze da avviare e calendarizzare in udienza; 83 convocate nei mesi di dicembre e gennaio; **379 pratiche da definire** con stesura di provvedimento di definizione.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- **Tempi previsti per lo smaltimento della giacenza:**

considerando che ogni mese arrivano indicativamente 50 istanze nuove, di cui circa il 30% non viene chiuso in udienza di definizione, circa 15 pratiche ogni mese incrementano la giacenza di provvedimenti da definire (15 per cinque mesi sono 75 ulteriori provvedimenti da definire da dicembre alla fine di aprile).

Inoltre, delle 128 istanze da avviare e delle 83 udienze già convocate, solo il 30% (30% di 211 è pari a 63), cioè 63 andranno a incrementare le pratiche da definire.

Per smaltire la giacenza, dunque, fino al 30 aprile, occorre considerare **517** pratiche da definire (cioè 379+75+63) di cui ipotizziamo entro il 30 aprile di smaltirne circa 250, le cui proposte saranno redatte dal soggetto esterno (operante tramite contratto ora in essere con l'amministrazione) e verificate dalla struttura interna, che sarà particolarmente applicata in tale impegnativa attività (1 funzionario D, oltre alla posizione organizzativa di riferimento); la struttura interna, inoltre, potrà produrre circa 7 ulteriori provvedimenti ogni mese (35 in 5 mesi) con l'ausilio di un funzionario D e due C adibiti anche al lavoro di segreteria. Pertanto alla fine del mese di aprile saranno prodotti 250 + 35 provvedimenti di definizione, per un totale di 285 provvedimenti conclusi. **Alla fine di aprile, quindi, la giacenza sarà diminuita e sarà pari a 232 pratiche (517 – 285).**

Si precisa che l'adozione dei provvedimenti conseguenti alle 250 ipotesi di decisione che consegnerà il soggetto esterno entro il mese di aprile 2018 potrebbe concludersi entro i due mesi successivi dalla consegna delle ultime proposte che il soggetto esterno produrrà entro il 30 aprile.

In prospettiva, nei mesi successivi, la struttura verrà rinforzata in quanto, dal mese di luglio:

- verrà acquisito un ulteriore collaboratore di categoria C (di cui è già in corso la procedura di acquisizione) che sgraverà parzialmente l'attività dei due C ora adibiti anche alla stesura di provvedimenti di definizione;

- sarà operativo un ulteriore funzionario D (già selezionato con procedura di mobilità interna conclusa l'11 dicembre 2017);

- verrà acquisito un ulteriore funzionario D, attraverso una procedura di mobilità interna da avviare a gennaio sui nuovi fabbisogni 2018-2020 (ora in corso di approvazione) con conseguente piena operatività a partire da settembre.

Quindi si prevede a partire dal secondo semestre 2018 un incremento delle bozze di provvedimenti redatti da parte della struttura interna che passerà dagli attuali 7 mensili ora previsti a circa 35 al mese per un totale di 210 pratiche definite dalla struttura interna nel secondo semestre.

Considerato però che ogni mese maturano indicativamente ulteriori 15 pratiche da definire, da maggio a dicembre si avranno ulteriori 120 provvedimenti da adottare, che dovranno essere sommati alla giacenza residua di fine di aprile stimata in 232 pratiche, per un totale di 352 pratiche



residue da redigere. Pertanto, considerate le 210 pratiche ipotizzate a carico della struttura interna entro fine anno, per tale data la giacenza residua sarebbe ulteriormente diminuita a **142 pratiche ancora da definire**.

In tale contesto potrà risultare opportuno, come già prevede il programma di attività del Corecom per il 2018, procedere dopo la scadenza dell'attuale contratto prevista per il 30 aprile 2018, ad una ulteriore esternalizzazione dell'attività di supporto, anche eventualmente previa rimodulazione del numero di pratiche da affidare all'attività istruttoria del soggetto esterno; a tal fine potrà essere scelta la modalità più appropriata di selezione, allo scopo di conseguire lo smaltimento della giacenza che altrimenti residuerebbe.

- **Tempi medi definizioni** (01.01.2017- 30.11.2017): 275 gg (dato diminuito rispetto ai 281 gg del primo semestre 2017).
Anche in questo in caso, come già previsto per le conciliazioni, il progressivo smaltimento della giacenza dovrebbe gradualmente portare al riallineamento ai tempi procedurali previsti dalla normativa.

