

TITOLO	
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 giugno 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

Stefano Cuppi	Presidente
Alfonso Umberto Calabrese	Vicepresidente
Maria Giovanna Addario	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: Accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom Emilia-Romagna e ANCI Emilia-Romagna finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazioni di Conciliaweb. Definizione criteri.

IL CORECOM DELL'EMILIA-ROMAGNA

Visti:

- 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 legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, e successive modifiche ed integrazioni che, in attuazione della sopracitata legge n. 249/1997, ha disciplinato l'*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)* e in particolare:
 - l'art. 14 (*Funzioni delegate*) che prevede l'attribuzione al Corecom di funzioni delegate dall'Agcom sulla base di apposite convenzioni nelle quali sono specificate le singole funzioni delegate e le risorse assegnate per il loro esercizio;

- l'articolo 15 (*Programmazione delle attività del Comitato*), che obbliga il Corecom entro il 15 settembre di ciascun anno a presentare all'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea Legislativa e all'Agcom il programma di attività per l'anno successivo con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario; tale programma viene sottoposto alla approvazione dell'Ufficio di Presidenza che, in conformità al programma approvato determina "i mezzi e le risorse da iscrivere nella previsione di spesa del bilancio" assembleare "da porre a disposizione del Comitato";
- la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito: Agcom) n. 52/1999, recante gli indirizzi generali relativi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;
- l'Accordo quadro, sottoscritto il 28 novembre 2017, tra l'Autorità stessa, la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, inerenti 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;
- la Convenzione per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta il 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Agcom, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna e dal Presidente del Corecom Emilia-Romagna che all'art. 5, lettere d) ed e) ricomprende, tra le funzioni delegate, quelle concernenti lo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra enti gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti, l'assunzione dei provvedimenti temporanei la definizione delle controversie per quanto di competenza;

Considerato altresì che -con l'entrata in funzione, il 23 luglio 2018, della nuova piattaforma centralizzata AGCOM, denominata ConciliaWeb - le procedure di gestione delle controversie sono state completamente informatizzate ed è entrata in vigore una nuova disciplina introdotta dai Regolamenti approvati con delibere AGCOM n. 203/18/CONS, n. 339/18/CONS e infine n. 347/18/CONS recante i nuovi "indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche";

Richiamate altresì:

- la propria deliberazione n. 305 del 14 settembre 2018 recante "Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2019" che, al punto 2.1, individua tra i propri obiettivi quello di avviare convenzioni con le Amministrazioni comunali dell'Emilia-Romagna finalizzate ad "agevolare la diffusione sul territorio di postazioni Conciliaweb", prevedendone l' "installazione progressiva, nel corso del 2019, nei Comuni o nelle Unioni di Comuni dove più alto è il numero di controversie generate o in luoghi dove la copertura territoriale fornita dagli operatori pubblici è scarsa o assente" e prevedendo di "attivare, presso ogni capoluogo di Provincia, una postazione ove i cittadini possano ricevere adeguata assistenza per l'inserimento delle proprie istanze e per lo svolgimento delle udienze di conciliazione"; ciò allo scopo di facilitare l'accesso per i cittadini emiliano romagnoli alla piattaforma Agcom Conciliaweb, (piattaforma che dal 23 luglio 2018, gestisce i procedimenti di conciliazione, definizione e emissione di provvedimenti di urgenza in materia di telecomunicazioni) attraverso accordi di collaborazione con gli enti locali che offriranno disponibilità ad ospitare una postazione di accesso a Conciliaweb e a fornire ai cittadini informazioni ed assistenza;
- la delibera AGCOM n. 203/18/CONS già citata che prevede, alla lettera a), che "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” per l’utilizzo della piattaforma ConciliaWeb, indispensabile per la tutela dei loro diritti e ragioni nei confronti di gestori telefonici;

- la delibera dell’Ufficio di Presidenza dell’Assemblea legislativa n. 23 del 26 marzo 2019 recante “Prima revisione degli obiettivi del Piano della performance della Direzione generale – Assemblea legislativa per il triennio 2019 – 2021”, che in attuazione dell’”Obiettivo strategico” di “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” (punto 4.7 dell’Allegato 1) , ha individuato, come “Obiettivo operativo 2019”, la “Promozione del servizio di conciliazione su CONCILIAWEB e sportello Informativo”, prevedendo come “Target” la “Stipula di accordo quadro Corecom Anci entro il 31.7.2019” e la “Stipula accordi di collaborazione con enti locali per promuovere sportelli informativi e di accesso decentrato ai servizi Conciliaweb: avvio di almeno 2 accordi territoriali”;
- la delibera Corecom n. 104 del 18 aprile 2019 recante approvazione:
 - a) dello “Schema di Accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom Emilia-Romagna, e l’Associazione regionale dei Comuni dell’Emilia-Romagna (Anci Emilia-Romagna) finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazioni di Conciliaweb;
 - b) dello “Schema tipo di accordo attuativo di collaborazione ex art.15 della L. 241/90 tra Comune o Unione di Comuni e Corecom”;

Considerato che la predetta delibera n. 104/2019 espressamente prevede l’approvazione da parte del Corecom degli accordi con i singoli Comuni/Unioni attuativi dell’accordo quadro, e la loro sottoscrizione da parte della Dirigente del Servizio Diritti dei cittadini; tali accordi attuativi disciplineranno in dettaglio (profili organizzativi e funzionali, e spese) i rapporti tra Corecom e singoli Comuni/Unioni tenendo conto delle specificità di ciascuna realtà locale”;

Tenuto conto che l’accordo di cui alla lettera a) della sopra richiamata delibera n. 104/2019 è stato sottoscritto il 2 maggio 2019 (Prot. AL/2019/10907 del 6 maggio 2019) e che lo schema tipo di accordo attuativo di cui alla lettera b) prevede i seguenti reciproci impegni:

1. Il Comune/Unione, nell’ambito delle proprie competenze, si impegna:
 - a) ad individuare uno spazio adeguato all’accoglienza degli utenti, dotato delle infrastrutture tecniche necessarie all’installazione e al funzionamento della postazione di lavoro fornita dal Corecom Emilia-Romagna in comodato d’uso gratuito e all’efficace svolgimento delle attività di supporto, ivi incluse quelle relative allo svolgimento da remoto delle udienze di conciliazione;
 - b) ad individuare nella propria organizzazione uno o più dipendenti da destinare alle attività di accoglienza agli utenti, di custodia e supervisione della strumentazione, di supporto e assistenza agli utenti alle attività richieste per la corretta fruizione del servizio;
 - c) a garantire l’apertura al pubblico della postazione attrezzata per accedere al servizio Conciliaweb con l’assistenza del personale comunale ogni settimana in giorni e orari indicati compatibili con gli orari di apertura del Corecom;
 - d) a garantire la presenza in servizio dei dipendenti nei giorni e negli orari convenuti per lo svolgimento dei servizi;
 - e) a mantenere una casella di posta elettronica dedicata, anche non in via esclusiva, allo scambio della documentazione con il Corecom;
 - f) a garantire l’intervento di un tecnico informatico nei giorni e negli orari di svolgimento della attività di conciliazione, al fine di risolvere eventuali guasti o malfunzionamenti della strumentazione;

- g) a dare adeguata informazione del servizio all'utenza
2. Il Corecom, nell'ambito delle proprie competenze, si impegna:
- a) a promuovere un percorso di formazione per gli operatori individuati dal Comune/Unione di Comuni per lo svolgimento dei servizi;
 - b) a progettare e coordinare iniziative di comunicazione per la divulgazione del servizio alla cittadinanza;
 - c) a fornire in comodato d'uso gratuito all'Amministrazione comunale un PC dotato di Webcam e cuffie/altoparlante, ad installarlo e configurarlo

Tenuto altresì conto che le finalità dell'accordo, come indicato nell'atto sottoscritto e per concorde volontà dei firmatari possono essere perseguite attraverso:

1. la creazione all'interno del territorio regionale di una rete di postazioni Conciliaweb, di norma una per provincia, con particolare attenzione ai territori provinciali nei quali, per distanza dalla sede capoluogo degli uffici del Corecom e per caratteristiche della popolazione residente, risulti attualmente un minor ricorso da parte dei cittadini all'utilizzo della piattaforma Conciliaweb;
2. la fruizione standardizzata del servizio sull'intero territorio regionale, fornendo agli utenti, in sedi decentrate opportunamente attrezzate ed avvalendosi di personale adeguatamente formato, un supporto tecnico/informativo equivalente a quello fornito dal personale Corecom nella sede capoluogo nelle ore di ricevimento del pubblico;
3. la fruizione del servizio in particolare da parte dei c.d. utenti deboli così come definiti dal Regolamento All. A alla deliberazione ASGCOM 339/18/CONS ovvero "gli utenti che per la propria condizione personale non sono in grado di partecipare, neanche tramite soggetto delegato, alla procedura con modalità telematiche";

Dato atto che in occasione della seduta del Comitato del 29 maggio scorso i componenti del Comitato hanno incontrato il rappresentante di Anci concordando come previsto all'art. 2 commi 3 dell'accordo quadro:

- a) le modalità di raccolta delle adesioni al progetto da parte dei Comuni/Unioni all'esito dell'attività di promozione e sensibilizzazione svolta dall'ANCI e dal Corecom, stabilendo di raccogliere le adesioni per la sottoscrizione degli accordi attuativi nel periodo dal 15 luglio al 31 agosto 2019, previa organizzazione di incontro promozionale;
- b) la preventiva definizione, da parte del Corecom, dei criteri orientativi da seguire per individuare, tra gli enti locali che si renderanno disponibili, quelli con cui addivenire alla stipula degli accordi attuativi;

Tali criteri sono fissati dal Corecom col presente atto stabilendo che, tra le adesioni pervenute nel termine:

- a) per salvaguardare la continuità dei servizi, verrà accordata priorità assoluta, alle candidature dei due Comuni con cui sussistevano le precedenti convenzioni per effettuare udienze in videoconferenza;
- b) le ulteriori adesioni saranno suddivise per province;
- c) a seguire, all'interno di ogni provincia le disponibilità saranno graduate in base ai seguenti criteri:
 - preferenza per il capoluogo di provincia, ad eccezione del Comune di Bologna, ove ha sede il Corecom;
 - in mancanza Comuni/Unioni più distanti da Bologna;
 - comuni/unioni in cui la popolazione ha maggiori indici di svantaggio (alto indice di invecchiamento della popolazione residente ovvero un indice di accesso al numero verde Conciliaweb inferiore alle attese)

- d) per ogni ambito provinciale, tranne quello di Bologna, verrà scelto -in base ai criteri di cui sopra alla lettera c) - un accordo da concludere;
- e) se residueranno risorse si finanzia, in base agli stessi criteri, anche un accordo nella provincia di Bologna;
- f) se residueranno ulteriori risorse, si procederà con accordi negli ambiti provinciali con più di una candidatura, stipulando un ulteriore accordo per provincia, sempre con l'ordine di preferenza indicato alla lettera c);
- g) nel caso in cui le risorse residue non fossero sufficienti a riconoscere un ulteriore accordo in tutti gli ambiti provinciali, verranno privilegiate le candidature in base al criterio di maggiore distanza da Bologna, salva restando l'eventualità che il Corecom si doti di ulteriori risorse;
- h) nel caso invece in cui residuassero ulteriori risorse si proseguirà come indicato alle lettere f) e g) fino ad esaurimento risorse disponibili;

Richiamato l'art. 2 comma 4 dell'accordo quadro ai sensi del quale "Nel caso gli oneri finanziari conseguenti al numero delle adesioni da parte dei Comuni e delle Unioni di Comuni eccedano le risorse regionali disponibili, il Corecom valuterà le priorità e l'eventuale disponibilità di ulteriori risorse";

Richiamato l'art. 18 comma 2 della citata l.r. n. 1/2001 istitutiva del Corecom, che riserva alla competenza del dirigente responsabile della struttura di supporto l'adozione degli atti per la gestione tecnica, finanziaria e amministrativa riguardanti l'attività del Comitato, l'attuazione amministrativa della presente deliberazione è subordinata, a seguito della deliberazione del Comitato che approverà gli accordi con i singoli Comuni/Unioni alla determinazione di presa d'atto del competente dirigente che provvederà anche alla assunzione dell'impegno di spesa;

Richiamata la determinazione del Direttore generale dell'Assemblea legislativa n. 967 del 21 dicembre 2018 "Bilancio finanziario gestionale 2019-2020-2021 della Direzione Generale – Assemblea Legislativa", che assegna ai dirigenti responsabili dei Servizi le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi col conseguente potere di spesa;

Dato atto che le spese che deriveranno dalla sottoscrizione degli accordi di collaborazione attuativi dell'Accordo quadro trovano copertura finanziaria sul Capitolo del bilancio dell'Assemblea Legislativa regionale per l'anno 2019, U10406 "Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali", conformemente ed entro i limiti di quanto indicato nel prospetto di fabbisogno finanziario allegato alla delibera di approvazione del Programma di attività del Corecom 2019, in misura massima di 27.000 euro per l'annualità 2019 ed euro 60.000 per l'annualità 2020;

Dato atto altresì che si darà corso agli obblighi di pubblicazione previsti dal D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, recante "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" secondo le indicazioni interpretative contenute nella "Direttiva di indirizzi interpretativi per l'applicazione degli obblighi di pubblicazione previsti dal D.lgs. n. 33 del 2013. Attuazione del piano triennale di prevenzione della corruzione 2017-2019" adottata con Delibera di Giunta Regionale n. 486 del 10 aprile 2017, previa intesa espressa dall'Ufficio di Presidenza.

Dato atto infine della regolarità amministrativa del presente atto

A voti unanimi e palesi

DELIBERA

1. di stabilire, per le motivazioni indicate in premessa e che qui si intendono integralmente riportate, il I periodo in cui verranno raccolte le adesioni dei Comuni/Unioni al progetto di diffusione sul territorio regionale di postazioni Conciliaweb, individuandolo dal 15/07/2019 al 31/08/2019 e dando ampia diffusione alla notizia mediante pubblicazione sul sito del Corecom e dell’Anci Emilia-Romagna e mediante convocazione di apposito incontro;
2. di stabilire i i seguenti criteri orientativi in base ai quali tra le adesioni di Comuni/Unioni pervenute nel termine indicato:
 - a) per salvaguardare la continuità dei servizi, verrà accordata priorità assoluta, alle candidature dei due Comuni con cui sussistevano le precedenti convenzioni per effettuare udienze in videoconferenza;
 - b) le ulteriori adesioni saranno suddivise per province;
 - c) a seguire, all’interno di ogni provincia le disponibilità saranno graduate in base ai seguenti criteri:
 - preferenza per il capoluogo di provincia, ad eccezione del Comune di Bologna, ove ha sede il Corecom;
 - in mancanza Comuni/Unioni più distanti da Bologna;
 - comuni/unioni in cui la popolazione ha maggiori indici di svantaggio (alto indice di invecchiamento della popolazione residente ovvero un indice di accesso al numero verde Conciliaweb inferiore alle attese)
 - d) per ogni ambito provinciale, tranne quello di Bologna, verrà scelto -in base ai criteri di cui sopra alla lettera c) - un accordo da concludere;
 - e) se residueranno risorse si finanzia, in base agli stessi criteri, anche un accordo nella provincia di Bologna;
 - f) se residueranno ulteriori risorse, si procederà con accordi negli ambiti provinciali con più di una candidatura, stipulando un ulteriore accordo per provincia, sempre con l’ordine di preferenza indicato alla lettera c);
 - g) nel caso in cui le risorse residue non fossero sufficienti a riconoscere un ulteriore accordo in tutti gli ambiti provinciali, verranno privilegiate le candidature in base al criterio di maggiore distanza da Bologna, salva restando l’eventualità che il Corecom si doti di ulteriori risorse;
 - h) nel caso invece in cui residuassero ulteriori risorse si proseguirà come indicato alle lettere f) e g) fino ad esaurimento risorse disponibili;
3. di dare atto che si darà corso agli obblighi di pubblicazione previsti dal D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 (art. 26 comma 2) e ss.mm.ii. “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e secondo le indicazioni contenute nella delibera dell’Ufficio di Presidenza del 30 gennaio 2019 n. 5, recante “Approvazione piano triennale di prevenzione della corruzione dell’Assemblea legislativa dell’Emilia-Romagna (PTPC 2019-2021)”.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi