

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2020.1.10.4.1
	2023.1.10.5.2
LEGISLATURA	XI

Il giorno 24 ottobre 2023 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANCARLO MAZZUCA

Presidente

GIORGIO TONELLI

Vicepresidente

CARLOTTA MARU'

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

**OGGETTO: Approvazione dello schema di Protocollo di Intesa fra il Corecom Emilia-Romagna e le Associazioni iscritte al registro regionale delle Associazioni di consumatori e utenti avente ad oggetto "Promozione di azioni per la tutela dei diritti dei cittadini consumatori e utenti" - Rinnovo.**



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)



## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

### RICHIAMATE:

- 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. 13 (Funzioni proprie) che elenca le competenze del Corecom concernenti il sistema regionale dell’informazione e della comunicazione, 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 e l’art. l’articolo 15 (Programmazione delle attività del Comitato), ai sensi del quale il Corecom, entro il 15 settembre di ciascun anno, presenta 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/Cons, recante gli indirizzi generali relativi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;
- l’Accordo Quadro in data 14 dicembre 2022, denominato” Accordo Quadro 2023”, che dispone in ordine ai rapporti tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, ed è conforme al testo approvato dall’Autorità con propria delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;
- la Convenzione tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni dell’Emilia-Romagna per l’esercizio di funzioni delegate, di cui alle deliberazioni di adesione del Corecom e della Giunta regionale, rispettivamente n. 03 del 17 febbraio 2023 e n. 244 del 28 febbraio 2023, formalizzata agli atti del Corecom con prot. n. 5645 del 06.03.2023, avente decorrenza dal 01.01.2023 e scadenza al 31.12.2027, che ricomprende, tra le funzioni delegate, quelle concernenti: a) tutela e garanzia dell’utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all’utilizzo dei media; b) esercizio del diritto di rettifica; c) vigilanza sul rispetto dei criteri fissati per la diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale; d) svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra enti gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti e assunzione dei provvedimenti temporanei; e) definizione delle controversie; f) vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell’attività radiotelevisiva locale, mediante monitoraggio delle trasmissioni dell’emittenza locale privata, nonché di quella della concessionaria pubblica, per l’ambito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal Tusma, come integrato dai Regolamenti attuativi dell’Autorità; g) vigilanza ai sensi dell’articolo 41 del Tusma previa adozione, da parte dell’Autorità, di apposite linee guida; h) gestione delle posizioni degli operatori nell’ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione;

2



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)



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 n. 347/18/CONS, la prima delle quali modificata da modificato dalla delibera 358/22/CONS che consente per la prima volta agli utenti di accedere allo strumento anche per il tramite delle Associazioni di consumatori, quali "soggetti accreditati" ad operare, su delega, nella piattaforma;

- la delibera AGCOM n. 203/18/CONS già citata che, come modificata dalla menzionata delibera 358/22/CONS consente per la prima volta agli utenti di farsi tutelare nelle controversie contro gli operatori delle telecomunicazioni per il tramite delle Associazioni di consumatori, quali "soggetti accreditati" ad operare, su delega, nella piattaforma ConciliaWeb;

Richiamate altresì:

- la propria deliberazione n. 120 del 16/07/2020 con la quale si è approvato il testo del Protocollo d'intesa finalizzato alla promozione di azioni per la tutela dei diritti dei cittadini consumatori e utenti, successivamente sottoscritto in data 3/11/2020 dallo stesso Corecom e dalle Associazioni di tutela dei consumatori iscritte nell'apposito Registro Regionale, con durata triennale (in scadenza il 2/11/2023 e suscettibile di rinnovo);

- le proprie deliberazioni n. 58 del 19.12.2022 e n. 33 del 9 maggio 2023 di Programmazione delle attività del Comitato per l'anno 2023 con le quali, vista la proficua collaborazione instaurata con le associazioni in vigenza del protocollo d'intesa attualmente in scadenza è stato inserito, nella programmazione delle attività, al punto 1.6. il rinnovo del progetto di collaborazione tra Corecom e Associazioni dei consumatori, iscritte al Registro regionale, per promuovere la conoscenza e lo sviluppo delle funzioni esercitate dal Corecom a tutela di cittadini e utenti " con l'obiettivo di addivenire alla stipula di un ulteriore periodo collaborazione di largo respiro, che preveda momenti di confronto e proposta, occasioni di scambio formativo, organizzazione e partecipazione congiunta ad eventi e promozione delle attività del Corecom, in quanto ancora oggi risultano, troppo spesso, ignorate dai cittadini le opportunità loro offerte dall'accesso ai servizi del Corecom;

- che in attuazione del Protocollo d'intesa sopracitato sono state programmate e svolte attività e progettualità condivise, tra le altre in particolare si può ricordare la diffusione, presso gli associati delle organizzazioni consumeristiche di un pieghevole informativo di agile lettura sulle attività del Corecom, realizzato internamente dal Corecom stesso che ne ha curato la grafica e la stampa. Le brochure inviate sono state oltre 8.000. A tale attività sono stati affiancati una serie di eventi formativi in videoconferenza, realizzati a cura del personale stesso del Corecom, sulle problematiche legate alla procedura di conciliazione, finalizzati ad offrire alle Associazioni elementi conoscitivi per poter rispondere alle esigenze informative dei consumatori;

- che il rinnovo del Protocollo d'intesa in parola rappresenta uno degli obiettivi operativi più rilevanti del piano della performance dell'Assemblea legislativa;



- che in prossimità della scadenza del protocollo d'intesa in parola nove delle undici le Associazioni firmatarie con nota in data 13 ottobre 2023 acquisita al protocollo regionale con il n. 0024892 hanno richiesto di poter procedere al rinnovo del rapporto, così come previsto dall'art. 6 dell'atto in scadenza;

-che due Associazioni (Unione Nazionale Consumatori - Asso Consum) non hanno richiesto il rinnovo del rapporto in quanto stanno cessando la loro attività in Emilia-Romagna;

- che le nove Associazioni richiedenti (Acu - Confconsumatori - Adiconsum - Federconsumatori - Adoc - Lega Consumatori - Assoutenti - Udicon - Cittadinanzattiva) hanno espresso la volontà di rinnovare il rapporto in quanto la collaborazione instaurata - unica realtà a livello nazionale - in modo fattivo e concreto ha consentito di realizzare attività volte alla informazione e tutela dei cittadini, in un settore come quello delle comunicazioni nevralgico e complesso e per questo motivo le Associazioni richiedenti reputano fondamentale garantire continuità a quanto ad oggi attuato;

Visto lo schema di protocollo d'intesa fra il Corecom Emilia-Romagna e le associazioni di consumatori iscritte nel registro regionale di cui all'art. 2 comma 3 legge regionale 27 marzo 2017, n. 4 allegato alla presente delibera, nel quale si formalizza la comune volontà delle parti:

- di promuovere la conoscenza e lo sviluppo di tutte le funzioni esercitate dal Corecom a tutela di cittadini e utenti collaborando in eventi di promozione e in campagne informative e divulgative dei servizi e di tutte le attività messe a disposizione gratuitamente dal Corecom;
- di promuovere la maggiore efficacia ed efficienza nei servizi resi all'utenza anche attraverso momenti di confronto e proposta e occasioni di scambio formativo;

Rilevato che la prosecuzione del rapporto con le Associazioni dei consumatori si colloca nell'ambito dell'obiettivo strategico "Collaborazione sul territorio con le Associazioni dei consumatori per promuovere l'attività del Corecom soprattutto a favore degli "utenti deboli" (punto 2.2 1 dell'Allegato 1) alla delibera n.10 del 24 gennaio 2023 recante "APPROVAZIONE DEL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (PIAO) 2023-2025 DELLA DIREZIONE GENERALE - ASSEMBLEA LEGISLATIVA";

Considerato che:

- l'art. 4 dello schema di Protocollo afferma che "potrà essere riconosciuto soltanto, a carico del Corecom, per attività condivise che comportino costi di realizzazione a carico delle Associazioni, la corresponsione di un rimborso limitato alle sole spese effettivamente sostenute e documentate, per costi non sovrapponibili rispetto a quelli finanziati da contributi Regionali o di altre amministrazioni pubbliche, ed entro limiti di spesa prefissati";

Richiamata la determinazione n. 975 del 21 dicembre 2022 "Bilancio finanziario gestionale 2023-2024-2025 della Direzione Generale - Assemblea legislativa", che assegna ai dirigenti responsabili dei Settori le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi e la responsabilità, col conseguente potere di spesa, dell'attuazione delle attività seguendo come criterio di individuazione delle stesse, quello della materia rientrante nelle attribuzioni proprie della struttura di cui sono responsabili;

Richiamate altresì:



- la deliberazione dell'Assemblea legislativa n. 114 del 19 dicembre 2022 "Bilancio di previsione finanziario dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2023-2024-2025. (Delibera dell'Ufficio di Presidenza n. 72 del 23 novembre 2022)";
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 78 del 20 dicembre 2022 "Approvazione del documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione finanziario per gli anni 2023-2024-2025";
- la determinazione n. 975 del 21 dicembre 2022 "Bilancio finanziario gestionale 2023-2024-2025 della Direzione Generale - Assemblea legislativa";
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 7 del 19 gennaio 2023 recante: "Aggiornamento del risultato di amministrazione presunto al 31 dicembre 2022, ai sensi del comma 9 art. 42 del D. Lgs n. 118/2011".

Dato atto che le spese che si renderanno necessarie per la realizzazione dei progetti concordati in attuazione del presente protocollo, con specifico riguardo all'eventuale rimborso da parte del Corecom di spese sostenute dalle Associazioni per realizzare le attività concordate, troveranno copertura finanziaria, qualora previste, sui pertinenti Capitoli del bilancio dell'Assemblea Legislativa regionale, per le annualità 2024-2026 conformemente ed entro i limiti di quanto indicato nei prospetti di fabbisogno finanziario allegati alle delibere di approvazione del Programmi annuali di attività del Corecom dal 2024 al 2026;

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";

Richiamati i seguenti atti:

- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 75 del 30/11/2022 recante "Documento di pianificazione strategica 2023-2025 della Direzione generale-Assemblea legislativa" che definisce, tra gli altri, gli obiettivi programmatici e strategici di performance dell'Assemblea legislativa;
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 10 del 24/01/2023 recante "Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023-2025 della Direzione Generale - Assemblea legislativa";

Dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa dalla Responsabile del Settore Diritti dei Cittadini Dr.ssa Rita Filippini

A voti unanimi

### DELIBERA

- a) di approvare, per le motivazioni indicate in premessa e che qui si intendono integralmente riportate, lo Schema di Protocollo di Intesa fra il Corecom Emilia-Romagna e le Associazioni iscritte al registro regionale delle Associazioni di consumatori e utenti avente ad oggetto "Promozione di azioni per la tutela dei diritti dei cittadini consumatori e utenti" di cui all'Allegato 1) della presente deliberazione, che ne costituisce parte integrante e sostanziale;



- b) di demandare al Presidente del Corecom la sottoscrizione dell'Accordo di cui alla precedente lettera a);
- c) di dare atto che all'attuazione del presente Accordo si provvederà con atti dirigenziali successivi della Responsabile del Settore Diritti dei Cittadini, in cui saranno definite le modalità di rimborso delle eventuali spese sostenute dalle Associazioni dei consumatori per le azioni concordate in attuazione del protocollo stesso;
- d) di dare atto che le spese che si renderanno necessarie per la realizzazione dei progetti concordati in attuazione del presente protocollo, con specifico riguardo all'eventuale rimborso da parte del Corecom delle eventuali spese sostenute dalle Associazioni per realizzare le attività concordate, troveranno copertura finanziaria sui pertinenti Capitoli del bilancio dell'Assemblea Legislativa regionale, conformemente ed entro i limiti di quanto potrà essere indicato nel prospetto di fabbisogno finanziario allegato alle delibere di approvazione dei Programma annuali di attività del Corecom nel periodo 2024-2026;
- e) di trasmettere copia del presente provvedimento all'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa in quanto assunto in attuazione dell'obiettivo strategico "Collaborazione sul territorio con le Associazioni dei consumatori per promuovere l'attività del Corecom soprattutto a favore degli "utenti deboli" (punto 2.2 1 dell'Allegato 1) alla delibera n. 10 del 24 gennaio 2023 recante "APPROVAZIONE DEL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (PIAO) 2023-2025 DELLA DIREZIONE GENERALE - ASSEMBLEA LEGISLATIVA";
- f) di dare atto 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 contenute nella deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 10 del 24/01/2023 recante: "Approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2023-2025 della Direzione generale - Assemblea legislativa".

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Giancarlo Mazzuca



## ALLEGATO 1

**Schema di**  
**Protocollo d'intesa**  
**"Promozione di azioni per la tutela dei diritti dei cittadini consumatori e utenti"**  
**tra**  
**Corecom Emilia-Romagna e Associazioni regionali dei consumatori**

Il Corecom Emilia-Romagna, con sede in Bologna Viale Aldo Moro n. 44 in questo atto rappresentato dal suo Presidente pro tempore Dr. Giancarlo Mazzuca

**E**

le Associazioni sottoscrittenti, iscritte al registro regionale delle Associazioni di consumatori e utenti (di cui all'art. 2 comma 3 legge regionale 27 marzo 2017, n. 4) con i rispettivi rappresentanti legali:

---

---

---

---

---

Visto:

- la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", disciplina, all'art. 1, comma 13 i Comitati regionali per le comunicazioni, di seguito denominati Corecom, funzionalmente organi dell'Autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;
- l'art. 117, terzo comma, della Costituzione, inserisce la competenza legislativa in materie di ordinamento delle Comunicazioni tra le materie di legislazione concorrente tra Stato e Regioni;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, disciplina il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, reca il "Testo Unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici", di seguito denominato Tusmar;
- la delibera n. 53/99/CONS reca "Regolamento per la definizione delle materie delegabili ai Comitati regionali per le comunicazioni";
- la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni", di seguito denominato Corecom che disciplina le funzioni proprie e delegate del Corecom; in particolare all'art. 13 (Funzioni proprie), elenca le competenze del Corecom Emilia-Romagna

7



concernenti, nella sua accezione più ampia, il sistema regionale dell'informazione e della comunicazione; all'art. 14 (Funzioni delegate) prevede l'attribuzione al Corecom di funzioni delegate dall'Agcom sulla base di apposite convenzioni nelle quali sono specificate le funzioni e le risorse assegnate per il loro esercizio;

- l'Accordo Quadro in data 14 dicembre 2022, denominato "Accordo Quadro 2023", che dispone in ordine ai rapporti tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, ed è conforme al testo approvato dall'Autorità con propria delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

- la Convenzione tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna per l'esercizio di funzioni delegate, di cui alle deliberazioni di adesione del Corecom e della Giunta regionale, rispettivamente n. 03 del 17 febbraio 2023 e n. 244 del 28 febbraio 2023, formalizzata agli atti del Corecom con prot. n. 5645 del 06.03.2023, avente decorrenza dal 01.01.2023 e scadenza al 31.12.2027, che all'art. 5, lettere d) ed e) che specifica le funzioni delegate;

- il Codice del consumo emanato con il Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, relativo al riassetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori, più volte modificato, da ultimo con Decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 (in attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori) che all'art. 3 definisce "associazioni dei consumatori e degli utenti: le formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti";

- la legge regionale 27 marzo 2017, n. 4 recante: "Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti" che all'articolo 2 comma 1 "riconosce la funzione sociale delle associazioni di consumatori e utenti e si avvale delle loro proposte e suggerimenti nell'esercizio dei propri compiti" e al comma 3 istituisce "il Registro delle associazioni dei consumatori e utenti al quale sono iscritte, a richiesta degli interessati, le associazioni in possesso dei requisiti" indicati;

#### **Evidenziate:**

- le funzioni proprie del Corecom elencate in legge che ricomprendono, tra l'altro: a) proposte sullo schema di piano nazionale di assegnazione e di ripartizione delle frequenze, sui bacini di utenza e sulla localizzazione dei relativi impianti; b) proposte sul progetto di rete televisiva senza risorse pubblicitarie; c) supporto dei provvedimenti che la Regione adotta per agevolazioni a favore di emittenti radiotelevisive, di imprese di editoria locale e di comunicazioni, operanti nella regione; d), parere sui piani di programmi predisposti dalla concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo; e) parere sui progetti di legge regionale nel settore delle comunicazioni; f) proposte alla concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo regionale ed ai concessionari privati in merito alle programmazioni; g) proposte sulle forme di collaborazione fra la concessionaria del servizio pubblico e le realtà culturali e informative della Regione; h) tenuta dell'archivio dei siti delle emittenti radiotelevisive; i) accesso radiofonico e televisivo regionale; l) analisi, studi e ricerche sul sistema dell'informazione e della comunicazione in ambito regionale;

- le seguenti funzioni delegate al Corecom da Agcom comprendenti, tra le altre: a) tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media; b) esercizio del diritto di rettifica; c) vigilanza sul rispetto dei criteri fissati per la diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale; d) svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra enti gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti



e assunzione dei provvedimenti temporanei; e) definizione delle controversie; f) vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, nonché di quella della concessionaria pubblica, per l'ambito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal Tusmar, come integrato dai Regolamenti attuativi dell'Autorità; g) vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida; h) gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione, incluso lo svolgimento, nell'ambito della rispettiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione e aggiornamento delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

#### **Premesso che:**

- il Corecom Emilia-Romagna, per le funzioni delegate, è organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), assicura a livello territoriale le funzioni di governo, garanzia e controllo in tema di comunicazioni ed esercita una serie di competenze consultive, di gestione, istruttorie, di vigilanza e controllo delegate dall'Autorità. Tra i suoi compiti più rilevanti rientra la promozione della tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori;

- la promozione della tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori è prevista dalla legge 481/1995 ("Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"). Questa funzione è inoltre richiamata in alcune norme specifiche sul settore delle comunicazioni: la legge 249/1997 ("Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"); il già citato decreto legislativo 259/2003 ("Codice delle comunicazioni elettroniche"); il decreto legislativo 177/2005 ("Testo unico della radiotelevisione"), come modificato dal D. Lgs. 15 marzo 2010, n. 44 "Recepimento della direttiva 2007/65/CE;

- le Associazioni dei consumatori perseguono obiettivi di tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e possono considerarsi soggetti idonei a perseguire sul territorio regionale obiettivi di carattere educativo/informativo, di prima assistenza e consulenza. Tali obiettivi sono richiamati nel cosiddetto Codice del consumo che all'art. 3 le qualifica "formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti";

- fra i diritti definiti "fondamentali" dall'art. 2 del Codice del consumo e riconosciuti in forma individuale e collettiva ai consumatori ed agli utenti, ve ne sono alcuni la cui concreta attuazione può essere realizzata anche attraverso il rinnovo della sottoscrizione di un protocollo di intesa tra Corecom e Associazioni dei consumatori regionali;

- il Corecom e le Associazioni dei consumatori regionali sono consapevoli che, in particolare nello specifico settore delle comunicazioni, caratterizzato da una continua innovazione tecnologica e normativa e da una grande varietà di condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta, l'azione di tutela informativa/educativa dei consumatori e degli utenti necessita di un costante aggiornamento.

#### **Considerato che:**



- l'Agcom e il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti hanno sottoscritto, nell'agosto del 2008, un Protocollo di Intesa finalizzato a definire e sviluppare strumenti mirati alla migliore attuazione del rispetto dei diritti fondamentali dei consumatori e degli utenti e che Agcom mantiene un costante coinvolgimento e un approccio collaborativo nei confronti delle Associazioni dei consumatori, come attesta l'ultima Relazione annuale pubblicata dall'Autorità stessa;

- il Corecom Emilia-Romagna nell'ambito del suo Programma delle attività per l'anno 2023 così come modificato con deliberazioni n. 58 del 19.12.2022 e n. 33 del 9 maggio 2023, ritenendo strategico rafforzare un dialogo costruttivo con le Associazioni dei consumatori iscritte nel registro regionale, ha reputato fondamentale prevedere il rinnovo dell'accordo di collaborazione con le stesse, volto a promuovere la conoscenza e lo sviluppo di tutte le funzioni esercitate dal Corecom a tutela di cittadini e utenti, prevedendo momenti di confronto e proposta, occasioni di scambio formativo, organizzazione e partecipazione congiunta ad eventi di promozione delle attività, collaborazione in campagne informative e divulgative dei servizi e di tutte le attività messe a disposizione gratuitamente dal Corecom;

- è obiettivo comune conseguire la maggiore efficacia ed efficienza nei servizi resi all'utenza;

- è obiettivo comune tutelare gli interessi dei cittadini utenti e valutare le legittime istanze dell'utenza in tutte le sedi istituzionali ove le parti si trovino ad operare congiuntamente o disgiuntamente;

**Tutto ciò premesso e considerato le parti convengono quanto segue:**

#### **Art. 1 - Principi**

Il Corecom e le Associazioni dei consumatori ritengono opportuno disciplinare i propri rapporti mediante la stipula del presente Protocollo d'intesa, finalizzato a definire in maniera congiunta e concordata nuove modalità di corretta e diffusa educazione ed informazione dei consumatori-utenti, nell'ottica della tutela dei loro diritti, rispetto ai servizi di comunicazione. Le attività programmate saranno rivolte in via prioritaria al miglioramento del grado di informazione dell'utenza. Per la realizzazione dei comuni obiettivi, il Corecom e le Associazioni regionali dei consumatori condivideranno le rispettive esperienze e professionalità in un'ottica di reciproca collaborazione e cooperazione.

Le principali tematiche di collaborazione e informazione saranno:

- a) telefonia, diritti dei consumatori nel settore delle telecomunicazioni e nell'accesso agli strumenti di conciliazione;
- b) uso responsabile dei media: social, cyberbullismo, fake news;
- c) digitale terrestre: processo di liberazione banda 700 MHz, road map e contributi per i cittadini.

#### **Art. 2 - Finalità**

Gli obiettivi comuni da realizzare saranno:

- a) Informazione sulle attività di tutela. La tutela dei consumatori-utenti necessita innanzitutto di azioni mirate a migliorare la conoscenza e l'informazione degli stessi relative alle possibilità previste dalla normativa in vigore. La piena consapevolezza e l'esercizio concreto dei diritti e dei correlati strumenti di tutela possono infatti contribuire a correggere l'asimmetria economico-informativa che contraddistingue il rapporto tra il



consumatore e l'operatore fornitore dei servizi. Da questo punto di vista, le Associazioni dei consumatori sono soggetti qualificati ad informare ed educare in maniera capillare sul territorio i singoli consumatori, grazie alla loro radicata presenza sul territorio.

b) Organizzazione di attività formativa in favore delle Associazioni. Il Corecom e le Associazioni condividono l'idea che la piena conoscenza della normativa settoriale, e della disciplina e strumentazione adottata da Agcom per le funzioni delegate in materia di controversie in telecomunicazioni elettroniche, sia di fondamentale importanza per consentire alle Associazioni stesse di poter mettere in pratica le attività previste nel presente Protocollo e il loro ruolo di supporto attivo dei cittadini consumatori-utenti. Sotto questo profilo, si prevede di intensificare i rapporti tra Corecom e Associazioni anche attraverso incontri programmati tra le rispettive strutture delegate, al fine di permettere un costante coordinamento e un confronto delle specifiche esperienze e iniziative.

c) Supporto informativo sul digitale terrestre. Switch off 2020-2022 e successiva fase di passaggio al T2. In Italia è prevista una fase di transizione, a partire dal 2020 e fino al 2022, per lo spegnimento delle frequenze della banda 700 MHz in uso alle emittenti televisive e la costruzione del Mux1 della Rai per aree geografiche; in questa fase non si prevede in alcun modo l'introduzione della nuova tecnologia T2-HEVC per i televisori, ma l'uso della tecnologia MPEG-4, già diffusa da qualche anno nei televisori. La commercializzazione esclusivamente di televisori con la tecnologia T2-HEVC è già obbligatoria dal primo gennaio del 2017, in modo da avviare in anticipo il ricambio dei vecchi televisori. Il definitivo passaggio alla tecnologia T2-HEVC potrebbe creare disagi e inconvenienti non di poco conto per i cittadini emiliano-romagnoli. Per ovviare, in parte, a questi problemi, si ritiene necessario fornire a tutti gli utenti un supporto fattivo e un'informazione puntuale ed esaustiva sui vari passaggi implicati dallo "switch off", al fine di assicurare la fruibilità dei programmi e salvaguardare il pluralismo dell'informazione. Le Associazioni dei consumatori coadiuveranno il Corecom nell'informazione e nella diffusione della più ampia conoscenza su tempi e modi del processo di liberazione della banda 700MHz ed in particolare alla disponibilità dei contributi ministeriali alle famiglie ricadenti nelle fasce ISEE 1 e 2 per l'acquisto dei nuovi apparati di ricezione.

### **Art. 3 - Azioni e interventi specifici**

Per tutte le collaborazioni oggetto del presente protocollo saranno previsti incontri periodici tra il CORECOM e le Associazioni (indicativamente, almeno due incontri all'anno). Le azioni specifiche, per ciascun obiettivo previsto, potranno essere:

- a) Informazione sulle attività di tutela:
  - predisposizione e distribuzione di materiali conoscitivi, anche di tipo informatico;
  - partecipazione a manifestazioni istituzionali ed eventi pubblici, in presenza o su piattaforme fruibili a distanza;
- b) Formazione dei quadri delle associazioni:
  - interventi a cura del Corecom di formazione e informazione del personale delle associazioni attraverso l'organizzazione di seminario o altri moduli, da sviluppare secondo le specifiche esigenze dei destinatari coinvolti in tema di funzioni delegate inerenti controversie in telecomunicazioni elettroniche;
- c) Supporto informativo sul digitale terrestre: - predisposizione di una campagna informativa sul definitivo passaggio al nuovo sistema di tecnologia T2- HEVC:



- supporto ai cittadini relativo ai percorsi e alle modalità operative necessari alla risoluzione degli eventuali problemi creati dallo "switch off".

#### **Art. 4 - Eventuale rimborso spese**

La collaborazione realizzata in attuazione del presente protocollo è a titolo gratuito ad eccezione di quanto previsto al comma 2.

Potrà essere riconosciuto soltanto, a carico del Corecom, per attività condivise che comportino costi di realizzazione a carico delle Associazioni, la corresponsione di un rimborso limitato alle sole spese effettivamente sostenute e documentate, per costi non sovrapponibili rispetto a quelli finanziati da contributi Regionali o di altre amministrazioni pubbliche, ed entro limiti di spesa prefissati.

#### **Art. 5 - Imposta di bollo e di registro.**

Il presente Protocollo d'intesa è soggetto a imposta di bollo fin dall'origine ai sensi dell'art. 2 dell'Allegato A (Tariffa) – Parte prima (Atti, documenti e registri soggetti all'imposta fin dall'origine) del d.P.R. 642/1972. 2. Il presente Protocollo d'intesa sarà registrato solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 4 della Tariffa – Parte seconda (Atti soggetti a registrazione solo in caso d'uso) del D.P.R. 131/1986. Le eventuali spese di registrazione saranno a carico esclusivamente della Parte richiedente.

#### **Art. 6 - Durata**

Il presente Protocollo di intesa ha durata triennale a decorrere dalla data della sottoscrizione. Al termine del periodo di tale periodo le parti sottoscrittrici potranno concordare un rinnovo del Protocollo di intesa, apportando, ove necessario, le eventuali modifiche.

Letto, confermato e sottoscritto

Per il Corecom

Per le Associazioni regionali dei consumatori

