



Consiglio regionale
della Calabria



Accordo di collaborazione tra il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria (nel prosieguo, “Corecom” o “Corecom Calabria”) ed il Comune di Taurianova per l’attivazione di uno sportello di supporto per i cittadini nell’ambito della risoluzione delle controversie con operatori di comunicazioni elettroniche (telefonia - internet – Pay Tv e Fornitori di Servizi Media Audiovisivi, nel prosieguo, “Operatori”)

VISTI:

- *L’allegato A alla delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (nel prosieguo, “Agcom”) n. 203/18/CONS (e ss. mm. e ii.), recante: “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, (nel prosieguo, “Regolamento”);*
- *l’allegato A alla delibera Agcom n. 339/18/CONS (e ss. mm. e ii.), recante: “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”;*
- *l’allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS (e ss. mm. e ii.), recante: “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra Utenti e Operatori di comunicazioni elettroniche”;*
- *il decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante: “Misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitale”, convertito con modificazioni nella legge n. 120/2020, e, in particolare, l’articolo 24;*
- *la delibera Agcom n. 395/17/CONS, recante: “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e le Regioni, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni”;*
- *la delibera Agcom n. 223/12/CONS, recante: “Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 631/20/CONS;*
- *la direttiva n. 2013/11/UE del Parlamento e del Consiglio europei, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva n. 2009/22/CE (direttiva sull’ADR per i consumatori);*
- *la Convenzione tra l’Agcom ed il Corecom Calabria, per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 14- 21 febbraio 2023 e, in particolare, l’art. 5, comma 1, lett. d) della stessa;*

- *l'Accordo quadro tra l'Agcom, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 14 dicembre 2022, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS ;*
- *il decreto legislativo n. 82/2005, recante: "Codice dell'Amministrazione digitale";*
- *il decreto legislativo n. 259/2003 (e ss. mm. e ii.), recante: "Codice delle comunicazioni elettroniche";*
- *la legge della Regione Calabria n. 2/2001 (e ss. mm. e ii.), recante: "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Co. Re.Com.";*
- *la legge n. 249/97, (e ss. mm. e ii.), recante: "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", con particolare riferimento all'articolo 1, comma 13, di detta legge, il quale prevede la delegabilità delle funzioni relative alla risoluzione delle controversie ai Corecom, previa intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano; .*

PREMESSO che:

il **Corecom** ha tra le sue funzioni, per alcune delle quali opera su delega e in base alle direttive dell'Agcom, quella che dà l'opportunità, alle persone fisiche/giuridiche residenti/aventi sede nel territorio regionale, di agire per risolvere rapidamente e gratuitamente i loro problemi con gli Operatori, ciò prima di adire l'Autorità giudiziaria ordinaria (A.g.o.);

l'esperimento del tentativo di conciliazione (per espressa disposizione normativa) è obbligatorio (condizione di procedibilità) per eventualmente adire l'Autorità Giudiziaria competente;

a partire del 23 luglio del 2018, per effetto dell'entrata in vigore del Regolamento, è stata attivata la piattaforma informatica "Conciliaweb", quale unico strumento per proporre le diverse istanze (per il tentativo di conciliazione, per il provvedimento d'urgenza, per la decisione della controversia da parte del Corecom), per seguire e gestire i procedimenti e per partecipare alle udienze;

dalla implementazione di Conciliaweb, tutte le attività connesse alla risoluzione delle controversie si svolgono per via telematica, da remoto: il Regolamento contempla la partecipazione fisica dell'utente solo qualora *"non abbia la possibilità di partecipare alla procedura in via telematica"*, e in ragione di ciò *"può sempre avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo Corecom"* (articolo 4, comma 3, del Regolamento);

DATO ATTO che:

Il **Comune di Taurianova**, ha manifestato la propria volontà di voler approfondire la richiesta di cui all'oggetto;

RITENUTO, pertanto, necessario e utile, ad entrambe le parti del presente Accordo e ai cittadini - utenti che, non avendo *“la possibilità di partecipare alla procedura in via telematica”* possono *“avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso altro punto di accesso fisico”* per accedere al servizio di risoluzione delle controversie con gli Operatori del Corecom Calabria, procedere alla costituzione, realizzazione e avvio di detti punti di accesso fisico.

CONSIDERATO che:

- lo stesso Regolamento auspica che, mediante accordi con enti territoriali e/o altri enti, venga creata una diffusa rete di punti di accesso fisico periferici per consentire alla categoria di cittadini utenti già esplicitata (vedi *“Ritenuto”* precedente) l'utilizzo della piattaforma Conciliaweb, indispensabile per la soluzione dei loro problemi e la tutela dei loro diritti nei confronti degli Operatori;
- il **Corecom** intende perseguire tale obiettivo, in primis, mediante la realizzazione di punti d'accesso fisico presso i Comuni che manifestano la loro disponibilità;
- il Servizio offerto alla cittadinanza costituisce un importante salto di qualità, acquisendo la capacità di raggiungere la categoria di cittadini – utenti attenzionata dal presente atto fin nelle realtà più marginali e periferiche del vasto e variegato territorio regionale.

Tutto ciò premesso,

- Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Calabria (Co.Re.Com), con sede in Reggio Calabria, Via Cardinale Portanova (Palazzo Campanella), rappresentato, ai fini del presente atto, dal Vice Presidente del Co.Re.Com. Calabria, Avv. Mario Mazza, di seguito anche *“Il Co. Re.Com.”*;
- Il Comune di Taurianova con sede in **Piazza della Libertà- n. 2** - Codice Fiscale: **82000670800** - rappresentato, ai fini del presente atto, dal Sindaco **Avv. Rocco Biasi** (o suo delegato), di seguito *“Il Comune”*;

CONVENGONO QUANTO SEGUE

Oggetto dell'Accordo .

Il presente Accordo di collaborazione disciplina i rapporti tra il **Corecom Calabria** e il **Comune di Taurianova** per l'attivazione di un punto di accesso fisico e di supporto per quei cittadini - utenti che, non avendo *“la possibilità di partecipare alla procedura in via telematica”*,

possono “avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso altro punto di accesso fisico” per utilizzare il servizio per la risoluzione delle controversie con gli Operatori.

Dettagli del servizio offerto

Il servizio consiste nel dare assistenza ai cittadini per l’inserimento delle proprie istanze e per lo svolgimento delle udienze di varia natura rientranti nell’ambito della risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori, ciò con particolare riguardo per i c.d. utenti deboli, ovvero cittadini sprovvisti di strumenti informatici o semplicemente meno pratici con i sistemi digitalizzati.

Il servizio comprende:

- 1) l’accesso alla piattaforma Conciliaweb tramite le proprie credenziali SPID o mediante la carta di identità elettronica (CIE);
- 2) l’inserimento dell’istanza di conciliazione/per provvedimento d’urgenza/di definizione della controversia;
- 3) il caricamento e la firma di atti e documenti;
- 4) la verifica del buon fine della richiesta e la prestazione di servizio di email per tutti coloro che ne fossero sprovvisti o che non siano in grado di usarlo;
- 5) la verifica dell’iter della conciliazione;
- 6) l’organizzazione di eventuali udienze di conciliazione online,
- 7) la ricezione e la consegna all’utente di notificazioni;
- 8) la comunicazione e il coordinamento con l’utente.

Durata dell’Accordo

Il presente Accordo ha la durata di 2 (due) anni, decorrenti dalla data di stipula, e si rinnova tacitamente alla scadenza per altri 2 (due) anni, a meno che una delle parti non receda dallo stesso, con le modalità previste dalle rispettive norme regolamentari, con un preavviso minimo di 180 giorni.

Impegni delle parti

Il Comune si impegna ad individuare – all’interno del proprio organico – una o più figure professionali, funzionari o istruttori, che possano ricoprire l’incarico descritto per poter fornire il servizio oggetto del presente Accordo, e inoltre:

- 1) a reperire uno spazio adeguato per l’accoglienza degli utenti che contenga una postazione, anche non dedicata in forma esclusiva ai servizi oggetto del presente Accordo, che sia dotata:
 - a) di computer, connesso ad internet a banda larga e in possesso delle caratteristiche necessarie per garantire l’accesso a Conciliaweb, l’avvio della procedura, la partecipazione alla Virtual room per le udienze, tutto ciò nel rispetto della normativa vigente in materia di accesso ai servizi informatizzati della Pubblica Amministrazione, con particolare riferimento a quanto previsto dal Codice dell’Amministrazione digitale;
 - b) di stampante e di scanner;

- 2) ad assicurare la custodia dei dati personali relativi ai singoli utenti, e la custodia, la supervisione ed il funzionamento della strumentazione;
- 3) ad assicurare la fruibilità del servizio in maniera costante, secondo le fasce orarie di disponibilità che saranno concordate tra le parti e comunicate al pubblico, anche mediante il proprio sito istituzionale;
- 4) ad avvalersi della formazione offerta dal Corecom, a favore del dipendente individuato, per l'espletamento del servizio;

Il Corecom, nell'ambito delle proprie competenze, si impegna:

- 1) ad individuare, fra i candidati proposti dal Comune, i profili che meglio si attagliano al ruolo e alle funzioni di cui al presente Accordo;
- 2) a procedere – senza alcun onere per il Comune - alla formazione professionale dei dipendenti ritenuti idonei, in relazione al sistema Conciliaweb e a tutte le attività da svolgere nell'ambito del presente Accordo, rilasciando attestato di formazione ad ognuno dei partecipanti;
- 3) a garantire formazione e aggiornamento costante nel corso dell'esecuzione del presente Accordo e dei suoi rinnovi;
- 4) a informare il Comune di eventuali cambiamenti in merito alle procedure o ai sistemi informatici in uso per le attività di conciliazione;
- 5) ad assicurare un contatto (telefono, mail) che possa fornire costantemente appoggio tecnico al personale così formato nel caso di esigenze di particolare complessità, o di disservizi di carattere tecnico che necessitino di assistenza ulteriore e qualificata;
- 6) a progettare e coordinare iniziative regionali di comunicazione per la divulgazione del servizio alla cittadinanza.

Le Parti congiuntamente si impegnano:

- 1) a verificare periodicamente l'andamento dell'Accordo e i livelli di servizio erogati e a condividere gli esiti delle verifiche effettuate;
- 2) ad assicurare adeguata informazione alla cittadinanza in relazione ai servizi realizzati nell'ambito del presente Accordo;
- 3) a predisporre una relazione dettagliata sull'attività svolta, con cadenza almeno semestrale.

Costi dell'Accordo

Il servizio è completamente gratuito per gli utenti finali.

Ciascuna delle parti si assume gli oneri delle attività che ricadono nella propria sfera di competenza, senza oneri finanziari aggiuntivi.

Designazione quale responsabile esterno del trattamento di dati personali

Il Comune di Taurianova, ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003, e con le modalità eventualmente definite dallo stesso Comune, è designato responsabile esterno del trattamento dei dati personali, di cui il Co.Re.Com. è titolare, relativi allo svolgimento delle attività oggetto del presente Accordo.

Il Comune, in qualità di responsabile del trattamento dei dati, svolge i compiti e le funzioni individuati dal sopra citato decreto legislativo.

Disposizioni finali

Per quanto non previsto nel presente Accordo, le parti fanno rinvio alle disposizioni del Codice Civile e alle norme vigenti in materia..

La risoluzione di eventuali controversie che non fossero definite in maniera amichevole tra le parti è demandata alla competenza esclusiva del Foro di Reggio Calabria.

Il presente Accordo è esente dall'imposta di bollo e dall'imposta di registro..

Letto, confermato e sottoscritto.

Data 05 luglio 2023

Comune di Taurianova
Il Sindaco

F.to Avv. Rocco Biasi

CORECOM Calabria
Il Vice Presidente

F.to Avv. Mario Mazza