



Consiglio Regionale della Calabria

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE
Comitato regionale per le comunicazioni

Oggetto: Accordo di collaborazione fra il Co.Re.Com. Calabria ed il Comune di Isca sullo Ionio, per l'attivazione di una postazione "ConciliaWeb" per lo svolgimento delle funzioni di conciliazione delle controversie in materia di telecomunicazioni delegate al Corecom dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

PREMESSO che:

-la legge 31 luglio 1997, n. 249 e s.m.i., recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", all'art. 1, comma 11, introduce e disciplina il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni presso l'Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni (AGCOM);

-la legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2, istitutiva del Co.Re.Com. Calabria prevede, oltre all'esercizio delle funzioni proprie conferite dalla legislazione statale e regionale, anche l'esercizio di attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della Legge n. 249/1997, mediante la stipula di apposite Convenzioni, nelle quali sono specificate le singole funzioni delegate, nonché le risorse assegnate per provvedere all'esercizio delle stesse;

-giusta Convenzione stipulata con l'AGCOM in data 19/21 dicembre 2017 sono state delegate le funzioni relative allo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra enti gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti, assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi degli artt. 3 e ss. del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", adottato con delibera n. 173/07/CONS, nonché nelle controversie scaturenti dall'applicazione dell'art. 9 del d.lgs. n. 33/2016, in materia di "installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità", limitatamente alle fattispecie contemplate dall'art. 8 per l'accesso all'interno di edifici privati, in conformità al Regolamento adottato dall'Autorità con delibera n. 449/16/CONS;

CONSIDERATO 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;
- la delibera AGCOM n. 203/18/CONS alla lettera a) prevede 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 consumatori;
- l'art. 15 della legge 7 agosto 1990, n.241, e successive modifiche ed integrazioni, regola la possibilità per le pubbliche amministrazioni di concludere fra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;

DATO ATTO che:

- messo con nota del 20 maggio u.s., protocollo n.12866, richiesta di ac^{PARTE III} r
l'attivazione di punti di accesso fisico per la categoria di cittadini sopra descritta che devono avviare una controversia con gli Operatori di comunicazioni elettroniche (telefonia, internet e pay-TV);

PRESO ATTO che

Il Comune di Isca sullo Ionio, ha manifestato la disponibilità di procedere alla sottoscrizione dello schema di accordo preordinato a definire le finalità e i profili generali della collaborazione con il Co.Re.Com. Calabria ovvero ha aderito all'iniziativa promossa con la richiamata nota prot.12866;

RITENUTO opportuno procedere alla approvazione dell'allegato accordo di collaborazione per lo svolgimento delle attività di assistenza all'utenza nella risoluzione delle controversie con gli operatori di comunicazione elettronica, Allegato 1, che forma parte integrante e sostanziale del presente atto;

RILEVATO che il presente provvedimento non comporta impegni di spesa;

VISTI:

- 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."*;
- il decreto legislativo n. 259/2003 (e ss. mm. e ii.), recante: *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;
- la direttiva (UE) 2018/1972, del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche;
- l'Accordo quadro 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 è stato sottoscritto in data 28 novembre 2017, e prorogato, come da delibera Agcom n. 347/21/CONS del 18 novembre 2021, sino al 31 dicembre 2022;
- il decreto legislativo n. 82/2005, recante: *"Codice dell'Amministrazione digitale"*;
- la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e questo Co.Re.Com., sottoscritta in data 19-21 dicembre 2017, e prorogata, come da delibera Agcom n. 347/21/CONS del 18 novembre 2021, sino al 31 dicembre 2022;
- 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);
- 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"*;
- 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"*;

DETERMINA

- di richiamare le premesse che formano parte integrante e sostanziale del presente atto;
- di approvare l'allegato "accordo di collaborazione per lo svolgimento delle attività di assistenza all'utenza nella risoluzione delle controversie con gli operatori di comunicazione elettronica";



- Responsabile del Procedimento e individuabile nel Dott. Salvatore ,
funzionario del Co.Re.Com. Calabria con incarico di Posizione Organizzativa;
- di dare atto che il Direttore del Corecom provvederà ad adottare tutti gli atti gestionali conseguenti alla predetta determinazione;
- di dare atto che il presente provvedimento non comporta alcun onere per il Corecom Calabria;
- di notificare il presente provvedimento al predetto Comune e trasmetterlo al Direttore/Segretario Generale, al Dirigente del Settore Bilancio e Ragioneria, al Dirigente del Settore Segreteria Ufficio di Presidenza;
- di dare atto che il presente provvedimento sarà pubblicato sul B.U. della Regione Calabria.

Il Dirigente
Dott. Maurizio Priolo



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 Isca sullo Ionio per l’attivazione di uno sportello di supporto per i cittadini nell’ambito della risoluzione delle controversie con operatori di comunicazioni elettroniche (telefonia, internet e pay-TV, 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”;*
- *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 16 dicembre 2009 e, in particolare, l’art. 4, 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 4 dicembre 2008;*
- *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.);

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 istanze per i tentativi di conciliazione, i provvedimenti di urgenza e le decisioni delle controversie;

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 **Corecom** ha trasmesso con nota del 20 maggio u.s., richiesta di adesione per l’attivazione di punti di accesso fisico per la categoria di cittadini sopra descritta che devono avviare una controversia con gli Operatori;

Il **Comune di Isca sullo Ionio** con nota del 24 maggio u.s. – acquisita al Protocollo con n. 13064- ha manifestato la propria volontà di adesione alla richiesta di cui in oggetto;

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 l'utilizzo della piattaforma Conciliaweb, indispensabile per la soluzione dei loro problemi e la tutela dei loro diritti nei confronti degli Operatori;

- 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 Direttore del Co.Re.Com. Calabria, **Dott. Maurizio Priolo**, di seguito anche "Il Co. Re. Com.";
- **Il Comune di Isca sullo Ionio** con sede in **Piazza Municipio, 1, 88060 Isca Sullo Ionio CZ** - Codice Fiscale: **00296980790** - rappresentato, ai fini del presente atto, dal Sindaco **Dott. Vincenzo Mirarchi** (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 Isca sullo Ionio** 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 a 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) a procedere – senza alcun onere per il Comune - alla formazione professionale dei dipendenti ritenuti idonei, rilasciando attestato di formazione ad ognuno dei partecipanti;
- 2) a garantire formazione e aggiornamento costante nel corso dell'esecuzione del presente Accordo e dei suoi rinnovi;
- 3) a informare il Comune di eventuali cambiamenti in merito alle procedure o ai sistemi informatici in uso per le attività di conciliazione;
- 4) 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;
- 5) 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 un report sull'attività svolta con cadenza che sarà concordata tra le parti.

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** 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.

Il presente Accordo viene sottoscritto unicamente in forma digitale, ai sensi dell'art. 15, comma 2 bis, della Legge 241/90, e trasmesso tramite posta elettronica certificata.

Letto, confermato e sottoscritto.

Data

Il Comune di