

**DECRETO DEL PRESIDENTE  
N. 54 DEL 15/04/2021**

**OGGETTO**

ADESIONE ALL'ACCORDO DI COLLABORAZIONE TRA CO.RE.COM. EMILIA ROMAGNA E PROVINCIA DI REGGIO EMILIA PER L'ATTIVAZIONE DI SPORTELLI DECENTRATI TERRITORIALI A SUPPORTO DEL CITTADINO IN MATERIA DI CONTROVERSIE CON GESTORI DI SERVIZI DI TELEFONIA.

## IL PRESIDENTE

Premesso che:

- la LR 30 gennaio 2001, n. 1 disciplina l'“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)”, in attuazione della L 249/1997 che ha istituito l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) con competenze relative all'intero sistema delle comunicazioni;
- il CO.RE.COM. è titolare, a livello regionale, di funzioni di governo, garanzia e controllo in tema di comunicazioni; esercitando altresì funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), stabilite dalla Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni AGCOM, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna e dal Presidente del CO.RE.COM. Emilia-Romagna;
- le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche sono disciplinate, in attuazione della legge 249 del 1997, da regolamenti di AGCOM;

Premesso altresì che, in attuazione alla sopra citata Convenzione, per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni, all'art. 5 comma 1 lettera d), si attribuisce al CO.RE.COM. l'esercizio delle funzioni delegate riguardanti lo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie fra ente gestore del servizio di comunicazioni elettroniche ed utenti, ai sensi del Capo II della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, delegate al CO.RE.COM. Emilia-Romagna;

Preso atto inoltre che i cittadini utenti di servizi di telefonia che abbiano controversie con i gestori degli stessi, prima di adire l'autorità giudiziaria, devono esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al CO.RE.COM. poiché lo stesso, nell'esercizio delle proprie funzioni, ha potuto favorire accordi in conciliazione tra operatori ed utenti che hanno consentito a questi ultimi il riconoscimento di indennizzi o il rimborso di costi

indebitamente versati, fruendo di un servizio del tutto gratuito, ma ancora poco conosciuto a livello territoriale;

Valutato, con l'entrata in funzione il 23 luglio 2018 della nuova piattaforma centralizzata AGCOM denominata *ConciliaWeb*, l'opportunità di gestire le procedure delle controversie in modalità completamente informatizzata, anche grazie all'entrata in vigore di una nuova disciplina contenuta nei Regolamenti approvati con delibere AGCOM n. 203/18/CONS (subentrata alla delibera n. 173/07/CONS), n. 339/18/CONS e infine n. 347/18/CONS recante, quest'ultima, i nuovi "indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche";

Considerato altresì che il CO.RE.COM.:

- ha individuato, con delibera n. 133 del 14 settembre 2020 di approvazione del "Programma di attività per l'anno 2021", tra i propri obiettivi quello della "Prosecuzione della sottoscrizione di convenzioni con le Amministrazioni locali dell'Emilia-Romagna per la diffusione del servizio *ConciliaWeb* a tutela degli utenti deboli";
- intende proseguire nella linea di promozione dei servizi decentrati, con l'obiettivo 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, per realizzare almeno un punto di accesso alla piattaforma in ogni territorio provinciale;
- con propria deliberazione ha previsto di stanziare nel triennio 2021-2023 risorse per finanziare gli accordi relativi all'istituzione ed estensione degli sportelli decentrati presso le amministrazioni locali;

Valutato, in attuazione della sopra citata deliberazione e ai sensi e per gli effetti dell'art 15 della Legge 241/90, che è necessario disciplinare il rapporto di collaborazione tra il CO.RE.COM e la Provincia di Reggio Emilia attraverso la stipula di un accordo per il rafforzamento della tutela dei diritti dei cittadini attraverso la realizzazione di sportelli

decentrati territoriali per l'attività di informazione e supporto ai cittadini nell'utilizzo della piattaforma *ConciliaWeb*, per la risoluzione on line delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telefonia;

Atteso che il servizio presso gli sportelli decentrati consisterà nell'assistenza agli utenti che, nell'ambito di procedure di conciliazione di controversie con gestori di servizi di telefonia, debbano accreditarsi sulla piattaforma *ConciliaWeb* o operare al suo interno;

Valutato che la Provincia di Reggio Emilia ritiene imprescindibile garantire condizioni di accesso ai servizi e modi di fruizione equi e appropriati, rispettosi cioè delle differenti condizioni individuali anche attraverso l'attivazione di questo sportello che sarà di supporto a tutti quei cittadini che non possiedono sufficienti conoscenze o strumentazioni informatiche e che hanno quindi bisogno di un aiuto per intraprendere una controversia con i gestori di telefonia mobile e fissa e con gli operatori delle Pay-Tv, favorendo così un servizio dedicato agli utenti più deboli e garantendone i diritti di cittadinanza digitale;

Considerato che la Provincia di Reggio Emilia, nell'ambito delle proprie competenze e per addivenire agli impegni sanciti dall'accordo:

- individuerà uno spazio adeguato all'accoglienza degli utenti, dotato delle infrastrutture tecniche necessarie all'installazione e al funzionamento della postazione di lavoro fornita dal CO.RE.COM Emilia-Romagna in comodato d'uso gratuito e individuerà nella propria organizzazione uno/a o più dipendenti da destinare alle attività di accoglienza agli utenti, di custodia e supervisione della strumentazione oltre che di supporto e assistenza agli utenti nelle attività previste per la corretta fruizione del servizio;
- garantirà l'apertura al pubblico della postazione attrezzata per accedere al servizio *ConciliaWeb* con l'assistenza del personale provinciale per un giorno a settimana per n. 4 (quattro) ore, garantendo la presenza in servizio dei dipendenti individuati nei giorni e negli orari convenuti per lo svolgimento dello stesso;
- garantirà l'intervento di un tecnico informatico nei giorni e negli orari di svolgimento

dei servizi di conciliazione in videoconferenza, al fine di risolvere eventuali guasti o malfunzionamenti della strumentazione;

- darà adeguata informazione del servizio all'utenza tramite i diversi canali di comunicazione istituzionali dell'Ente.;
- invierà al CO.RE.COM Emilia-Romagna la relazione annuale per la rendicontazione delle spese sostenute;

Considerato che, tutto ciò premesso, si rende necessaria la stipula di un apposito Accordo, al fine di regolare tra le parti i rapporti per la realizzazione del servizio di assistenza gratuita e di conciliazione per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telecomunicazione;

Ritenuto di approvare lo schema di Accordo tra CO.RE.COM Emilia-Romagna e la Provincia di Reggio Emilia, allegato al presente atto quale sua parte integrante e sostanziale (Allegato 1) e lo schema di accordo per il trattamento dei dati personali (Allegato 2) con validità dalla data di sottoscrizione fino al 31/12/2022;

Visto l'art. 1, comma 55, della legge 7 aprile 2014, n. 56, "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni", che indica come organi della Provincia: il Presidente, il Consiglio provinciale e l'Assemblea dei sindaci;

Atteso che la Giunta provinciale non è più compresa fra gli organi della Provincia e pertanto si ritiene che il presente provvedimento, non rientrando tra gli atti di indirizzo e di controllo di competenza dell'organo consiliare, sia da attribuire alla competenza del Presidente;

Visti i pareri favorevolmente espressi dal Dirigente del Servizio Affari Generali e dal Dirigente del Servizio Bilancio, in ordine rispettivamente alla regolarità tecnica e alla regolarità contabile del presente atto;

## DECRETA

- di approvare lo schema di Accordo tra CO.RE.COM Emilia-Romagna e la Provincia di Reggio Emilia, allegato al presente atto quale sua parte integrante e sostanziale, per la realizzazione del servizio di assistenza gratuita e di conciliazione per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telecomunicazione a decorrere dalla data di sottoscrizione fino al 31.12.2022;
- di delegare il Dott. Tirabassi Alfredo Luigi, in qualità di Segretario Generale della Provincia di Reggio Emilia alla sottoscrizione dell'Accordo in parola, con la facoltà di apportare le eventuali modifiche di carattere non sostanziale che si rendessero necessarie in sede di sottoscrizione dello stesso;
- di dare atto che:
  - non sono previsti oneri a carico della Provincia di Reggio Emilia;
  - il presente decreto è esecutivo dalla sua sottoscrizione;
  - di disporre la pubblicazione del presente Decreto.

### ALLEGATI:

- 1) schema di Accordo per attivazione sportello provinciale;
- 2) allegato all'Accordo - trattamento di dati personali;
- parere di regolarità tecnica;
- parere di regolarità contabile.

Reggio Emilia, lì 15/04/2021

IL PRESIDENTE  
F.to ZANNI GIORGIO

Documento sottoscritto con modalità digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005.

(da sottoscrivere in caso di stampa)

Si attesta che la presente copia, composta di n. ... fogli, è conforme in tutte le sue componenti al corrispondente atto originale firmato digitalmente conservato agli atti con n ..... del .....

Reggio Emilia, lì.....Qualifica e firma .....