



DECRETO DEL PRESIDENTE N. 168 DEL 19/11/2025

OGGETTO

ADESIONE ALL'ACCORDO DI COLLABORAZIONE TRA CORECOM 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 - ANNUALITÀ 2026

IL PRESIDENTE

Premesso che:

- la LR 30 gennaio 2001, n. 1 disciplina l'“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)”, 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 Corecom è titolare, a livello regionale, di funzioni di governo, garanzia e controllo in tema di comunicazioni; esercita altresì funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), stabilite dalla Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate prot. 5645 sottoscritta il 6 marzo 2023 dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni AGCOM, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna e dal Presidente del Corecom 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 che:

- la citata Convenzione, per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta nel marzo 2023, all'art. 5 comma 1 lettera d), ha attribuito al Corecom l'esercizio delle funzioni delegate riguardanti lo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie fra ente gestore del servizio di comunicazioni elettroniche ed utenti, e assunzione dei provvedimenti temporanei, ai sensi degli artt. 3 e ss. del “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettriche o fornitori di servizi di media audio visivi”, di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS e s.m.i.;
- i cittadini utenti di servizi di telefonia che abbiano controversie con i gestori dei servizi, prima di adire l'autorità giudiziaria, devono esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Corecom; nell'esercizio di tali funzioni, il Corecom 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;
- 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 contenuta nei Regolamenti approvati con delibere AGCOM n. 203/18/CONS (subentrata alla delibera n. 173/07/CONS), n. 339/18/CONS, n. 347/18/CONS, n. 358/22/CONS, e infine la delibera n. 194/23/CONS;

Considerato, altresì, che:

- la delibera dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia Romagna n. 55 del 03/07/2025 recante “Approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2025-2027 della Direzione generale Assemblea legislativa” prevede in particolare l'“Obiettivo strategico” avente ad oggetto “Assicurare l'attività di tutela dei diritti fondamentali dei cittadini anche con interventi tesi ad ampliare gli ambiti di garanzia” (punto 1.5 della Sottosezione 2.1. Valore pubblico);
- il Corecom ha individuato nell'ambito del suo Programma delle attività per l'anno

2025, di cui alla propria delibera n. 41 del 12 settembre 2024, successivamente modificata con delibera n. 13 del 20 maggio 2025, tra i propri obiettivi strategici, declinati al punto 2.1., quello della “Gestione Accordi di collaborazione con le Amministrazioni locali dell’Emilia-Romagna per la diffusione del servizio ConciliaWeb a tutela degli “utenti deboli”;

- il Corecom intende proseguire nella linea di promozione dei servizi decentrati, con l’obiettivo di attivare, possibilmente 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;
- le spese che si renderanno necessarie per la realizzazione dei progetti concordati in attuazione dell’allegato Accordo, con specifico riguardo al rimborso da parte del Corecom delle spese sostenute per realizzare le attività concordate, troveranno copertura finanziaria sui pertinenti capitoli di Bilancio dell’Assemblea legislativa regionale per l’annualità 2026, conformemente ad entro i limiti di quanto indicato nei prospetti di fabbisogno finanziario allegati alle delibere di approvazione dei programmi annuali di attività del Corecom dal 2025 al 2027;

Dato atto che, ai sensi e per gli effetti dell’art 15 della Legge 241/90, le amministrazioni pubbliche possono concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;

Considerato che la creazione di sinergie tra amministrazioni, su materie di interesse comune, permette di mettere a sistema informazioni, dati e conoscenze, in un progetto unitario in cui gli sviluppi sono resi fruibili a ciascuno dei soggetti per i successivi interventi volti a soddisfare efficacemente gli interessi pubblici primari attribuiti dalla legge a ciascuna;

Richiamato il proprio precedente Decreto n. 54 del 13/04/2021 ad 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”, accordo scaduto in data 31/12/2022 e successivamente rinnovato sino alla data del 31/12/2023, poi prorogato dal 01/01/2024 al 31/12/2024, e con ultimo Decreto n. 208 del 31/10/2024 dal 01/01/2025 al 31/12/2025;

Ritenuto opportuno confermare il ruolo della Provincia nel perseguimento di obiettivi comuni di interesse pubblico e realizzare una cooperazione finalizzata ad agevolare la diffusione sul territorio regionale di postazioni ConciliaWeb, la piattaforma telematica, obbligatoria ed esclusiva, per le conciliazioni;

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

- ha individuato 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 all’efficace svolgimento delle attività di supporto, ivi incluse quelle relative al supporto nello svolgimento da remoto delle udienze di conciliazione;
- ha individuato nella propria organizzazione uno/a o più dipendenti da destinare alle attività di accoglienza agli utenti, di custodia e supervisione della strumentazione, di supporto e assistenza agli utenti e alle attività richieste per la corretta fruizione del

- servizio;
- garantisce 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;
 - garantisce 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;
 - garantisce il funzionamento ed il presidio di una casella di posta elettronica dedicata, anche non in via esclusiva, allo scambio della documentazione con il Corecom;
 - fornisce adeguata informazione del servizio all'utenza tramite i diversi canali di comunicazione istituzionali dell'Ente.
 - invia al CO.RE.COM Emilia-Romagna la relazione annuale per la rendicontazione delle spese sostenute;

Ritenuto di approvare lo schema di Accordo tra Corecom Emilia-Romagna e la Provincia di Reggio Emilia, allegato al presente atto quale sua parte integrante e sostanziale, con validità dal 01 gennaio 2026 fino al 31 dicembre 2026;

Visti i pareri favorevoli 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;

D E C R E T A

di approvare lo schema di Accordo, allegato al presente decreto quale sua parte integrante e sostanziale, che disciplina il rapporto di collaborazione tra il Corecom Emilia-Romagna e la Provincia di Reggio Emilia, 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;

di dare mandato alla Dott.ssa Garuti Anna Lisa, in qualità di Dirigente del Servizio Affari Generali, di procedere alla sottoscrizione dell'Accordo in allegato, 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 il presente decreto è esecutivo dalla sua sottoscrizione;

Reggio Emilia, lì 19/11/2025

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