

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 13 dell'11/05/2023

**OGGETTO: sportello decentrato del Corecom Abruzzo presso il Comune di Avezzano.
Approvazione del nuovo schema di Convenzione – riapertura sportello.**

L'anno duemilaventitre il giorno undici del mese di maggio, alle ore 12,30, in modalità telematica, si, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Pres. da remoto	Ass.
Presidente	Giuseppe La Rana		X	
Componenti	Roberta Galeotti		X	
	Gaetano Di Tommaso		X	

IL COMITATO

VISTA la Legge n° 249 del 31/7/1997, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, che nel riconoscere le esigenze di decentramento sul territorio e, al fine di assicurare le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazione, ha stabilito che sono funzionalmente organi dell'Autorità i Comitati Regionali per le Comunicazioni, istituiti con le rispettive leggi regionali;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n° 45 che, in attuazione dell'art. 1, comma 13 della legge 31 luglio 1997, n° 249, ha istituito, presso il Consiglio regionale, il Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.) della regione Abruzzo;

VISTO, in particolare, l’art. 1 della citata legge regionale, come successivamente modificata ed integrata, che:

1. al comma 2-ter stabilisce che “*Al fine di assicurare la più ampia fruibilità dei servizi, oltre all'Ufficio di Pescara, possono essere istituiti nelle restanti Province sportelli decentrati del Co.re.com*”;
2. al comma 2-quater prevede che “*Nelle Province di maggior estensione territoriale possono essere istituiti fino ad un massimo di due sportelli decentrati*”;
3. al comma 2-quinquies statuisce che “*Gli sportelli decentrati sono istituiti presso le sedi rese disponibili dalla Giunta regionale o dagli Enti locali mediante la stipula di apposite convenzioni*”;

RILEVATO, inoltre, che l’art. 20 della medesima legge, al comma 1, prevede che nell'ambito delle previsioni contenute nel programma annuale di attività e della corrispondente dotazione finanziaria, il Comitato ha autonomia gestionale e operativa;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, recante: “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31 marzo 2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta Regionale d'Abruzzo ed il Presidente del Corecom Abruzzo che, tra le materie delegate al Corecom Abruzzo, contempla anche lo svolgimento del tentativo di conciliazione, limitatamente alle controversie tra enti gestori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti, oltre che l'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 elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”*, di cui alla delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.ii., nonché la definizione delle controversie ex art. 14 del medesimo Regolamento di procedura;

CONSIDERATO che l'art. 4, c. 3, del Regolamento suddetto prevede che: *“L'utente interessato, qualora non abbia la possibilità di partecipare alla procedura in via telematica, può avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso la sede del CORECOM competente secondo il criterio di cui all'articolo 3, comma 3, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo CORECOM”*;

RICHIAMATA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 133 del 27 settembre 2022 con la quale sono stati approvati gli Obiettivi Strategici del Consiglio Regionale dell'Abruzzo per il triennio 2023-2025 nei quali è ricompreso anche quello volto all'ampliamento delle funzioni delegate dalle Authority nazionali per l'accrescimento dei servizi rivolti ai cittadini e la facilitazione al loro accesso;

VISTA, inoltre, la Relazione Programmatica per le attività riferite all'anno 2023, approvata con deliberazione n. 23 del 28 settembre 2022, con la quale è stato previsto, tra le altre cose, di dare concreta attuazione alla propria mission istituzionale anche attraverso la realizzazione di specifiche iniziative finalizzate ad accrescere la dimensione di “servizio” mediante azioni mirate a favorire la “prossimità” dei servizi offerti al cittadino-utente, con il precipuo scopo di facilitarne l'accesso anche mediante una loro presenza più capillare sul territorio, favorendone una maggiore conoscenza e fruibilità;

CONSIDERATO che il susseguirsi delle evoluzioni tecnologiche introdotte con l'avvio della piattaforma telematica “Conciliaweb”, ormai giunta alla versione “3.0”, se per un verso hanno consentito di velocizzare le procedure di conciliazione e di definizione in termini di maggiore efficienza, per l'altro hanno rappresentato una ‘barriera’ per tutta la popolazione digitalmente meno attrezzata;

CONSIDERATO, altresì, che dal 1° febbraio 2023, mediante l'utilizzo della su citata piattaforma, è possibile risolvere anche le controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi quali la PayTv (offerta tramite sistemi di accesso condizionato, ad es. decoder), ovvero i servizi di streaming accessibili tramite internet, siano essi eventi live o on demand, mediante compilazione dell'apposito form ‘SMA’ già presente sul Conciliaweb;

DATO ATTO della fruttuosa pregressa esperienza maturata a seguito dell'apertura dello sportello decentrato presso la casa comunale della Città di Avezzano, le cui attività sono state interrotte a causa del sopraggiungere dello stato d'emergenza sanitaria per l'epidemia da COVID-19;

VISTO il D.L. 24 marzo 2022, n. 24, conv. in L. n. 52 del 19/05/2022, recante le *“Disposizioni urgenti per il superamento delle misure di contrasto alla diffusione dell'epidemia da COVID-19, in conseguenza della cessazione dello stato di emergenza, e altre disposizioni in materia sanitaria”* che ha disposto la fine dell'emergenza sanitaria a far data dal 31 marzo 2022;

RITENUTO, pertanto, possibile, oltre che opportuno, procedere alla riapertura dello sportello di prossimità presso l'amministrazione comunale della Città di Avezzano, atteso che il servizio in parola riveste carattere di valore aggiunto a tutto vantaggio della comunità non solo della valle marso-peligna, ma dell'intera regione, i cui positivi precipitati comportano evidenti vantaggi, in termini di costi e benefici, a tutela delle fasce più deboli del territorio, consentendo ai cittadini una maggiore e diretta tutela dei propri diritti a partire dalla corretta compilazione del *web form* per la presentazione delle singole istanze, sino alla gestione delle relative comunicazioni che perverranno per via telematica;

VISTE, altresì, le interlocuzioni intercorse con il Sindaco della Città di Avezzano sulla possibile riapertura dello sportello, che ha manifestato la propria disponibilità a mettere a disposizione del Co.Re.Com. Abruzzo un locale in cui un dipendente del Corecom medesimo, per un giorno a settimana, potrà fornire assistenza agli utenti;

RITENUTO di approvare l'allegato schema di Convenzione tra il Co.re.Com. Abruzzo ed il Comune di Avezzano per l'apertura di uno sportello decentrato per il supporto all'espletamento delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi;

DATO ATTO che l'art. 5 della Convenzione prevede che la stessa ha durata di un anno decorrente dalla data della sua sottoscrizione e si rinnova tacitamente di anno in anno, per un massimo complessivo di tre anni, a meno che una delle parti non receda dallo stesso con un preavviso scritto di 30 giorni;

RITENUTO, per tutto quanto sin qui esposto, di sottoscrivere la nuova "Convenzione tra il Co.re.Com. Abruzzo ed il Comune di Avezzano per l'espletamento dell'attività di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi";

Con il voto unanime dei presenti,

DELIBERA

- di approvare l'allegato schema di Convenzione tra il Co.re.Com. Abruzzo ed il Comune di Avezzano per l'apertura di uno sportello decentrato per il supporto all'espletamento delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi;
- di attivare lo sportello di prossimità del Co.Re.Com. Abruzzo presso l'amministrazione comunale della Città di Avezzano, entro il termine di 30 giorni dalla sottoscrizione della Convenzione;
- di rimettere al Dirigente della Struttura di supporto l'individuazione di un dipendente disponibile a garantire la propria presenza presso il predetto sportello e autorizzarlo, per un giorno a settimana, a fornire assistenza agli utenti nell'accesso alle procedure per la risoluzione delle controversie con gli operatori di comunicazione elettronica o fornitori di servizi di media audiovisivi, tramite utilizzo di pc portatile fornito direttamente dal Corecom.

Il Segretario Verbalizzante
f.to D.ssa Michela Leacche

Il Presidente
f.to Avv. Giuseppe La Rana

CONVENZIONE
TRA IL CO.RE.COM. ABRUZZO ED IL COMUNE DI AVEZZANO PER L'APERTURA
DELLO SPORTELLO DECENTRATO PER IL SUPPORTO ALL'ESPLETAMENTO
DELL' ATTIVITÀ DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE O FORNITORI DI SERVIZI DI
MEDIA AUDIOVISIVI

PREMESSO che:

- la Legge n. 249 del 31/7/1997, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*, nel riconoscere le esigenze di decentramento sul territorio e al fine di assicurare le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazione, ha stabilito che sono funzionalmente organi dell'Autorità i Comitati Regionali per le Comunicazioni, istituiti con le rispettive leggi regionali;
- la L.R. 24 agosto 2001, n. 45 ha istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) che assicura, a livello del territorio regionale, le funzioni di governance in materia di comunicazioni ed esercita, tra le altre cose, una serie di competenze consultive, di gestione, istruttorie, di vigilanza e di controllo in materie delegate dall’Autorità, rinvenendosi tra i suoi compiti più rilevanti la promozione e la tutela degli interessi degli utenti;
- l’art. 1 della predetta legge regionale, come successivamente modificata ed integrata, al comma 2-ter stabilisce che *“Al fine di assicurare la più ampia fruibilità dei servizi, oltre all’Ufficio di Pescara, possono essere istituiti nelle restanti Province sportelli decentrati del Co.re.com”*; al comma 2-quater prevede che *“Nelle Province di maggior estensione territoriale possono essere istituiti fino ad un massimo di due sportelli decentrati”*; al comma 2-quinquies statuisce che *“Gli sportelli decentrati sono istituiti presso le sedi rese disponibili dalla Giunta regionale o dagli Enti locali mediante la stipula di apposite convenzioni”*;
- in ossequio all’Accordo Quadro del 14 dicembre 2022 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, in data 31 marzo 2023 è stata stipulata apposita Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni tra il Presidente del Co.Re.Com. Abruzzo, il Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Presidente della Giunta regionale;
- la succitata Convenzione prevede anche lo svolgimento del tentativo di conciliazione, limitatamente alle controversie tra enti gestori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti, oltre che l’assunzione dei provvedimenti temporanei, ai sensi degli artt. 3 e ss. del Regolamento sulle procedure di cui alla delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.ii. e la definizione delle controversie ex art. 14 del medesimo Regolamento;
- con delibera U.P. n. 133 del 27 settembre 2022 sono stati approvati gli Obiettivi Strategici del Consiglio Regionale dell’Abruzzo per il triennio 2023 – 2025 nei quali è ricompreso anche quello riferito all’ampliamento delle funzioni delegate dalle Authority nazionali per l’accrescimento dei servizi rivolti ai cittadini e la facilitazione al loro accesso;
- tra le finalità dell’Amministrazione Comunale è ricompresa, in armonia con il principio costituzionale di “sussidiarietà”, anche la promozione di forme di collaborazione e di

concertazione con altre pubbliche amministrazioni presenti sul territorio regionale al fine di dare risposte concrete ai cittadini in ordine all'esigenza di fruizione dei pubblici servizi;

Considerato altresì che l'oggetto della presente Convenzione:

- rientra tra quelle di interesse istituzionale del Co.Re.Com. Abruzzo, nonché dello stesso Comune di Avezzano, in quanto finalizzato alla soddisfazione delle aspettative dei cittadini-utenti che risiedono nell'area della Marsica, in ordine all'attività di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi;
- riconosce agli utenti la possibilità di una più diretta e partecipativa fruizione del servizio offerto dal Co.Re.Com. Abruzzo, anche al fine di migliorare l'azione di tutela in termini di tempestività nell'ambito della risoluzione dei disservizi e delle disfunzioni legate al settore delle comunicazioni elettroniche;

Ritenuto che la presente Convenzione mira a soddisfare le esigenze legate alla risoluzione delle problematiche che gli utenti riscontrano nell'ambito delle telecomunicazioni e garantisce, nel contempo, l'ottimizzazione delle risorse sia dell'amministrazione comunale che del Co.Re.Com. Abruzzo, nel pieno il rispetto dei criteri di efficacia, di efficienza e di economicità;

Tutto ciò premesso:

TRA

il **Co.Re.Com. Abruzzo**, partita IVA e codice fiscale 80003630664, con sede legale sita in L'Aquila, Via Michele Jacobucci n. 4, rappresentato dall'Avv. Giuseppe La Rana in qualità di Presidente pro-tempore del Co.Re.Com. Abruzzo,

E

il **Comune di Avezzano**, partita IVA 00159380666 e codice fiscale 81002910669, con sede legale in Avezzano (AQ), Piazza della Repubblica n. 8, rappresentato dal Dott. Giovanni Di Pangrazio in qualità di Sindaco pro-tempore del Comune di Avezzano,

SI CONVIENE QUANTO SEGUE:

Art.1 Oggetto e finalità della Convenzione

Nell'ottica della proficua e della leale collaborazione interistituzionale, la presente Convenzione disciplina le modalità di cooperazione tra il Comune di Avezzano ed il Co.Re.Com. Abruzzo per assicurare supporto agli utenti nello svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie con i gestori del servizio di comunicazioni elettroniche di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS e ss.mm.ii..

In particolare, il Co.Re.Com. Abruzzo si impegna a fornire la propria assistenza a tutti gli utenti in merito alla risoluzione delle controversie con operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, nonché tutte le informazioni utili al corretto avvio della procedura telematica necessaria all'instaurazione delle relative procedure di risoluzione.

Art.2 Obblighi comuni di collaborazione

Le parti si impegnano a verificare periodicamente l'andamento dell'accordo, i livelli di servizio erogati e a condividere gli esiti delle verifiche effettuate.

Qualunque attività di informazione e/o di comunicazione alla cittadinanza in relazione ai servizi resi nell'ambito del presente accordo dovrà essere preventivamente concordata con il Co.Re.Com..

Art.3 Obblighi specifici del Comune di Avezzano

Il Comune di Avezzano si impegna a concedere, in comodato d'uso gratuito, un locale [all'interno della propria sede istituzionale], idoneo allo svolgimento dell'attività di assistenza agli utenti per la compilazione delle istanze digitali, munito di connessione dati necessaria al corretto svolgimento dell'attività di cui all'art. 1 della presente Convenzione e di un punto di accesso telefonico.

Il Comune di Avezzano offre, altresì, il supporto dei propri operatori informatici a garanzia della stabilità della rete internet installata nel locale preposto.

Art.4 Obblighi specifici del Co.Re.Com. Abruzzo

Il Co.Re.Com. garantisce la presenza di un proprio dipendente, per un giorno a settimana, allo scopo di fornire assistenza agli utenti per la corretta compilazione del *web form* necessario alla presentazione delle istanze di cui al Regolamento adottato con delibera AGCOM n. 203/18/CONS e ss.mm.ii., nonché tutte le comunicazioni inerenti alle procedure che perverranno per via telematica, mediante l'utilizzo di pc portatile fornito dal Corecom.

Art.5 Durata della Convenzione

La presente Convenzione ha durata di un anno decorrente dalla data della sua sottoscrizione e si rinnova tacitamente di anno in anno, per un massimo complessivo di tre anni, a meno che una delle parti non receda dalla stessa con un preavviso scritto di almeno 30 giorni.

Al termine di ciascun anno, ove necessario, le parti potranno concordare eventuali integrazioni e/o modifiche alla presente Convenzione.

Art. 6 Disposizioni finali

La presente Convenzione non comporta alcun onere finanziario per il Consiglio Regionale dell'Abruzzo né per il Comune di Avezzano.

Letto, approvato e sottoscritto

L'Aquila,

Per il Co.Re.Com. Abruzzo

Avv. Giuseppe La Rana

Per il Comune di Avezzano

Dott. Giovanni Di Pangrazio