

**Deliberazione n. 117 del 15/12 2020**

**OGGETTO: approvazione della Carta dei servizi e degli standard di qualità dei servizi erogati dal Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.).**

L'anno duemilaventi il giorno 15 del mese di dicembre, alle ore 11.00, presso gli uffici del Consiglio regionale si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

|                   |                   | Pres. | Ass. |
|-------------------|-------------------|-------|------|
| <b>Presidente</b> | Giuseppe La Rana  | X     |      |
| <b>Componenti</b> | Michela Ridolfi   | X     |      |
|                   | Ottaviano Gentile |       | X    |

#### **IL COMITATO**

**VISTA** la l.r. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

**VISTI** l'Accordo Quadro sottoscritto il 19/10/2017 tra il Presidente dell'Autorità, il Presidente della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome e la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra il Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo che ha consolidato il processo di decentramento delle funzioni delegate sul territorio attraverso la conferma dell'esercizio delle stesse e l'ampliamento delle maglie delle attività esperibili presso il Corecom anche in materia di tutela dei minori;

**VISTO** il Capo III del D.Lgs 30/07/1999 n° 286 rubricato "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi" che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

**RICHIAMATE** altresì:

1. la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: *"principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "carta dei servizi" quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:

- a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne;
  - b) quali sono gli standard garantiti;
  - c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami, ecc.;
2. le delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 CIVIT ove sono formulate le Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;

**VISTO** il Piano Triennale di prevenzione della corruzione e per la Trasparenza anni 2020/2022 del Consiglio Regionale dell'Abruzzo approvato con Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n° 12 del 24 Gennaio 2020 e, in particolare, l'Allegato relativo agli obblighi in materia di trasparenza;

**VISTA** la deliberazione del Comitato n. 27 del 18 luglio 2014 con la quale è stata approvata la prima edizione della Carta dei Servizi del Corecom in cui sono state illustrate le funzioni proprie e delegate ed esplicitati i servizi offerti agli utenti, declinati anche in termini dei livelli di prestazione garantiti ed enunciandone i tempi ed i modi di erogazione dei servizi;

**RICHIAMATA** la deliberazione n. 1 del 29/01/2020 con la quale il Comitato ha adottato il Programma delle attività per l'anno 2020 in cui, con particolare riferimento alla Carta dei Servizi, ha inteso *“farsi carico di rielaborare gli standard di qualità non tralasciando i nuovi impegni che saranno assunti dal Comitato nei confronti dei propri utenti riguardo soprattutto i servizi offerti, le modalità di erogazione e le tutele previste”* anche alla luce della nuova piattaforma informatica “ConciliaWeb” in vigore dal 23/07/2018 che gestisce le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

**CONSIDERATO** che la Carta dei Servizi persegue come obiettivo principale la finalità di descrivere le modalità di erogazione dei servizi del Corecom Abruzzo allo scopo di offrire agli utenti l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, anche mediante la formulazione di proposte di miglioramento dei servizi oltre che a governare la qualità delle prestazioni erogate;

**RILEVATO** inoltre che la Carta dei servizi:

1. si propone di dichiarare quali sono i principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi, i quali sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia, efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione e della continuità;
2. costituisce un patto concreto tra il Corecom Abruzzo ed i cittadini abruzzesi e che gli impegni in essa dichiarati sono rivolti a tutti coloro che, a vario titolo, fruiscono dei servizi offerti dal Corecom Abruzzo;

**DATO ATTO** che al fine di recepire e dare attuazione alle norme ed agli atti soprarichiamati è stata predisposta dalla struttura la seconda edizione della “carta dei servizi” del Corecom Abruzzo, quale strumento finalizzato a favorire la più ampia fruibilità dei servizi erogati a vantaggio dei cittadini

della regione Abruzzo, allo scopo di assicurare loro una maggior tutela nella corretta erogazione dei servizi prestati;

**RITENUTO**, pertanto, di procedere all'approvazione della seconda edizione della "Carta dei Servizi del Corecom Abruzzo" allegata alla presente deliberazione quale sua parte integrante e sostanziale, condividendone integralmente i contenuti.

Con il voto unanime dei presenti,

**DELIBERA**

1. di condividere integralmente i contenuti della seconda edizione della "Carta dei Servizi del Corecom Abruzzo" predisposta dalla struttura in ossequio alle norme ed agli atti in premessa richiamati;
2. di approvare l'"allegato A", quale parte integrante e sostanziale del presente atto, recante la "Carta dei Servizi del Corecom Abruzzo", che sostituisce a tutti gli effetti il documento allegato alla deliberazione di Comitato n. 27 del 18 luglio 2014;
3. di dare mandato alla struttura di provvedere alla pubblicazione della nuova Carta dei Servizi sul sito web del Corecom Abruzzo e nella sezione Trasparenza del sito istituzionale del Consiglio Regionale dell'Abruzzo.

**F.to** Il Segretario Verbalizzante  
*D.ssa Michela Leacche*

**F.to** Il Presidente  
*Avv. Giuseppe La Rana*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.