



ALLEGATO A alla Dgr n. 1133 del 12 luglio 2016

PROTOCOLLO D'INTESA

Collaborazione tra il Corecom Veneto e gli Uffici relazioni con il pubblico (URP)
per lo svolgimento dei tentativi obbligatori di conciliazione
tra operatori di comunicazione ed utenti in ambito regionale

Il dott..... del Consiglio regionale, a ciò delegato dall'Ufficio di
Presidenza con deliberazione n. del

d'intesa con

il dott., a ciò delegato dalla Giunta
regionale con deliberazione n..... del.....

CONSIDERATO che il Corecom ha espresso parere favorevole all'approvazione del presente
protocollo d'intesa nella seduta del

VISTA la legge n. 249 del 31 luglio 1997 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle
comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTA la legge regionale n. 18 del 10 agosto 2001 riguardante l'istituzione, l'organizzazione ed il
funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni;

VISTO il comma 1 dell'art. 11 della legge regionale 18 marzo 2011 n. 7 (L.F. regionale per
l'esercizio 2011), che ha modificato la legge regionale n.18/2001 istitutiva del Corecom, collocando
con la predetta norma il Corecom presso il Consiglio regionale;

VISTA la convenzione sottoscritta in data 23.12.2004 tra il Corecom Veneto e l'Autorità per le
Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) avente ad oggetto l'esercizio, tra le altre, del tentativo di
conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito
locale;

VISTA la Delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 22 maggio 2007 e successive modifiche ed
integrazioni contenente il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra
operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

VISTA la legge n. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione nelle
pubbliche amministrazioni";

VISTO il Regolamento regionale n. 2/2002 “Disciplina delle attività di comunicazione per gli uffici di relazione con il pubblico e individuazione dei titoli per l’accesso e degli interventi formativi e di aggiornamento per il personale da assegnare a detti uffici”;

PREMESSO che tra le attività di competenza del Corecom rientrano i tentativi obbligatori di conciliazione nelle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

CONSIDERATO l’esito positivo della precedente collaborazione di durata quadriennale tra il Corecom Veneto e gli U.R.P. regionali nello svolgimento dei tentativi obbligatori di conciliazione, la cui scadenza è fissata l’11 luglio 2016, ai sensi dell’art. 6 del citato protocollo d’intesa;

TENUTO CONTO che tale collaborazione ha riguardato tutte le province del Veneto, esclusa Venezia e Rovigo, a seguito delle intese tra il Corecom e la Sezione Comunicazione e Informazione;

RAVVISATA l’opportunità, al fine di agevolare i cittadini nell’accesso ai collegi di conciliazione e al fine altresì di aumentare il numero di collegi stessi, di svolgere le udienze di conciliazione in tutte le Province venete, in considerazione della loro dislocazione geografica e tenuto conto che il relativo personale possiede i necessari titoli professionali;

CONSIDERATO che nel determinare l’assegnazione delle istanze di conciliazione al singolo URP andrà fatto riferimento alla residenza/domicilio del cittadino utente ovvero alla sede della Società richiedente la conciliazione o, in alternativa, alla preferenza espressa nell’istanza presentata.

RAVVISATA, pertanto, l’opportunità di avvalersi della collaborazione degli URP, tramite la competente Direzione comunicazione e informazione della Giunta regionale, per lo svolgimento dei tentativi obbligatori di conciliazione – competenza aggiuntiva rispetto a quelle già fissate dalla vigente normativa e dal citato Regolamento regionale n. 2 del 2002;

DATO ATTO che il personale degli URP innanzi citato sono in possesso della professionalità necessaria per gestire i tentativi obbligatori di conciliazione, ma necessita per lo stesso, un proficuo continuo aggiornamento della formazione nella particolare materia;

Tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1

Oggetto del protocollo

Il presente protocollo ha per oggetto la collaborazione tra l'Ufficio Diritti della Persona, struttura di supporto del Corecom Veneto, e gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico della Giunta regionale, presenti in ciascun capoluogo di provincia, per lo svolgimento dei tentativi obbligatori di conciliazione tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche come in premessa descritti.

Art. 2

Attività

Il Consiglio regionale Veneto mette a disposizione del personale degli URP che svolge le funzioni di conciliatore, l'accesso telematico alle istanze di conciliazione convocate per ogni singolo collegio di conciliazione e, ove necessario, la relativa strumentazione tecnica.

Il Consiglio regionale provvede all'aggiornamento e alla formazione necessaria del personale URP addetto alle conciliazioni anche avvalendosi degli interventi formativi e di aggiornamento forniti dall'AGCOM ai sensi dell'art. 9 della citata Convenzione sottoscritta in data 23.12.2004.

La predisposizione del calendario dei collegi di conciliazione, la loro durata giornaliera nonché la scansione temporale delle singole udienze di conciliazione, è stabilita dal Dirigente dell'Ufficio diritti della persona, sentito il conciliatore dell'URP.

Al termine del collegio di conciliazione, il conciliatore dell'URP dovrà inviare un resoconto contenente l'esito delle udienze svolte secondo le modalità stabilite dal Dirigente dell'Ufficio diritti della persona.

Art. 3

Udienza di conciliazione

L'udienza di conciliazione, ai sensi dell'art. 9 della citata delibera AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i. e del relativo allegato 1, potrà svolgersi anche tramite videoconferenza, audio conferenza o altre modalità di comunicazione telematica .

Art. 4

Referenti

Referenti per gli aspetti di carattere operativo e di attuazione del contenuto del presente Protocollo sono:

Dirigente, per il Consiglio regionale;

Dirigente per la Giunta regionale;

Art. 5

Trattamento dei dati personali

1. Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali, di cui al D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i., ed in relazione alle operazioni che vengono eseguite per lo svolgimento delle attività oggetto del presente Protocollo, il Dirigente della Struttura competente in materia di comunicazione e informazione della Giunta regionale è designato quale Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 29 del citato decreto. I dati verranno trattati secondo quanto previsto dal Regolamento regionale 23 dicembre 2014, n. 2 "Regolamento per il trattamento dei dati personali sensibili e giudiziari effettuato dal Consiglio regionale del Veneto".

Art. 6

Durata, integrazioni e modifiche

La durata del presente Protocollo d'intesa è di anni due a decorrere dalla data di sottoscrizione e si intende tacitamente rinnovato per un ulteriore biennio, salva disdetta di una delle parti da trasmettersi almeno sei mesi prima della scadenza.

Il presente Protocollo d'intesa potrà essere integrato e modificato di comune accordo tra le parti firmatarie, anche per tener conto di nuove disposizioni normative o di ulteriori aspetti che potranno emergere nel corso della collaborazione, nonché dell'eventuale esigenza di precisare strumenti e modalità inerenti alla collaborazione stessa.

Il presente Protocollo d'intesa è redatto in due originali di cui uno per il Consiglio regionale e l'altro per la Giunta regionale.

Venezia, li

Il del Consiglio regionale

Il della Giunta regionale.