



Protocollo d'Intesa concernente le modalità di collaborazione tra il Corecom Veneto e gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) della Giunta regionale del Veneto per lo svolgimento dei tentativi obbligatori di conciliazione tra operatori di comunicazione ed utenti in ambito regionale.

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 Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto (Corecom Veneto) 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;

VISTA la convenzione sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra il Corecom Veneto e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) avente ad oggetto l'esercizio, tra le altre funzioni delegate, del tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale;

VISTA la Delibera AGCOM 203/18/CONS del 24 aprile 2018 e s.m.i "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", che ha previsto l'avvio della nuova modalità di gestione delle procedure di conciliazione mediante la piattaforma telematica di gestione delle controversie, denominata "ConciliaWeb";

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



8f6a3bf6



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 collaborazione tra il Corecom Veneto e gli U.R.P. regionali nello svolgimento dei tentativi obbligatori di conciliazione, iniziata ancora nel 2011 e disciplinata attualmente dal protocollo di intesa del 15 luglio 2016 la cui scadenza, a seguito di tacita proroga, è fissata il 15 luglio 2020;

CONSIDERATO che la Delibera AGCOM 203/18/CONS ha modificato profondamente le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, rendendo necessaria una revisione dei compiti attribuibili agli U.R.P. regionali prima della scadenza del protocollo in corso;

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

RAVVISATA l'opportunità, di continuare a svolgere le conciliazioni in udienza in tutte le Province venete, in considerazione della loro dislocazione geografica, al fine di agevolare i cittadini (è in particolare quelli delle fasce cosiddette "deboli") che non dispongono della connessione ad internet;

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, soprattutto laddove l'istante non disponga di connessione ad internet;

CONSIDERATO che nel Regolamento 339/18/CONS è previsto che il Corecom garantisca il servizio di assistenza all'utenza mettendo a disposizione presso la sede del CORECOM competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo CORECOM, strumentazione e supporto di personale idonei a garantire l'avvio della procedura e la partecipazione alla "virtual room" e che presso gli URP sono disponibili postazioni informative per i cittadini "deboli";

RAVVISATA, pertanto, l'opportunità di continuare ad avvalersi della collaborazione degli URP, tramite la competente Direzione Relazioni Internazionali, Comunicazione e SISTAR - U.O. 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;



8f6a3bf6



DATO ATTO che il personale degli URP innanzi citato è in possesso della professionalità necessaria per gestire i tentativi obbligatori di conciliazione e risulta iscritto nell'elenco di cui all'art. 13 del Regolamento di procedura approvato con Delibera AGCOM 203/18/Cons e s.m.i.;

CONSIDERATO che i conciliatori, in virtù dell'incarico svolto e delle recenti innovazioni normative che stanno interessando la materia, necessitano di una effettiva formazione continua in tale ambito e di un costante aggiornamento sugli indirizzi forniti dall'Agcom.

Tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto del protocollo

Il presente protocollo ha per oggetto la collaborazione tra l'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico della Giunta regionale del Veneto, presenti in ciascun capoluogo di provincia fatta eccezione per Venezia, 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 mette a disposizione del personale degli URP che svolge le funzioni di conciliatore, l'accesso telematico alle istanze di conciliazione convocate in udienza per ogni singolo collegio di conciliazione e, ove necessario, la relativa strumentazione tecnica.

Il Consiglio regionale provvede all'aggiornamento costante, anche tramite riunioni periodiche con i conciliatori, e alla formazione del personale URP addetto alle conciliazioni avvalendosi degli interventi formativi e di aggiornamento forniti dall'AGCOM ai sensi dell'art. 9 della citata Convenzione sottoscritta in data 26 marzo 2018.

La gestione delle udienze semplificate, di cui all'art. 8 del citato Regolamento - allegato A alla Delibera 203/18/CONS, resta di esclusiva competenza del Corecom.

L'assegnazione al conciliatore delle istanze in udienza avviene al momento della fissazione della data delle udienze secondo quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento - allegato A alla delibera 339/18/CONS; prima di tale data le istanze restano in carico al Corecom.

La preventiva istruttoria delle istanze di conciliazione in udienza, di cui all'art. 6 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie - allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, rimane di competenza del Corecom fino al momento dell'assegnazione dell'istanza per l'udienza al Conciliatore incaricato.

La firma del provvedimento con il quale viene dichiarata la inammissibilità di una istanza spetta al Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom.



8f6a3bf6



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 Supporto Corecom, sentito il conciliatore dell'URP, nel limite di una giornata alla settimana.

Art. 3 Udienza di conciliazione

L'udienza di conciliazione, ai sensi dell'art. 9 del citato Regolamento allegato A alla Delibera 203/18/CONS tramite la piattaforma "ConciliaWeb", potrà svolgersi anche tramite comunicazione telematica, videoconferenza o audioconferenza.

Art. 4 Assistenza all'utenza priva di strumentazione informatica e agli utenti deboli

Gli URP, secondo quanto previsto all'art. 3 del Regolamento - allegato A alla Delibera AGCOM 339/18/CONS, garantiscono presso ciascun ufficio una postazione per accedere alla piattaforma tramite web nonché l'assistenza all'utenza priva di strumentazione informatica e agli utenti deboli.

Art. 5 Referenti

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

Dirigente... , per il Consiglio regionale;

Dirigenteper la Giunta regionale;

Art. 6 Trattamento dei dati personali

Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali, di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679, ed in relazione alle operazioni che vengono eseguite per lo svolgimento delle attività oggetto del presente Protocollo, il personale URP è autorizzato dal competente Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom, appositamente designato dal Presidente del Corecom Veneto, ai sensi dell'art. 2-*quaterdecies* del D. Lgs n. 196/2003 e s.m.i. per la sola attività del ConciliaWeb.

Art. 7 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, lì

Il Dirigente del Consiglio regionale

Il Dirigente della Giunta regionale



8f6a3bf6

