

DELIBERAZIONE DELL'UFFICIO DI PRESIDENZA DEL CONSIGLIO REGIONALE n. 42 del 30 giugno 2016

**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.**

[Consiglio regionale]

Ai sensi della legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni (CORECOM)"* e s.m.i., il Corecom Veneto è organo di consulenza, garanzia e gestione del Consiglio e Giunta regionali in materia di comunicazione e media locali; inoltre, è organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ai sensi dell'art. 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*.

Come previsto dall'art. 13 della citata L.R. n. 18 del 2001, mediante la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni" - sottoscritta in data 23 dicembre 2004 - l'AGCOM ha delegato al Corecom Veneto alcune funzioni, tra le quali il preventivo espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione tra enti gestori del servizio di telecomunicazione e utenti in ambito locale, inerenti il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.

Il suddetto tentativo obbligatorio di conciliazione trova la propria disciplina nella Delibera n. 173/07/CONS *"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti"*, approvata dall'AGCOM in data 19 aprile 2007.

Al fine di consentire l'effettuazione dei tentativi obbligatori di conciliazione anche in sedi decentrate rispetto agli uffici del Corecom Veneto, con precedente deliberazione n. 24 del 30 maggio 2012 l'Ufficio di Presidenza aveva approvato un Protocollo d'Intesa con la Giunta regionale del Veneto concernente le modalità di collaborazione con gli Uffici relazioni con il pubblico (URP) della Giunta regionale, per lo svolgimento presso le loro sedi dei tentativi obbligatori di conciliazione tra operatori di comunicazione ed utenti in ambito regionale.

Il suddetto Protocollo è stato poi sottoscritto in data 11 luglio 2012 per la durata di anni due, con tacito rinnovo per un ulteriore biennio e avrà definitiva scadenza il giorno 11 luglio 2016.

Le funzioni in materia di tentativo obbligatorio di conciliazione, attribuite con il suddetto Protocollo agli URP regionali, sono aggiuntive a quelle stabilite con Legge 7 giugno 2000, n. 150 *"Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"* e con 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"*.

Nel corso degli anni la collaborazione si è estesa agli URP di tutte le province del Veneto, escluse quelle di Rovigo e di Venezia (per quanto riguarda quest'ultima, in conseguenza della possibilità di accedere direttamente al servizio offerto dagli uffici del Corecom, ubicati precedentemente a Venezia ed ora a Mestre).

In considerazione dell'esito positivo del rapporto ormai prossimo alla scadenza, è stata ravvisata l'opportunità di proseguire il rapporto di collaborazione con gli URP, tramite la competente Sezione comunicazione e informazione della Giunta regionale, al fine di agevolare i cittadini nell'accesso alla procedura di conciliazione mediante lo svolgimento delle udienze in tutte le province venete.

Allo scopo, l'Ufficio Diritti della Persona ha provveduto a redigere il testo di un nuovo Protocollo d'Intesa, nel quale viene dato atto che il personale dei suddetti URP sono in possesso della professionalità necessaria per gestire i tentativi obbligatori di conciliazione, necessitando comunque di un proficuo e continuo aggiornamento della formazione in materia; a tale proposito, il testo del Protocollo d'Intesa prevede che il Consiglio regionale provvede all'aggiornamento e alla formazione necessaria, anche avvalendosi degli interventi formativi e di aggiornamento forniti dall'AGCOM, ai sensi dell'articolo 9 della citata Convenzione sottoscritta in data 23 dicembre 2004.

Sul testo del Protocollo, il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto ha espresso parere favorevole nella seduta del 15 giugno 2016, comunicato al Presidente del Consiglio regionale con nota del Presidente del Corecom prot. n. 15742 del 24 giugno 2016.

Tutto ciò premesso, il Relatore propone di sottoporre all'approvazione dell'Ufficio di presidenza il seguente provvedimento.

#### L'UFFICIO DI PRESIDENZA

- Udito il Relatore, il quale dà atto che la struttura competente ha dichiarato che la pratica è stata regolarmente istruita con l'osservanza delle norme statali e regionali in materia;
- Visto la Legge 31 luglio 1997, n. 249 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*;
- Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni (CORECOM)"*;
- Visto l'articolo 11 della Legge regionale 18 marzo 2011, n. 7 *"Legge finanziaria regionale per l'esercizio 2011"*, che ha apportato modifiche alla L.R. n. 18 del 2001;
- Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta in data 23 dicembre 2004 tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto (Corecom Veneto);
- Vista la Delibera n. 173/07/CONS *"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti"*, approvata dall'AGCOM in data 19 aprile 2007;
- Vista la Legge 7 giugno 2000, n. 150 *"Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle 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"*;
- Visto il parere favorevole espresso dal Corecom nella seduta del 15 giugno 2016 e comunicato al Presidente del Consiglio regionale con nota prot. n. 15742 del 24 giugno 2016;
- Ritenuto di provvedere nel senso proposto;
- A voti unanimi e palesi;

delibera

- 1) di approvare il 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, nel testo allegato che costituisce parte integrante del presente provvedimento;
- 2) di delegare alla sottoscrizione dell'allegato Protocollo d'Intesa il Dirigente Capo Servizio Affari Generali;
- 3) di dare atto che il Protocollo d'Intesa ha una durata 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;
- 4) di dare atto che la presente deliberazione non comporta spese a carico del bilancio del Consiglio regionale;
- 5) di pubblicare nel BURVET la presente deliberazione in forma integrale, ad esclusione degli allegati, a cura della Segreteria generale.

Allegati (*omissis*)