

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 648 del 26 maggio 2020

**Collaborazione tra il Corecom Veneto e gli Uffici relazioni con il Pubblico (URP) della Giunta regionale per lo svolgimento dei tentativi obbligatori di conciliazione, nelle controversie tra operatori di comunicazione ed utenti in ambito regionale. Approvazione del nuovo Protocollo d'intesa.**

*[Informazione ed editoria regionale]*

Note per la trasparenza:

Con il presente provvedimento si approva la prosecuzione del rapporto di collaborazione tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) della Giunta regionale e il Corecom Veneto concernente le modalità di svolgimento dell'attività relativa ai tentativi obbligatori di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori di telecomunicazione nonché il nuovo Protocollo d'Intesa che lo disciplina.

Il Presidente Luca Zaia riferisce quanto segue.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom) della Regione del Veneto, di seguito Corecom Veneto, istituito con legge regionale 10 agosto 2001, n. 18, è organo di consulenza, garanzia e gestione della Giunta e del Consiglio regionale in materia di comunicazione e media locali, ed è, inoltre, organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ai sensi dell'articolo 1, comma 13 della legge 13 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi di telecomunicazioni e radiotelevisive".

Come previsto dall'art. 13 della citata L.R. n. 18/2001, 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.

Al fine di consentire l'effettuazione dei tentativi obbligatori di conciliazione anche in sedi decentrate rispetto agli uffici del Corecom Veneto, sono stati sottoscritti successivi Protocolli d'intesa tra la Giunta regionale del Veneto e il Corecom Veneto, concernenti le modalità di collaborazione con gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) della Giunta regionale, per lo svolgimento presso le loro sedi dei tentativi obbligatori di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazione ed utenti in ambito regionale.

Il Protocollo d'intesa attualmente vigente è stato perfezionato in data 15 luglio 2016, per la durata di anni due dalla sua sottoscrizione, con tacito rinnovo per un ulteriore biennio e con definitiva scadenza prevista in data 15 luglio 2020.

In data 26 marzo 2018 è stata sottoscritta la nuova Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni con la quale l'AGCOM ha nuovamente 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 alla comunicazione elettronica stabiliti 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 della Delibera n. 203/18/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", approvata dall'AGCOM in data 28 aprile 2018, che ha previsto l'avvio delle nuove modalità di gestione delle procedure di conciliazione mediante la piattaforma telematica di gestione delle controversie denominata "ConciliaWeb".

Alla luce delle nuove disposizioni intervenute, ritenendo necessaria una revisione dei compiti oggetto della collaborazione con gli Uffici della Giunta regionale anteriormente alla scadenza del Protocollo vigente, l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Veneto, con Deliberazione n. 10 del 5 febbraio 2020, trasmessa con nota n. 0002543 del 13 febbraio 2020 del Dirigente Capo del Servizio Comunicazione del Consiglio regionale al Direttore della Direzione Relazioni internazionali, Comunicazione e S.I.S.T.A.R., ha approvato un nuovo 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 delle predette attività

di conciliazione obbligatorie, nel testo di cui all'**Allegato A**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento

Nella proposta di nuovo Protocollo d'Intesa, il Consiglio regionale, in considerazione dell'esito positivo del rapporto sin qui instaurato, ha quindi ravvisato l'opportunità di proseguire il rapporto di collaborazione con gli URP, al fine di agevolare i cittadini nell'accesso alla procedura di conciliazione mediante lo svolgimento delle udienze in tutte le Province venete esclusa quella di Venezia, nella quale i tentativi di conciliazione, vengono svolti direttamente dalla struttura di supporto del Corecom che ha sede a Mestre.

Ciò premesso, con il presente provvedimento si propone dunque di approvare la prosecuzione del citato rapporto di collaborazione tra il Corecom Veneto e gli Uffici relazioni con il pubblico (URP) della Giunta regionale del Veneto che sarà disciplinato dal Protocollo d'Intesa, di cui all'**Allegato A**, nel quale si dà altresì atto che il personale degli URP è in possesso della professionalità necessaria per gestire i tentativi obbligatori di conciliazione, necessitando comunque di un proficuo e continuo aggiornamento della formazione in materia, cui provvede il Consiglio regionale anche avvalendosi degli interventi formativi e di aggiornamento forniti dall'AGCOM, ai sensi dell'articolo 9 della citata Convenzione sottoscritta in data 26 marzo 2018.

La durata del nuovo Protocollo d'Intesa è prevista in anni due, a decorrere dalla data di sottoscrizione e lo stesso si intende tacitamente rinnovato per un ulteriore biennio, salva disdetta di una delle parti, da trasmettersi almeno sei mesi prima della scadenza. Il Protocollo d'intesa potrà essere integrato o modificato di comune accordo tra le parti anche per tener conto di nuove disposizioni normative o di ulteriori aspetti che dovessero emergere nel corso della collaborazione, nonché dell'eventuale esigenza di precisare strumenti e modalità inerenti alla collaborazione stessa.

Il relatore conclude la propria relazione e propone all'approvazione della Giunta regionale il seguente provvedimento.

#### LA GIUNTA REGIONALE

UDITO il relatore, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato, con i visti rilasciati a corredo del presente atto, l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale, e che successivamente alla definizione di detta istruttoria non sono pervenute osservazioni in grado di pregiudicare l'approvazione del presente atto;

VISTA la L.R. 10 agosto 2001, n. 18;

VISTA la L.R. 18 marzo 2011, n. 7;

VISTA la DUPCR n. 10 del 5 febbraio 2020;

VISTA la nota n. 0002543 del 13 febbraio 2020 del Dirigente Capo del Servizio Comunicazione del Consiglio regionale;

VISTO l'art. 2 comma 2 della Legge regionale n. 54 del 31 dicembre 2012;

delibera

1. di ritenere le premesse e l'**Allegato A** parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di approvare la prosecuzione del rapporto di collaborazione tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) della Giunta regionale e il Corecom Veneto concernente le modalità di svolgimento dell'attività relativa ai tentativi obbligatori di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori di telecomunicazione, che sarà disciplinato dal Protocollo d'Intesa, di cui all'**Allegato A**;
3. di dare atto che la durata del Protocollo è prevista in anni due, a decorrere dalla data di sottoscrizione e lo stesso si intende tacitamente rinnovato salvo disdetta di una delle parti da trasmettersi almeno sei mesi prima della scadenza;
4. di dare atto che la presente deliberazione non comporta spesa a carico del bilancio regionale;
5. di incaricare la Direzione Relazioni Internazionali, Comunicazione e SISTRAR dell'esecuzione del presente atto;
6. di incaricare il Direttore della Direzione Relazioni Internazionali, Comunicazione e SISTRAR della sottoscrizione del Protocollo d'Intesa per la Giunta regionale;
7. di dare atto che il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione ai sensi dell'articolo 23 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33;
8. di pubblicare il presente atto nel Bollettino ufficiale della Regione.