



ACCORDO DI COLLABORAZIONE ex art. 15 della Legge 241/90 TRA CORECOM EMILIA-ROMAGNA E COMUNE DI CESENA, allegato parte integrante e sostanziale dell'”Accordo quadro di collaborazione istituzionale tra il Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom) e l’Associazione regionale dei Comuni dell’Emilia-Romagna (Anci Emilia-Romagna), finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazioni ConciliaWeb, approvato con deliberazione Corecom n. 104/2019

Il CORECOM Emilia-Romagna (di seguito: Corecom), con sede in Bologna, V. le Aldo Moro, n. 44, rappresentato nel presente atto dalla sua Dirigente, dott.ssa Rita Filippini, delegata alla sottoscrizione del presente Accordo con delibera del Corecom n. 104 del 18.04.2019

e

il Comune di Cesena con sede in Piazza del Popolo rappresentato nel presente atto da Stefania Tagliabue autorizzata con delibera n. 294 del 17/11/2020

Premesso che

- la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 disciplina l'”Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)”, in attuazione della legge n. 249 del 1997 che ha istituito l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) con competenze relative all'intero sistema delle comunicazioni; il Corecom è titolare, a livello regionale, di funzioni di governo, garanzia e controllo in tema di comunicazioni; esercita altresì funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), stabilite dalla Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni AGCOM, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna e dal Presidente del Corecom Emilia-Romagna;
- le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche sono disciplinate, in attuazione della legge 249 del 1997, da regolamenti di AGCOM;
- in particolare, la citata Convenzione, per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta nel dicembre 2017 all'art. 5 comma 1 lettera d), ha attribuito al Corecom l'esercizio delle funzioni delegate riguardanti lo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie fra ente gestore del servizio di comunicazioni elettroniche ed utenti, ai sensi del Capo II della delibera Agcom n. 173/07/CONS, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, delegate al Corecom Emilia-Romagna;
- i cittadini utenti di servizi di telefonia che abbiano controversie con i gestori dei servizi, prima di adire l'autorità giudiziaria, devono esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al



Corecom; nell'esercizio di tali funzioni, il Corecom ha potuto favorire accordi in conciliazione tra operatori ed utenti che hanno consentito a questi ultimi il riconoscimento di indennizzi o il rimborso di costi indebitamente versati, fruendo di un servizio del tutto gratuito, ma ancora poco conosciuto a livello territoriale; - con l'entrata in funzione, il 23 luglio 2018, della nuova piattaforma centralizzata AGCOM, denominata ConciliaWeb, le procedure di gestione delle controversie sono state completamente informatizzate ed è entrata in vigore una nuova disciplina contenuta nei Regolamenti approvati con delibere AGCOM n. 203/18/CONS (subentrata alla delibera n. 173/07/CONS), n. 339/18/CONS e infine n. 347/18/CONS recante, quest'ultima, i nuovi "indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche";

Considerato altresì che:

- il Corecom ha individuato, con delibera n. 305 del 14 settembre 2018 di approvazione del "Programma di attività per l'anno 2019", tra i propri obiettivi per il prossimo triennio, quello enunciato al punto 2.1. di avviare convenzioni con le Amministrazioni comunali dell'Emilia-Romagna finalizzate ad "agevolare la diffusione sul territorio di postazioni ConciliaWeb", prevedendone l'"installazione progressiva nel corso del 2019 nei Comuni o nelle Unioni di Comuni dove più alto è il numero di controversie generato o in luoghi dove la copertura territoriale fornita dagli operatori pubblici è scarsa o assente" e prevedendo di "attivare, presso ogni capoluogo di Provincia, una postazione ove i cittadini possano ricevere adeguata assistenza per l'inserimento delle proprie istanze e per lo svolgimento delle udienze di conciliazione";
- la stessa delibera AGCOM n. 203/18/CONS già citata prevede, alla lettera a), che "mediante futuri accordi con enti territoriali e/o altri enti, sarà possibile creare una rete di punti di accesso periferici, per assicurare la maggior diffusione possibile di luoghi fisici onde indirizzare gli utenti non informatizzati" per l'utilizzo della piattaforma ConciliaWeb, indispensabile per la tutela dei loro diritti e ragioni nei confronti di gestori telefonici;
- la delibera dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa n. 23 del 26 marzo 2019 recante "Prima revisione degli obiettivi del Piano della performance della Direzione generale – Assemblea legislativa per il triennio 2019 – 2021", in attuazione dell'"Obiettivo strategico" di "Rafforzamento delle attività del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com) a supporto dei diritti dei cittadini, dei consumatori e delle imprese, anche del settore dell'editoria" (punto 4.7 dell'Allegato 1) alla delibera dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa n. 98 del 30 ottobre 2018), ha individuato, come "Obiettivo operativo 2019", la "Promozione del servizio di conciliazione su CONCILIAWEB e sportello Informativo", prevedendo come "Target" la "Stipula di accordo quadro Corecom Anci entro il 31.7.2019" e la "Stipula accordi di collaborazione con Enti locali per promuovere sportelli informativi



e di accesso decentrato ai servizi ConciliaWeb: avvio di almeno 2 accordi territoriali”;

- il Corecom Emilia-Romagna e il Comune di Cesena perseguono, negli ambiti sopra richiamati, obiettivi comuni di interesse pubblico e possono realizzare una cooperazione finalizzata ad agevolare la diffusione sul territorio regionale di postazioni ConciliaWeb, la piattaforma telematica, obbligatoria ed esclusiva, per le conciliazioni;
- il Comune di Cesena intende aderire all'accordo di collaborazione al fine di fornire assistenza all'utenza priva di strumentazione informatica e agli utenti cosiddetti “deboli” ovvero coloro che hanno uno svantaggio causato da un divario di ordine geografico consistente nella disparità di accesso ai servizi digitali tra le aree poco sviluppate, spesso rurali o montane con inadeguatezza o addirittura assenza di infrastrutture necessarie per l'accesso ad Internet, da un divario socio-culturale in funzione del tessuto sociale di appartenenza, età, titolo di studio analfabetismo informatico, ecc.. o da un divario di matrice economica che non consente all'utente di usufruire del servizio per la sua contingente limitata capacità economica.

Premesso altresì che:

- l'art. 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241 stabilisce che le amministrazioni pubbliche possono concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;
- la creazione di sinergie tra amministrazioni su materie di interesse comune è una delle priorità per i soggetti in premessa perché permette di mettere a sistema informazioni, dati e conoscenze, in un progetto unitario in cui gli sviluppi sono resi fruibili a ciascuno dei soggetti per i successivi interventi volti a soddisfare efficacemente gli interessi pubblici primari attribuiti dalla legge a ciascuna;

Si conviene e stipula quanto segue:

Art. 1 - Premessa

1. Tutto quanto in premessa è parte integrante del presente Accordo.

Art. 2 - Obiettivo

1. Il presente Accordo, ai sensi e per gli effetti dell'art 15 della Legge 241/90, disciplina il rapporto di collaborazione tra il Corecom e Comune di Cesena per il rafforzamento della tutela dei diritti dei cittadini attraverso la realizzazione di sportelli decentrati territoriali per l'attività di informazione e



supporto ai cittadini nell'utilizzo della piattaforma ConciliaWeb, per la risoluzione on line delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telefonia.

2. Il servizio presso gli sportelli decentrati consiste nell'assistenza agli utenti che, nell'ambito di procedure di conciliazione di controversie con gestori di servizi di telefonia, debbano accreditarsi sulla piattaforma ConciliaWeb o operare al suo interno, anche allo scopo di partecipare da remoto alle udienze e alle procedure di conciliazione.

Art. 3 - Attività ed impegni reciproci

1. Il Comune di Cesena , nell'ambito delle proprie competenze, si impegna:

- a) ad individuare uno spazio adeguato all'accoglienza degli utenti, dotato delle infrastrutture tecniche necessarie all'installazione e al funzionamento della postazione di lavoro fornita dal Corecom Emilia- Romagna in comodato d'uso gratuito e all'efficace svolgimento delle attività di supporto, ivi incluse quelle relative allo svolgimento da remoto delle udienze di conciliazione;
- b) ad individuare nella propria organizzazione uno o più dipendenti da destinare alle attività di accoglienza agli utenti, di custodia e supervisione della strumentazione, di supporto e assistenza agli utenti alle attività richieste per la corretta fruizione del servizio;
- c) l'apertura al pubblico della postazione attrezzata per accedere al servizio ConciliaWeb con l'assistenza di almeno due dipendenti sarà assicurata ogni settimana nel seguente giorno e nei seguenti orari: martedì dalle ore 13,00 alle ore 17,00;
- d) a garantire la presenza in servizio dei dipendenti sopra individuati nei giorni e negli orari convenuti per lo svolgimento dei servizi;
- e) a mantenere una casella di posta elettronica dedicata, anche non in via esclusiva, allo scambio della documentazione con il Corecom;
- f) a garantire l'intervento di un tecnico informatico nei giorni e negli orari di svolgimento dei servizi di conciliazione in videoconferenza, al fine di risolvere eventuali guasti o malfunzionamenti della strumentazione;
- g) dare adeguata informazione del servizio all'utenza.

2. Il Corecom, nell'ambito delle proprie competenze, si impegna:

- a) a promuovere un percorso di formazione per gli operatori individuati dal Comune di Cesena per lo svolgimento dei servizi previsti dal presente accordo;



- b) a progettare e coordinare iniziative di comunicazione per la divulgazione del servizio alla cittadinanza;
- c) a fornire in comodato d'uso gratuito al Comune di Cesena una stazione di videoconferenza, comprendente un PC dotato di Webcam, ad installare e configurare il PC, e ad allestire postazione per videoconferenza.

Art. 4 - Responsabili dell'attività

1. Il responsabile dell'attività, per il Corecom sarà la Dott.ssa Carla Zotti, mentre il responsabile per il Comune sarà la Dott.ssa Valentina Ghetti.

Art. 5 - Rimborso spese

1. In relazione alla esecuzione delle attività di cui al progetto di collaborazione, è riconosciuta al Comune di Cesena, a titolo di parziale rimborso delle spese per il costo del personale adibito pro tempore alle attività, e senza che la stessa costituisca alcuna forma di corrispettivo, una somma annuale pari ad Euro 6.000,00 a fronte di un impegno settimanale di 8 ore.
2. Non configurandosi quale pagamento di corrispettivo, comprensivo di un margine di guadagno, l'onere finanziario derivante dal presente accordo, nell'ottica di una reale condivisione di compiti e responsabilità, rappresenta un contributo alle spese effettivamente sostenute.
3. In fase di avvio, in ragione delle ulteriori spese per costi iniziali riconducibili anche ad attività dei collaboratori coinvolti il rimborso corrisposto è incrementato di Euro 1.000,00.
4. La liquidazione avverrà annualmente, secondo le disposizioni contabili stabilite dall'Amministrazione regionale e previa presentazione, da parte del Comune di Cesena, di una relazione annuale che dovrà pervenire entro e non oltre il 31 dicembre di ogni anno con indicazione dei costi sostenuti.

Art. 6 - Durata

1. Il presente Accordo decorre dal 1° dicembre 2020 fino al 31.12.2021 per un rimborso spese complessivo di Euro 1.000,00 per la formazione ed Euro 6.000,00 per l'esecuzione delle attività che saranno realizzate dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021.
2. L'accordo potrà essere rinnovato per un anno previo accordo scritto fra le Parti, da comunicare



almeno tre mesi prima della data di scadenza.

Art. 7 - Riservatezza e trattamento dei dati personali

1. Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare e custodire i dati e/o le informazioni, sia su supporto cartaceo che informatico, relativi all'attività di collaborazione in qualunque modo riconducibili al presente Accordo quadro, in conformità alle misure e agli obblighi imposti dal Regolamento (UE) 2016/679.

Art. 8 - Disposizioni finali

1. Per quanto non previsto nel presente accordo, le parti fanno rinvio alle disposizioni del Codice civile e alle norme vigenti in materia.
2. Per qualsiasi controversia relativa all'esecuzione e risoluzione del presente accordo, le parti concordano di avvalersi, in via prioritaria, di un organismo di mediazione accreditato presso il Ministero di Grazia e Giustizia.
3. Le parti stabiliscono la competenza esclusiva del Foro di Bologna.
4. Il presente accordo è esente dall'imposta di bollo e dall'imposta di registro.

Quanto sopra è letto, approvato e sottoscritto dalle Parti.

Il presente Accordo viene sottoscritto unicamente in forma digitale, ai sensi dell'articolo 15, comma 2- bis. della legge n.241/90, e trasmesso tramite posta elettronica certificata.

Per il Comune di Cesena

Firmato digitalmente

dott.ssa Stefania Tagliabue

Per il Corecom Emilia-Romagna

Firmato digitalmente

dott.ssa Rita Filippini