

COMITATO REGIONALE DELLE COMUNICAZIONI DELLA CAMPANIA

SEDUTA DEL 02/07/12

Delib. N 8

OGGETTO: Approvazione del Disciplinare di organizzazione delle procedure e per il Funzionamento dell'Ufficio di Conciliazione del Corecom della Campania.

L'anno duemiladodici, il giorno 02 del mese di Luglio alle ore 10,30 nella sala riunioni della propria sede al Centro Direzionale di Napoli, isola F8, si è riunito il Comitato Regionale delle Comunicazioni della Campania, così costituito:

Presidente	Sig. Giovanni Festa
Vice Presidente	Sig. Vincenzo Todaro
Componente	Sig. Francesco D'Ippolito
Componente	Sig.ra Brunella Cimadomo
Componente	Sig. Giovanni Scala
Componente	Sig. Giovanni Russo
Componente	Sig. Giuseppe Giordano
Componente	Sig. Vincenzo Marino Cerrato
Componente	Sig. Pietro Funaro

Sono assenti: Giordano Giuseppe.

Presiede: Giovanni Festa

Assiste ,per il Dirigente : Dr. Romeo Melillo

RELATORE: Il Presidente

PREMESSO CHE:

- con delibera AGCOM 617/09/CONS e successiva convenzione del 10/12/09, operativa dal gennaio 2010, l'AGCOM ha delegato al CORECOM Campania diverse funzioni;
- ai sensi dell'articolo 4 (funzioni delegate) del predetto atto di convenzione, l'AGCOM ha delegato al CORECOM, tra le altre, l'esercizio della seguente funzione:
 - svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra ente gestore del servizio di comunicazione elettronica ed utenti, e assunzione dei provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio, ai sensi del Capo II della delibera n. 173/07/CONS e smi, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*;

CONSIDERATO CHE:

- Tale funzione delegata è particolarmente gravosa e complessa per le numerose richieste che pervengono al CO.RE.COM. e per le tempistiche da rispettare, previste della Delibera AGCOM num. 173/07/CONS e smi;
- In conseguenza del carico di lavoro che si è da tempo generato, su richiesta del Presidente sono state disposte, ultimamente, alcune assegnazioni di personale destinate agli uffici del CO.RE.COM.;
- L'attuale organizzazione delle procedure non corrisponde a criteri di efficienza ed efficacia;
- Una nuova e definitiva organizzazione dei servizi CO.RE.COM. e della struttura sarà possibile con la modifica del regolamento interno;

RITENUTO CHE:

- Si rende necessario, al momento, disciplinare il funzionamento di tale ufficio nelle attività istruttorie delle istanze di conciliazione, individuando le fasi ed i tempi di lavorazione, i responsabili del procedimento, le modalità di rapporto con gli utenti finali e gli operatori, onde rispettare la tempistica prevista dal regolamento AGCOM e migliorare il servizio pubblico per una maggiore soddisfazione degli utenti;
- All'approvazione di tale disciplinare debba conseguire una più generale riorganizzazione della struttura attraverso la modifica del regolamento interno, al fine di corrispondere agli impegni derivanti dal rapporto convenzionale con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e alle ulteriori competenze proprie.

Visto

- La L. n. 249/97, art. 1, comma 13,
- La L.R n.9 del 1/07/2009
- Delibera AGCOM 617/09/CONS
- Delibera CORECOM 06/04/2009 n.1

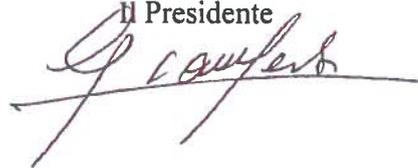
DELIBERA

1. la premessa è parte integrante del presente atto;
2. Approvare il *"Disciplinare di organizzazione delle procedure e per il funzionamento dell'Ufficio di Conciliazione del Corecom Campania"* allegato alla presente quale parte integrante;
3. trasmettere la presente delibera al Settore Presidenza, al Segretario Generale, all'AGCOM per quanto di loro competenza.

Il Dirigente del Settore



Il Presidente



CORECOM Comitato Regionale per le **Comunicazioni**

ORGANIZZAZIONE DELLE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE.

Il presente disciplinare, in coerenza con il *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, approvato con delibera n. 173/07/CONS e s.m.i. dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e delle Leggi 31 luglio 1997, n. 249 e l.r. 1 luglio 2002 n. 9, disciplina le procedure interne al CO.RE.COM nelle attività istruttorie delle istanze di conciliazione, individuando le fasi ed i tempi di lavorazione, i responsabili del procedimento, le modalità di rapporto con gli utenti finali e gli operatori.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

La Segreteria dell’ufficio Conciliazione cura i rapporti con gli utenti finali e gli operatori dei servizi di telecomunicazioni attraverso il contatto diretto presso gli uffici del CO.RE.COM nei giorni di:

Lunedì, Martedì e Mercoledì dalle ore 10 alle 13,30 e dalle ore 14,00 alle ore 15,00;

Attraverso contatti telefonici per acquisire informazioni nei giorni di:

Giovedì e venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,30 ai n. 0817783833 o 0817783835

Attraverso posta elettronica all’indirizzo e-mail
corecomcampania@consiglio.regione.campania.it

Nei giorni consentiti, l’accesso al pubblico è disciplinato con provvedimento del Dirigente responsabile.

AVVIO DELLA PROCEDURA

La richiesta di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione attraverso i modelli prestampati reperibili sul sito del CO.RE.COM e dell'AGCOM, da l'avvio alla procedura di conciliazione che si formalizza con istanze di conciliazione e/o di provvedimento d'urgenza da far pervenire con:

- consegna a mano dietro rilascio di ricevuta presso: la sede del Corecom Campania in Centro Direzionale di Napoli isola F/8 –Napoli nei giorni di apertura al pubblico;
- raccomandata con ricevuta di ritorno all' indirizzo: Corecom Campania - Centro Direzionale di Napoli isola F/8 – 80143 Napoli;
- a mezzo fax al numero: 0817783067;

La Segreteria riceve le istanze e provvede a trasmetterle al protocollo che le restituisce per la registrazione.

Le istanze protocollate vengono registrate in un file dedicato e sistemate in fascicoli anonimi a salvaguardare i diritti della privacy degli utenti, con l'indicazione del gestore ed assegnate ai conciliatori in ordine di arrivo e secondo un criterio di rotazione, accompagnate da un modello-elenco riepilogativo siglato dal funzionario responsabile e dal conciliatore incaricato.

FASE ISTRUTTORIA

Il conciliatore è responsabile unico dei procedimenti a lui assegnati.

Le principali fasi istruttorie del procedimento consistono:

1. nell'assegnazione del numero progressivo di fascicolo;
2. nell'inserimento dei dati del procedimento nel programma "Concilia Flou";
3. nella predisposizione di tutte le comunicazioni da trasmettere ad istanti e gestori a cura della segreteria;

4. nel completamento del fascicolo cartaceo con l'inserimento delle comunicazioni e del verbale di conciliazione;

La Segreteria, sulla base del calendario delle convocazioni, predispone l'utilizzo dei locali per lo svolgimento delle conciliazioni.

L'istanza di conciliazione, una volta istruita, va gestita dal conciliatore secondo i dettami della Delibera AGCOM 173/Cons/07 e smi

Per cui lo stesso conciliatore provvederà:

ENTRO 7 GIORNI LAVORATIVI DALLA RICEZIONE

A) Alla verifica dell'ammissibilità dell'istanza e:

1. invio della convocazione ad istante e convenuto/i
2. all'aggiornamento del fascicolo informatico.
3. alla fissazione del tavolo di conciliazione

B) In caso di inammissibilità:

1. alla comunicazione all'utente delle motivazioni d'inammissibilità.

DOPO 10 GIORNI DALL'INVIO DELLE CONVOCAZIONI

Alla verifica dell'adesione alla procedura da parte del convenuto e:

A) in caso di adesione

1. all'aggiornamento del fascicolo informatico.

B) in caso di mancata adesione

1. alla redazione di un verbale di chiusura della conciliazione ai sensi dell'art. 8 comma 3 Delibera AGCOM 173/Cons/07 e smi
2. all'invio dello stesso all'istante ed al convenuto
3. all'aggiornamento del fascicolo informatico.

IL GIORNO FISSATO PER IL TAVOLO

A) In caso di rinvio

1. alla redazione del verbale di rinvio secondo le modalità previste dalla delibera AGCOM 173/Cons/xx e smi
2. alla consegna del verbale redatto alle parti presenti
3. all'invio del verbale alla/alle parte/i assenti

B) In caso di apertura del tavolo

1. alla conduzione della conciliazione secondo le usuali tecniche di mediazione
2. alla redazione del verbale di chiusura secondo le modalità previste dalla delibera AGCOM 173/Cons/xx e smi
3. alla consegna del verbale redatto alle parti presenti
4. all'invio del verbale alla/alle parte/i assenti
5. all'aggiornamento, alla chiusura ed archiviazione del fascicolo informatico
6. alla consegna del fascicolo cartaceo alla segreteria per l'archiviazione.

PROVVEDIMENTI D'URGENZA TEMPORANEI

Il conciliatore è responsabile unico dei procedimenti a lui assegnati.

Le principali fasi istruttorie del procedimento consistono

1. nell'assegnazione del numero progressivo di fascicolo
2. nell'inserimento dei dati del procedimento nel programma "Concilia Flou"
3. nella predisposizione di tutte le comunicazioni da trasmettere ad istanti e gestori a cura della segreteria.
4. nel completamento del fascicolo cartaceo con l'inserimento delle relative comunicazioni.

Le comunicazioni da trasmettere ai gestori vanno inviate via fax o via mail.

L'istanza di provvedimento d'urgenza temporaneo, una volta istruita, va gestita dal conciliatore secondo i dettami della Delibera AGCOM 173/Cons/07 e smi.

Per cui lo stesso conciliatore provvederà:

ENTRO DUE GIORNI DALLA RICEZIONE

Alla verifica dell'ammissibilità dell'istanza

A) in caso di inammissibilità

1. alla comunicazione all'utente delle motivazioni d'inammissibilità.

B) in caso di ammissibilità

1. all'invio al/ai gestore/i interessati di una nota di richiesta informazioni circa la fattispecie con allegata la copia del Mod. GU5 prodotto dall'istante
2. all'aggiornamento del fascicolo informatico;

DOPO CINQUE GIORNI DALL'INVIO DELLA RICHIESTA DI INFORMAZIONI

1. verifica che sia pervenuta la risposta del gestore
2. aggiornare il fascicolo informatico.

ENTRO 10 GIORNI DALLA RICEZIONE DELL'ISTANZA

A) In caso valutazione negativa o di mancato riscontro

1. emettere un Provvedimento Temporaneo diretto a garantire la cessazione della forma di abuso rilevata
2. invia il provvedimento al/ai gestore/i
3. dà comunicazione all'istante del provvedimento emesso

B) In caso di valutazione positiva

1. decretare l'archiviazione dell'istanza
2. comunicare all'istante la motivazione della decisione
3. aggiornamento, chiusura ed archiviazione del fascicolo informatico
4. consegna del fascicolo cartaceo alla segreteria per l'archiviazione.

ALLO SCADERE DEI TERMINI FISSATI NEL PROVVEDIMENTO TEMPORANEO VERIFICA CHE LO STESSO SIA STATO OTTEMPERATO E:

A) In caso positivo

1. aggiornamento, chiusura ed archiviazione del fascicolo informatico
2. consegna del fascicolo cartaceo alla segreteria per l'archiviazione

B) In caso negativo

1. comunicare all'AGCOM la mancata ottemperanza
2. aggiornamento, chiusura ed archiviazione del fascicolo informatico
3. consegna del fascicolo cartaceo alla segreteria per l'archiviazione

NORME COMPORTAMENTALI

Il personale della segreteria dell'Ufficio Conciliazioni ed i Conciliatori sono tenuti, tra l'altro:

- al rispetto delle norme comportamentali di natura etica e giuridica contenute nel Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni e nei contratti collettivi, sia nell'adempimento della prestazione lavorativa sia con riguardo ai contatti sociali, rispettando i prescritti vincoli riferiti ai rapporti con il pubblico;
- al rispetto della normativa statale ed alle norme regolamentari attuali e future dell'AGCOM che disciplinano la conciliazione;
- al rispetto del codice in materia di protezione dei dati personali di cui alla d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e d.lgs. 28 maggio 2012 n. 69.