

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.13.1
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 ottobre 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL CORECOM EMILIA-ROMAGNA. AGGIORNAMENTO 2019.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6296

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

IL CORECOM DELL'EMILIA-ROMAGNA

Viste:

- la legge 31 luglio 1997, n. 249 recante *“Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;
- la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)”*.

Richiamati:

- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*;
- la direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 recante *“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”*;
- il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 recante *“Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”*;
- la delibera CIVIT (ora ANAC) n. 88 del 2010 recante *“Linee guida per la definizione degli standard di qualità”*;
- la delibera CIVIT (ora ANAC) n. 3 del 2012 recante *“Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi”*;
- la legge 6 novembre 2012 n. 190 recante *“Disposizione per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”* di cui, in particolare, l'articolo 1, comma 54, che prevede, per le pubbliche amministrazioni, l'adozione obbligatoria di un codice di comportamento al fine di *“assicurare la qualità dei servizi, la prevenzione dei fenomeni di corruzione, il rispetto dei doveri costituzionali di diligenza, lealtà, imparzialità e servizio esclusivo alla cura dell'interesse pubblico”*;
- il decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 recante *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e di diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* di cui, in particolare, l'articolo 32, comma 1, per cui *“le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”*;
- il decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 *“Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”* di cui, in particolare, l'articolo 12, comma 3, per cui *“Il dipendente che svolge la sua attività lavorativa in un'amministrazione che fornisce servizi al pubblico cura il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'amministrazione anche nelle apposite carte dei servizi. Il dipendente opera al fine di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità”*;
- il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2019-2021, approvato con deliberazione



dell'Ufficio di Presidenza n. 5 del 30 gennaio 2019, di cui in particolare Allegato A) Mappa degli obblighi e delle responsabilità in materia di trasparenza 2019-2021 e Allegato B) Direttiva di indirizzi interpretativi per l'applicazione degli obblighi di pubblicazione previsti dal d.lgs. n. 33 del 2013. Attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2019-2021.

Evidenziato che:

- con deliberazione di Comitato n. 25 del 18 giugno 2014, è stata approvata la prima parte della Carta dei Servizi e standard di qualità del Corecom;
- tale prima stesura si è occupata delle due funzioni riguardanti il tentativo obbligatorio di conciliazione e la definizione delle controversie tra utenti e gestori di servizi di telecomunicazioni, rendendo espliciti i servizi offerti agli utenti, declinando i livelli delle prestazioni garantite e enunciando i tempi e i modi di fornitura;
- con deliberazione di Comitato n. 82 del 18 dicembre 2015, la Carta dei Servizi è stata aggiornata e completata, con la declinazione delle altre funzioni e delle altre attività svolte nonché con l'indicazione, per ciascuna di esse, delle modalità di erogazione e degli standard di qualità garantiti;
- con deliberazione del Comitato n. 46 del 3 maggio 2017 si è proceduto all'ulteriore aggiornamento della Carte dei servizi in modo da adeguarne il contenuto agli intervenuti cambiamenti organizzativi;

Dato atto che il "Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2020", approvato da questo Comitato con precedente delibera n. 143 del 12 settembre 2019, al punto 1.6 "Sviluppo della Carta dei Servizi", prevede di procedere al puntuale aggiornamento di quest'ultima alla luce della operatività della piattaforma informatica ConciliaWeb dal 23/07/2018 e per l'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale;

Ritenuto, dunque, necessario modificare l'allegato A, parte integrante e sostanziale della sopra richiamata delibera di Comitato n. 46/2017, al fine di rendere il testo aderente ai cambiamenti organizzativi e procedurali intervenuti;

Rilevato che con determinazione n. 868 del 19/12/2016 è stata individuata quale dirigente Responsabile la Dr.ssa Rita Filippini;

Esaminata la "Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi", allegata alla presente deliberazione quale parte integrante della stessa e ritenuto di approvarla.

Dato atto del parere di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Diritti dei Cittadini – Area Corecom, dott.ssa Rita Filippini.



Richiamata la propria precedente deliberazione n. 321 del 18 ottobre 2018 “Modifica al Regolamento per l’organizzazione e il funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (CORECOM) approvato con deliberazione n. 9/III/2008 del 23 giugno 2008”.

A votazione unanime e palese

DELIBERA

1. di approvare l’allegato A, parte integrante e sostanziale del presente atto, recante “Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi”, che sostituisce a tutti gli effetti, dalla data di approvazione del presente atto, il testo allegato alla deliberazione di Comitato n. 46/2017;
2. di provvedere alla pubblicazione dell’Allegato A, di cui al precedente punto 1, nel sito web del Corecom Emilia-Romagna e nella sezione Trasparenza del sito istituzionale dell’Assemblea legislativa.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi

