

TITOLO	2015.1.10.4.1.
	2019.1.10.5.2
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 aprile 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:** Approvazione dello schema di Accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom Emilia Romagna e ANCI Emilia-Romagna finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazioni di Conciliaweb

## IL CORECOM DELL'EMILIA-ROMAGNA

Viste:

- la legge 31 luglio 1997, n. 249, e le sue successive modifiche e integrazioni, recante "*Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*" e, in particolare, l'articolo 1, comma 13, che disciplina i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom), funzionalmente organi dell'autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;
- la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, e successive modifiche ed integrazioni che, in attuazione della sopracitata legge n. 249/1997, ha disciplinato l'*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)* e in particolare:
  - l'art. 14 (*Funzioni delegate*) che prevede l'attribuzione al Corecom di funzioni delegate dall'Agcom sulla base di apposite convenzioni nelle quali sono specificate le singole funzioni delegate e le risorse assegnate per il loro esercizio;
  - l'articolo 15 (*Programmazione delle attività del Comitato*), che obbliga il Corecom entro il 15 settembre di ciascun anno a presentare all'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea Legislativa e all'Agcom il programma di attività per l'anno successivo con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario; tale programma viene sottoposto alla approvazione dell'Ufficio di Presidenza che, in conformità al programma approvato determina "i mezzi e le risorse da iscrivere nella previsione di spesa del bilancio" assembleare "da porre a disposizione del Comitato";
- la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito: Agcom) n. 52/1999, recante gli indirizzi generali relativi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;
- l'Accordo quadro, sottoscritto il 28 novembre 2017, tra l'Autorità stessa, la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, inerenti ai principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate, alle nuove funzioni delegabili ai Corecom, al contenuto tipico delle singole convenzioni e alla ripartizione delle risorse finanziarie disponibili;
- la Convenzione per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta il 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Agcom, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna e dal Presidente del Corecom Emilia-Romagna che all'art. 5, lettere d) ed e) ricomprende, tra le funzioni delegate, quelle concernenti:
  - a) lo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra enti gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti, assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi degli artt. 3 e ss. del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" adottato con delibera n. 173/07/CONS (ora sostituito dalla delibera n. 203/18/CONS);
  - b) definizione delle controversie indicate all'art. 2 della delibera n. 173/07/CONS , (ora sostituito dalla delibera n. 203/18/CONS) ad esclusione di quelle concernenti operatori od

utenti di altri Stati dell'Unione europea di cui all'art. 15, comma 5, dello stesso Regolamento. le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

Considerato altresì che -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 introdotta dai Regolamenti approvati con delibere AGCOM n. 203/18/CONS, n. 339/18/CONS e infine n. 347/18/CONS recante i nuovi "indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche";

Richiamate altresì:

- la propria deliberazione n. 305 del 14 settembre 2018 recante "Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2019" che, al punto 2.1, individua tra i propri obiettivi quello 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"; ciò allo scopo di facilitare l'accesso per i cittadini emiliano romagnoli alla piattaforma Agcom Conciliaweb, (piattaforma che dal 23 luglio 2018, gestisce i procedimenti di conciliazione, definizione e emissione di provvedimenti di urgenza in materia di telecomunicazioni) attraverso accordi di collaborazione con gli enti locali che offriranno disponibilità ad ospitare una postazione di accesso a Conciliaweb e a fornire ai cittadini informazioni ed assistenza;
- la delibera AGCOM n. 203/18/CONS già citata che 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";

Considerato altresì che il Programma di attività del Corecom ha previsto lo stanziamento di risorse, a valere sui fondo AGCOM, pari ad euro 27.000 per l'anno 2019 e ad euro 60.000 per gli anni 2020 e 2021 al fine di sostenere i costi per gli accordi con i Comuni "per supporto utenza Conciliaweb" e che il suddetto programma è stato formalmente presentato all'approvazione dell'Ufficio di presidenza dell'Assemblea che nel dicembre 2018 ne ha preso atto e, conseguentemente, nel bilancio dell'Assemblea legislativa regionale approvato sono state stanziare le risorse necessarie a finanziare l'obbiettivo indicato;

Ritenuto che per la realizzazione di tale obiettivo si possa prospettare il seguente percorso:

- 1) approvazione di un Accordo quadro tra Corecom e ANCI Emilia Romagna, preordinato a definire le finalità e i profili generali della collaborazione; l'Accordo quadro, completamente gratuito, comprende, in allegato uno "Schema di Accordo operativo", che costituirà lo schema base per gli accordi di collaborazione con i singoli enti locali e i criteri generali per il concorso alle spese da questi sostenute nell'ambito del progetto;
- 2) successiva approvazione di Accordi operativi in attuazione dell'accordo quadro che saranno approvati dal Corecom e sottoscritti dalla Dirigente del Servizio Diritti dei cittadini e dai singoli Comuni e che disciplineranno in dettaglio (profili organizzativi e funzionali, e spese) i rapporti tra Corecom e singoli Comuni/Unioni di Comuni. Fermo restando il contenuto minimo, i singoli Accordi operativi potranno essere integrati in relazione alle specificità e alle esigenze di ciascuna realtà locale;

Visto lo Schema di Accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom Emilia Romagna, e l'Associazione regionale dei Comuni dell'Emilia-Romagna (Anci Emilia-Romagna) allegato alla presente delibera, nel quale si formalizza la comune volontà delle parti:

- di diffondere fra gli enti locali e la società civile la cultura della conciliazione in materia di telecomunicazioni quale strumento di soluzione delle liti e deflazione dei procedimenti giudiziari;
- di promuovere sul territorio regionale la diffusione di postazioni di Conciliaweb fisicamente collocate presso i Comuni o Unioni di Comuni, così da migliorare ed ampliare per i cittadini la possibilità di accesso a Conciliaweb, offrendo ai cittadini stessi informazioni ed assistenza, con particolare attenzione ai cittadini informatica mente deboli ovvero non avvezzi e/o non formati all'uso di computer, mail ed in genere strumenti informatici;
- di prevedere momenti formativi specifici per i collaboratori dei Comuni/Unioni di Comuni che ospiteranno Conciliaweb, al fine di rendere ai cittadini una assistenza quanto più possibile completa ed accurata;

Richiamati:

-l'art. 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, che regola la possibilità per le pubbliche amministrazioni di concludere fra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;

-l'art. 5 del Dlgs. 50/2016, il cui comma 6 stabilisce che gli accordi tra pubbliche amministrazione sono ammissibili qualora si realizzi una cooperazione finalizzata a garantire che i servizi pubblici che essi sono tenuti a svolgere siano prestati nell'ottica di conseguire gli obiettivi che essi hanno in comune, per il conseguimento dell'interesse pubblico e che sia garantito che le attività interessate da tale cooperazione svolte sul mercato aperto, siano meno del 20 per cento;

- la delibera ANAC n. 918 del 31 agosto 2016 recante parere d in ordine all'applicabilità dell'art. 15 della l. 241 negli accordi tra amministrazioni aggiudicatrici la cui massima prevede che "Una convenzione tra amministrazioni aggiudicatrici rientra nell'ambito di applicazione dell'art. 15, l. 241/1990 ove regoli la realizzazione di interessi pubblici effettivamente comuni alle parti, con una reale divisione di compiti e responsabilità, in assenza di remunerazione ad eccezione di movimenti finanziari configurabili solo come ristoro delle spese sostenute e senza interferire con gli interessi salvaguardati dalla normativa sugli appalti pubblici" ;

Considerato, con riguardo al suddetto Accordo:

- che Corecom e Anci Emilia-Romagna sono interessati, in attuazione dei propri fini istituzionali e dell'interesse alla prevenzione dei contenziosi tra utenti e gestori di comunicazione elettroniche, nonché alla diffusione della conciliazione come strumento di definizione dei contenziosi medesimi a collaborare reciprocamente per l'obbiettivo sopra indicato;

- che per l'ottimale realizzazione delle attività di cui sopra risulta opportuno instaurare una sinergia fra Corecom e Anci Emilia-Romagna, in quanto quest'ultimo è in grado di sensibilizzare i Comuni per favorire l'attivazione dei punti di accesso alla piattaforma Conciliaweb mediante i successivi accordi operativi che potranno essere sottoscritti dal Corecom e dai singoli enti locali aderenti;

Tenuto conto del fatto lo schema di accordo in questione non comporta oneri finanziari per le parti, mentre le successive convenzioni attuative che si andranno a stipulare con gli enti locali interessati, determineranno l'ammontare dei rimborsi spese che il Corecom corrisponderà ai singoli Comuni per l'attività svolta, previa rendicontazione;

Richiamata la determinazione del Direttore generale dell'Assemblea legislativa n. 876 del 21 dicembre 2016 "Bilancio finanziario gestionale 2017-2019 della Direzione Generale – Assemblea Legislativa, che assegna ai dirigenti responsabili dei Servizi le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi e la responsabilità, col conseguente potere di spesa, dell'attuazione delle attività seguendo come criterio di individuazione delle stesse, quello della materia rientrante nelle attribuzioni proprie della struttura di cui sono responsabili;

Dato atto che le spese che si renderanno necessarie per la realizzazione delle attività e che deriveranno dalla sottoscrizione e delle Convenzioni attuative del presente Accordo, troveranno copertura finanziaria sul Capitolo del bilancio dell'Assemblea Legislativa regionale per l'anno 2019, U10406 "Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali", conformemente ed entro i limiti di quanto indicato nel prospetto di fabbisogno finanziario allegato alla delibera di approvazione del Programma di attività del Corecom 2019, in misura massima di 27.000 euro;

Dato atto altresì che si darà corso agli obblighi di pubblicazione previsti dal D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, recante "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";

Viste altresì, le deliberazioni dell'Ufficio di Presidenza:

- n. 117/2018, di approvazione del documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione finanziario per gli anni 2019-2020-2021;
- n. 31 del 21 aprile 2016, recante "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra i servizi della Direzione generale – Assemblea legislativa e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali. Modifiche alla delibera 67/2014";
- n. 87 del 15 novembre 2017 n. 87 recante "Modifiche alla delibera U.P. n. 32 del 03/05/2017 (Il sistema dei controlli interni nella Direzione generale – Assemblea legislativa: introduzione della "scheda tecnica per la valutazione delle misure di aiuti di stato");
- n. 5 del 30 gennaio 2019 con la quale si è provveduto all'Approvazione del Piano Triennale di Prevenzione della corruzione dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna (PTPC 2019-2021)", con il quale peraltro, è stata approvata la "Direttiva contenente gli 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;
- n. 6 del 30 gennaio 2019 recante: "Piano dei controlli di regolarità amministrativa in fase successiva – anno 2019";

Dato atto infine della regolarità amministrativa del presente atto

A voti unanimi e palesi  
D E L I B E R A

- a) di approvare, per le motivazioni indicate in premessa e che qui si intendono integralmente riportate, lo “Schema di Accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom Emilia Romagna, e l’Associazione regionale dei Comuni dell’Emilia-Romagna (Anci Emilia-Romagna) finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazione di Conciliaweb di cui all’Allegato 1) della presente deliberazione, che ne costituisce parte integrante e sostanziale;
- b) di approvare altresì lo “schema tipo” di accordo attuativo di collaborazione ex art.15 della L. 241/90 tra Comune o Unione di Comuni e Corecom” allegato quale parte integrante e sostanziale allo schema di accordo di collaborazione interistituzionale fra il Corecom Emilia Romagna e l’Associazione regionale dei Comuni dell’Emilia-Romagna;
- c) di demandare al Presidente del Corecom la sottoscrizione dell’Accordo di cui alla precedente lettera a);
- d) di dare atto che all’attuazione del presente Accordo si provvederà con atti dirigenziali successivi della Responsabile del Servizio Diritti dei Cittadini, in cui saranno definite le azioni specifiche, gli eventuali costi nonché le relative modalità di rendicontazione, sulla base dello schema tipo di accordo attuativo di cui alla lettera b);
- e) di dare atto che le spese che si renderanno necessarie per la realizzazione delle attività e che deriveranno dalla sottoscrizione del presente Accordo e delle Convenzioni attuative, troveranno copertura finanziaria sul Capitolo del bilancio dell’Assemblea Legislativa regionale per l’anno 2019, U10406 “Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali”, conformemente ed entro i limiti di quanto indicato nel prospetto di fabbisogno finanziario allegato alla delibera di approvazione del programma del Corecom 2019, ovvero in misura di 27.000 euro;
- f) di trasmettere copia del presente provvedimento all’Ufficio di presidenza dell’Assemblea legislativa in quanto assunto 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), e dell’ “Obiettivo operativo 2019”, di “Promozione del servizio di conciliazione su CONCILIAWEB e sportello Informativo” attraverso la stipula di accordo quadro Corecom Anci come definito dal piano delle performance;
- g) di dare atto che si darà corso agli obblighi di pubblicazione previsti dal D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, recante “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” secondo le indicazioni interpretative contenute nella “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” allegato B) della delibera dell’Ufficio di Presidenza del 30 gennaio 2019 n. 5.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi

**ACCORDO QUADRO DI COLLABORAZIONE ISTITUZIONALE  
TRA IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI ( CO.RE. COM E-R-)  
E L ' ASSOCIAZIONE REGIONALE DEI COMUNI DELL'EMILIA-ROMAGNA (ANCI EMILIA-ROMAGNA)  
FINALIZZATO ALLA DIFFUSIONE SUL TERRITORIO REGIONALE DI POSTAZIONI CONCILIAWEB**

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito "Corecom"), con sede a Bologna, V.le Aldo Moro, 44, C.F. 80062590379, rappresentato dal Presidente, Stefano Cuppi, nato a....., il .....

e

l'Associazione regionale dei Comuni dell'Emilia-Romagna (di seguito "ANCI Emilia-Romagna"), con sede in Bologna, Via della Liberazione, n. 13, P.IVA 03485670370, C.F. 80064130372, rappresentata dal Presidente,

Michele de Pascale, nato a XXX il XXX, e domiciliato per la sua carica presso la sede di ANCI Emilia-Romagna

**Premesso che**

- lo Statuto della Regione Emilia – Romagna attua i principi di sussidiarietà, differenziazione e adeguatezza, riconoscendo e promuovendo il ruolo strategico delle autonomie locali nell'esercizio dell'azione amministrativa (art. 8 dello Statuto);

- ANCI Emilia – Romagna, ai sensi del proprio Statuto, ed in particolare dell'art. 2 comma 2, "persegue l'affermazione del ruolo istituzionale dei Comuni nell'ambito della società emiliano-romagnola, stabilendo rapporti permanenti con gli organi e le articolazioni dello Stato, della Regione, degli altri Enti pubblici (...), anche al fine di sostenere tutti i soggetti che concorrono allo sviluppo sociale ed economico delle comunità locali" e "promuove e sostiene lo sviluppo di politiche regionali di sistema insieme con le altre rappresentanze istituzionali locali, volte a valorizzare il ruolo delle Autonomie Locali, nonché l'azione dei Comuni e dei soggetti ad essi collegati per il riconoscimento delle proprie prerogative istituzionali";

**Considerato 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 introdotto nell'ordinamento italiano l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), con competenze relative all'intero sistema delle comunicazioni (stampa, radiotelevisione e servizi di telecomunicazione). In particolare, il Corecom è titolare a livello regionale di funzioni di governo, garanzia e controllo in tema di comunicazioni; esercita – altresì – le funzioni delegate dall'AGCOM, tra cui quelle concernenti le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, delegate a seguito dell'Accordo quadro e della Convenzione attuativa stipulati, il 28 dicembre 2017, tra il Presidente dell'AGCOM, il Presidente della Regione Emilia-Romagna ed il Presidente del Corecom;

- 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;
- le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche sono disciplinate, in attuazione della legge, con un regolamento di AGCOM, autorità titolare delle funzioni suddette delegate al Corecom Emilia Romagna;
- 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 introdotta dai Regolamenti approvati con delibere AGCOM n. 203/18/CONS, n. 339/18/CONS e infine n. 347/18/CONS recante 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, 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”;

- ANCI Emilia-Romagna, associazione rappresentativa degli Enti locali emiliano-romagnoli, è punto d’incontro di esperienze, esigenze e competenze degli Enti locali della Regione e che grazie alla sua azione si favorisce il coordinamento fra le realtà territoriali locali, in attuazione del principio di autonomia organizzativa;

- ANCI Emilia-Romagna cura l’informazione, l’aggiornamento e l’approfondimento delle varie tematiche che riguardano la vita delle autonomie locali, attua processi di formazione finalizzati ad assistere gli Enti, soprattutto in occasione di innovazioni organizzative rese necessarie dalle modifiche legislative;

- ANCI Emilia- Romagna promuove e sostiene lo sviluppo di politiche regionali di sistema, insieme con le altre rappresentanze istituzionali locali, volte a valorizzare il ruolo delle Autonomie locali, nonché l’azione dei Comuni;

- l’art. 2, comma 1, dello Statuto di ANCI Emilia-Romagna sancisce che tra i fini dell’associazione rientra la tutela delle autonomie locali nella piena attuazione dei principi dell’ordinamento, inclusa “la prassi delle attività amministrative, nei rapporti con la società civile” e “rappresenta e sostiene i diritti e gli interessi degli Enti locali ed assume tutte le iniziative necessarie a questo fine”;

- da quanto sopra esposto, emerge la finalità comune delle Parti di diffondere tra gli Enti locali e la società civile la cultura della conciliazione, quale strumento di soluzione delle liti e prevenzione dei procedimenti giudiziari, con conseguente necessità di avviare e diffondere la conoscenza e l’applicazione di buone prassi amministrative;

- il Corecom e ANCI Emilia-Romagna 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;

le Parti concordano quanto segue

### **Art. 1. Oggetto**

1. Ai sensi dell’art. 15 della L. 241/1990, il presente Accordo quadro ha per oggetto una cooperazione istituzionale finalizzata alla diffusione di buone prassi nella pubblica amministrazione, alla prevenzione dei contenziosi tra utenti e gestori di comunicazione elettroniche, nonché alla diffusione della conciliazione come strumento di definizione dei contenziosi medesimi.

2. Il presente Accordo quadro individua le linee di collaborazione finalizzate a promuovere la diffusione sul territorio regionale di postazioni Conciliaweb, la piattaforma telematica per le conciliazioni tra utenti ed operatori dei servizi di telefonia, al fine di migliorare ed ampliare le possibilità di accesso alle procedure di conciliazione, consentendo che i cittadini possano ricevere adeguata assistenza per l'inserimento delle proprie istanze e per lo svolgimento delle udienze di conciliazione da remoto, con particolare riguardo ai cittadini appartenenti alle cosiddette "fasce deboli", ovvero sprovvisti di computer, mail e strumenti informatici, o comunque non in grado di utilizzarli.
3. Il presente Accordo quadro sarà reso operativo attraverso la stipula di appositi accordi ex art. 15 L.241/1990 tra Comuni/Unioni di Comuni e Corecom, nell'ambito dei quali saranno definite le specifiche attività da svolgere presso e da ogni Ente locale contraente, le relative modalità di finanziamento e disciplinati i rapporti fra le parti.

#### **Art. 2. Attività**

1. ANCI Emilia-Romagna e il Corecom definiscono, ai sensi del comma 3 dell'art.1 del presente accordo, lo "schema tipo" di accordo attuativo di collaborazione ex art.15 della L. 241/90 tra Comune o Unione di Comuni e Corecom (allegato al presente Accordo quadro, che dovrà essere integrato ed adeguato in fase di sottoscrizione delle singole collaborazioni).
2. In particolare, ANCI Emilia-Romagna, al fine di favorire la diffusione dell'accordo di cui al comma 1, si impegna, in collaborazione con il Corecom a:
  - informare i Comuni e le Unioni di Comuni soci di ANCI Emilia-Romagna del progetto per agevolare la diffusione sul territorio di postazioni Conciliaweb, promosso dall'Assemblea legislativa e dal Corecom Emilia-Romagna, attraverso:
    - la pubblicazione del progetto sul proprio sito web istituzionale;
    - l'invio ai Comuni e alle Unioni di Comuni soci delle informazioni sul progetto e dello schema tipo di cui al comma 1;
    - l'organizzazione di un incontro rivolto agli amministratori dei Comuni e delle Unioni di Comuni soci durante il quale verrà illustrato il progetto, le modalità di adesione dei Comuni e delle Unioni ad esso, il parziale rimborso spese a cura del Corecom, l'attività diretta del Corecom a sostegno degli Enti locali aderenti (formazione degli operatori per lo svolgimento delle pratiche di conciliazione e assistenza utenti; dotazione di una stazione di videoconferenza- pc dotato di webcam-, installazione e configurazione dei PC, allestimento della sala di videoconferenza).

3. Le Parti definiranno congiuntamente le modalità di raccolta delle adesioni al progetto da parte dei Comuni e delle Unioni di Comuni.
4. Nel caso gli oneri finanziari conseguenti al numero delle adesioni da parte dei Comuni e delle Unioni di Comuni eccedano le risorse regionali disponibili, il Corecom valuterà le priorità e l'eventuale disponibilità di ulteriori risorse.

#### **Art. 3. Gratuità dell'Accordo.**

1. Il presente Accordo quadro non comporta costi a carico delle Parti.

#### **Art. 4. Durata dell'Accordo**

1. Il presente Accordo quadro, di durata triennale, decorre dalla data di sottoscrizione

#### **Art. 5. Riservatezza**

1. Ciascuna Parte si impegna, a considerare e trattare come strettamente riservate le informazioni di carattere confidenziale e/o riservato in qualsiasi supporto contenute che abbia ricevuto dall'altra Parte nell'ambito delle attività oggetto del presente Accordo. A tale riguardo le Parti riconoscono che le dette informazioni sono e restano di proprietà esclusiva della Parte che le ha fornite e si impegnano:
  - a) a farne uso esclusivamente per l'esecuzione delle attività;
  - b) a conservarle con la massima cura e riservatezza, limitando l'accesso al personale direttamente coinvolto nelle attività. Tali soggetti dovranno essere previamente informati del carattere riservato delle informazioni e dovranno impegnarsi a rispettare gli stessi obblighi di segretezza qui previsti;
  - c) ad astenersi dal copiare, duplicare, riprodurre o registrare, in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo, le informazioni, salvo che nella misura strettamente necessaria per l'esecuzione delle attività.
2. Le Parti sono responsabili del danno che possa derivare dalla violazione delle disposizioni del presente articolo.

#### **Art. 6. Trattamento dei dati**

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. 7 – Referenti**

1. Il Corecom indica quale referente responsabile del presente Accordo quadro la dr.ssa Rita Filippini
2. ANCI Emilia-Romagna indica quale referente responsabile del presente Accordo quadro XXX

#### **Art. 8 Disposizioni fiscali**

1. Il presente Accordo sarà registrato in caso d'uso e a tassa fissa ai sensi degli articoli 5 e 39 del D.P.R. n.131 del 26/04/1986.
2. Tutte le spese relative all'eventuale registrazione del presente Accordo sono a carico della Parte che ne faccia richiesta.
3. Le prestazioni rese in forza del presente Accordo sono esenti dall'imposta generale sull'entrata e dell'imposta di bollo, ai sensi del DPR 642/1972 e ss.mm.ii.

Il presente Accordo è firmato digitalmente.

Per il Corecom Emilia-Romagna Il Presidente Stefano Cuppi	Per ANCI Emilia-Romagna Il Presidente Michele de Pascale
---	--

#### **ALLEGATO parte integrante e sostanziale dell'accordo ai sensi dell'art. 2 comma 1**

#### **Schema di ACCORDO DI COLLABORAZIONE ex art. 15 della Legge 241/90 TRA CORECOM EMILIA ROMAGNA E COMUNE/Unione di comuni di...**

Il CORECOM Emilia – Romagna (di seguito: Corecom), con sede in Bologna, V. le Aldo Moro, n. 44, rappresentato nel presente atto dal suo Dirigente, Dott. Rita Filippini, delegata alla sottoscrizione del presente Accordo con delibera del Corecom n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

e

il Comune/Unione di Comuni ... con sede in .... rappresentato nel presente atto da ....autorizzata con delibera n del .

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/Unione di ... 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/Unione di Comuni (*evidenziare eventualmente le ulteriori motivazioni per l'adesione all'accordo contenute nella delibera dell'ente locale*);

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/Unione di Comuni di XXXXXXXXXXXX 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 ConcilialWeb, 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)**

*(suscettibili di contenuti diversi e più puntuali nei singoli accordi)*

1. Il Comune/Unione di Comuni di XXXXXXXXXXXX , 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 EmiliaRomagna 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 del personale comunale sarà assicurata ogni settimana nel/i seguenti giorni e nei seguenti orari.... *(NDR: individuare almeno un giorno a settimana fino ad un massimo di otto ore settimanali)*;
- 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/Unione di Comuni di XXXXXXXXXXXX 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 all'Amministrazione Comunale di xxxx 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 il/la Dott. XXXXXXX, mentre il responsabile per il Comune/Unione XXX sarà il/la Dott. XXXXXX.

#### **Art. 5**

##### **Rimborso spese**

1. In relazione alla esecuzione delle attività di cui al progetto di collaborazione, è riconosciuta al Comune/Unione XXXXXX, 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 xxxx .

*Il valore è da specificare nella convenzione; convenendo in euro 19,43 il costo orario lordo di un collaboratore comunale di categoria C (come da tabella ministeriale allegata):*

*- euro 3.000 per 4 ore settimanali (costo complessivo  $19,43 \times 4 \times 52 = 4041,44$ );*

*- euro 5000 per 6 ore settimanali (costo complessivo  $19,43 \times 6 \times 52 = 6062,16$ );*

*- euro 6000 per 8 ore settimanali (costo complessivo  $19,43 \times 8 \times 52 = 8082,88$ ).*

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 fino ad euro 1.000 entro i limiti delle spese effettivamente sostenute e documentate.
4. La liquidazione avverrà annualmente, secondo le disposizioni contabili stabilite dall'Amministrazione regionale e previa presentazione, da parte del Comune/Unione di XXX, 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 dalla data di sottoscrizione fino al 31.12.2020 per un rimborso spese complessivo di euro xxxx .
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**

2. Per quanto non previsto nel presente accordo, le parti fanno rinvio alle disposizioni del Codice Civile e alle norme vigenti in materia.
3. 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.
4. Le parti stabiliscono la competenza esclusiva del Foro di Bologna.
5. 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 2bis. della legge n.241/90, e trasmesso tramite posta elettronica certificata.

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del D.Lgs 50/2016, l'importo a base di gara comprende i costi della manodopera calcolati utilizzando la Tabella del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali relative al costo del lavoro negli EE.LL., Direzione generale della tutela delle condizioni di lavoro Divisione IV, ed il CCNL Regioni ed Enti Locali

#### DETTAGLIO COSTO DEL LAVORO

Dettaglio della determinazione del costo del personale come da indicazioni del  
Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali  
Direzione Generale della Tutela delle Condizioni di Lavoro - Divisione IV

<http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Analisi-economiche-costo-lavoro/Pagine/default.aspx>

#### COSTO DEL LAVORO DEI DIPENDENTI ENTI PUBBLICI

A-Elementi retributivi annui	liv C1 - annuali	liv C1 - mensili
retribuzione base annuale	€ 19.454,16	€ 1.621,18
ivc	€ 145,92	€ 12,16
altro 1	€ 0,00	€ 0,00
ind. comparto	€ 549,60	€ 45,80
<b>TOTALE"A"</b>	<b>€ 20.149,68</b>	
B-Oneri aggiuntivi		
tredicesima mensilità	€ 1.633,34	
<b>TOTALE"B"</b>	<b>€ 1.633,34</b>	
C-Oneri previd.e assist.		
Inps (30,08%)	€ 6.552,33	
Inail (0,5%)	€ 108,92	
Fondo formazione (4%)	€ 871,32	
Ente bilaterale (0,2%)	€ 43,57	
<b>TOTALE"C"</b>	<b>€ 7.576,13</b>	
D- T.F.R. e varie		
trattamento fine rapporto	€ 1.613,56	
<b>TOTALE"D"</b>	<b>€ 1.613,56</b>	
E- TOTALE COSTO ANNUO	€ 30.972,71	
COSTO MENSILE (E / 12)	€ 2.581,06	
<b>COSTO ORARIO (E / ore mediamente lavorate)</b>	<b>€ 19,43</b>	

Note:

Ore annue teoriche : (36 x 52)	1.872
Ore mediamente non lavorate:	
ferie (26GG, da CCNL)	187,20
ex festività (4 gg., da CCNL)	28,80
assemblee, permessi sindacali	0,00 ipotesi annua
diritto allo studio, altri permessi retribuiti	0,00 ipotesi annua
malattia, infortunio, maternità (3,3%)	61,78 ipotesi annua
formaz. permessi D.L.vo 626/94 e succ.mod.	0,00 ipotesi annua
Totale ore non lavorate	278
Ore mediamente lavorate:	1.594

percentuale di ricarico sul COSTO ORARIO	€ 1,50
TARIFFA OLTRE IVA su margine	€ 20,93

