

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2020.1.10.4.1
	2020.1.10.5.3
LEGISLATURA	XI

Il giorno 22 dicembre 2020 si è riunito - in collegamento telematico ai sensi dell'art. 7, co. 1 del Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento interno del Corecom approvato con deliberazione n. 321 del 18/10/2018 - il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI

ALFONSO UMBERTO CALABRESE

MARIA GIOVANNA ADDARIO

Presidente

Vicepresidente

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

**OGGETTO:** APPROVAZIONE DELLO SCHEMA DI ACCORDO QUADRO DI COLLABORAZIONE ISTITUZIONALE TRA IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI (CORECOM) E L'UNIONE DELLE PROVINCE EMILIANO-ROMAGNOLE (UPI EMILIA-ROMAGNA), FINALIZZATO ALLA DIFFUSIONE SUL TERRITORIO REGIONALE DI POSTAZIONI CONCILIAWEB PRESSO LE AMMINISTRAZIONI PROVINCIALI.

## 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. 52/99/CONS, 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, l’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 Agcom n. 173/07/CONS (ora sostituito dalla delibera n. 203/18/CONS);
  - b) la definizione delle controversie indicate all’art. 2 della delibera Agcom 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;

Considerato 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";
- è in procinto di essere rilasciata, dal 1° gennaio 2021, la versione 2.0 della piattaforma ConciliaWeb a seguito dell'approvazione delle modifiche al Regolamento applicativo di cui alla delibera Agcom n. 339/18/CONS del 14 luglio 2018, recentemente approvate dal Consiglio dell'Autorità e su cui hanno sancito intesa la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, rispettivamente in data 30.11.2020 e 03.12.2020;

Richiamate altresì:

- la propria con deliberazione n. 133 del 14 settembre 2020 di approvazione del "Programma di attività per l'anno 2021", che ha tra i propri obiettivi, enunciato al punto 2.1., quello della "Prosecuzione della sottoscrizione di convenzioni con le Amministrazioni locali dell'Emilia-Romagna per la diffusione del servizio ConciliaWeb a tutela degli utenti deboli". Il Corecom intende proseguire nella linea di promozione dei servizi decentrati, con l'obiettivo 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, per realizzare almeno un punto di accesso alla piattaforma in ogni territorio provinciale;
- 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. 56 del 10/09/2020 recante "Avvio ciclo della performance della XI legislatura: approvazione Piano della performance 2020-2022 della Direzione generale - Assemblea legislativa", 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 2.2 dell'Allegato 1) ha individuato, come obiettivo operativo al punto 2.2.4. gli "Accordi con enti locali per promuovere sportelli decentrati territoriali ConciliaWeb" prevedendo come target l'ampliamento degli enti locali aderenti agli accordi;

Considerato altresì che il Programma di attività del Corecom ha previsto lo stanziamento di risorse, a valere sui fondi Agcom, in misura massima di Euro 70.000,00 per l'anno 2021 e di Euro 60.000,00 per l'anno 2022, al fine di sostenere i costi per la "Prosecuzione della sottoscrizione di convenzioni con le Amministrazioni locali dell'Emilia-Romagna per la diffusione del servizio ConciliaWeb a tutela degli "utenti deboli"" e che il suddetto programma è stato formalmente illustrato nella seduta dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea tenutasi il 22 ottobre 2020 e che, conseguentemente, nel bilancio di previsione dell'Assemblea legislativa regionale approvato con deliberazione UP n. 68 del 19/11/2020, sono state stanziare le risorse necessarie a finanziare l'obiettivo in oggetto;

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

- 1) approvazione di un Accordo quadro tra Corecom e UPI 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 dalle singole Province e che disciplineranno in dettaglio (profili organizzativi e funzionali, e spese) i rapporti tra Corecom e le singole Province/Unioni di Province. 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'Unione delle Province emiliano-romagnole (UPI 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 le Province o Unioni di Province, al fine di migliorare ed ampliare le possibilità di accesso alle procedure di conciliazione, consentendo ai cittadini di ricevere 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;

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 d. lgs. n. 50/2016, il cui comma 6 stabilisce che gli accordi tra pubbliche amministrazioni 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 in ordine all'applicabilità dell'art. 15 della l. n. 241/90 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 Unione delle Province emiliano-romagnole (UPI 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'obiettivo sopra indicato;
- che per l'ottimale realizzazione delle attività di cui sopra risulta opportuno instaurare una sinergia fra Corecom e Unione delle Province emiliano-romagnole (UPI Emilia-Romagna), in quanto quest'ultimo è in grado di sensibilizzare le Province 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 alle singole Province per l'attività svolta, previa rendicontazione;

Richiamata la determinazione del Direttore generale dell'Assemblea legislativa n. n. 449 del 30 luglio 2020 "Approvazione del bilancio finanziario gestionale assestato dell'Assemblea legislativa anni 2020-2021-2022", 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 U10406 "Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali" del bilancio dell'Assemblea legislativa regionale con imputazione sugli esercizi finanziari 2021 e 2022, conformemente ed entro i limiti di quanto indicato nel prospetto di fabbisogno finanziario allegato alla delibera di approvazione del Programma di attività del Corecom 2021, in misura massima di Euro 70.000,00 per l'anno 2021 e di Euro 60.000,00 per l'anno 2022;

Dato atto altresì che si darà corso agli obblighi di pubblicazione previsti dal d. lgs. 14 marzo 2013, n. 33, nonché sulla base della "Mappa degli obblighi e delle responsabilità in materia di trasparenza" Allegato A) alla parte II: Sezione Trasparenza del "Piano triennale per la prevenzione della Corruzione 2020-2022", approvato con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 2 del 08 gennaio 2020, e secondo la "Direttiva di indirizzi interpretativi per l'applicazione degli obblighi di pubblicazione previsti dal decreto legislativo n. 33 del 2013", allegato B) del medesimo Piano;

Viste altresì, le deliberazioni dell'Ufficio di Presidenza:

- n. 51 del 29 luglio 2020 di approvazione dell'aggiornamento del documento tecnico di accompagnamento al bilancio in seguito all'assestamento del bilancio di previsione per gli anni 2020-2021-2022;
- 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. 2 del 08 gennaio 2020 di approvazione Piano triennale di prevenzione della corruzione dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna (P.T.P.C. 2020-2022);
- n. 92 del 19 dicembre 2019 di approvazione del Piano dei controlli di regolarità amministrativa in fase successiva - anno 2020;

Dato atto infine della regolarità amministrativa del presente atto;

A voti unanimi e palesi

### DELIBERA

- a) di approvare, per le motivazioni indicate in premessa e che qui si intendono integralmente riportate, lo "Schema di Accordo quadro di collaborazione istituzionale tra il Comitato regionale per le Comunicazioni (Corecom) e L'Unione delle Province emiliano-romagnole (UPI Emilia-Romagna), finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazioni ConciliaWeb presso le amministrazioni provinciali", 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. n. 241/90 tra Provincia o Unione di Province e Corecom" allegato quale parte integrante e sostanziale allo Schema di accordo quadro di collaborazione istituzionale fra il Comitato regionale per le Comunicazioni (Corecom) e L'Unione delle Province emiliano-romagnole (UPI 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 inoltre, che le spese che si renderanno necessarie per la realizzazione delle attività e che deriveranno dalla sottoscrizione delle Convenzioni attuative, troveranno copertura finanziaria sul Capitolo U10406 "Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali" del bilancio dell'Assemblea legislativa regionale con imputazione sugli esercizi finanziari 2021 e 2022, conformemente ed entro i limiti di quanto indicato nel prospetto di fabbisogno finanziario allegato alla delibera di approvazione del Programma di attività del Corecom 2021, in misura massima di Euro 70.000,00 per l'anno 2021 e di Euro 60.000,00 per l'anno 2022;
- f) di trasmettere copia del presente provvedimento all'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa in quanto assunto in attuazione dell'obiettivo strategico di cui alla delibera UP n. 56 del 10/09/2020" avente ad oggetto "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 2.2 dell'Allegato 1) obiettivo operativo punto 2.2.4. "Accordi con enti locali per promuovere sportelli decentrati territoriali ConciliaWeb" prevedendo come target l'ampliamento degli enti locali aderenti agli accordi stessi;

- g) di dare atto infine, che si darà corso agli obblighi di pubblicazione previsti dal d. lgs. 14 marzo 2013, n. 33, nonché sulla base della “Mappa degli obblighi e delle responsabilità in materia di trasparenza” Allegato A) alla parte II: Sezione Trasparenza del “Piano triennale per la prevenzione della Corruzione 2020-2022”, approvato con deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 2 del 08 gennaio 2020, e secondo la “Direttiva di indirizzi interpretativi per l’applicazione degli obblighi di pubblicazione previsti dal decreto legislativo n. 33 del 2013”, allegato B) del medesimo Piano.

Firmato digitalmente

Il Segretario

dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

dott. Stefano Cuppi

**SCHEMA DI ACCORDO QUADRO DI COLLABORAZIONE ISTITUZIONALE TRA IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI (CORECOM) E L'UNIONE DELLE PROVINCE EMILIANO-ROMAGNOLE (UPI EMILIA-ROMAGNA), FINALIZZATO ALLA DIFFUSIONE SUL TERRITORIO REGIONALE DI POSTAZIONI CONCILIAWEB PRESSO LE AMMINISTRAZIONI PROVINCIALI.**

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

e

l'Unione delle Province emiliano-romagnole (di seguito "UPI Emilia-Romagna") con sede in Bologna, Via Malvasia, n. 6, C. F. 03698180373, rappresentata nel presente atto dal Presidente pro tempore Gian Domenico Tomei

**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);
- UPI Emilia-Romagna, ai sensi del proprio Statuto, ed in particolare dell'art. 3, "studia e promuove iniziative anche in collaborazione e intesa con la Regione" (comma 1) e "mantiene collegamenti operativi e di studio con la Regione" (comma 4);

**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 n. 347/18/CONS recante i nuovi "indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche";

- è in procinto di essere rilasciata, dal 1 gennaio 2021, la versione 2.0 della piattaforma ConciliaWeb a seguito della approvazione delle modifiche al Regolamento applicativo di cui alla delibera 339/18/CONS del 14 luglio 2018 recentemente approvate dal Consiglio dell'Autorità e su cui hanno sancito intesa la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, rispettivamente in data 30.11.2020 e 3.12.2020;

**Considerato altresì che:**

- il Corecom ha individuato, con delibera n. 133 del 14 settembre 2020 di approvazione del "Programma di attività per l'anno 2021", tra i propri obiettivi, enunciato al punto 2.1., quello della "Prosecuzione della sottoscrizione di convenzioni con le Amministrazioni locali dell'Emilia-Romagna per la diffusione del servizio ConciliaWeb a tutela degli utenti deboli". Il Corecom intende proseguire nella linea di promozione dei servizi decentrati, con l'obiettivo 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, per realizzare almeno un punto di accesso alla piattaforma in ogni territorio provinciale;

- la suddetta deliberazione del CORECOM prevede di stanziare, nel triennio 2021-2023 risorse al capitolo 10406 "Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali" per finanziare gli accordi relativi all'istituzione ed estensione degli sportelli decentrati presso le amministrazioni locali;
- 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. 56 del 10/09/2020 recante "AVVIO CICLO DELLA PERFORMANCE DELLA XI LEGISLATURA: APPROVAZIONE PIANO DELLA PERFORMANCE 2020-2022 DELLA DIREZIONE GENERALE - ASSEMBLEA LEGISLATIVA", 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 2.2 dell'Allegato 1) ha individuato, come obiettivo operativo al punto 2.2.4. gli "Accordi con enti locali per promuovere sportelli decentrati territoriali ConciliaWeb" prevedendo come target l'ampliamento degli enti locali aderenti agli accordi;
- UPI Emilia-Romagna, associazione rappresentativa delle province emiliano-romagnole, è punto d'incontro di esperienze, esigenze e competenze delle Province della Regione e ha lo scopo di coordinare le attività delle Province nelle materie di interesse generale, oltre a promuovere le iniziative necessarie per valorizzare l'attività degli enti associati; che grazie alla sua azione si favorisce il coordinamento fra le realtà territoriali locali, in attuazione del principio di autonomia organizzativa;
- UPI Emilia-Romagna promuove inoltre la tutela delle istanze locali presso i tavoli di concertazione (istituzionale e generale) e gli organismi promossi dalla Regione Emilia-Romagna, partecipa e rappresenta le Province nei rapporti con gli altri soggetti istituzionali e sociali che intendono rappresentarsi nel contesto regionale;
- da quanto sopra esposto, emerge la finalità comune delle Parti di diffondere nella 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 UPI 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 attraverso le amministrazioni provinciali 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, nelle amministrazioni provinciali, 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 ai cittadini di ricevere 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 Amministrazioni provinciali e Corecom, nell'ambito dei quali saranno definite le specifiche attività da svolgere presso e da ogni Provincia contraente, le relative modalità di finanziamento e disciplinati i rapporti fra le parti.

### **Art. 2. Attività**

1. UPI Emilia-Romagna e 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 singola Provincia e Corecom (allegato al presente Accordo quadro, che dovrà essere integrato ed adeguato in fase di sottoscrizione delle singole collaborazioni).

2. In particolare, UPI Emilia-Romagna, al fine di favorire la diffusione dell'accordo di cui al comma 1, si impegna, in collaborazione con il Corecom a:
  - informare LE AMMINISTRAZIONI PROVINCIALI Emiliano-Romagnole 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 alle amministrazioni provinciali socie delle informazioni sul progetto e dello schema tipo di cui al comma 1;
    - l'organizzazione di un incontro rivolto agli amministratori provinciali durante il quale verrà illustrato il progetto, le modalità di adesione delle Province 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 postazione comprendente un PC con apparato audio e video, e installazione del PC.
3. Nel caso gli oneri finanziari conseguenti al numero delle adesioni 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. UPI Emilia-Romagna indica quale referente responsabile del presente Accordo quadro la dr.ssa Luana Plessi.

#### **Art. 8. Imposta di bollo e di registro**

1. Il presente Accordo è soggetto ad imposta di bollo ai sensi dell'art. 3 dell'Allegato A (Tariffa – Parte I - Atti, documenti e registri soggetti all'imposta di bollo fin dall'origine) del d.P.R. 642/1972. Il pagamento dell'imposta sarà assolto da UPI Emilia-Romagna.
2. Il presente Accordo è esente da imposta di registro, salvo il caso d'uso ai sensi del d.P.R. 131/1986.

Il presente Accordo è firmato digitalmente.

Per il Corecom Emilia-Romagna

Il Presidente

Stefano Cuppi

Per UPI Emilia-Romagna

Il Presidente

Gian Domenico Tomei

**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 amministrazione provinciale 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

l'Amministrazione provinciale di .... con sede in .... rappresentato nel presente atto da ....

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. 133 del 14 settembre 2020 di approvazione del “Programma di attività per l’anno 2021”, tra i propri obiettivi, enunciato al punto 2.1., quello della “Prosecuzione della sottoscrizione di convenzioni con le Amministrazioni locali dell’Emilia-Romagna per la diffusione del servizio ConciliaWeb a tutela degli utenti deboli”. Il Corecom intende proseguire nella linea di promozione dei servizi decentrati, con l’obiettivo 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, per realizzare almeno un punto di accesso alla piattaforma in ogni territorio provinciale;
- la suddetta deliberazione del CORECOM prevede di stanziare, nel triennio 2021-2023 risorse al capitolo 10406 “Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali” per finanziare gli accordi relativi all’istituzione ed estensione degli sportelli decentrati presso le amministrazioni locali;
- 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. 56 del 10/09/2020 recante "AVVIO CICLO DELLA PERFORMANCE DELLA XI LEGISLATURA: APPROVAZIONE PIANO DELLA PERFORMANCE 2020-2022 DELLA DIREZIONE GENERALE - ASSEMBLEA LEGISLATIVA", 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 2.2 dell'Allegato 1) ha individuato, come obiettivo operativo al punto 2.2.4. gli "Accordi con enti locali per promuovere sportelli decentrati territoriali ConciliaWeb" prevedendo come target l'ampliamento degli enti locali aderenti agli accordi;
- il Corecom Emilia-Romagna e la Provincia 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;
- la Provincia di .....(*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 la Provincia 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 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)**

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

1. La Provincia 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 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 e 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 provinciale sarà assicurata ogni settimana nel/i seguenti giorni e nei seguenti orari.... (NDR: individuare almeno un giorno a settimana per almeno due ore al giorno e per un totale da quattro ad otto ore a settimana);

d) a garantire la presenza in servizio dei dipendenti 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 dall'Amministrazione provinciale 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 provinciale di XXXXX una postazione comprendente un PC con apparato audio e video, e ad installare il PC.

#### **Art. 4**

##### **Responsabili dell'attività**

1. Il responsabile dell'attività, per il Corecom sarà il/la Dott. XXXXXXX, mentre il responsabile per la Provincia di XXXXXXX sarà il/la Dott. XXXXXXX.

#### **Art. 5**

##### **Rimborso spese**

1. In relazione alla esecuzione delle attività di cui al progetto di collaborazione, è riconosciuta alla Provincia di 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 di categoria C:*

- 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 della provincia 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 31.12.2022 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 a garantire il completo riserbo da parte propria e dei propri collaboratori su tutte le informazioni ed i prodotti di natura esplicitamente riservata.
2. Le Parti del presente Accordo garantiscono il rispetto delle disposizioni legislative in materia di protezione dei dati personali mediante i necessari successivi adempimenti.
3. La Provincia di XXXX, per il trattamento dei dati che gli saranno affidati si impegna a...

*Verrà qui inserito, ove necessario, un riferimento puntuale alla disciplina per il trattamento dei dati in piattaforma ConciliaWeb di cui è titolare AGCOM.*

## **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.

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 l	€ 0,00	€ 0,00
ind. comparto	€ 549,60	€ 45,80
<b>TOTALE"A"</b>	<b>€ 20.149,68</b>	
<b>B-Oneri aggiuntivi</b>		
tredicesima mensilità	€ 1.633,34	
<b>TOTALE"B"</b>	<b>€ 1.633,34</b>	
<b>C-Oneri previd.e assist.</b>		
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>	
<b>D- T.F.R. e varie</b>		
trattamento fine rapporto	€ 1.613,56	
<b>TOTALE"D"</b>	<b>€ 1.613,56</b>	
<b>E- TOTALE COSTO ANNUO</b>	<b>€ 30.972,71</b>	
<b>COSTO MENSILE (E / 12)</b>	<b>€ 2.581,06</b>	
<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