

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2020.1.10.4.1
	2023.1.10.5.3
LEGISLATURA	XI

Il giorno 6 dicembre 2023 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANCARLO MAZZUCA

Presidente

GIORGIO TONELLI

Vicepresidente

CARLOTTA MARÙ

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 – RINNOVO.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Visti:

- lo Statuto della Regione Emilia-Romagna che 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);
- lo Statuto di UPI Emilia-Romagna, ed in particolare l'art. 3, ai sensi del quale UPI Emilia-Romagna "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);
- 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'art. 15 (Programmazione delle attività del Comitato), ai sensi del quale il Corecom, entro il 15 settembre di ciascun anno, è tenuto 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 da porre a disposizione del Comitato".

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

2



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



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 da AGCOM, tra cui quelle concernenti le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, delegate a seguito dell'”Accordo Quadro 2023 “stipulato in data 14 dicembre 2022 a cui ha fatto seguito la Convenzione attuativa Prot. n. 5645 stipulata in data 6 marzo 2023, tra il Presidente di 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, la prima delle quali recentemente modificata con delibera AGCOM 358/2022/ Cons.

Considerato altresì che:

- con propria deliberazione n.205 del 20 dicembre 2020 è stato approvato l'Accordo Quadro di collaborazione istituzionale tra il Corecom e l'Unione delle Province emiliano-romagnole (UPI), finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazioni Conciliaweb presso le Amministrazioni provinciali;
- tale Accordo Quadro è stato perfezionato con atto Prot. n. AL/2020/0027182 in data 23 dicembre 2020, di durata triennale con scadenza in data 23 dicembre 2023;
- l'attuazione dell'Accordo quadro sopracitato ha dato vita ad una proficua collaborazione tra Corecom ed UPI Emilia-Romagna da cui è scaturito il perfezionamento di sub-accordi attuativi di collaborazione;



- tali accordi attuativi hanno consentito l'apertura di sportelli territoriali decentrati Conciliaweb che attualmente sono operativi presso le Province di Piacenza, Ravenna e Reggio-Emilia;
- il Corecom ha individuato, nell'ambito del suo Programma delle attività per l'anno 2023, di cui alla propria delibera n. 38 del 15 settembre 2023 successivamente modificato con proprie deliberazioni n. 58 del 19.12.2022 e n. 33 del 9 maggio 2023, tra i propri obiettivi strategici, declinati 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 quindi 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;
- che il confronto avviato con UPI Emilia -Romagna ha dato esito positivo e UPI, con comunicazione conclusiva in data 7 novembre 2023 acquisita al protocollo regionale n.0027020.I, ha manifestato la propria intenzione di perfezionare il rinnovo del rapporto, nonché di diffondere e condividere con le Province che ancora non hanno aderito agli accordi attuativi quanto proposto nell'Accordo in parola.

Rilevato che:

- per effetto di quanto sopra esposto risultano permanere le finalità comuni di pubblico interesse di Corecom Emilia-Romagna e di UPI Emilia-Romagna a diffondere tra le autonomie locali e la società civile la cultura delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, quali strumenti di soluzione delle liti e prevenzione dei procedimenti giudiziari, con conseguente necessità di avviare e diffondere a livello locale la conoscenza e l'applicazione in concreto delle relative buone prassi amministrative;
- la sottoscrizione del rinnovo dell'Accordo Quadro, attualmente in scadenza, consentirà pertanto a Corecom Emilia-Romagna e ad UPI Emilia-Romagna di continuare a perseguire i comuni obiettivi di pubblico generale interesse, realizzando una cooperazione finalizzata ad agevolare la diffusione nel territorio regionale di postazioni /sportelli "ConciliaWeb" (la piattaforma telematica obbligatoria ed esclusiva per le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) nonché della conoscenza delle relative procedure, al fine di migliorare ed ampliare la possibilità di accesso alle stesse, consentendo tra l'altro ai cittadini di ricevere adeguata assistenza a livello locale in merito all'accessibilità ed alla fruibilità della Piattaforma, con particolare riguardo ai cittadini cosiddetti "utenti deboli", ovvero sprovvisti delle

4



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



strumentazioni idonee e garantire l'accesso e la fruibilità della Piattaforma "Conciliaweb" e/o comunque non in grado di utilizzarla;

- la stessa delibera AGCOM n. 203/18/CONS e sue successive modificazioni, 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 prosecuzione del rapporto con UPI Emilia-Romagna si colloca nell'ambito di quanto disposto dalla delibera dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa n.10 del 24/01/2023 recante "APPROVAZIONE DEL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE (PIAO) "2023-2025) 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) che ha individuato, come obiettivo operativo al punto 2.2.2. gli "Accordi con enti locali per promuovere sportelli decentrati territoriali ConciliaWeb" prevedendo come target l'ampliamento degli enti locali aderenti agli accordi.

Rilevato altresì che:

- 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 stesse nelle materie di interesse generale, oltre a promuovere le iniziative necessarie per valorizzare l'attività degli enti associati e 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 proseguire la diffusione nella società civile della cultura della conciliazione, quale strumento di soluzione delle liti e prevenzione dei procedimenti giudiziari e di agevolare la diffusione sul territorio regionale, attraverso le amministrazioni provinciali, di postazioni Conciliaweb.



Ritenuto che:

- per la realizzazione di tale obiettivo si possa rinnovare l'attivazione del 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, tale Accordo quadro 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) successivo perfezionamento di Accordi operativi in attuazione dell'Accordo quadro, che saranno approvati 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.

Richiamati inoltre:

- 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. 7 del d. lgs. n. 33/2023, il cui comma 4 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 all' Accordo in parola:

- che Corecom Emilia -Romagna 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'obbiettivo sopra indicato;
- che per l'ottimale realizzazione delle attività di cui sopra risulta opportuno instaurare una sinergia fra Corecom Emilia-Romagna 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 che 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.

Tenuto conto altresì che Corecom Emilia -Romagna e UPI Emilia -Romagna hanno condiviso di mantenere invariata la modalità di quantificazione del rimborso spese forfettario spettante alle Province aderenti agli Accordi attuativi, che pertanto si ripropone convenendo in euro 19,43 il costo orario lordo di un collaboratore di categoria C, determinando di conseguenza le seguenti ipotesi di rimborso forfettario annuo:

- 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 $19,43 \times 8 \times 52 = 8082,88$).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Dato atto che le spese che si renderanno necessarie per la realizzazione dei progetti concordati in attuazione del presente Accordo, con specifico riguardo al rimborso da parte del Corecom delle spese sostenute dalle Province in relazione alla esecuzione degli Accordi attuativi, troveranno copertura finanziaria sui pertinenti Capitoli del bilancio dell'Assemblea Legislativa regionale, conformemente ed entro i limiti di quanto potrà essere indicato nel prospetto di fabbisogno finanziario allegato alle delibere di approvazione dei Programma annuali di attività del Corecom nel periodo 2024-2026;

Richiamate:

- la determinazione n. 975 del 21 dicembre 2022 “Bilancio finanziario gestionale 2023-2024-2025 della Direzione Generale - Assemblea legislativa”, che assegna ai dirigenti responsabili dei Settori 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;
- la deliberazione dell'Assemblea legislativa n. 114 del 19 dicembre 2022 “Bilancio di previsione finanziario dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2023-2024-2025. (Delibera dell'Ufficio di Presidenza n. 72 del 23 novembre 2022)”;
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 78 del 20 dicembre 2022 “Approvazione del documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione finanziario per gli anni 2023-2024-2025”;
- la determinazione n. 975 del 21 dicembre 2022 “Bilancio finanziario gestionale 2023-2024-2025 della Direzione Generale - Assemblea legislativa”;
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 7 del 19 gennaio 2023 recante: “Aggiornamento del risultato di amministrazione presunto al 31 dicembre 2022, ai sensi del comma 9 art. 42 del D. Lgs n. 118/2011”;
- la delibera dell'Assemblea legislativa 25 luglio 2023, n. 130 recante: “Assestamento – Prima variazione generale al bilancio di previsione dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2023-2024-2025. (Delibera dell'Ufficio di Presidenza n. 42 dell'11 luglio 2023)”;
- la delibera dell'Ufficio di Presidenza 26 luglio 2023, n. 48 recante “Approvazione dell'aggiornamento del documento tecnico di accompagnamento al bilancio in seguito all'assestamento del bilancio di previsione finanziario per gli anni 2023-2024-2025”;
- la determinazione del Direttore generale 27 luglio 2023, n. 583 recante “Bilancio finanziario gestionale assestato della Direzione generale - Assemblea legislativa anni 2023-2024-2025”;



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”;

Richiamati altresì i seguenti atti:

- la deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 75 del 30/11/2022 recante “Documento di pianificazione strategica 2023-2025 della Direzione generale-Assemblea legislativa” che definisce, tra gli altri, gli obiettivi programmatici e strategici di performance dell’Assemblea legislativa;
- la deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 10 del 24/01/2023 recante “Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023-2025 della Direzione Generale - Assemblea legislativa”;

Dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa dalla Responsabile del Settore Diritti dei Cittadini Dr.ssa Rita Filippini

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 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 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 dare atto che alla sottoscrizione del Protocollo di Intesa di cui al punto a) che precede provvederà, in esecuzione della presente deliberazione, il Presidente del Corecom;
- d)** di demandare alla Responsabile del Settore “Diritti dei Cittadini” la approvazione e sottoscrizione degli Accordi attuativi di cui alla precedente lettera b) con facoltà di apportare allo schema di Accordo attuativo

9



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



tutte le precisazioni che si rendessero ulteriormente utili e necessarie, senza alterarne il contenuto sostanziale;

e) di dare atto che le spese che si renderanno necessarie per la realizzazione dei progetti concordati in attuazione del presente Accordo, con specifico riguardo al rimborso da parte del Corecom delle spese sostenute dalle Province in relazione alla esecuzione degli Accordi attuativi, troveranno copertura finanziaria sui pertinenti Capitoli del bilancio dell'Assemblea Legislativa regionale, conformemente ed entro i limiti di quanto potrà essere indicato nel prospetto di fabbisogno finanziario allegato alle delibere di approvazione dei Programma annuali di attività del Corecom nel periodo 2024-2026;

f) 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);

g) 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 n.10 del 24/01/2023 recante "APPROVAZIONE DEL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE (PIAO) "2023-2025) 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) che ha individuato, come obiettivo operativo al punto 2.2.2. gli "Accordi con enti locali per promuovere sportelli decentrati territoriali ConciliaWeb";

h) 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 contenute nella deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 10 del 24/01/2023 recante: "Approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2023-2025 della Direzione generale - Assemblea legislativa".

Firmato digitalmente
Il Segretario
dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente
Il Presidente
dott. Giancarlo Mazzuca



ALLEGATO 1)

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 pro tempore Dr. Giancarlo Mazzuca;

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 Dr. Ing. Andrea Massari;

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 da AGCOM, tra cui quelle concernenti le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, delegate a seguito dell'"Accordo Quadro 2023 "stipulato in data 14 dicembre 2022 a cui ha



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



fatto seguito la Convenzione attuativa Prot. n. 5645 stipulata in data 6 marzo 2023, tra il Presidente di 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, la prima delle quali recentemente modificata con delibera AGCOM 358/2022/ Cons.

Considerato altresì che:

- con propria deliberazione n.205 del 20 dicembre 2020 è stato approvato l'Accordo Quadro di collaborazione istituzionale tra il Corecom e l'Unione delle Province emiliano-romagnole (UPI), finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazioni Conciliaweb presso le Amministrazioni provinciali;

-tale Accordo Quadro è stato perfezionato con atto Prot. n. AL/2020/0027182 in data 23 dicembre 2020, di durata triennale con scadenza in data 23 dicembre 2023;

-l'attuazione dell'Accordo quadro sopracitato ha dato vita ad una proficua collaborazione tra Corecom e UPI Emilia-Romagna da cui è scaturito il perfezionamento di sub-accordi attuativi di collaborazione;

-tali accordi attuativi hanno consentito l'apertura di sportelli territoriali decentrati Conciliaweb che attualmente sono operativi presso le Province di Piacenza, Ravenna e Reggio-Emilia;

- il Corecom ha individuato nell'ambito del suo Programma delle attività per l'anno 2023, di cui alla propria delibera n.38 del 15 settembre 2023 successivamente modificato con proprie deliberazioni n. 58 del 19.12.2022 e n. 33 del 9 maggio 2023, tra i propri obiettivi strategici, declinati 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 quindi 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;
- il confronto avviato con UPI Emilia -Romagna ha dato esito positivo e UPI, con comunicazione conclusiva in data 7 novembre 2023 acquisita la protocollo regionale n.0027020.I, ha manifestato la propria intenzione di sottoscrivere il rinnovo del rapporto, nonché di diffondere e condividere con le Province che ancora non hanno aderito agli accordi attuativi quanto proposto nell'Accordo in parola.

Rilevato che:

-risultano permanere le finalità comuni di pubblico interesse del Corecom Emilia-Romagna e di UPI Emilia-Romagna a diffondere tra le autonomie locali e la società civile la cultura delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica , quali strumenti di soluzione delle liti e prevenzione dei procedimenti giudiziari, con conseguente necessità di avviare e diffondere a livello locale la conoscenza e l'applicazione in concreto delle relative buone prassi amministrative;

-la sottoscrizione del rinnovo dell'Accordo Quadro, attualmente in scadenza, consentirà pertanto a Corecom Emilia-Romagna e a UPI Emilia-Romagna di continuare a perseguire i comuni obiettivi di interesse pubblico, realizzando una cooperazione finalizzata ad agevolare la diffusione nel territorio regionale di postazioni /sportelli " Conciliaweb" (la piattaforma telematica obbligatoria ed esclusiva per le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) nonché della conoscenza delle relative procedure, al fine di migliorare ed ampliare la possibilità di accesso alle stesse, consentendo tra l'altro ai cittadini di ricevere adeguata assistenza a livello locale in merito all'accessibilità ed alla fruibilità della Piattaforma, con particolare riguardo ai cittadini cosiddetti "utenti deboli", ovvero sprovvisti delle strumentazioni idonee e garantire l'accesso e la fruibilità della Piattaforma "Conciliaweb" e/o comunque non in grado di utilizzarla;

- la stessa delibera AGCOM n. 203/18/CONS e sue successive modificazioni, 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 prosecuzione del rapporto con UPI Emilia-Romagna si colloca nell'ambito di quanto disposto dalla delibera dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa n.10 del 24/01/2023 recante "APPROVAZIONE DEL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE (PIAO) "2023-2025) 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) che ha individuato, come obiettivo operativo al punto 2.2.2. gli “Accordi con enti locali per promuovere sportelli decentrati territoriali ConciliaWeb”

Rilevato altresì che:

- 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 stesse nelle materie di interesse generale, oltre a promuovere le iniziative necessarie per valorizzare l’attività degli enti associati e 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 proseguire la diffusione nella società civile della cultura della conciliazione, quale strumento di soluzione delle liti e prevenzione dei procedimenti giudiziari e di agevolare la diffusione sul territorio regionale, attraverso le amministrazioni provinciali, di postazioni Conciliaweb.

Tutto ciò premesso e considerato le Parti concordano quanto segue:

Art. 1. Premesse

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Accordo Quadro.

Art. 2. 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 attuativi 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, di cui allo schema Allegato 1) quale parte integrante e sostanziale del presente Accordo Quadro;

Art. 3. Attività

1. UPI Emilia-Romagna e Corecom definiscono, ai sensi del comma 3 dell'art.2 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. 4. Gratuità dell'Accordo

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

Art. 5. Durata dell'Accordo

1. Il presente Accordo Quadro, di durata triennale, con decorrenza dalla data della sottoscrizione al 31 dicembre 2026.

Art. 6. 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. 7. 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. 8. Referenti

1. Il Corecom indica quale referente responsabile del presente Accordo Quadro la dirigente pro tempore del Settore Diritti dei cittadini, dr.ssa Rita Filippini.



2. UPI Emilia-Romagna indica quale referente responsabile del presente Accordo Quadro la dr.ssa Luana Plessi.

Art. 9. 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

Firmato digitalmente

Il Presidente

Giancarlo Mazzuca

Per UPI Emilia-Romagna

Firmato digitalmente

Il Presidente

Andrea Massari



ALLEGATO 1) parte integrante e sostanziale dell'Accordo quadro ai sensi dell'art. 2 comma 3

**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 _____, a ciò autorizzato ai sensi _____.

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 Prot. n. 5645 sottoscritta in data 6 marzo 2023, tra il Presidente dell'AGCOM, il Presidente della Regione Emilia-Romagna ed il Presidente del Corecom;
- 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 marzo 2023 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, e assunzione dei provvedimenti temporanei, ai sensi degli artt. 3 e ss. del “ Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversia tra utenti e operatori di comunicazioni elettriche o fornitori di servizi di media audio visivi “, di cui alla delibera n.203/18/Cons e s.m.i. ;



- 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, n. 347/18/CONS e infine la delibera n. 358/2022/ Cons;

Considerato altresì che:

- il Corecom ha individuato nell'ambito del suo Programma delle attività per l'anno 2023, di cui alla propria delibera n.38 del 15 settembre 2023 successivamente modificato con proprie deliberazioni n. 58 del 19.12.2022 e n. 33 del 9 maggio 2023, tra i propri obiettivi strategici, declinati 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 quindi 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;
- le spese che si renderanno necessarie per la realizzazione dei progetti concordati in attuazione del presente Accordo, con specifico riguardo al rimborso da parte del Corecom delle spese sostenute per realizzare le attività concordate troveranno copertura finanziaria sui pertinenti capitoli di Bilancio dell'Assemblea Legislativa regionale per le annualità 2024-2026 conformemente ed entro i limiti di quanto indicato nei prospetti di fabbisogno finanziario allegati alle delibere di approvazione dei programmi annuali di attività del Corecom dal 2024 al 2026;
- 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.10 del 24/01/2023 recante "Approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2023-2025 della Direzione Generale dell'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 2.2.2. gli "Accordi con enti locali per promuovere sportelli decentrati territoriali ConciliaWeb";

- 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 _____ per il rafforzamento della tutela dei diritti dei cittadini attraverso la realizzazione di sportelli decentrati territoriali per l'attività di informazione e supporto ai cittadini nell'utilizzo della piattaforma ConciliaWeb, per la risoluzione on line delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telefonia.

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

Art. 3

(Attività ed impegni reciproci)

1. La Provincia di _____, 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 al supporto nello 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 _____ per lo svolgimento dei servizi previsti dal presente accordo, tranne nel caso in cui si tratti di rinnovo di accordo già sottoscritto;

b) a progettare e coordinare iniziative di comunicazione per la divulgazione del servizio alla cittadinanza;

Art. 4

(Responsabili dell'attività)

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

Art. 5

(Rimborso spese)

1. In relazione alla esecuzione delle attività di cui al progetto di collaborazione, è riconosciuta alla Provincia di _____, 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 _____.

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, sempre che si tratti di rapporti di nuova stipulazione con Amministrazioni Provinciali che sottoscrivono per la prima volta un Accordo attuativo per l'apertura di sportello Conciliaweb. Tale rimborso non riguarda il rinnovo/prosecuzione di Accordi attuativi sorti in vigenza dell'Accordo Quadro stipulato tra Corecom e UPI Emilia-Romagna Prot.n.AL/2020/0027182.
4. La liquidazione avverrà annualmente, secondo le disposizioni contabili stabilite dall'Amministrazione regionale e previa presentazione, da parte della provincia di _____, di una relazione annuale che dovrà pervenire entro e non oltre il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento, con l'indicazione dei costi sostenuti.

Art. 6

(Durata)

1. Il presente Accordo decorre dalla data di sottoscrizione fino al 31.12.2026 per un rimborso spese complessivo di euro _____ tenuto altresì conto di quanto previsto al precedente art. 5, comma 1.
2. L'accordo potrà essere rinnovato / prorogato previo accordo scritto fra le Parti, da comunicare almeno tre mesi prima della data di scadenza.

Art. 7

(Designazione quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016)

1. La Provincia effettua trattamenti di dati personali di titolarità dell'Assemblea legislativa, ed è pertanto designata quale Responsabile del trattamento ai sensi e per gli effetti dell'articolo 28 del Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679.
2. I trattamenti di dati personali da parte del Responsabile sono disciplinati dalla normativa vigente e dall'Accordo di cui all'Allegato A) al presente Accordo, sottoscritto da entrambe le parti per formarne parte integrante e sostanziale.



3. Le spese eventualmente necessarie per garantire il rispetto della normativa vigente e delle disposizioni di cui all'Accordo sono a carico del Responsabile del trattamento.

Art. 8

(Sicurezza e riservatezza)

1. La Provincia ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli necessari all'esecuzione dell'Accordo di collaborazione e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Assemblea legislativa.

2. L'obbligo di cui al comma 1 sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione dell'Accordo di collaborazione, ad eccezione dei dati che siano o divengano di pubblico dominio.

3. La Provincia è responsabile per l'esatta osservanza, da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subcontraenti e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di cui ai commi 1 e 2 e ne risponde nei confronti dell'Assemblea legislativa.

4. La Provincia può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nello svolgimento delle prestazioni affidate, solo previa autorizzazione dell'Assemblea legislativa.

5. L'Assemblea legislativa potrà effettuare ogni operazione di auditing relativa alle procedure adottate in materia di sicurezza e riservatezza in esecuzione del presente contratto.

Art. 9

(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 per qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti.



4. Il presente accordo è esente dall'imposta di bollo e dall'imposta di registro.

Quanto sopra è letto, approvato e sottoscritto dalle Parti.

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

Per il Corecom Emilia-Romagna

Firmato digitalmente

Per La Provincia di _____

Firmato digitalmente



Allegato A), parte integrante, all'Accordo di collaborazione stipulato tra il CORECOM Emilia-Romagna e l'Amministrazione provinciale di _____ per lo sportello provinciale di supporto ai cittadini nell'accesso al "ConciliaWeb"

Accordo per il trattamento di dati personali

Il presente Accordo costituisce allegato parte integrante dell'Accordo di collaborazione stipulato tra il CORECOM Emilia-Romagna (di seguito: "Corecom") e l'Amministrazione provinciale di _____ (di seguito anche "Parti"), che viene designata Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 (di seguito: GDPR), in quanto presenta garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo tale che il trattamento rispetti i requisiti previsti dalle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali e assicuri la tutela degli interessati. Il Responsabile è tenuto a comunicare all'Assemblea legislativa eventuali situazioni sopravvenute che, per il mutare delle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico o per qualsiasi altra ragione, possano incidere sulla propria idoneità allo svolgimento dell'incarico.

In particolare, il trattamento dei dati personali è così individuato:

- Oggetto: supporto e facilitazione ai cittadini utenti di servizi di telefonia nell'accesso alla piattaforma ConciliaWeb;
- Durata: sino alla scadenza dell'Accordo di collaborazione;
- Finalità del trattamento: semplificare per i cittadini l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb al fine di diffonderne la conoscenza e consentire l'esercizio dei loro diritti;
- Natura di dati personali trattati: dati comuni;
- Categorie di interessati: cittadini

Le Parti convengono quanto segue

1. Definizioni e disposizioni applicabili

1. Ai fini del presente Accordo si applicano le definizioni e le disposizioni di cui al GDPR, la normativa statale e regionale in materia di protezione dei dati personali, nonché i provvedimenti e le decisioni del Garante per la protezione dei dati personali.

2. Modalità di trattamento dei dati e istruzioni

1. Relativamente ai dati personali che tratta per conto dell'Assemblea legislativa, il Responsabile:

- a) tratta tali dati nel rispetto dei principi di necessità, proporzionalità, pertinenza e non eccedenza, in modo lecito e secondo correttezza, solo ai fini dell'esecuzione dell'Accordo di collaborazione e nel rispetto delle istruzioni fornite dall'Assemblea legislativa con il presente accordo;
- b) non trasferisce i dati personali a soggetti terzi, se non nel rispetto delle condizioni di liceità indicate dall'Assemblea legislativa e nel presente Accordo;
- c) non tratta o utilizza i dati personali per finalità diverse da quelle per le quali è designato Responsabile del trattamento;
- d) prima di iniziare ogni trattamento e in qualsiasi altro momento, informa l'Assemblea legislativa se, a proprio parere, una qualsiasi istruzione fornita dalla stessa Assemblea si ponga in violazione delle disposizioni di cui all'articolo 1.

2. Il Responsabile si obbliga a adottare procedure idonee a garantire:

- a) il rispetto dei diritti e delle richieste formulate dagli interessati all'Assemblea legislativa relativamente ai loro dati personali;
- b) l'aggiornamento, la modifica e la correzione, su richiesta dell'Assemblea legislativa, dei dati personali di ogni interessato;
- c) la cancellazione o il blocco dell'accesso ai dati personali a richiesta dell'Assemblea legislativa;
- d) il diritto degli interessati alla limitazione di trattamento, su richiesta dell'Assemblea legislativa.

3. Nella disciplina delle procedure di cui al comma 2, il Responsabile si obbliga a conformarsi alle istruzioni eventualmente fornite dall'Assemblea legislativa.



4. Il Responsabile del trattamento deve garantire e fornire all'Assemblea legislativa la cooperazione, l'assistenza e le informazioni necessarie per adempiere agli obblighi previsti dalle disposizioni di cui all'articolo 1.

5. Ai sensi dell'art. 30 del GDPR, il Responsabile del trattamento deve compilare e rendere disponibile a richiesta dell'Assemblea un registro dei trattamenti dati personali.

6. Il Responsabile del trattamento assicura la massima collaborazione anche al fine dell'esperimento delle valutazioni di impatto ex art. 35 del GDPR.

3. Misure di sicurezza

1. Il Responsabile del trattamento deve adottare e mantenere appropriate misure di sicurezza, sia tecniche che organizzative, per proteggere i dati personali da eventuali distruzioni o perdite di natura illecita o accidentale, da danni, alterazioni, divulgazioni o accessi non autorizzati.

2. Il Responsabile del trattamento deve adottare misure tecniche ed organizzative adeguate a salvaguardare la sicurezza dei dati, al fine di prevenire l'intercettazione di comunicazioni o l'accesso non autorizzato a qualsiasi dato personale.

3. Al fine di garantire l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate affinché il trattamento soddisfi i requisiti previsti dal GDPR, ai sensi degli artt. 28, paragrafo 1, e 32 dello stesso, il Responsabile si impegna a conformarsi alle "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni" individuate da AGID con la circolare 18 aprile 2017, n. 2 (G.U. n. 103 del 5 maggio 2017), tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

4. Il Responsabile del trattamento dà esecuzione all'Accordo di collaborazione in aderenza alle policy dell'Assemblea in materia di privacy e sicurezza informatica, reperibili nella sezione privacy del sito istituzionale dell'Assemblea legislativa; con la sottoscrizione del presente accordo il responsabile dichiara di averne preso visione.

4. Analisi dei rischi, privacy by design e privacy by default

Tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del trattamento dei dati, il Responsabile si impegna:

a) ad assicurare massima cooperazione e assistenza all'Assemblea legislativa per l'implementazione delle azioni di mitigazione predisposte dalla stessa Assemblea per affrontare eventuali rischi identificati ad esito di apposita analisi;

b) ad adottare, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, ogni misura tecnica ed organizzativa che l'Assemblea riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dei dati e a tutelare i diritti degli interessati;

c) a trattare, per impostazione predefinita, esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, garantendo in particolare che non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica;

d) a dare esecuzione all'Accordo di collaborazione in aderenza alle policy di privacy by design e by default adottate dall'Assemblea e specificatamente comunicate.

5. Soggetti autorizzati ad effettuare i trattamenti - Designazione

1. Il Responsabile del trattamento garantisce competenze ed affidabilità dei propri dipendenti e collaboratori autorizzati al trattamento dei dati personali (di seguito: "incaricati") effettuati per conto dell'Assemblea legislativa.

2. Il Responsabile garantisce altresì che gli incaricati abbiano ricevuto adeguata formazione in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica.

3. Il Responsabile, con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali, non può imporre ai propri incaricati obblighi di riservatezza meno onerosi di quelli previsti nell'Accordo di collaborazione. In ogni caso, risponde direttamente per qualsiasi divulgazione di dati personali effettuata dai propri incaricati, in violazione dell'Accordo di collaborazione, del presente Accordo e delle disposizioni di cui all'articolo 1.

6. Sub-responsabili del trattamento di dati personali



1. Nel corso dell'esecuzione dell'Accordo di collaborazione, il Responsabile è autorizzato, sin d'ora, a designare altri responsabili del trattamento ("Sub-responsabili"), previa informazione all'Assemblea legislativa, stipulando con gli stessi un Accordo ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 4, del GDPR, che preveda condizioni vincolanti in materia di trattamento dei dati personali non meno onerose di quelle contenute nel presente Accordo. In particolare, nell'ambito dell'Accordo tra Responsabile e Sub-responsabili è posto in capo a questi ultimi l'obbligo di consentire all'Assemblea legislativa di esercitare l'attività di vigilanza di cui all'articolo 9.

2. Nell'Accordo di cui al comma 1, il Sub-responsabile si obbliga a stipulare con l'Assemblea legislativa, su richiesta della stessa, un Accordo per il trattamento di dati che, salvo ulteriori e specifiche previsioni, preveda gli stessi contenuti di cui al presente Accordo.

3. Qualora il Sub-responsabile non adempia ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile conserva nei confronti dell'Assemblea legislativa la responsabilità dell'adempimento degli stessi.

7. Trattamento dei dati personali fuori dell'Unione Europea

1. L'Assemblea legislativa non autorizza il trasferimento dei dati personali oggetto di trattamento al di fuori dell'Unione Europea.

8. Cancellazione dei dati personali

1. Il Responsabile provvede, su richiesta dell'Assemblea legislativa, alla restituzione o alla cancellazione dei dati personali trattati alla cessazione dell'Accordo di collaborazione, in qualsiasi circostanza in cui sia richiesto dall'Assemblea o, in ogni caso, al termine del periodo di conservazione dei dati stessi.

9. Vigilanza

1. Il Responsabile si rende disponibile a specifiche attività di revisione ed ispezione in tema di privacy e sicurezza informatica da parte dell'Assemblea legislativa.

2. Il Responsabile consente all'Assemblea l'accesso ai propri locali, ai computer, ai sistemi informativi, agli atti, ai documenti e a qualsiasi altro supporto fisico o informatico, al fine di verificare il rispetto degli obblighi derivanti dall'Accordo di collaborazione, dal presente Accordo e dalle disposizioni di cui all'articolo 1.

3. L'esperimento di tali verifiche non può avere ad oggetto dati di terze parti, né informazioni sottoposte ad obblighi di riservatezza sulla base della normativa vigente.

4. Le verifiche previste dal presente articolo possono essere esperite dall'Assemblea legislativa anche richiedendo al Responsabile di attestare la conformità della propria organizzazione agli obblighi derivanti dal presente Accordo e dalle disposizioni di cui all'articolo 1.

10. Indagini dell'Autorità e reclami

1. Nei limiti delle disposizioni di cui all'articolo 1, il Responsabile o il Sub-responsabile informa tempestivamente l'Assemblea legislativa:

a) delle richieste o delle comunicazioni del Garante per la protezione dei dati personali o delle forze dell'ordine;

b) delle istanze ricevute da soggetti interessati.

2. Il Responsabile fornisce gratuitamente la necessaria assistenza all'Assemblea legislativa per garantire che la stessa possa rispondere a tali richieste, istanze o comunicazioni nei termini previsti.

11. Violazione dei dati personali (data breach) e obblighi di notifica

1. Il Responsabile, in virtù di quanto previsto dall'art. 33 del GDPR, deve comunicare, a mezzo di posta elettronica certificata, all'Assemblea legislativa, tempestivamente e comunque non oltre 24 (ventiquattro) ore da quando ne abbia avuto notizia, qualsiasi violazione di sicurezza che abbia comportato accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, ivi incluse quelle che abbiano riguardato i Sub-responsabili. Fermo restando quanto previsto dall'art. 33, paragrafo 3, del GDPR, tale comunicazione deve contenere ogni altra informazione utile alla gestione del data breach.

2. Il Responsabile deve fornire il supporto necessario all'Assemblea legislativa ai fini delle indagini e delle valutazioni in ordine alla violazione di dati, anche al fine di individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi della stessa, conformemente ai suoi obblighi e, d'intesa con l'Assemblea, per svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. Il Responsabile non può rilasciare alcuna



dichiarazione pubblica, né pubblicare alcun comunicato stampa riguardante eventuali data breach o violazioni di trattamento senza il previo consenso scritto dell'Assemblea.

12. Responsabilità e manleve

1. Il Responsabile tiene indenne e manleva l'Assemblea legislativa da ogni perdita, costo, sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura derivante o in connessione con una qualsiasi violazione delle disposizioni di cui al presente Accordo commessa dal Responsabile o dai Sub-responsabili.

2. Nel caso in cui emergano violazioni del presente Accordo o delle disposizioni di cui all'articolo 1, il CORECOM può risolvere l'Accordo di collaborazione.

3. A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente Accordo, il Responsabile:

- a) avverte, tempestivamente ed in forma scritta, l'Assemblea legislativa;
- b) non fornisce dettagli al reclamante senza la previa intesa con l'Assemblea legislativa;
- c) non transige la controversia senza il previo consenso scritto dell'Assemblea;
- d) fornisce all'Assemblea l'assistenza necessaria alla gestione del reclamo.

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.

Per la Provincia di _____

Firmato digitalmente

Per il Corecom Emilia-Romagna

Firmato digitalmente

