

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE ex art. 15 della Legge 241/90 TRA CORECOM EMILIA-ROMAGNA
E amministrazione provinciale di Ravenna**

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 Ravenna con sede in Ravenna rappresentato nel presente atto dal Dirigente del Settore Risorse finanziari, Umane e Reti, Dott.ssa Bassani Silva, delegata alla sottoscrizione del presente Accordo con delibera del Consiglio provinciale n. _____ del _____

Premesso che

- la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 disciplina l'“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)”, in attuazione della legge n. 249 del 1997 che ha istituito l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) con competenze relative all'intero sistema delle comunicazioni; il Corecom è titolare, a livello regionale, di funzioni di governo, garanzia e controllo in tema di comunicazioni; esercita altresì funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), stabilite dalla Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni AGCOM, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna e dal Presidente del Corecom Emilia-Romagna;
- le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche sono disciplinate, in attuazione della legge 249 del 1997, da regolamenti di AGCOM;
- in particolare, la citata Convenzione, per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni

sottoscritta nel dicembre 2017 all'art. 5 comma 1 lettera d), ha attribuito al Corecom l'esercizio delle funzioni delegate riguardanti lo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie fra ente gestore del servizio di comunicazioni elettroniche ed utenti, ai sensi del Capo II della delibera Agcom n. 173/07/CONS, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", delegate al Corecom Emilia-Romagna;

- i cittadini utenti di servizi di telefonia che abbiano controversie con i gestori dei servizi, prima di adire l'autorità giudiziaria, devono esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Corecom; nell'esercizio di tali funzioni, il Corecom ha potuto favorire accordi in conciliazione tra operatori ed utenti che hanno consentito a questi ultimi il riconoscimento di indennizzi o il rimborso di costi indebitamente versati, fruendo di un servizio del tutto gratuito, ma ancora poco conosciuto a livello territoriale;

- con l'entrata in funzione, il 23 luglio 2018, della nuova piattaforma centralizzata AGCOM, denominata ConciliaWeb, le procedure di gestione delle controversie sono state completamente informatizzate ed è entrata in vigore una nuova disciplina contenuta nei Regolamenti approvati con delibere AGCOM n. 203/18/CONS (subentrata alla delibera n. 173/07/CONS), n. 339/18/CONS e infine n. 347/18/CONS recante, quest'ultima, i nuovi "indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche";

Considerato altresì che:

- Il Corecom ha individuato, con delibera n. 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 Ravenna 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;

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 Ravenna 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.

Art. 3

(Attività ed impegni reciproci)

1. La Provincia di Ravenna, 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
 - 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 2 giorni a settimana nei seguenti giorni e nei seguenti orari:

martedì dalle ore 10 alle ore 12

giovedì dalle ore 15 alle ore 17;

d) a garantire la presenza in servizio dei dipendenti individuati nei giorni e negli orari convenuti per lo svolgimento dei servizi;

e) a garantire l'intervento di un tecnico informatico nei giorni e negli orari di svolgimento del servizio, al fine di risolvere eventuali guasti o malfunzionamenti della strumentazione;

f) 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 Ravenna 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 Ravenna una postazione comprendente un PC con apparato audio e video

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 Ravenna sarà la dott.ssa Fagioli Roberta.

Art. 5

Rimborso spese

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

Provincia di Ravenna, 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 massima pari ad euro 3.000. L'importo liquidato verrà parametrato in base alla effettiva apertura dello sportello.

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 Ravenna, di una relazione annuale che dovrà pervenire entro e non oltre il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento, 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 massimo di euro 5500 tenuto altresì conto di quanto previsto al precedente Art. 5 comma 1 .
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

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, sottoscritto da entrambe le parti.
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.
4. Il presente accordo è esente dall'imposta di bollo e dall'imposta di registro, ai sensi della Tabella All. B del DPR 462/1972 e successive modificazioni.

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
TOTALE"A"	€ 20.149,68	
B-Oneri aggiuntivi		
tredicesima mensilità	€ 1.633,34	
TOTALE"B"	€ 1.633,34	
C-Oneri previd.e assist.		
Inps (30,08%)	€ 6.552,33	
Inail (0,5%)	€ 108,92	
Fondo formazione (4%)	€ 871,32	
Ente bilaterale (0,2%)	€ 43,57	
TOTALE"C"	€ 7.576,13	
D- T.F.R. e varie		
trattamento fine rapporto	€ 1.613,56	
TOTALE"D"	€ 1.613,56	
E- TOTALE COSTO ANNUO	€ 30.972,71	
COSTO MENSILE (E / 12)	€ 2.581,06	
COSTO ORARIO (E / ore mediamente lavorate)	€ 19,43	

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