

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE ex art. 15 della Legge n. 241/90 TRA CORECOM EMILIA-ROMAGNA E
AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI REGGIO EMILIA**

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. Gino Passarini, delegato alla sottoscrizione del presente Accordo con delibera del Corecom n. 75 del 06 dicembre 2023;

e

l'Amministrazione provinciale di Reggio Emilia con sede in Reggio Emilia, rappresentata nel presente atto dalla Dott.ssa Anna Lisa Garuti, in qualità di Dirigente ad interim del Servizio Affari generali ai sensi del Decreto del Presidente della Provincia n. 104 del 30/05/2024, autorizzata alla sottoscrizione del presente accordo con Decreto del Presidente 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 prot. n. 5645 sottoscritta in data 06 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 controversie tra utenti e operatori di

comunicazioni elettriche o fornitori di servizi di media audio visivi”, di cui alla delibera AGCOM 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, n. 358/22/CONS, e infine la delibera n. 194/23/CONS;

Considerato altresì che:

- il Corecom ha individuato nell'ambito del suo Programma delle attività per l'anno 2025, di cui alla propria delibera n. 41 del 12 settembre 2024 successivamente modificata con delibera n. 13 del 20 maggio 2025, tra i propri obiettivi strategici, declinati al punto 2.1., quello della “Gestione Accordi di collaborazione con le Amministrazioni locali dell'Emilia-Romagna per la diffusione del servizio ConciliaWeb a tutela degli “utenti deboli” nell'ambito del quale si è precisato che proseguirà l'attività di gestione e del rinnovo degli accordi di collaborazione per l'apertura degli sportelli decentrati ConciliaWeb tra i quali rientra anche l'Accordo Quadro perfezionato con UPI Emilia-Romagna e i conseguenti Accordi di collaborazione perfezionati con le Amministrazioni provinciali;

- il Corecom intende quindi proseguire nella linea di promozione dei servizi decentrati, con l'obiettivo di attivare, possibilmente 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 l'annualità 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 2025 al 2027;

- 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;
- il Corecom Emilia-Romagna e la Provincia di Reggio Emilia 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 n. 241/90, disciplina il rapporto di collaborazione tra il Corecom Emilia-Romagna e la Provincia di Reggio Emilia, 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 Reggio Emilia, 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) all'apertura al pubblico della postazione attrezzata per accedere al servizio ConciliaWeb con l'assistenza del personale provinciale che sarà assicurata per un giorno a settimana per almeno quattro ore al giorno;
- 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 Reggio Emilia 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 la dott.ssa Paola Gualandi, mentre il responsabile per la Provincia di Reggio Emilia sarà la Dott.ssa Anna Lisa Garuti.

Art. 5

(Rimborso spese)

1. In relazione alla esecuzione delle attività di cui al progetto di collaborazione, è riconosciuta alla Provincia di Reggio Emilia, 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 3.000,00.

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 1.000,00 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 Reggio Emilia, 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 del 01 gennaio 2026 fino al 31 dicembre 2026 per un rimborso spese complessivo massimo di Euro 3.000,00 tenuto altresì conto di quanto previsto al precedente art. 5, comma 1.
2. L'Accordo potrà essere prorogato/rinnovato alla scadenza di cui al comma 1 su richiesta di ciascuna delle Parti entro tre mesi dalla scadenza e previo consenso dell'altra, nonché a seguito del rinnovo/proroga dell'Accordo Quadro tra UPI Emilia-Romagna e Corecom Emilia-Romagna.

Art. 7

(Trattamento dati)

1. La Provincia di Reggio Emilia nello svolgimento delle attività oggetto del presente Accordo di collaborazione tratta dati di titolarità di AGCOM, per i quali il Corecom Emilia-Romagna è stato nominato Responsabile del trattamento con atto Prot. 13/07/2023.0017740. E.
2. La Provincia di Reggio Emilia deve trattare i dati personali nel rispetto del diritto applicabile dell'Unione europea, internazionale e nazionale in materia di protezione dei dati (in particolare del regolamento (UE) 2016/679). Deve garantire che i dati personali siano:
 - trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti degli interessati;
 - raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finalità;
 - adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati;
 - esatti e, se necessario, aggiornati;
 - conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati;
 - trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza.
3. La Provincia di Reggio Emilia ha altresì 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

utilizzo 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 del Corecom Emilia -Romagna.

4. L'obbligo di cui al comma 3 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.

5. La Provincia di Reggio Emilia può concedere al proprio personale l'accesso ai dati personali strettamente necessari ai fini dell'attuazione, della gestione e del monitoraggio dell'Accordo. E' 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 2, 3 e 4 e ne risponde nei confronti del Corecom Emilia -Romagna.

6. La Provincia di Reggio Emilia può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nello svolgimento delle prestazioni affidate, solo previa autorizzazione del Corecom Emilia -Romagna.

7. Il Corecom Emilia-Romagna potrà effettuare ogni operazione di auditing relativa alle procedure adottate in materia di sicurezza, riservatezza e trattamento dei dati personali in esecuzione del presente Accordo di collaborazione.

Art. 8

(Risoluzione delle controversie)

1. Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le Parti in relazione all'interpretazione o all'esecuzione del contenuto del presente Accordo, che non sia possibile definire in via amichevole, sarà competente in via esclusiva il Foro di Bologna – previo tentativo preliminare di mediazione presso organismo di mediazione scelto congiuntamente dalle parti ed iscritto nel Registro degli organismi deputati a gestire tentativi di conciliazione del Ministero della Giustizia.

2. Al fine del presente Accordo Quadro, ciascuna delle Parti è domiciliata presso la propria sede legale indicata in epigrafe.

Art. 9

(Disposizioni finali)

1. Il presente Accordo è redatto nel rispetto delle disposizioni normative vigenti. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Accordo, si fa rinvio alle disposizioni del Codice civile ed alla normativa vigente in materia.
2. Il presente Accordo è sottoscritto con firma digitale, nel rispetto di quanto statuito dall'art. 15, comma 2 bis, della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii., ed è trasmesso tramite Posta Elettronica Certificata.
3. Il presente atto, redatto sotto forma di scrittura privata, sarà registrato solo in caso d'uso, ai sensi del D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131, a cura e spese della parte richiedente. Il presente accordo è esente da bollo, ai sensi dell'art. 16 della Tabella Allegato B al D.P.R. n. 642/1972, come modificato dal D.P.R. n. 995/1982.

Per il Corecom Emilia-Romagna

Il Responsabile del Settore Diritti dei Cittadini

Firmato digitalmente

Dott. Gino Passarini

Per la Provincia di Reggio Emilia

Il Dirigente *ad interim* del Servizio Affari Generali

Firmato digitalmente

Dott.ssa Anna Lisa Garuti