



DECRETO DEL PRESIDENTE N. 54 DEL 15/04/2021

OGGETTO

ADESIONE ALL'ACCORDO DI COLLABORAZIONE TRA CO.RE.COM. EMILIA ROMAGNA E PROVINCIA DI REGGIO EMILIA PER L'ATTIVAZIONE DI SPORTELLI DECENTRATI TERRITORIALI A SUPPORTO DEL CITTADINO IN MATERIA DI CONTROVERSIE CON GESTORI DI SERVIZI DI TELEFONIA.

IL PRESIDENTE

Premesso che:

- la LR 30 gennaio 2001, n. 1 disciplina l'“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)”, in attuazione della L 249/1997 che ha istituito l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) con competenze relative all'intero sistema delle comunicazioni;
- il CO.RE.COM. è titolare, a livello regionale, di funzioni di governo, garanzia e controllo in tema di comunicazioni; esercitando 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 CO.RE.COM. 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;

Premesso altresì che, in attuazione alla sopra citata Convenzione, per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni, all'art. 5 comma 1 lettera d), si attribuisce al CO.RE.COM. 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 CO.RE.COM. Emilia-Romagna;

Preso atto inoltre che i cittadini utenti di servizi di telefonia che abbiano controversie con i gestori degli stessi, prima di adire l'autorità giudiziaria, devono esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al CO.RE.COM. poiché lo stesso, nell'esercizio delle proprie funzioni, 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;

Valutato, con l'entrata in funzione il 23 luglio 2018 della nuova piattaforma centralizzata AGCOM denominata *ConciliaWeb*, l'opportunità di gestire le procedure delle controversie in modalità completamente informatizzata, anche grazie all'entrata in vigore di 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 CO.RE.COM.:

- ha individuato, con delibera n. 133 del 14 settembre 2020 di approvazione del "Programma di attività per l'anno 2021", tra i propri obiettivi 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";
- 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;
- con propria deliberazione ha previsto di stanziare nel triennio 2021-2023 risorse per finanziare gli accordi relativi all'istituzione ed estensione degli sportelli decentrati presso le amministrazioni locali;

Valutato, in attuazione della sopra citata deliberazione e ai sensi e per gli effetti dell'art 15 della Legge 241/90, che è necessario disciplinare il rapporto di collaborazione tra il CO.RE.COM e la Provincia di Reggio Emilia attraverso la stipula di un accordo 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;

Atteso che il servizio presso gli sportelli decentrati consisterà 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;

Valutato che la Provincia di Reggio Emilia ritiene imprescindibile garantire condizioni di accesso ai servizi e modi di fruizione equi e appropriati, rispettosi cioè delle differenti condizioni individuali anche attraverso l'attivazione di questo sportello che sarà di supporto a tutti quei cittadini che non possiedono sufficienti conoscenze o strumentazioni informatiche e che hanno quindi bisogno di un aiuto per intraprendere una controversia con i gestori di telefonia mobile e fissa e con gli operatori delle Pay-Tv, favorendo così un servizio dedicato agli utenti più deboli e garantendone i diritti di cittadinanza digitale;

Considerato che la Provincia di Reggio Emilia, nell'ambito delle proprie competenze e per addivenire agli impegni sanciti dall'accordo:

- individuerà uno spazio adeguato all'accoglienza degli utenti, dotato delle infrastrutture tecniche necessarie all'installazione e al funzionamento della postazione di lavoro fornita dal CO.RE.COM Emilia-Romagna in comodato d'uso gratuito e individuerà nella propria organizzazione uno/a o più dipendenti da destinare alle attività di accoglienza agli utenti, di custodia e supervisione della strumentazione oltre che di supporto e assistenza agli utenti nelle attività previste per la corretta fruizione del servizio;
- garantirà l'apertura al pubblico della postazione attrezzata per accedere al servizio *ConciliaWeb* con l'assistenza del personale provinciale per un giorno a settimana per n. 4 (quattro) ore, garantendo la presenza in servizio dei dipendenti individuati nei giorni e negli orari convenuti per lo svolgimento dello stesso;
- garantirà 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;

- darà adeguata informazione del servizio all'utenza tramite i diversi canali di comunicazione istituzionali dell'Ente.;
- invierà al CO.RE.COM Emilia-Romagna la relazione annuale per la rendicontazione delle spese sostenute;

Considerato che, tutto ciò premesso, si rende necessaria la stipula di un apposito Accordo, al fine di regolare tra le parti i rapporti per la realizzazione del servizio di assistenza gratuita e di conciliazione per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telecomunicazione;

Ritenuto di approvare lo schema di Accordo tra CO.RE.COM Emilia-Romagna e la Provincia di Reggio Emilia, allegato al presente atto quale sua parte integrante e sostanziale (Allegato 1) e lo schema di accordo per il trattamento dei dati personali (Allegato 2) con validità dalla data di sottoscrizione fino al 31/12/2022;

Visto l'art. 1, comma 55, della legge 7 aprile 2014, n. 56, "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni", che indica come organi della Provincia: il Presidente, il Consiglio provinciale e l'Assemblea dei sindaci;

Atteso che la Giunta provinciale non è più compresa fra gli organi della Provincia e pertanto si ritiene che il presente provvedimento, non rientrando tra gli atti di indirizzo e di controllo di competenza dell'organo consiliare, sia da attribuire alla competenza del Presidente;

Visti i pareri favorevolmente espressi dal Dirigente del Servizio Affari Generali e dal Dirigente del Servizio Bilancio, in ordine rispettivamente alla regolarità tecnica e alla regolarità contabile del presente atto;

DECRETA

- di approvare lo schema di Accordo tra CO.RE.COM Emilia-Romagna e la Provincia di Reggio Emilia, allegato al presente atto quale sua parte integrante e sostanziale, per la realizzazione del servizio di assistenza gratuita e di conciliazione per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telecomunicazione a decorrere dalla data di sottoscrizione fino al 31.12.2022;
- di delegare il Dott. Tirabassi Alfredo Luigi, in qualità di Segretario Generale della Provincia di Reggio Emilia alla sottoscrizione dell'Accordo in parola, con la facoltà di apportare le eventuali modifiche di carattere non sostanziale che si rendessero necessarie in sede di sottoscrizione dello stesso;
- di dare atto che:
 - non sono previsti oneri a carico della Provincia di Reggio Emilia;
 - il presente decreto è esecutivo dalla sua sottoscrizione;
 - di disporre la pubblicazione del presente Decreto.

ALLEGATI:

- 1) schema di Accordo per attivazione sportello provinciale;
- 2) allegato all'Accordo - trattamento di dati personali;
- parere di regolarità tecnica;
- parere di regolarità contabile.

Reggio Emilia, lì 15/04/2021

IL PRESIDENTE
F.to ZANNI GIORGIO

Documento sottoscritto con modalità digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005.

(da sottoscrivere in caso di stampa)

Si attesta che la presente copia, composta di n. ... fogli, è conforme in tutte le sue componenti al corrispondente atto originale firmato digitalmente conservato agli atti con n del

Reggio Emilia, lì.....Qualifica e firma

ACCORDO DI COLLABORAZIONE ex art. 15 della Legge 241/90 TRA CO.RE.COM. EMILIA-ROMAGNA E PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

Il CO.RE.COM. Emilia-Romagna (di seguito: CO.RE.COM.), 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 CO.RE.COM. n. _____ del _____

e

l'Amministrazione provinciale di Reggio Emilia con sede in Corso Garibaldi, 59 Reggio Emilia rappresentata nel presente atto dal Segretario Generale, Dott. Alfredo Luigi Tirabassi

Premesso che

- la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 disciplina l'“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)”, 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 CO.RE.COM. 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 CO.RE.COM. 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 CO.RE.COM. 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 CO.RE.COM. 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 CO.RE.COM.; nell'esercizio di tali funzioni, il CO.RE.COM. 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 CO.RE.COM. 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 CO.RE.COM. 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 CO.RE.COM. 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 CO.RE.COM. 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;
- la Provincia di Reggio Emilia ritiene imprescindibile garantire condizioni di accesso ai servizi e modi di fruizione equi e appropriati, rispettosi cioè delle differenti condizioni individuali anche attraverso l’attivazione di questo sportello che sarà di supporto a tutti quei cittadini che non possiedono sufficienti conoscenze o strumentazioni informatiche e che hanno quindi bisogno di un aiuto per intraprendere una controversia con i gestori di telefonia

mobile e fissa e con gli operatori delle Pay-Tv, favorendo così un servizio dedicato agli utenti più deboli e garantendone i diritti di cittadinanza digitale.

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 CO.RE.COM. 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.

Art. 3

(Attività ed impegni reciproci)

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

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 CO.RE.COM Emilia Romagna in comodato 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 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 garantire l'intervento di un tecnico informatico nei giorni e negli orari di svolgimento dei servizi, al fine di risolvere eventuali guasti o malfunzionamenti della strumentazione;

f) dare adeguata informazione del servizio all'utenza.

2. Il CO.RE.COM., 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;
- b) a progettare e coordinare iniziative di comunicazione per la divulgazione del servizio alla cittadinanza;
- c) a fornire in comodato gratuito all'Amministrazione provinciale di Reggio Emilia una postazione comprendente un PC con apparato audio e video.

Art. 4

Responsabili dell'attività

1. Il responsabile dell'attività, per il CO.RE.COM. sarà il/la Dott. XXXXXXX, mentre il responsabile per la Provincia di Reggio Emilia sarà il Dott. Tirabassi Alfredo Luigi, Segretario Generale

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 XXXX. L'importo liquidato verrà parametrato in base ai mesi di 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 xxx, di una relazione annuale che dovrà pervenire entro e non oltre il 31 dicembre di ogni anno con indicazione dei costi sostenuti.

Art. 6

Durata

1. Il presente Accordo decorre dalla data di sottoscrizione fino al 31.12.2022 per un rimborso spese complessivo massimo di euro XXXX 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.

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.

Allegato all'Accordo di collaborazione stipulato tra CORECOM Emilia-Romagna e Provincia di Reggio Emilia 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 CORECOM Emilia-Romagna (di seguito: "Corecom") e la Provincia di Reggio Emilia (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 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;
2. Il Responsabile si obbliga a adottare procedure idonee a garantire il rispetto dei diritti e delle richieste formulate dagli interessati all'Assemblea legislativa relativamente ai loro dati personali;
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 le 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. Tali misure sono state impostate dall'Assemblea legislativa sui sistemi di sua proprietà e gli stessi sono dati in dotazione al Responsabile per fornire supporto ai soggetti interessati.

2. Il Responsabile del trattamento, per quanto di propria competenza, deve adottare misure organizzative adeguate a salvaguardare la sicurezza dei dati, al fine di prevenire l'accesso non autorizzato a qualsiasi dato personale.

4. 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.

5. 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 8.

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.

6. 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.

7. 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.

8. 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 al fine di verificare il rispetto degli obblighi derivanti dall'Accordo di collaborazione, dal presente Accordo e dalle disposizioni di cui all'articolo

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.

9. 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 dai 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.

10. 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.

11. Responsabilità

Il Responsabile risponde del danno causato dal trattamento solo se non ha adempiuto agli obblighi previsti dal GDPR o ha agito in modo difforme o contrario rispetto alle istruzioni dell'Assemblea legislativa sancite nel presente Accordo. .

Firme

Servizio/Ufficio: U.O. Archivio e Protocollo
Proposta N° 2021/507

Oggetto: ADESIONE ALL'ACCORDO DI COLLABORAZIONE TRA CO.RE.COM. EMILIA ROMAGNA E PROVINCIA DI REGGIO EMILIA PER L'ATTIVAZIONE DI SPORTELLI DECENTRATI TERRITORIALI A SUPPORTO DEL CITTADINO IN MATERIA DI CONTROVERSIE CON GESTORI DI SERVIZI DI TELEFONIA.

PARERE AI SENSI DELL'ART.49, COMMA 1, DEL DECRETO LEGISLATIVO 18/08/2000, N°267.

Regolarità Tecnica: FAVOREVOLE

Li, 14/04/2021

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
INTERESSATO

F.to TIRABASSI ALFREDO LUIGI

Servizio/Ufficio: U.O. Archivio e Protocollo
Proposta N° 2021/507

Oggetto: ADESIONE ALL'ACCORDO DI COLLABORAZIONE TRA CO.RE.COM. EMILIA ROMAGNA E PROVINCIA DI REGGIO EMILIA PER L'ATTIVAZIONE DI SPORTELLI DECENTRATI TERRITORIALI A SUPPORTO DEL CITTADINO IN MATERIA DI CONTROVERSIE CON GESTORI DI SERVIZI DI TELEFONIA.

PARERE AI SENSI DELL'ART.49, COMMA 1, DEL DECRETO LEGISLATIVO 18/08/2000, N°267.

Regolarità Contabile: FAVOREVOLE

Li, 15/04/2021

IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA

F.to DEL RIO CLAUDIA

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

DECRETO DEL PRESIDENTE N. 54 DEL 15/04/2021

**ADESIONE ALL'ACCORDO DI COLLABORAZIONE TRA CO.RE.COM.
EMILIA ROMAGNA E PROVINCIA DI REGGIO EMILIA PER L'ATTIVAZIONE
DI SPORTELLI DECENTRATI TERRITORIALI A SUPPORTO DEL
CITTADINO IN MATERIA DI CONTROVERSIE CON GESTORI DI SERVIZI
DI TELEFONIA.**

Si certifica che copia del presente decreto è pubblicata all'Albo pretorio, per 15 giorni consecutivi

Reggio Emilia, lì 19/04/2021

IL SEGRETARIO

F.to TIRABASSI ALFREDO LUIGI

Documento sottoscritto con modalità digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005.