

CONVENZIONE PER ATTIVITA' DI ANALISI DI STANDARD EUROPEI E NAZIONALI
RELATIVAMENTE A LICENZE D'USO, METADATI E ASPETTI GIURIDICO-LEGALI
DELL'OPEN DATA

tra

La Regione Emilia-Romagna (in seguito denominata Regione), Codice fiscale 80062590379, con sede legale in Bologna, Viale Aldo Moro 52, rappresentata dal Capo di Gabinetto del Presidente della Giunta _____ che interviene nel presente atto in esecuzione della deliberazione della Giunta regionale n. ____ del _____

e Alma Mater Studiorum Università di Bologna, con sede legale in Bologna (Italia), in via Zamboni n. 33, C.F. 80007010376 e P.IVA 01131710376 attraverso il CIRSFID - Centro Interdipartimentale di Ricerca in Storia del Diritto, Sociologia e Filosofia del Diritto e Informatica Giuridica "G. Fassò - A. Gaudenzi", in seguito denominato "CIRSFID", con sede in Bologna, via Galliera, 3, rappresentato da _____, autorizzato alla stipula della presente Convenzione con _____ n. _____ del _____

Premesso che:

- la Regione Emilia-Romagna, nell'ambito delle indicazioni fornite dalla legge regionale per lo sviluppo della società dell'informazione (L.R. 11/2004 e successive modificazioni) persegue da tempo obiettivi di valorizzazione del patrimonio di dati pubblici e l'apertura ad una più agevole disponibilità delle informazioni accessibili, di interoperabilità attraverso l'uso di formati di dati e protocolli di comunicazione conformi a standard liberi e/o aperti, di accessibilità disponibilità dei dati attraverso l'utilizzo di almeno un formato standard libero e/o aperto;
- la Regione Emilia-Romagna, nel ruolo di coordinatore della CN-ER, ha attivato la Comunità Tematica Banca regionale del Dato, anche per promuovere interventi a favore di tutti gli Enti del territorio di trasparenza e messa a valore dei dati detenuti dalle Pubbliche Amministrazioni;
- in questo contesto diventa di fondamentale importanza approfondire correttamente le problematiche informatico-giuridiche relative al processo di apertura del patrimonio informativo pubblico secondo licenze, standard e formati aperti;

Premesso altresì che:

- la legge 9/5/1989, n. 168 "Istituzione del Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica" individua quali fini istituzionali dell'Università lo svolgimento dell'attività didattica e di ricerca;
- il CIRSFID:

o è un centro di ricerca di eccellenza, riconosciuto a livello nazionale ed internazionale fra i più autorevoli nel settore dell'Informatica Giuridica e del Diritto dell'Informatica;

o può vantare un'esperienza ultradecennale nell'attività di studio e di ricerca scientifica universitaria nell'ambito dell'applicazione dell'informatica giuridica e della telematica alla Pubblica Amministrazione, nonché risorse idonee in relazione a tale attività di ricerca;

o ha interesse a perseguire ricerche in ambito di eGovernment come dimostrano i progetti di ricerca con-dotti negli ultimi 5 anni: ICT4LAW, COMSODE, HOMER, CLOUD4EUROPE, BO-ELCI;

Considerato che nell'ambito dell'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna 2015/2019 è previsto un asse di intervento denominato "Dati e Servizi" e nello specifico è prevista un'azione sul tema degli "Open Data" che si pone l'obiettivo di:

- favorire l'incontro tra domanda e offerta di (open) data della pubblica amministrazione che favorisca l'accesso anche da parte degli operatori privati;

- migliorare e integrare i servizi ai cittadini

- realizzare la "banca regionale del dato": sistema di regole e modalità che agevolano gli utenti ad individuare e riutilizzare i dati in formato aperto della PA;

- pubblicare e supportare la pubblicazione dati aperti, secondo "regole chiare e certe" (in particolare sul portale dati.emiliaromagna.it);

- realizzare e partecipare ad attività ed azioni di coinvolgimento di possibili fruitori dei dati aperti;

- affrontare l'ambito trasversale dei big data, in risposta alle specifiche esigenze e per coglierne le relative opportunità;

- organizzare internamente alle Amministrazioni gruppi di lavoro a supporto delle azioni di apertura dei dati;

- offrire supporto metodologico e giuridico, anche attraverso l'organizzazione di azioni di formazione specifiche, agli Enti Locali o alle Direzioni Regionali interessate a realizzare azioni di Open Data;

Considerato che

- il processo di apertura dei dati deve avvenire nel rispetto delle norme riguardanti in particolare la difesa nazionale, il diritto di terzi al segreto industriale, la protezione del diritto di autore, la tutela dei dati personali e la disciplina del Sistema Statistico Nazionale, e che le valutazioni in merito a questi

aspetti richiedono un'approfondita conoscenza della normativa in materia;

- il processo di apertura dei dati deve tener conto delle specificità settoriali trattate e delle caratteristiche delle banche dati oggetto di apertura e che quindi ogni richiesta di apertura dei dati da parte di enti locali diversi o Direzioni Generali diverse, deve essere singolarmente e analiticamente trattato;

Dato atto che la collaborazione istituzionale ai fini della presente Convenzione viene instaurata ai sensi dell'art. 15 della Legge 9 settembre 1990, n. 241, sussistendone tutti i presupposti, inclusi la compartecipazione alle spese, l'interesse reciproco, la proprietà condivisa dei risultati;

si conviene e si stipula quanto segue

ART. 1 - Oggetto e Finalità

La Regione Emilia-Romagna e il CIRSIFID si impegnano a dare esecuzione ad una collaborazione istituzionale volta ad approfondire le problematiche informatico-giuridiche relative al processo di apertura del patrimonio informativo pubblico secondo licenze, standard e formati aperti a favore delle diverse Direzioni Generali, Agenzie e Istituti della Regione Emilia-Romagna e degli enti locali del territorio.

Art. 2. - Ambiti di attività oggetto della Convenzione

Il progetto prevede le seguenti attività:

1. Analisi delle problematiche informatico-giuridiche relative all'identificazione dei dataset da produrre secondo formati e standard aperti, con particolare riferimento al rispetto della normativa.
2. Supporto nell'individuazione e nell'adozione di standard europei e nazionali relativamente a licenze d'uso e in generale aspetti giuridico-legali dell'Open Data in funzione delle evoluzioni tecnologiche e degli standard stessi.
3. Organizzazione e realizzazione di eventi di formazione in ambito metodologico e giuridico relativamente agli Open Data.

Art. 3 - Modalità operative ed impegni delle parti

1. Per la realizzazione delle attività oggetto della presente Convenzione valgono i principi, i metodi e le regole di gestione congiunta dei progetti in ambito CN-ER:

- Regione Emilia-Romagna si impegna a fornire tutto quanto necessario al corretto svolgimento dell'attività.

- Le parti danno reciprocamente atto che la realizzazione del progetto è sottoposta ai seguenti monitoraggi:

- economico-finanziario;
- di espletamento delle attività (di risultato);

- il CIRSFID si impegna:

- a rendere disponibili risorse umane, strutture e strumenti necessari alla realizzazione di tutte le attività relative al progetto;

- a garantire alla Regione che tutte le attività previste o connesse con la presente convenzione saranno effettuate nel pieno rispetto delle normative vigenti ed applicabili, nessuna esclusa o eccettuata;

- CIRSFID e Regione Emilia-Romagna resteranno unici titolari dei diritti di proprietà intellettuale relativi a tutte le conoscenze e le informazioni sviluppate e/o detenute a qualsiasi titolo, autonomamente da ciascuna delle Parti antecedentemente all'inizio della collaborazione, ovvero relativi a tutte le conoscenze sviluppate e/o conseguite da ciascuna delle parti durante lo svolgimento dell'attività, ma al di fuori ed indipendentemente dalla stessa, anche se attinenti al medesimo campo scientifico.

- Regione Emilia-Romagna si impegna ad indicare il nome degli autori e dell'ente CIRSFID.

- CIRSFID si riserva il diritto di utilizzare a titolo gratuito e senza vincoli o limiti di tempo, per soli scopi didattico-scientifici ivi compresi la pubblicazione e presentazione al pubblico in maniera totale o parziale, tutti i risultati scaturiti dalle attività.

- nelle eventuali divulgazioni didattico-scientifiche CIRSFID si impegna a dichiarare che i risultati sono stati realizzati nell'ambito delle attività oggetto della collaborazione.

- Le informazioni scritte o orali espressamente e formalmente qualificate di carattere confidenziale e/o riservato, relative a titolo esemplificativo ma non esaustivo, a dati, informazioni, documenti e tecnologie nella propria disponibilità, in qualsiasi supporto con-tenute, che sarà necessario condividere per l'esecuzione della ricerca sono e restano di proprietà esclusiva della parte che le ha fornite.

- Le parti si impegnano per sè e per il proprio personale a far uso delle informazioni in argomento esclusivamente per l'esecuzione delle attività e a non renderle note a terzi, sotto qualsiasi forma.

- Le parti si impegnano altresì a conservare con la massima cura e riservatezza tutte le informazioni, limitandone l'accesso al personale direttamente coinvolto nelle attività di esecuzione delle analisi.

- Entrambe le parti indicheranno un referente per l'attuazione delle attività previste dalla Convenzione.

2. Il coordinamento operativo della presente Convenzione viene svolto dalla Regione Emilia-Romagna e al suo referente spetterà la validazione dei materiali prodotti.

Art. 4 - Programma operativo

1. Il programma operativo per l'attuazione della presente convenzione viene elaborato entro 30 giorni dalla sottoscrizione della convenzione congiuntamente dai referenti individuati dai due enti e sottoposto al Capo di Gabinetto della Giunta per presa d'atto.

2. Il programma operativo contiene le attività previste e le modalità di collaborazione e l'indicazione dei materiali da produrre.

3. Eventuali parziali modifiche al programma che non ne modificano l'impianto complessivo possono essere concordate tra le parti ed oggetto di presa visione con nota da parte del Capo di Gabinetto.

Art. 5 - Risorse finanziarie

1. Per lo svolgimento delle attività previste dalla presente convenzione la Regione Emilia-Romagna attribuisce al CIRSFID la somma di € 10.000,00 a copertura parziale delle spese.

2. All'assunzione degli oneri finanziari destinati alla copertura delle spese sostenute ed alle successive liquidazioni degli importi così determinati provvederà con propri atti il Capo di Gabinetto.

Art. 6 - Durata della convenzione

La presente convenzione ha decorrenza dalla data di sottoscrizione ed avrà termine ad avvenuta realizzazione delle attività previste dal relativo piano operativo, entro il 31 dicembre 2019.

Art. 7- Sicurezza

Le parti si danno reciprocamente atto che:

- il personale partecipante alle attività previste dalla presente convenzione è assicurato contro gli infortuni sul lavoro e per i danni che possano derivare a terzi nell'esecuzione delle attività previste;
- il personale di ciascun contraente che si rechi nelle strutture della controparte, è tenuto ad uniformarsi ai regolamenti disciplinari e di sicurezza in vigore nelle stesse.

Art. 8 - Designazione quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016

In esecuzione della presente convenzione, il CIRSIFID effettua trattamento di dati personali di titolarità dell'Ente.

In virtù di tale trattamento, le Parti stipulano l'accordo allegato al fine di disciplinare oneri e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 (di seguito, anche "GDPR") e da ogni altra normativa applicabile.

Il CIRSIFID è, pertanto, designato dalla Giunta della Regione Emilia-Romagna quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento, il quale si obbliga a dare esecuzione alla convenzione suindicato conformemente a quanto previsto dall'Accordo allegato alla presente convenzione.

Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui all'accordo allegato, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

Art. 9 - Foro competente

Le parti si impegnano a risolvere amichevolmente tra loro eventuali controversie derivanti dalla presente convenzione. Per qualunque controversia dovesse insorgere tra le parti in ordine all'interpretazione, esecuzione e risoluzione della presente convenzione sarà competente esclusivo il Foro di Bologna.

ART. 10 - Spese di registrazione e di bollo

1. La presente convenzione sarà registrata solo in caso d'uso, ai sensi dell'art. 10, parte II della tariffa allegata al Dpr n. 131/1986 e ss.mm., a cura e spese della parte richiedente.

2. La presente convenzione è soggetta all'imposta di bollo, ai sensi dell'art. 2 della Tariffa, parte I, a cura e a spese della Regione Emilia-Romagna.

Letto, confermato e sottoscritto

Bologna, li

Per la Regione Emilia-Romagna

Il Capo del Gabinetto del Presidente della Giunta

....

Per l'Università di Bologna attraverso il CIRSFID Centro Interdipartimentale di Ricerca in Storia del Diritto, Sociologia e Filosofia del Diritto e Informatica Giuridica "G. Fassò - A. Gaudenzi" dell'Alma Mater Studiorum Università di Bologna

.....

Allegato

Accordo per il trattamento di dati personali

Il presente accordo costituisce allegato parte integrante della convenzione siglata tra la Giunta della Regione Emilia-Romagna e l'Alma Mater Studiorum Università di Bologna tramite il CIRSIFID, designato Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

Premesse

Il presente Accordo si compone delle clausole di seguito rappresentate.

Le Parti convengono quanto segue:

1. Trattamento dei dati nel rispetto delle istruzioni della Giunta della Regione Emilia-Romagna

1.1 Il CIRSIFID, relativamente a tutti i Dati personali che tratta per conto dell'Ente garantisce che:

1.1.1 tratta tali Dati personali solo ai fini dell'esecuzione dell'oggetto della convenzione, e, successivamente, solo nel rispetto di quanto eventualmente concordato dalle Parti per iscritto, agendo pertanto, esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate e fornite dall'Ente

1.1.2 non trasferisce i Dati personali a soggetti terzi, se non nel rispetto delle condizioni di liceità assolute dall'Ente e a fronte di quanto disciplinato nel presente accordo;

1.1.3 non tratta o utilizza i Dati personali per finalità diverse da quelle oggetto della convenzione, financo per trattamenti aventi finalità compatibili con quelle originarie;

1.1.4 prima di iniziare ogni trattamento e, ove occorra, in qualsiasi altro momento, informerà l'Ente se, a suo parere, una qualsiasi istruzione fornita dall'Ente si ponga in violazione di Normativa applicabile;

1.2 Al fine di dare seguito alle eventuali richieste da parte di soggetti interessati, il CIRSIFID si obbliga ad adottare:

1.2.1 procedure idonee a garantire il rispetto dei diritti e delle richieste formulate all'Ente dagli interessati relativamente ai loro dati personali;

1.2.2 procedure atte a garantire l'aggiornamento, la modifica e la correzione, su richiesta dell'Ente dei dati personali di ogni interessato;

1.2.3 procedure atte a garantire la cancellazione o il blocco dell'accesso ai dati personali a richiesta dall'Ente;

1.2.4 procedure atte a garantire il diritto degli interessati alla limitazione di trattamento, su richiesta dell'Ente.

1.3 Il Responsabile del trattamento deve garantire e fornire alla Regione Emilia-Romagna cooperazione, assistenza e le informazioni che potrebbero essere ragionevolmente richieste dalla stessa, per consentirle di adempiere ai propri obblighi ai sensi della normativa applicabile, ivi compresi i provvedimenti e le specifiche decisioni del Garante per la protezione dei dati personali.

1.4 Il Responsabile del trattamento, anche nel rispetto di quanto previsto all'art. 30 del Regolamento, deve mantenere e compilare e rendere disponibile a richiesta della stessa, un registro dei trattamenti dati personali che riporti tutte le informazioni richieste dalla norma.

1.5 Il Responsabile del trattamento assicura la massima collaborazione al fine dell'esperimento delle valutazioni di impatto ex art. 35 del GDPR che la Regione Emilia-Romagna intenderà esperire sui trattamenti che rivelano, a Suo insindacabile giudizio, un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

2 Le misure di sicurezza

2.1 Il Responsabile del trattamento deve conservare i dati personali garantendo la separazione di tipo logico dai dati personali trattati per conto di terze parti o per proprio conto.

2.2 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, danni, alterazioni, divulgazioni o accessi non autorizzati, ed in particolare, laddove il trattamento comporti trasmissioni di dati su una rete, da qualsiasi altra forma illecita di trattamento.

2.3 Il Responsabile del trattamento deve adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per salvaguardare la sicurezza di qualsiasi rete di comunicazione elettronica o dei servizi forniti all'Ente, con specifico riferimento alle misure intese a prevenire l'intercettazione di comunicazioni o l'accesso non autorizzato a qualsiasi computer o sistema.

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

3.1 Con riferimento agli esiti dell'analisi dei rischi effettuata dall'Ente sui trattamenti di dati personali cui concorre il CIRSIFID, lo stesso assicura massima cooperazione e assistenza al fine di dare effettività alle azioni di mitigazione previste dall'Ente per affrontare eventuali rischi identificati.

3.2 Il CIRSIFID dovrà consentire all'Ente, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, di adottare, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, ogni misura tecnica ed organizzativa che si riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.

3.3 In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita, esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, e che in particolare non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica.

3.4 Il Responsabile del trattamento dà esecuzione alla convenzione in aderenza alle policy di privacy by design e by default adottate dall'Ente e specificatamente comunicate.

4. Soggetti autorizzati ad effettuare i trattamenti - Designazione

4.1 Il Responsabile del trattamento garantisce competenze ed affidabilità dei propri dipendenti e collaboratori autorizzati al trattamento dei dati personali (di seguito anche incaricati) effettuati per conto dell'Ente.

4.2 Il Responsabile del trattamento garantisce che gli incaricati abbiano ricevuto adeguata formazione in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica, consegnando all'Ente le evidenze di tale formazione.

4.3 Il Responsabile del trattamento, con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali, impone ai propri incaricati obblighi di riservatezza non meno onerosi di quelli previsti nella Convenzione di cui il presente documento costituisce parte integrante. In ogni caso il CIRSIFID è direttamente ritenuto responsabile per qualsiasi divulgazione di dati personali dovesse realizzarsi ad opera di tali soggetti.

5.1 Sub-Responsabili del trattamento di dati personali

5.1 Nell'ambito dell'esecuzione della convenzione, il CIRSIFID è autorizzato sin d'ora, alla designazione di altri responsabili del trattamento (d'ora in poi anche "sub-responsabili"), previa informazione dell'Ente ed imponendo agli stessi condizioni vincolanti in materia di trattamento dei dati personali non meno onerose di quelle contenute nel presente Accordo.

5.2 Su specifica richiesta dell'Ente, il CIRSIFID dovrà provvedere a che ogni SubResponsabile sottoscriva direttamente con l'Ente un accordo di trattamento dei dati che, a meno di ulteriori e specifiche esigenze, preveda sostanzialmente gli stessi termini del presente Accordo.

5.3 In tutti i casi, il CIRSIFID si assume la responsabilità nei confronti dell'Ente per qualsiasi violazione od omissione realizzati da un Sub-Responsabile o da altri terzi soggetti incaricati dallo stesso, indipendentemente dal fatto che il CIRSIFID abbia o meno rispettato i propri obblighi contrattuali, ivi comprese le conseguenze patrimoniali derivanti da tali violazioni od omissioni.

6. Trattamento dei dati personali fuori dall'area economica europea

6.1 L'Ente non autorizza il trasferimento dei dati personali oggetto di trattamento al di fuori dell'Unione Europea.

7. Cancellazione dei dati personali

7.1 Il CIRSIFID provvede alla cancellazione dei dati personali trattati per l'esecuzione della presente convenzione al termine del periodo di conservazione e in qualsiasi circostanza in cui sia richiesto dall'Ente, compresa l'ipotesi in cui la stessa debba avvenire per dare seguito a specifica richiesta da parte di interessati.

7.2 Alla cessazione della Convenzione e, conseguentemente del presente Accordo, per qualsiasi causa avvenga, i dati personali dovranno, a discrezione della Regione Emilia-Romagna, essere distrutti o restituiti alla stessa, unitamente a qualsiasi supporto fisico o documento contenente dati personali di proprietà dell'Ente.

8. Indagini dell'Autorità e reclami

8.1 Nei limiti della normativa applicabile, il CIRSIFID o qualsiasi SubResponsabile informa senza alcun indugio la Regione di qualsiasi

- a) richiesta o comunicazione promanante dal Garante per la protezione dei dati personali o da forze dell'ordine
- b) istanza ricevuta da soggetti interessati

8.2 Il CIRSIFID fornisce, in esecuzione della convenzione e, quindi, gratuitamente, tutta la dovuta assistenza all'Ente per garantire che la stessa possa rispondere a tali istanze o comunicazioni nei termini temporali previsti dalla normativa e dai regolamentari applicabili.

9. Violazione dei dati personali e obblighi di notifica

9.1 Il CIRSIFID, in virtù di quanto previsto dall'art. 33 del Regolamento, deve comunicare a mezzo di posta elettronica certificata all'Ente nel minor tempo possibile, 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 propri sub-Fornitori. Tale comunicazione deve contenere ogni informazione utile alla gestione del *data breach*, oltre a

- a) descrivere la natura della violazione dei dati personali
- b) le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- c) i recapiti del DPO nominato o del soggetto competente alla gestione del *data breach*;
- d) la descrizione delle probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- e) una descrizione delle misure adottate o che si intende adottare per affrontare la Violazione della sicurezza, compreso, ove opportuno, misure per mitigare i suoi possibili effetti negativi

9.2 Il CIRSIFID deve fornire tutto il supporto necessario all'Ente ai fini delle indagini e sulle valutazioni in ordine alla violazione di dati, anche al fine di individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi della stessa, conformemente ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo e, previo accordo con l'Ente, per svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. Il CIRSIFID non deve rilasciare, né pubblicare alcun comunicato stampa o relazione

riguardante eventuali data breach o violazioni di trattamento senza aver ottenuto il previo consenso scritto dell'Ente.

10. Responsabilità e manleve

10.1 Il CIRSIFID tiene indenne e manleva l'Ente da ogni perdita, costo, sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura derivante o in connessione con una qualsiasi violazione da parte del CIRSIFID delle disposizioni contenute nel presente Accordo.

10.2 A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente Accordo, il CIRSIFID:

- avverte, prontamente ed in forma scritta, l'Ente del Reclamo
- non fornisce dettagli al reclamante senza la preventiva interazione con l'Ente
- non transige la controversia senza il previo consenso scritto dell'Ente;
- fornisce all'Ente tutta l'assistenza che potrebbe ragionevolmente richiedere nella gestione del reclamo.