

CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI VENETO

Regolamento Sportello “Help Web Reputation”

- Vista la legge regionale 10 agosto 2001, n. 18, istitutiva del Corecom Veneto;
- Visto l’Accordo-quadro del 28 novembre 2017 concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, il quale prevede all’art. 4, comma 1, lettera a), che “possono essere delegate, in particolare, le funzioni consultive, di gestione, di vigilanza e controllo, istruttorie, di tutela e garanzia, di risoluzione delle controversie, relativamente alle seguenti materie: a) tutela e garanzia dell’utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all’utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall’Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d’intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale”;
- Visto che l’Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale del Veneto con deliberazione n. 8 del 6 febbraio 2018 ha approvato la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni tra Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Veneto, successivamente sottoscritta in data 26.03.2018, la quale all’articolo 5 comma 1 lettera a) prevede la delega al Co.re.com. delle funzioni di cui all’ art. 4, comma 1, lettera a) del citato Accordo-quadro;
- Visto il Programma del Corecom del Veneto per l’anno 2019, il quale prevede l’apertura di uno Sportello per la tutela della Web Reputation

FINALITA' E DEFINIZIONI

Art. 1

Finalità

1. Lo Sportello “Help Web Reputation”, di seguito denominato "Sportello", è istituito al fine di assicurare a livello territoriale regionale la necessaria funzione di tutela della reputazione e della dignità digitale delle persone fisiche residenti nel Veneto.
2. Lo Sportello svolge la sua attività a titolo gratuito.
3. Il presente Regolamento disciplina le modalità di organizzazione e di funzionamento dello Sportello con attivazione in via sperimentale.

Art. 2

Definizioni

1. Con il termine "Sportello" si intende lo strumento con il quale il Corecom del Veneto ed i suoi Uffici svolgono l'attività di prevenzione e tutela della reputazione digitale delle persone fisiche residenti in Veneto, attività volta alla segnalazione ai fini di rimozione delle fattispecie lesive della dignità, dell'immagine o comunque realizzate in assenza di consenso.
2. Con il termine "Co.Re.Com." si intende il Comitato Regionale per le Comunicazioni, organo di garanzia del Consiglio regionale del Veneto, composto dal Presidente e dai membri eletti dal Consiglio Regionale ai sensi dell'art. 3 della legge regionale 10 agosto 2001, n. 18.
3. Con il termine "Dirigente" si intende il Dirigente dell'Ufficio Supporto Co.Re.Com.

FUNZIONAMENTO

Art. 3

Misure organizzative

1. Il Dirigente adotta le misure organizzative ed operative al fine di garantire il miglior andamento dello Sportello; lo Sportello opera mediante personale del Corecom, a ciò incaricato dal Dirigente che sia in possesso, per quanto possibile e compatibilmente con le risorse umane disponibili, di competenza e di esperienza nelle materie di cui trattasi.

Art. 4

Funzionamento

1. Per il corretto svolgimento delle attività dello Sportello, il Dirigente incarica il personale preposto al fine di procedere a:
 - ricezione della richiesta di intervento,
 - eventuale ricevimento dei richiedenti presso gli Uffici, previo appuntamento, per la valutazione dell'istanza.
 - valutazione preliminare circa l'ammissibilità della richiesta.
 - invio all'utente della comunicazione del Dirigente capo servizio di presa in carico della richiesta di intervento, di avvio del procedimento e conseguenti attività volte alla tutela della *web reputation* del richiedente rispetto alle fattispecie segnalate, anche avvalendosi del supporto tecnico-informatico e giuridico di una Società esterna a fini preventivi e di segnalazione ai fini di rimozione.
 - invio all'utente della comunicazione del Dirigente capo servizio a conclusione dell'attività svolta.
2. Il Corecom, tramite i propri uffici, acquisisce le segnalazioni relative alle problematiche di tutela della web reputation, salvo i casi di competenza della Polizia Postale. Le segnalazioni dalle quali possano anche solo ipotizzarsi implicazioni di carattere penale sono eventualmente prese in carico dal Corecom soltanto dopo un opportuno coordinamento con la Polizia Postale del Veneto.
3. Allo Sportello si accede con segnalazione, mediante compilazione di un apposito formulario

scaricabile collegandosi ad apposito link presente sul sito del Corecom, da inviare all' indirizzo e-mail ivi indicato.

4. Le segnalazioni pervenute allo Sportello e la relativa documentazione dovranno essere accessibili al personale addetto allo Sportello e al responsabile del Protocollo del Consiglio regionale, tenuto alla riservatezza ai sensi di legge.

5. L'intervento si ritiene concluso quando:

-il risultato richiesto dall'utente viene pienamente conseguito, ovvero quando a seguito di tentativi esperiti risulti oggettivamente impossibile intervenire in alcun modo;

-a seguito di richiesta all'utente di dati, documenti o informazioni indispensabili al prosieguo dell'intervento, da parte del personale del Co.Re.Com. addetto allo Sportello, lo stesso utente non ottemperi alla richiesta entro e non oltre il termine indicatogli dal Corecom stesso, ovvero vi rinunci espressamente.

Art. 5 **Requisiti per l'ammissibilità**

1. Possono rivolgersi allo Sportello le persone fisiche residenti in Veneto che ritengano di essere state lese nella loro reputazione digitale, con esclusione dei casi inerenti direttamente o indirettamente all'esercizio delle attività-professioni svolte, ovvero all'esercizio delle funzioni pubbliche svolte dal richiedente/ segnalante.

2. Alla richiesta di intervento, a pena di inammissibilità, deve essere accompagnata copia del documento di identità in corso di validità del richiedente.

3. L'istanza deve contenere: nome, cognome e residenza del richiedente o di uno dei genitori, tutori o rappresentanti legali in caso il richiedente sia un minore, una descrizione dei fatti che hanno dato origine alla fattispecie lesiva, l'indicazione degli eventuali *URL* sui quali si richiede l'intervento, la sottoscrizione del formulario nonché il consenso al trattamento dei dati.

Art. 6 **Competenze dello Sportello**

1.Lo Sportello può intervenire solo su istanza delle persone fisiche residenti nel Veneto, nei seguenti casi:

-se sono stati pubblicati sul web articoli, commenti, immagini, video lesivi della reputazione, della dignità o dell'immagine della persona interessata con particolare riferimento all'età, al sesso, all'orientamento sessuale, alla disabilità, all'etnia, alla religione e alle condizioni personali e sociali della persona interessata;

-se sono stati diffusi nel web dati o informazioni personali (ad esempio: nome, cognome, indirizzo, o episodi inerenti la vita privata), video, immagini, foto, scritti personali o corrispondenza senza un espresso consenso dell'interessato.

Art. 7

Attività di prevenzione

1. Al fine di contribuire a migliorare la consapevolezza e la prudenza nell'utilizzo della "Rete", con particolare riferimento all'uso dei *social network*, il Corecom Veneto, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico regionale nonché con personale della Polizia Postale e delle Comunicazioni del Veneto, può organizzare corsi gratuiti formativi/informativi in materia di web reputation, bullismo e cyberbullismo, presso gli Istituti scolastici della regione, rivolti a studenti, docenti e genitori delle scuole secondarie di primo e secondo grado. La docenza deve essere affidata a personale qualificato che abbia ricoperto posizioni lavorative strettamente attinenti all'argomento del corso.

2. Per sensibilizzare sulla tematica e rafforzare sempre più le azioni di intervento a livello regionale il Co.Re.Com., rappresentato dal Presidente o da soggetti opportunamente delegati, promuove iniziative a tutela della web reputation contro il bullismo e il cyberbullismo anche attraverso convegni, tavole rotonde, dibattiti nonché per mezzo di ricerche affidate ad esperti del settore.

Art. 8

Obbligo di riservatezza

1. Il personale assegnato allo Sportello è tenuto al rispetto di ogni dovere di riservatezza in merito a quanto venga ad apprendere in relazione a tale ufficio.

2. E' tenuto altresì al rigoroso rispetto del segreto d'Ufficio nei confronti dei soggetti coinvolti, alla casistica trattata e ad ogni altro elemento costitutivo della richiesta di intervento.

3. Tutti i dati raccolti sono trattati dallo Sportello ai soli fini di una proficua risoluzione dell'istanza.

4. Titolare del trattamento dei dati è il Consiglio Regionale del Veneto. Delegato al trattamento dei dati è il Dirigente Capo del Servizio delle Comunicazioni del Consiglio regionale del Veneto.

5. Per l'esercizio dei diritti previsti dal Regolamento UE – GDPR 2016/679 e dal Dlgs. n. 196/2006 e s.m.i. è possibile inviare apposita richiesta, allegando copia della carta d'identità, all'indirizzo che sarà pubblicato sul sito del Corecom.