

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**134 / 2022 del 26/04/2022**

Oggetto: APPROVAZIONE DELL'ACCORDO TRA AREU E INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. PER LA DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI STANDARD DI ACCESSO AI SERVIZI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE DI EMERGENZA EROGATI DALLA CUR NUE 112 DA PARTE DEI TPSP

OGGETTO: APPROVAZIONE DELL'ACCORDO TRA AREU E INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. PER LA DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI STANDARD DI ACCESSO AI SERVIZI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE DI EMERGENZA EROGATI DALLA CUR NUE 112 DA PARTE DEI TPSP

vista la seguente proposta di deliberazione n. 231/2022, avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che:

- AREU è un Ente del S.S.R. disciplinato dall'art. 16 L.R. 30.12.2009 n. 33 e s.m.i. e attivato dalla DGR n. 2701/2019 e dalla DGR n. 4078/2020"
- INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. è una business unit trasversale di AXA Partners Group Southern Europe con Rappresentanza Generale per l'Italia in Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma, che opera, tra l'altro, nell'ambito della fornitura di servizi di applicazioni mobili a bordo di veicoli, tra cui i servizi di risposta in emergenza in caso di incidente;
- INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. con Prot. 3280 del 25.02.2022 ha manifestato il proprio interesse a stipulare un accordo avente ad oggetto una collaborazione con la Centrale Unica di Risposta (CUR NUE 112) di AREU al fine di garantire una migliore gestione dei servizi di risposta in emergenza;
- INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. con Prot. 6510 del 13.04.2022 ha trasmesso a questa Agenzia l'accordo precedentemente concordato dalle parti con i relativi allegati, debitamente sottoscritti dal proprio Legale Rappresentante

PREMESSO altresì che AREU, ai sensi dell'art. 16 L. 33/2009 e s.m.i., è responsabile, attraverso la gestione delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del Servizio NUE 112, della gestione di accesso ai servizi di emergenza (pubblica sicurezza, soccorso tecnico ed emergenza sanitaria) per il territorio della Regione Lombardia;

RICHIAMATO l'allegato 4 del Disciplinare Tecnico Operativo eCall del Ministero dell'Interno, contenente lo schema di Accordo per la definizione di condizioni standard per l'accesso ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dalla Centrale Unica di Risposta NUE 112 da parte dei "Third Party Service Providers" (TPSP);

CONSIDERATO che, per quanto sopra, AREU e INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. tramite i propri rispettivi Uffici competenti, hanno avviato da tempo contatti con l'obiettivo comune di avviare una collaborazione "Private eCall" al fine di erogare un servizio di pubblica utilità;

RICHIAMATO il parere positivo reso dal Direttore della Struttura Complessa Sistemi Informativi di AREU in merito alla sottoscrizione di un nuovo accordo, al fine di formalizzare i contatti intercorsi e avente a oggetto l'utilizzo da parte di INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. dell'infrastruttura radio di AREU;

RITENUTO, pertanto, per AREU e INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., opportuno procedere a perfezionare un nuovo accordo al fine di regolamentare gli obblighi, le responsabilità e le modalità di accesso e attivazione, nell'ambito del "Private eCall", ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dal Servizio NUE 112, per implementare il sistema di risposta pubblico alle richieste di emergenza provenienti dai TPSP;

RILEVATO che la validità del presente accordo decorre dalla data di apposizione dell'ultima firma digitale e fino al 31.12.2024, con esclusione del tacito rinnovo;

TENUTO CONTO che:

- INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. manleva AREU da qualsiasi responsabilità in ambito civile e patrimoniale per eventuali danni diretti, indiretti, materiali e immateriali, che INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. o altre parti ad essi riconducibili, dipendenti o affiliati dovessero causare per attività (azioni o omissioni) connesse all'oggetto del presente accordo, non derivanti da responsabilità riconducibile direttamente ad AREU stessa;
- INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. assume su di sé ogni responsabilità in merito al servizio direttamente gestito e contrattualizzato con i soggetti fruitori dello stesso, obbligandosi a manlevare e tenere indenne AREU da qualsiasi tipo di responsabilità nel caso in cui vengano promosse dai predetti soggetti azioni per ottenere il ristoro per danni, diretti e indiretti, materiali e immateriali subiti, restando inteso che tale manleva è valida per le ipotesi in cui gli inadempimenti siano inequivocabilmente riconducibili all'opera di INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. In tutti i predetti casi INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. assume a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali;

DATO ATTO che l'accordo consta di n. 3 allegati, parti integranti e sostanziali dell'accordo e del presente provvedimento, aventi ad oggetto:

- "Elenco aree di competenza Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU" (all. 1);
- "Procedure standard di accesso alle CUR NUE 112 di AREU (all. 2);
- "Scheda informativa" (all. 3), attraverso la quale gli operatori della Centrale privata e della CUR si scambiano le informazioni;

PRESO ATTO che il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, resi per quanto di specifica competenza ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.i.;

DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di approvare il testo dell'accordo, comprensivo dei n. 3 allegati, parte integrante e sostanziale al presente provvedimento, autorizzandone la sottoscrizione, tra AREU e INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. business unit trasversale di AXA Partners Group Southern Europe con Rappresentanza Generale per l'Italia in Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma, finalizzato a regolamentare gli obblighi, le responsabilità e le modalità di accesso e attivazione, nell'ambito del "Private eCall", ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dal Servizio NUE 112, per l'implementazione del sistema di risposta pubblico alle richieste di emergenza provenienti dai TPSP;
2. di stabilire che il predetto accordo ha validità dalla data di apposizione dell'ultima firma digitale e fino al 31.12.2024, con esclusione del tacito rinnovo;
3. di prendere atto che:
 - INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. manleva AREU da qualsiasi responsabilità in ambito civile, patrimoniale per eventuali danni diretti, indiretti, materiali e immateriali, che INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. o altre parti ad essi riconducibili, dipendenti o affiliati dovessero causare per attività (azioni o omissioni) connesse

all'oggetto del presente accordo, non derivanti da responsabilità riconducibile direttamente ad AREU stessa;

- INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. assume su di sé ogni responsabilità in merito al servizio direttamente gestito e contrattualizzato con i soggetti fruitori dello stesso, obbligandosi a manlevare e tenere indenne AREU da qualsiasi tipo di responsabilità nel caso in cui vengano promosse dai predetti soggetti azioni per ottenere il ristoro per danni diretti, indiretti, materiali e immateriali subiti, restando inteso che tale manleva è valida per le ipotesi in cui gli inadempimenti siano inequivocabilmente riconducibili all'opera di INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. In tutti i predetti casi INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. assume a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali;
4. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri economici a carico del Bilancio aziendale;
 5. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è il Dott. Andrea Albonico, Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali;
 6. di disporre che le risultanze del presente provvedimento siano comunicate alla Struttura Complessa Sistemi Informativi di AREU per i conseguenti adempimenti;
 7. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web aziendale di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
 8. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).

La presente delibera è sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., da:

Il Direttore Amministrativo Luca Filippo Maria Stucchi

Il Direttore Sanitario Giuseppe Maria Sechi

Il Direttore Generale Alberto Zoli

ACCORDO
PER LA DEFINIZIONE DI CONDIZIONI STANDARD PER L'ACCESSO AI SERVIZI DI
RISPOSTA ALLE CHIAMATE DI EMERGENZA EROGATI DALLA CENTRALE UNICA DI
RISPOSTA NUE 112 DI AREU
DA PARTE DEI "THIRD PARTY SERVICE PROVIDERS"

Il presente accordo ("Accordo") è stipulato in [data dell'ultima sottoscrizione digitale], ("Data di Efficacia"), da e tra:

INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. ("TPSP"), è una business unit trasversale di AXA, con Rappresentanza Generale per l'Italia - Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma, codice fiscale n. 03420940151 e Partita IVA n. 04673941003, in persona del Dott. Stéphan Coulot, nella sua qualità di Amministratore Delegato, di seguito definito TPSP;

e

Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU), con sede in Milano Via Alfredo Campanini n. 6, C.F./P. IVA 11513540960, in atto rappresentata dal Dott. Alberto Zoli, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Direttore Generale;

(denominate singolarmente come "parte" e collettivamente come "parti").

CONSIDERATO CHE il TPSP opera, tra l'altro, nell'ambito della fornitura di servizi di applicazioni mobili a bordo di veicoli, tra cui i servizi di risposta in emergenza in caso di incidente;

CONSIDERATO CHE l'AREU è responsabile della gestione dell'accesso ai servizi di emergenza (pubblica sicurezza, soccorso tecnico ed emergenza sanitaria) per il territorio di Regione Lombardia, attraverso la gestione delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del Servizio NUE 112 regionali;

CONSIDERATO CHE il TPSP ed AREU hanno un comune interesse ad avviare la collaborazione <Private eCall> al fine di erogare un servizio di pubblica utilità;

TUTTO CIÒ PREMESSO, in considerazione dei reciproci impegni contenuti nel presente accordo, le parti convengono quanto segue.

Art. 1 (Oggetto)

1. Il presente accordo definisce le condizioni standard e gli impegni minimi per l'accesso ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dalla Centrale Unica di Risposta NUE 112 di AREU da parte del "Third Party Service Provider" e da parte di AREU, come definiti all'Allegato 2 del presente Accordo.
2. Al termine del processo di standardizzazione del sistema pan-europeo "eCall" le Parti aderenti si impegnano ad ottemperare agli standard del sistema paneuropeo per i veicoli di nuova omologazione e al presente Accordo e sue evoluzioni per i restanti veicoli.

Art. 2 (Impegni e modalità di accesso della CUR)

Con l'adesione al presente Accordo, AREU, attraverso la CUR, si impegna a concedere l'accesso da parte del TPSP ai *Public Safety Answer Points* di primo livello ("PSAP1" coincidenti con le CUR regionali) per le chiamate di emergenza supportate dal TPSP che potrebbero richiedere l'intervento dei servizi di

Pag. 1 di 4

Atto sottoscritto con firma digitale.

imposta di bollo pari a € 20 assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.

Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI | REGISTRO UFFICIALE | 4352 | 11-01-2021

emergenza secondo l'elenco di cui all'allegato 1, parte integrante e sostanziale del presente accordo, che potrà essere autonomamente e successivamente modificato e/o integrato in funzione dell'evoluzione dell'implementazione del modello di CUR sul territorio nazionale), alle seguenti condizioni:

- a. il TPSP dichiara che seguirà lo sviluppo dello standard EN16102 e si adopererà per rispettarne i dettami. Al momento della stipula del presente accordo non è nota la data entro la quale raggiungere tale conformità.
- b. Almeno fino a quando la conformità alla norma di cui sopra potrà essere attuata (rilascio dello standard e adeguamento da parte della Centrale Operativa Regionale/CUR), il TPSP, seguirà le procedure di notifica delle chiamate d'emergenza descritte nell'Allegato 2, parte integrante e sostanziale del presente accordo.
- c. Il TPSP fornirà ad AREU i propri dati di identificazione formali, tra cui dati ufficiali della società/organizzazione e di registrazione della stessa nonché i dati necessari per essere contattato, tra cui nome della società/organizzazione, e-mail, numero di telefono (attivo h 24/7) e nominativo della persona di riferimento da contattare.
- d. AREU si impegna a fornire le necessarie informazioni per contattare la Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 112 preposta a questo servizio. Nel caso in cui la richiesta di soccorso inoltrata dal TPSP alla CUR NUE 112 di AREU non rientri nelle aree di competenza di cui all'allegato 1, la CUR che ha preso in carico la chiamata segnala al TPSP l'impossibilità di procedere con l'inoltro della chiamata stessa, la cui gestione torna in carico al TPSP senza che alcuna responsabilità in merito possa essere imputata ad AREU.
- e. Il TPSP si impegna ad assicurare che i sistemi informativi geografici da esso utilizzati siano adeguati a consentire ad AREU la determinazione del PSAP1/PSAP2 più idoneo da ingaggiare rispetto al luogo in cui si è verificata l'emergenza. Il TPSP s'impegna a istruire i propri operatori sulle procedure specifiche definite dal PSAP1 per la gestione delle chiamate di emergenza, secondo le indicazioni di AREU.
- f. Sin da ora le parti prendono atto che un *Original Equipment Manufacturer (OEM)*, cioè il fornitore di un'apparecchiatura, potrebbe assumere il ruolo di TPSP, come descritto nel presente documento.
- g. Il TPSP potrà, acquisito il necessario preventivo formale parere favorevole di AREU, far svolgere a soggetti terzi alcune delle attività effettuate direttamente. Detti soggetti terzi devono rispettare le condizioni, i requisiti e le prescrizioni e indicazioni di AREU, previste nel presente accordo.
- h. Le parti convengono sin da ora che, al fine di migliorare il servizio reso possono essere apportate modifiche all'accordo stesso, tramite scambio di idonea corrispondenza, sottoscritta da entrambe le parti.
- i. AREU s'impegna con la massima diligenza a fornire il servizio oggetto del presente accordo, fermo restando che tale servizio, al di fuori del territorio della Regione Lombardia, viene prestato in modalità cosiddetta "best effort".

Art. 3 (Ritiro della concessione di accesso)

AREU ha il diritto di revocare l'accesso diretto al PSAP1 se il TPSP, ovvero terzi soggetti di cui all'articolo 2 lettere f) e g) non gestiscano le chiamate di emergenza ai sensi del presente documento o difformemente agli standard consolidati da AREU. In tal caso, AREU provvede a effettuare una contestazione scritta formale, definendo un adeguato termine, riportato nella contestazione stessa, per permettere al TPSP/terzi soggetti di adeguarsi alle prescrizioni aggiornando le proprie procedure, evitando in tal modo il ritiro della concessione di accesso.

Nel caso predetto aggiornamento non venisse effettuato, AREU può, a proprio insindacabile giudizio, revocare l'accesso da parte del TPSP/terzi soggetti al PSAP1.

Pag. 2 di 4

Atto sottoscritto con firma digitale.

imposta di bollo pari a € 20 assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.

Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI | REGISTRO UFFICIALE | 4352 | 11-01-2021

Art. 4 (Durata)

Il presente accordo decorre dalla data di apposizione dell'ultima firma digitale e durerà fino al 31.12.2024. Tre mesi prima della data di scadenza l'accordo potrà essere rivalutato e, a parità di condizioni, rinnovato tramite scambio di idonea corrispondenza. È escluso il tacito rinnovo del presente accordo.

Dopo il primo anno contrattuale entrambe le parti potranno recedere dall'accordo con un preavviso scritto di almeno 60 giorni, da inviare ai seguenti indirizzi PEC:

per AREU: protocollo@pec.areu.lombardia.it

per il TPSP: retesanitaria@pec.it

Art. 5 (Responsabilità)

Il TPSP/terzi soggetti manleva AREU da qualsiasi responsabilità per eventuali danni - diretti e indiretti, materiali e immateriali - che lo stesso TPSP o terzi da essa dipendenti o affiliati, dovessero causare per attività connesse e oggetto del presente accordo, e non derivanti da responsabilità riconducibile direttamente ad AREU stessa.

TPSP/terzi soggetti assumono in proprio ogni responsabilità in merito al servizio direttamente gestito e contrattualizzato con i soggetti fruitori dello stesso, obbligandosi a manlevare e tenere indenne AREU da qualsiasi tipo di responsabilità nel caso in cui vengano promosse dai predetti terzi azioni per ottenere il ristoro per danni - diretti e indiretti, materiali e immateriali subiti, restando inteso che tale manleva sarà valida per le ipotesi in cui gli inadempimenti siano inequivocabilmente riconducibili all'operato del TPSP/terzi soggetti. In tutti i predetti casi il TPSP/terzi soggetti assumono a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali.

Le responsabilità correlate a errori dei singoli operatori della CUR NUE 112, riconducibili a comportamenti che si discostino dalle apposite disposizioni e/o dalle regole generali del bene e del corretto operare, rimarranno in capo ad AREU.

Art. 6 (Condizioni economiche)

Dal perfezionamento del presente accordo non derivano oneri economici a carico dei bilanci delle parti coinvolte. Eventuali costi correlati a specifiche richieste ad AREU da parte del TPSP/terzi soggetti verranno rimborsati ad AREU, previa condivisione, dal TPSP/terzi soggetti.

Nel caso in cui in futuro venissero implementati diversi sistemi di comunicazione e/o connessione per le finalità di cui al presente accordo, le parti, previa condivisione, dovranno perfezionare un apposito addendum al presente accordo che definisca sia la tecnologia di connessione sia i relativi costi.

Art. 7 (Controversie)

In caso di controversia derivante dall'applicazione o interpretazione del presente accordo, le parti tenteranno la composizione della stessa in via stragiudiziale. Fallito il predetto tentativo, le parti devolveranno la controversia all'autorità giudiziaria, eleggendo a tal fine la competenza esclusiva del Foro di Milano.

Art. 8 (Riservatezza)

Le parti si impegnano a non portare a conoscenza di terzi informazioni, dati tecnici, documenti e notizie di carattere riservato di cui il personale comunque impiegato nello svolgimento delle attività oggetto del presente atto venga a conoscenza in sede di attuazione del medesimo.

Art. 9 (Protezione dei dati personali)

Le Parti si impegnano, nell'ambito del trattamento dei dati personali e/o sensibili connessi all'esecuzione del presente accordo, a rispettare la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. n. 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali ed il Regolamento Generale per la Protezione di Dati – Regolamento UE 2016/679) e successive modifiche e/o integrazioni.

Art. 10 (Piano di prevenzione della corruzione – Codice di comportamento)

Il TPSP, con la sottoscrizione del presente accordo, si impegna al rispetto dei documenti Piano di prevenzione della corruzione e Codice di comportamento (tutti visibili e consultabili sul sito internet di AREU), le cui prescrizioni costituiscono parte integrante delle obbligazioni del presente accordo, assumendo rilevanza anche ai fini di un'eventuale risoluzione del rapporto.

Art. 11 (Imposte e oneri)

Le imposte e gli oneri simili per le registrazioni di legge sono a carico del TPSP per entrambe le parti. Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, come disposto dall'art. 5 del DPR n. 131/86.

Il presente accordo è redatto in un unico originale sottoscritto digitalmente. Le parti sottoscrivono digitalmente il presente accordo attraverso i loro funzionari debitamente autorizzati.

Milano, data della sottoscrizione digitale

AREU in atto rappresentata dal Dott. Alberto Zoli, Direttore Generale

Inter Partner Assistance S.A. in atto rappresentata da Stéphane Coulot

Le parti stipulanti approvano specificatamente l'articolo "Controversie" relativo alla competenza del Foro.

Milano, data della sottoscrizione digitale

AREU in atto rappresentata dal Dott. Alberto Zoli, Direttore Generale

Inter Partner Assistance S.A. in atto rappresentata da Stéphane Coulot

In allegato:

All. 1 – Elenco aree di competenza Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU

All. 2 – Procedure standard di accesso alle Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU

All. 3 – Scheda informativa