

DELIBERA n. 33 DEL 29 Novembre 2024

OGGETTO: avviso pubblico di manifestazione d'interesse da parte dei Comuni calabresi per l'istituzione di sportelli di supporto per i cittadini nell'ambito della risoluzione delle controversie con tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e fornitori di media audiovisivi (telefonia, Internet, pay -tv e piattaforme streaming).

IL COMITATO

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTA la legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il nuovo Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, sottoscritto il 20 dicembre 2022;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e questo Co.Re. Com., sottoscritta in data 14-21 febbraio 2023;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO la delibera n. 339/18/CONS, del 14 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, e successive modifiche e integrazioni, e in particolare l’allegato A (di seguito “Regolamento applicativo”);

VISTO il decreto legislativo n. 82/2005, recante: “Codice dell’Amministrazione digitale” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’art.15 della legge 7 agosto 1990, n.241, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera di Comitato n. 71 del 6 dicembre 2022, inerente la stipula di accordi con i comuni della Calabria per l’apertura dei punti di accesso alla piattaforma conciliaweb, destinata alla c.d. utenza debole.



PREMESSO CHE

- ai sensi dell'articolo 1, commi 11 e 12, della Legge n. 249/1997, è rimessa alla competenza dell'Autorità la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.
- per le predette controversie, individuate con provvedimenti dell'Autorità, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità;
- il Regolamento applicativo prevede, mediante accordi con enti territoriali e/o altri enti, la possibilità di creare una diffusa rete di punti di accesso fisico periferici, consentendo così alla categoria di utenti sopra citata di utilizzare la piattaforma ConciliaWeb, fondamentale per la soluzione dei loro problemi e la tutela dei loro diritti nei confronti degli operatori;"
- in attuazione dei programmi di attività successivi all'introduzione del Conciliaweb, il Corecom Calabria può attualmente contare su una rete di punti di accesso fisico costituita da n. 18 comuni, dislocati territorialmente in modo da coprire le province calabresi e la città metropolitana di Reggio Calabria;

CONSIDERATO CHE

- il Corecom intende rafforzare la rete dei "punti di accesso fisico" mediante la realizzazione di ulteriori sportelli presso i Comuni calabresi che manifestano la loro disponibilità;
- il Servizio offerto alla comunità costituisce un importante salto di qualità, poiché consente di agevolare gli utenti deboli nell'esercizio dei loro diritti, anche nelle realtà più remote e periferiche del vasto e diversificato territorio regionale;
- al fine di garantire un sostegno efficace e adeguato all'utenza con difficoltà nell'utilizzo della piattaforma telematica, definita "utenza debole" occorre che:
 - gli enti comunali dispongano di uno spazio idoneo da adibire a punto di accesso fisico "Conciliaweb";
 - il predetto spazio deve essere provvisto di una postazione dotata di PC, stampante e scanner, per consentire l'utilizzo della piattaforma nel pieno rispetto del Codice dell'Amministrazione Digitale;



*Consiglio regionale
della Calabria*



- il personale comunale sarà adeguatamente formato - da parte del Corecom Calabria - all'utilizzo del Conciliaweb ed in grado di fornire assistenza continua all'utenza per le problematiche di back-office;
- lo spazio adibito a punto di accesso sia adeguatamente segnalato con una targa istituzionale che identifica il servizio ConciliaWeb ed il relativo numero verde, nonché un totem cartaceo che illustra il servizio in questione;
- l'attivazione del servizio diventi oggetto di comunicazione stabile con il cittadino;
- l'art. 15 della Legge n.241/1990, prevede che le Amministrazioni pubbliche possono concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;
- la manifestazione di interesse appare lo strumento più idoneo a coinvolgere i comuni nell'iniziativa al fine della successiva stipula di Accordi di collaborazione;

RITENUTO

- di voler stabilire, quale forma di premialità per i comuni calabresi aderenti all'iniziativa, di beneficiare della comunicazione istituzionale del Corecom sul sito istituzionale e sui canali social (Facebook o Instagram);
- di voler riconoscere, come ulteriore strumento di premialità, ai primi cinque comuni che a fine anno risulteranno essere i più virtuosi la concessione, in comodato d'uso gratuito, di una postazione informatica attrezzata anche per l'utenza debole (v. art. 6 avviso);
- di voler indire un Avviso di manifestazione d'interesse rivolto ai comuni calabresi per l'istituzione di sportelli di supporto per i cittadini nell'ambito della risoluzione delle controversie con Operatori di comunicazioni elettroniche (telefonia, internet, pay-tv) e Fornitori di servizi di media audiovisivi (piattaforme streaming);
- di dare corso al programma attivando le risorse allocate al capitolo di bilancio U 92525, vertendo l'intervento nell'ambito delle spese per accordi con enti pubblici;

VISTA ed esaminata la proposta del responsabile del procedimento, nonché la relazione predisposta dall'ufficio e acquisito dal Dirigente della Struttura il visto di conformità che attesta la regolarità tecnico-amministrativa-procedurale del presente atto;

PRESO ATTO del verbale dell'odierna seduta del Comitato;

Per le considerazioni, motivazioni e finalità in premessa, che qui si intendono integralmente riportate e confermate;

DELIBERA



Articolo 1

di approvare l'Avviso pubblico di manifestazione d'interesse, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

Articolo 2

di demandare al Dirigente responsabile della Struttura la predisposizione di tutti gli adempimenti consequenziali e, in particolare, la pubblicazione del presente atto sul sito web istituzionale del Co.Re.Com., nonché, la successiva stipula degli Accordi di collaborazione tra il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria ed i Comuni calabresi aderenti all'iniziativa.

Reggio Calabria, 29 novembre 2024

Il Segretario del Co.Re.Com.

F.to Pasquale Petrolo

Il Presidente del Co.Re.Com.

F.to Fulvio Scarpino

Avviso pubblico di manifestazione d’interesse da parte dei Comuni calabresi per l’istituzione di sportelli di supporto per i cittadini nell’ambito della risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e fornitori di servizi di media audiovisivi (telefonia, Internet, pay-tv e piattaforme streaming).

Articolo 1 - Quadro di riferimento e finalità dell’Avviso

La finalità del presente Avviso è acquisire la manifestazione di interesse delle Amministrazioni comunali della Regione Calabria per l’istituzione, presso le loro sedi, di punti di accesso fisico dedicati all’assistenza dei cittadini definiti "utenza debole" dal regolamento applicativo AgCom (Allegato C alla delibera n. 358/22/CONS). Tale categoria comprende coloro che, per ragioni anagrafiche, per “fragilità digitale” o per mancanza di strumentazione informatica, sono suscettibili di incontrare difficoltà nell’utilizzo della piattaforma Concilia Web, unico strumento disponibile per la proposizione delle istanze di conciliazione, la definizione delle controversie e per l’adozione di provvedimenti temporanei.

L’iniziativa ha l’obiettivo di potenziare la rete dei "punti di accesso fisico" nei Comuni calabresi, migliorando la conoscenza e la diffusione della procedura telematica per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia, Internet, Pay-TV, o tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi. Il progetto rappresenta, inoltre, un’opportunità significativa per dimostrare la vicinanza delle Istituzioni ai cittadini in difficoltà.

Il servizio di assistenza e conciliazione offerto alla cittadinanza è gratuito. Per avviarlo, è sufficiente che i Comuni individuino uno spazio ed una postazione dotata delle caratteristiche necessarie per l’accesso al sistema, in conformità con la normativa vigente in materia di accesso ai servizi informatizzati della Pubblica Amministrazione, con particolare riferimento a quanto previsto nella sezione III del capo V del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD).

Il Corecom si farà carico della formazione del personale e fornirà assistenza continua per le problematiche di back-office. La collaborazione tra i soggetti coinvolti nell’iniziativa sarà formalizzata mediante la sottoscrizione di un Accordo, in conformità con quanto previsto dall’art. 15 della legge 241/90.

Articolo 2 - Soggetti ammessi

Sono ammessi a partecipare al presente Avviso i Comuni situati nel territorio regionale della Calabria.

I Comuni che hanno già aderito alle precedenti iniziative vengono automaticamente considerati partecipanti a questo avviso senza alcuna necessità di presentare nuovamente la domanda di

partecipazione.

Articolo 3 - Modalità e termini di presentazione della domanda

I Comuni calabresi interessati devono far pervenire la manifestazione di interesse mediante la presentazione di domanda di partecipazione, in forma libera, sottoscritta con firma autografa o digitale, a mezzo posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: corecom.cal@pec.consrc.it entro e non oltre 90 giorni dalla pubblicazione del presente Avviso.

Nell'oggetto della mail deve essere indicata la seguente dicitura: *“Avviso pubblico di manifestazione d'interesse da parte dei comuni calabresi per l'istituzione di sportelli di supporto per i cittadini nell'ambito della risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (telefonia, Internet, pay -tv e piattaforme streaming)”*.

Articolo 4 - Trattamento dei dati

I dati raccolti saranno trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e del D.lgs. n. 196/2003, esclusivamente nell'ambito e per le finalità riguardanti il presente procedimento.

Articolo 5 - Pubblicità e norme finali

Il presente Avviso viene pubblicato sul sito istituzionale del Co.Re.Com. Calabria nell'apposita sezione Avvisi.

Per tutto quanto non espressamente previsto, si rimanda alle norme di legge vigenti in materia.

Articolo 6 – Premialità

Ai comuni calabresi aderenti all'iniziativa verrà consegnata una targa istituzionale che identifica il servizio ConciliaWeb ed il relativo numero verde, nonché un totem cartaceo che illustra il servizio in questione.

I comuni calabresi aderenti beneficeranno anche della pubblicizzazione dei loro principali eventi sul sito istituzionale e sui canali social del Co.Re.Com Calabria (Facebook o Instagram), previa comunicazione. Infine, ai primi cinque Comuni che a fine anno risulteranno essere i più virtuosi, verrà assegnata, in comodato d'uso gratuito, una postazione informatica attrezzata anche per l'utenza debole. A questo fine, verranno considerate il numero delle istanze gestite dal punto di accesso in rapporto alla popolazione residente, come risultante dall'ultimo censimento istat.

Articolo 7 - Responsabile del procedimento

Per informazioni o chiarimenti gli interessati potranno rivolgersi al Responsabile del procedimento Avv. Emanuela Quattrone – tel. 0965.880802 - e-mail: emanuela.quattrone@consrc.it.

Reggio Calabria, 29 novembre 2024