

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