



COMUNE DI MONTECATINI TERME

SERVIZIO TECNICO
U. O. C. – LAVORI PUBBLICI
UFFICIO INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Dirigente del Servizio: Arch. Mario Damiani
Responsabile del Procedimento: Rag. Silvia De Fazio
Tel. 0572/918250-626 Fax 0572/918602
s.defazio@comune.montecatini-terme.pt.it

Ns. codice:

li, 23 dicembre 2010

Al Dirigente del Servizio Tecnico
Arch. Mario Damiani

OGGETTO: Servizio automatico d'allerta

A seguito della richiesta del Sig. Sindaco di poter implementare i ns. servizi telefonici con un servizio "automatico di allerta", di seguito si relaziona quanto proposto dalla Soc. " Comunica Italia srl" via Giovanni Simonet, 24 00188 Roma con sede tecnica a Viareggio in Via Montramito 116.

Il servizio, completamente automatizzato permette di inviare contemporaneamente fino a n° 50.000 messaggi telefonici della durata max di 60" ad utenti di linee telefoniche regolarmente presenti nei pubblici elenchi, con possibilità anche di settorializzare il target di riferimento, in base a specifiche esigenze (es. interruzione di fornitura di acqua nella zona Musicisti, oppure si invita i titolari di utenze telefoniche classificate come Aziende, che è in scadenza una determinata tassa, etc.).

Attualmente le utenze di telefonia fissa che insistono sul ns. territorio sono n° 8.996 suddivise in n° 6.748 utenti residenziali e n° 2.248 attività.

Sarà inoltre possibile attivare il servizio senza ulteriori costi sui telefoni cellulari dei cittadini senza ulteriori costi di trasmissione.

Il sistema di allerta ideato da COMUNICA srl è rivolto alle Protezioni Civili che operano nel nostro paese ed ai servizi essenziali degli Enti Pubblici. Il sistema prevede un'allerta attivabile 24 h. su 24 h. e per la sua realizzazione si avvale di semplici strumenti quali un telefono (sia mobile che fisso) ed un collegamento ad internet.

Il sistema offre la massima versatilità e semplicità di utilizzo da parte dell'utente. Si rivela un fondamentale ed efficace strumento per allertare la popolazione ed il personale di servizio per eventi atmosferici, incendi, terremoti ecc.

Altresì è indicato per allertare e gestire situazioni di minore importanza in particolare per quanto riguarda territori composti da numerose frazioni spesso distanti fra loro (acqua non potabile, distacco inatteso di energia elettrica, interruzioni strade, ecc.). Il sistema è in sostanza un diramatore di dispacci in tempo reale.

Il servizio si svolge seguendo i seguenti steps:

STEP 1

La prima fase del Sistema di allerta consiste nella registrazione del messaggio da diramare da parte dell'amministratore del servizio. La registrazione avviene in modo facile e veloce.

L'utente attraverso un telefono (fisso o mobile) si collega ad un numero telefonico assegnatogli da COMUNICA. Per accedere al servizio gli verrà richiesto di digitare attraverso i tasti del telefono una Password.

Una volta entrato nel servizio l'utente avrà la facoltà di registrare il messaggio di allerta, di risentirlo per una verifica, di modificarlo a suo piacimento ecc.

Già in questo livello si può altresì registrare più messaggi ed inviarli successivamente attraverso il sistema.

STEP 2

La seconda fase del Sistema di allerta consiste in un collegamento alla rete internet, all'indirizzo web www.centrex.it o www.alertsystem.it.

E' questo lo strumento messo a disposizione da COMUNICA per poter attivare l'allerta in base alle esigenze del momento.

STEP 3

Questa fase consiste nell'inserire il codice utente e la password assegnati da COMUNICA per accedere alla propria area riservata e poter così dare il via alla creazione vera e propria della campagna di allerta.

L'utente potrà scegliere di impostare i parametri a seconda delle proprie esigenze. Potrà altresì effettuare delle interrogazioni sull'allerta appena lanciata, al fine di valutarne i risultati in tempo reale.

STEP 4

I dettagli tecnici sulla configurazione interna del sistema, saranno rilasciati esclusivamente all'amministratore del servizio che effettuerà fisicamente le operazioni.

Il sistema nasce per un servizio di allerta, ed è per questo che si rivolge essenzialmente al Servizio di Protezione Civile, però è anche uno strumento versatile che consente l'utilizzo in maniera oculata di informazioni e messaggi che l'Amministrazione vuole dare ai propri cittadini.

E' possibile anche implementarlo con ulteriori servizi, tipo invio sms/fax (in tal caso occorre il coinvolgimento degli addetti al centralino, che facciano da raccolta dati di n° di cellulari e fax di persone, aziende e/o Enti istituzionali, che ne facciano espressamente richiesta, tramite compilazione di un apposito modulo in cui autorizzano l'Ente e lo esonerano da qualsiasi responsabilità, in quanto detti numeri a differenza di quelli di telefonia fissa, non compaiono in alcun elenco pubblico e quindi sono soggetti alla tutela della privacy), oppure effettuare sondaggi telefonici, etc.

Analizzando nel dettaglio i costi necessari ad attivare detto servizio, si prevede:

- a) Predisposizione del servizio e creazione interfaccia web che permette la gestione del servizio, in questa interfaccia sarà presente la modalità di inserimento delle fonia e la suddivisione in gruppi e sottogruppi di tutte le persone da raggiungere. Una Tantum € 500,00+IVA = € 600,00
- b) Proposta Flat Canone + Chiamate illimitate sia per i telefoni urbani che per i telefoni cellulari con contratto annuale per un totale di € 4.200,00+IVA = € 5.040,00

Quindi, con un impegno di spesa di **€ 5.640,00** ci assicuriamo un servizio annuale, con la possibilità di prolungare il contratto in essere agli stessi patti e condizioni senza chiaramente il pagamento dell'una tantum corrispondente a € 600,00.

Eventuali possono essere attivati questi servizi extra:

- a) Pacchetto da 5.000 SMS personalizzabili e certificati € 500,00 + IVA
- b) Pacchetto fax/sms solo implementazione una tantum € 250,00 + IVA
- c) Programma software gestione servizio sondaggi € 1.000,00 + IVA

Per quanto concerne i Pro ed i Contro, si ritiene far presente quanto segue:

PRO

- Servizio altamente Innovativo
- Possibilità di avvertire gran parte della popolazione in brevissimo tempo
- Alleviare eventuali disagi al cittadino, informandolo tempestivamente di interruzione di servizi nella zona che lo riguarda
- Possibilità di inviare messaggi augurali (Natale, Pasqua, Ferragosto, etc.)
- Possibilità di comunicare gli orari ed i punti all'ordine del giorno dei vari consigli comunali
- Ricordare ai cittadini dell'avvicinarsi di determinate scadenze (NN.UU , ICI , lampade votive, etc.)
- Ricordare ai cittadini i vari adempimenti elettorali

CONTRO

- Obbligare il cittadino ad ascoltare un messaggio, in quel momento a lui non gradito e/o violando la sua privacy
- Creare tensioni e/o momenti di panico in caso di servizio di allerta (ecco perché se ne raccomanda l'uso esclusivamente in capo al Sindaco)
- Abusare nell'invio di messaggi creando così un senso di fastidio nei cittadini e di repulsione nei confronti dell'Amministrazione
- Generare confusione nell'ascolto di un messaggio preregistrato, in particolare nelle persone anziane, in quanto abituati ad interloquire

In conclusione, si ritiene doveroso evincere, che lo strumento ha risvolti ampiamente positivi, che superano di gran lunga i contro, ma che contemporaneamente deve essere a tutti ben chiaro l'enorme effetto negativo in caso di abuso e/o di un uso distorto dei messaggi. Ed è per questo che se ne raccomanda l'utilizzo esclusivo da parte

del Sindaco, in quanto saprà dosare il numero dei messaggi necessari ed utilizzare tutte le tecniche di comunicazione a rassicurare i cittadini in caso di allerta, od in alternativa di personale da lui direttamente comunicato all'Ufficio Innovazione Tecnologia il quale si attiverà per poter effettuare un corso per l'uso dello strumento.

Al fine di poter attivare quanto prima il servizio dato l'avversità meteorologiche avvenute, e che il periodo invernale è nella sua fase più critica, si propone l'adozione di un atto finalizzato alla implementazione di questo servizio sulla telefonia dell'Ente.

I dati relativi al fornitore sono: COMUNICA ITALIA S.R.L. Via G. Simonet, 24 00188 Roma P.I. 10478691008 il pagamento sarà effettuato a mezzo bonifico bancario a 90 gg data fattura su Cassa di Risparmio di Carrara ag. 136 iban IT63R061102460000081048380.

Questo servizio trova la sua copertura finanziaria sul cap. 1202 "SPESE TELEFONICHE - SEGRETERIA GENERALE, ARCHIVIO E PROTOCOLLO" 1 01 02 03 e verrà fatturato in una unica soluzione contestualmente all'affidamento e alla consegna del servizio come da richiesta dal Sindaco entro il 2010.

Per quanto riguarda gli oneri della sicurezza si allega alla presente relazione il D.V.R.I. nel quale sono quantificati a €0,00.

Il Funzionario Informatico
(Rag. Silvia De Fazio)

