

## SCHEDA 5

### A garanzia dei cittadini: le conciliazioni

La gestione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche rientra nelle c.d. procedure di A.D.R. (*Alternative Dispute Resolution*) ed è stata delegata ai Co.Re.Com. dall'Autorità, in attuazione della legge 249/97, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*.

Si evidenzia che, per il quarto anno, il resoconto dell'attività svolta dal Co.Re.Com. in materia di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale viene inserito nella Relazione di inaugurazione dell'Anno Giudiziario 2016 del Presidente della Corte di Appello di Torino - Distretto Piemonte e Valle d'Aosta. Si tratta di un riconoscimento di notevole importanza per il Co.Re.Com. e unico in Italia, per il quale si ringrazia il Presidente, dott. Arturo Soprano.

Nel 2015 il Co.Re.Com. Piemonte ha ricevuto **5.046 istanze**, con una diminuzione di 316 pratiche rispetto all'anno 2014 in cui si è registrato il picco massimo di richieste nei 12 anni di attività delegata. La riduzione delle istanze pervenute nel 2015, rispetto al 2014, può essere imputata ad una maggiore attenzione da parte delle compagnie telefoniche nei confronti dei propri clienti e ad una gestione migliore e più celere dei reclami presentati. Le udienze svolte sono state **4.766**.

Dall'avvio dell'esercizio della delega (anno 2004) e sino al 31 dicembre 2015, il trend delle istanze presentate dagli utenti nei confronti dei gestori telefonici/pay-tv e delle udienze tenutesi è rappresentato dalla seguente tabella.

**Tabella – Storico istanze e udienze dal 2004 al 2015**

Anni	Istanze	Udienze
2004	91	67
2005	1002	1005
2006	1907	1824
2007	3294	2336
2008	4075	3307
2009	3807	3985
2010	3960	4023
2011	4307	3047
2012	4728	4039
2013	4820	4225
2014	5362	4447
2015	5046	4766

Il dato su cui occorre soffermarsi è quello relativo agli esiti delle udienze portate a conclusione dal Co.Re.Com. alla presenza del conciliatore e di entrambe le parti (gestore e utente), che sono state 4.038, con un **risultato positivo dell'81,08% (3.273 accordi e 1 accordo parziale) e negativo del 18,92 % (764 mancati accordi)**.

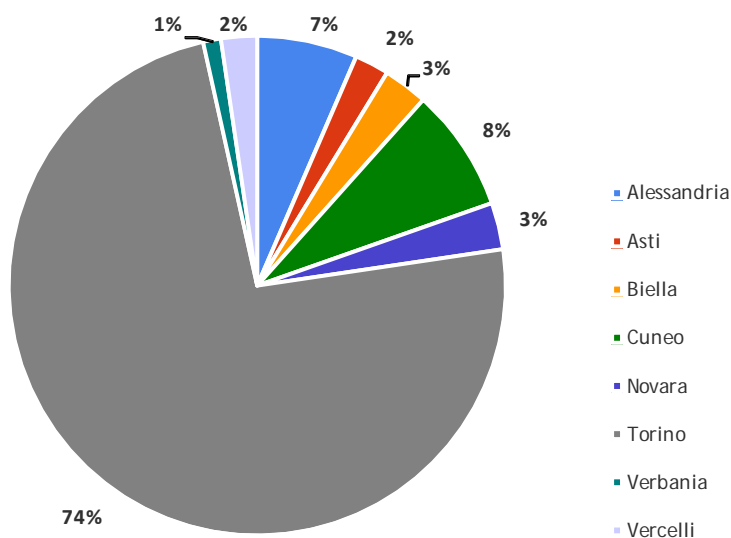
Di seguito, la suddivisione delle istanze pervenute per tipologia di contenzioso: le spese/fatturazioni non giustificate (34%) restano la motivazione più frequente di ricorso al Co.Re.Com., anche se in ribasso rispetto al 2014 (-5%). Aumentano lievemente i casi di mancata o parziale fornitura del servizio.

### Tabella – Tipologia contenzioso 2015

Tipologia di contenzioso	2014	(%)	2015	(%)
Mancata o parziale fornitura	915	17%	920	18%
Ritardo nella fornitura	94	2%	75	1%
Interruzione / Sospensione	565	11%	510	10%
Prodotti / Servizi non richiesti	428	8%	495	10%
Modifiche contrattuali	183	3%	182	4%
Spese / Fatturazioni non giustificate	2.090	39%	1.721	34%
Traffico non riconosciuto	127	2%	82	2%
Mancata portabilità / migrazione	367	7%	294	6%
Trasparenza contrattuale	329	6%	260	5%
Mancato / Errato inserimento nell'elenco	23	0%	12	0%
Costi per recesso	200	4%	273	5%
Altro	41	1%	222	4%
Totale	5.362	100%	5.046	100%

Un dato interessante è quello della provenienza territoriale delle istanze, che riguardano per il 74% del totale (in aumento rispetto al 2014) la provincia di Torino. E' auspicio del Co.Re.Com. che il decentramento territoriale del servizio presso le sedi URP della Regione situate nei capoluoghi di provincia favorisca l'accesso alla conciliazione.

### Grafico – Istanze pervenute suddivise per provincia 2015



Il totale delle istanze pervenute (5.046) ha riguardato ciascun operatore secondo i numeri e le percentuali di seguito riportate, con la precisazione che 537 di queste hanno coinvolto due gestori contemporaneamente e 23 tre gestori.

## A garanzia dei cittadini: le conciliazioni

### Tabella – Istanze suddivise per gestore 2015

Gestori chiamati in conciliazione	Numero	%
BT	200	3,57%
Fastweb	782	13,95%
H3G	593	10,58%
Mediaset	23	0,41%
Sky	96	1,71%
Telecom	1.589	28,34%
Tele Tu	125	2,23%
Tiscali	113	2,02%
Vodafone	1.354	24,15%
Wind	635	11,33%
Altri	96	1,71%
Totale	5.606	100,00%

L'elevata percentuale di contenziosi risolti dal Co.Re.Com. ha consentito agli utenti di ottenere, in termini di erogazioni/corresponsioni attraverso assegni, bonifici, accrediti su fatture o su sim card, e di risparmi conseguenti a storno di fatture, una somma complessiva di **€1.810.235,90**.

### Tabella – Storico corresponsioni/storni dal 2012 al 2015

Valore economico	2012	2013	2014	2015
Corresponsioni	€ 693.600,00	€ 680.965,41	€ 675.981,53	€ 554.923,69
Storni	€ 1.346.400,00	€ 1.448.453,80	€ 1.039.826,36	€ 1.255.312,21
Totale	€ 2.040.000,00	€ 2.129.419,21	€ 1.715.807,89	€ 1.810.235,90

### Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso

Nei casi di sospensione del servizio e di altre forme di abuso o di scorretto funzionamento ritenuti illegittimi, l'utente, contestualmente all'istanza di conciliazione o in pendenza del procedimento, può attivare una procedura di urgenza (GU5) finalizzata a garantire, tramite l'adozione di un provvedimento temporaneo, il ripristino del servizio telefonico fino alla conclusione del contenzioso. Il numero di istanze di natura cautelare presentate nel 2015 è stato di **828**; di queste, ben **637** si sono risolte positivamente con la riattivazione del servizio entro 10 giorni dalla richiesta in seguito all'intervento del Co.Re.Com. nei confronti dell'operatore. Per le **191** istanze in cui il servizio non è stato riattivato, il Co.Re.Com. ha emesso **164 provvedimenti temporanei (P.T.)**, intimando al gestore la riattivazione del servizio entro il termine in esso stabilito e in **27** casi ha respinto la richiesta dell'utente con **provvedimento di rigetto (P.D.R.)**.

### Tabella - Esiti procedura d'urgenza dal 2011 al 2015

Anno	Riattivazioni spontanee	Prov. temporanei	Prov. di rigetto	Totale
2011	665	103	0	768
2012	705	119	0	824
2013	745	106	7	858
2014	708	158	12	878
2015	637	164	27	828

## A garanzia dei cittadini: le conciliazioni

### Piattaforma informatica per la gestione dei contenziosi

Il D.Lgs. 82/2005, c.d. Codice di amministrazione digitale (CAD), stabilisce che lo Stato, le Regioni e le Autonomie locali devono assicurare la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando, con le modalità più appropriate, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Per dare piena attuazione a quanto previsto nel CAD, il Co.Re.Com. ha avviato, oramai da diversi anni, un cambiamento finalizzato a rendere i servizi, sia di *back-office* che di *front-office*, gestibili e fruibili informaticamente, dotandosi del sistema *Gestione Conciliazioni Co.Re.Com.*. Le funzionalità offerte da quest'ultimo hanno portato nel 2015 all'incremento dei servizi offerti quali:

- la presentazione delle domande di conciliazione, da parte degli utenti, utilizzando il Catalogo digitale (formulari UG e GU5) e la modulistica digitale (modulo di delega, modulo di differimento, etc.);
- la condivisione dei fascicoli informatici, da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche, per la consultazione della documentazione in esse contenuta ed oggetto di controversia;
- la condivisione della documentazione con gli uffici URP del Consiglio e della Regione Piemonte, per la consultazione della documentazione a fini informativi per l'utenza (ad es., stato della pratica relativa alla procedura d'urgenza, fissazione udienza di conciliazione, etc.);
- la realizzazione delle udienze tenute in *webconference*;
- la sottoscrizione con firme elettroniche (firma digitale e grafometrica) dei verbali di udienza.

### Realizzazione delle udienze in video-conferenza (sistema *webconference* e audio)

Con la riprogettazione complessiva del sistema informatico è stato avviato lo svolgimento delle udienze di conciliazione in collegamento con le sedi degli uffici U.R.P. della Regione Piemonte dislocati in ciascun capoluogo di provincia. Nello specifico, il conciliatore presente presso gli uffici del Co.Re.Com. si collega in *webconference* con il ricorrente collegato dalla sede dell'U.R.P., mentre la controparte (l'operatore) può essere presente presso la sede del Comitato o collegato dal proprio ufficio. Dopo la discussione, terminata l'udienza, il conciliatore redige il verbale rilasciandolo in formato digitale. In maniera sequenziale, dalle sedi degli uffici U.R.P., dove si trova l'utente, e dalla sede dell'operatore telefonico, dove si trova il rappresentante dello stesso, il verbale firmato digitalmente o con l'apposizione della firma grafometrica con dispositivo tablet. Viene, quindi, completato con la firma digitale o grafometrica del conciliatore. La documentazione, infine, viene inoltrata in forma telematica all'istante e i fascicoli vengono archiviati informaticamente in un apposito applicativo consultabile dai soggetti autorizzati.

Dopo le prime esperienze di udienze in *webconference* tenutesi nel 2014, con le sedi URP di Alessandria, Cuneo e Novara, nel 2015 l'attività è stata estesa alle sedi URP di Asti, Vercelli e Vercelli. Il 20 febbraio 2015, con la sottoscrizione un Protocollo d'Intesa tra Consiglio e Giunta regionale del Piemonte per la gestione integrata di servizi al cittadino, si è formalizzato quanto intrapreso già nell'anno precedente. La finalità di questa collaborazione è l'applicazione degli strumenti e delle soluzioni organizzative più idonee a garantire la diffusione, sul territorio regionale, del servizio di conciliazione.

Sono state presentate dagli utenti ed evase **250** richieste di espletamento delle udienze in *webconference*. Quando non è stato possibile tenere l'udienza ricorrendo a tale modalità, si è utilizzato lo strumento dell'audio conferenza. Tale modalità è stata attivata per **141** istanze pervenute da privati, nonché da associazioni di consumatori, studi legali e consulenti, dotati di firma digitale, che operano oltre che in Piemonte anche su tutto il territorio nazionale. E' stato fatto uso di tali strumenti anche per soddisfare le richieste provenienti da alcuni gestori che non presenziano fisicamente le udienze presso la sede del Co.Re.Com., quali Vodafone, BT Italia, Tiscali, Sky e altri operatori minori.

### Presenza del servizio sul territorio attraverso gli URP

Il Co.Re.Com. nel corso degli anni ha consolidato una rete collaborativa con l'URP del Consiglio e gli URP della Regione dislocati nei capoluoghi di provincia che consente di soddisfare le richieste di informazione che provengono dalla popolazione dei territori di riferimento. Questi Uffici, grazie all'esperienza acquisita, forniscono oggi:

- assistenza telefonica e informazione sullo stato della pratica;

## A garanzia dei cittadini: le conciliazioni

- assistenza in sede per la compilazione dei formulari di conciliazione e di definizione e modalità di presentazione;
- supporto per lo svolgimento delle udienze in *webconference*.

L'11 settembre u.s. si è tenuto un corso di formazione e di aggiornamento con i funzionari dell'Ufficio URP del Consiglio regionale e delle sedi decentrate di Alessandria, Cuneo, Novara e Verbania, sul progetto sperimentale *Decentramento videoudienze presso uffici URP della Regione Piemonte*.

Per tutto l'anno un funzionario del Co.Re.Com. si è recato presso la sede l'URP del Consiglio per supportare i colleghi e fornire informazioni agli utenti sulle richieste più complesse. L'Ufficio URP del Consiglio regionale ha evaso **6.600** contatti tra telefonate, e-mail, fax e utenti allo sportello, legati ai contenziosi con gli operatori. I contatti telefonici e per posta elettronica provenienti dagli utenti ed evasi dal Co.Re.Com. sono stati **4.960**.

Al fine di consentire un più diffuso accesso alle informazioni in relazione alla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori e fornire indicazioni a coloro che hanno già instaurato i procedimenti di conciliazione e definizione, è stato ampliato l'orario in cui, ogni giorno, un funzionario del Co.Re.Com. risponde alle richieste attraverso un numero dedicato.

**Gli obiettivi che il Co.Re.Com. si prefigge di raggiungere nel corso del 2016 sono i seguenti:**

- **l'intensificazione delle udienze in *webconference* promuovendo, specie presso le associazioni dei consumatori e coloro che prestano assistenza professionale agli istanti, la conoscenza di tale strumento e dell'opportunità offerta;**
- **l'ulteriore promozione e diffusione delle informazioni relative al tentativo di conciliazione sul territorio attraverso tutti i "canali" (convegni, seminari, conferenze stampa, interviste, pieghevoli, *newsletter*, pagina web del Co.Re.Com., *spot*, inserzioni su riviste, quotidiani, etc.);**
- **la conoscenza del grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità del servizio offerto, attraverso la somministrazione della *customer satisfaction*.**