

## SCHEDA 6

### A garanzia dei cittadini: la definizione delle controversie

Con l'assegnazione dell'esercizio della delega per la definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti da parte dell'Agcom, il Co.Re.Com., da risolutore di controversie mediante lo strumento della conciliazione, è venuto ad assumere anche un ruolo para-giudiziario, con indubbi vantaggi in termini di costi e di tempi per i ricorrenti. Specificamente, con il provvedimento che definisce la controversia, il Co.Re.Com. può condannare l'operatore ad effettuare il rimborso delle somme risultate non dovute o il pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, fatta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Nell'anno trascorso sono pervenute al Co.Re.Com. **442** istanze di definizione (di cui **77** archiviate per inammissibilità/improcedibilità) e si sono svolte **250** udienze di discussione.

#### Tabella - Storico istanze di definizione dal 2012 (1° ottobre) al 2015

Anno	Pervenute	Concluse
2012	50	24
2013	319	226
2014	364	314
2015	442	405

Di particolare interesse, risulta la ripartizione per tipologia di contratto delle **365** istanze ammesse: oltre alle **25** istanze nei confronti di operatori pay-tv, sono **340** le istanze dirette nei confronti degli operatori telefonici, a loro volta ulteriormente suddivisibili tra utenze affari e private e tra utenze fisse e mobili, come riportato nella tabella che segue.

#### Tabella – Tipologia del contratto - pratiche ammesse nell'anno 2015

Fisso affari	Mobile affari	Fisso residenz.	Mob. consumer	Pay-TV	Totale
151	67	77	45	25	<b>365</b>

Il totale di pratiche riguardanti i contratti telefonici affari (fisso più mobile) è quindi pari a **218** (60%), ossia nettamente superiore alla somma delle istanze riguardanti l'utenza privata (sempre con riferimento al fisso più mobile), che sono **122** (33%). L'alta percentuale di istanze di definizione presentate da titolari di utenze affari conferma l'utilità del servizio offerto dal Co.Re.Com.: la rapidità e la gratuità con cui vengono date risposte a contenziosi tra soggetti produttivi e operatori delle telecomunicazioni assume particolare valore quando i servizi di telefonia e Internet sono essenziali nel lavoro quotidiano.

Le pratiche concluse nel 2015 hanno determinato un valore in termini di corresponsioni (ossia, rimborsi e indennizzi) di **€229.052,37** e in termini di storni di fatture di **€284.168,98**, per un totale di **€513.221,35**, il che significa un incremento del 29,44% rispetto al totale dell'anno precedente.

## A garanzia dei cittadini: la definizione delle controversie

**Tabella – Storico corrisposizioni e storni dal 2012 (1° ottobre) al 2015**

	<b>Val. Tot.</b>	<b>Storni</b>	<b>Corresp.</b>
2012	€ 15.035,00	€ 1.535,00	€ 13.500,00
2013	€ 277.395,00	€ 107.039,00	€ 170.356,00
2014	€ 396.491,41	€ 207.959,85	€ 188.531,56
2015	€ 513.221,35	€ 284.168,98	€ 229.052,37

Nel 2016 sarà sviluppato il programma informatico per la gestione dell'attività e sarà incrementata la modalità di gestione delle udienze di discussione in *webconference*. Inoltre, si provvederà a realizzare il Massimario dei provvedimenti di definizioni delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche assunte dall'avvio dell'esercizio della delega e sino al 2015.