

IL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE NELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE E UTENTI IN AMBITO LOCALE

Nell'anno 2016 il Corecom Piemonte ha ricevuto 5.141 domande (con un aumento di 95 pratiche rispetto al 2015) che hanno aperto 5.561 posizioni di contenzioso nei confronti di gestori. Le istanze provenienti dalla provincia di Cuneo sono state 397 ed hanno aperto 433 posizioni di contenzioso

Ponendo l'attenzione su quanto accaduto negli ultimi tre anni a livello provinciale notiamo dato percentuale in lieve calo che, nel triennio si è attestato attorno all'8% di tutte le pratiche gestite dal Corecom.

Tav. 1.1

Suddivisione per provincia. Istanze pervenute. Dati dal 2014 al 2016 a confronto. Valori espressi in assoluto ed in percentuale a confronto con la popolazione residente	Provincia	Abitanti	(%)	2014	(%)	2015	(%)	2016	(%)
	Alessandria	427.229	9,8%	316	5,9%	328	6,5%	319	6,2%
	Asti	217.573	5,0%	156	2,9%	112	2,2%	138	2,7%
	Biella	182.192	4,2%	167	3,1%	146	2,9%	147	2,9%
	Cuneo	586.378	13,4%	452	8,4%	404	8,0%	397	7,7%
	Novara	365.559	8,4%	140	2,6%	153	3,0%	182	3,5%
	Torino	2.247.780	51,5%	3924	73,2%	3727	73,9%	3753	73,0%
	Verbano Cusio Ossola	160.264	3,7%	50	0,9%	58	1,1%	82	1,6%
	Vercelli	176.941	4,1%	157	2,9%	118	2,3%	123	2,4%
	Piemonte	4.363.916	100%	5362	100%	5046	100%	5141	100%

Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte – Archivio Corecom Piemonte

Facendo un raffronto tra il dato della popolazione residente e quello delle istanze presentate possiamo dire che il triplo dei residenti della città metropolitana si rivolge al Corecom rispetto cuneesi. Le percentuali di utilizzo dei servizi Corecom nella Granda sono in linea con le altre province piemontesi.

Il 30% delle udienze della provincia si svolge in web conference.

Tav. 1.2

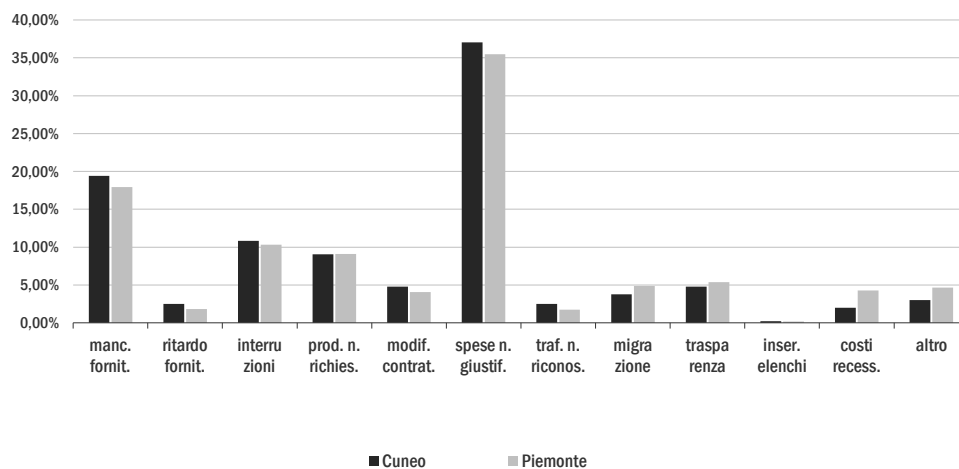
Istanze totali e in web conference a confronto. Provincia per provincia	Provincia	Istanze di Conciliaz.	Conc. Web Conference	Istanze di Definizione	Def. Web Conferenze	Totale Istanze	Totale Web Conference	(%) web
	Alessandria	319	173	48	19	367	192	52,32%
	Asti	138	30	7	0	145	30	20,69%
	Biella	147	19	11	2	158	21	13,29%
	Cuneo	397	122	50	13	447	135	30,20%
	Novara	182	52	7	3	189	55	29,10%
	VCO	82	69	7	4	89	73	82,02%
	Vercelli	123	47	8	7	131	54	41,22%
	Piemonte	1388	512	138	48	1526	560	36,70%

Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni / Definizioni Corecom Piemonte – Archivio Corecom Piemonte

Di seguito, la suddivisione delle istanze pervenute per tipologia di contenzioso: le spese/fatturazioni non giustificate restano la motivazione più frequente di ricorso al Corecom anche in provincia di Cuneo (37,03%), percentualmente in aumento rispetto al 2015. Rispetto alla media regionale sono più alte le problematiche sulla fornitura del servizio (mancata o in ritardo, complessivamente il 21,92%). Migliore, in provincia, la situazione relativa alla portabilità.

FIG. 1.1

Tipologia del contenzioso. Valori percentuali. Dati a confronto Provincia di Cuneo / Regione Piemonte



Fonte: Archivio Corecom Piemonte

Il totale delle istanze pervenute (397) ha riguardato ciascun operatore secondo i numeri e le percentuali di seguito riportate, con la precisazione che 36 di queste hanno coinvolto due gestori contemporaneamente. Dalla tabella, rispetto alla media regionale, si nota una maggiore incidenza delle pratiche TIM (+ 8,79%)

Tav. 1.3

Gestori. Posizioni di contenzioso aperte. Dati 2016. A confronto valori espressi in assoluto ed in percentuale. Provincia di Cuneo e Regione Piemonte

Gestore	Provincia di Cuneo	(%)	Regione Piemonte	(%)
BT	22	5,08%	164	2,95%
Fastweb	37	8,55%	614	11,04%
Tre	37	8,55%	643	11,56%
Mediaset	2	0,46%	37	0,67%
Sky	9	2,08%	84	1,51%
TIM	184	42,49%	1874	33,70%
Vodafone	77	17,78%	1227	22,06%
Tiscali	0	0,00%	97	1,74%
Wind	38	8,78%	650	11,69%
Altri	27	6,24%	171	3,07%
Totale	433	100%	5561	100%

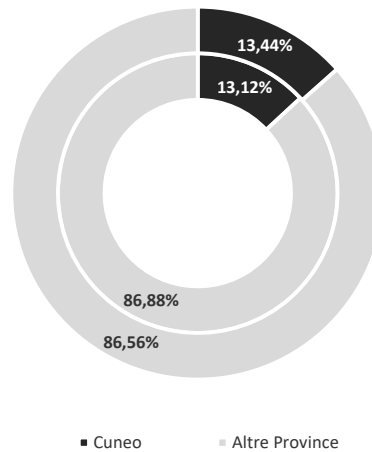
Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

LA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Nell'anno 2016 il Corecom Piemonte ha ricevuto 431 istanze di definizione e sono state portate a conclusione 418 pratiche (alcune riferite all'anno 2015). Di queste 381 sono state dichiarate ammissibili. Le pratiche ammissibili in provincia di Cuneo sono state 50.

FIG. 2.1

Istanze provenienti dalla provincia di Cuneo. Sono il 13,12% di quelle pervenute (dato espresso dall'anello interno). L'anello esterno rappresenta la percentuale di popolazione residente in provincia di Cuneo.



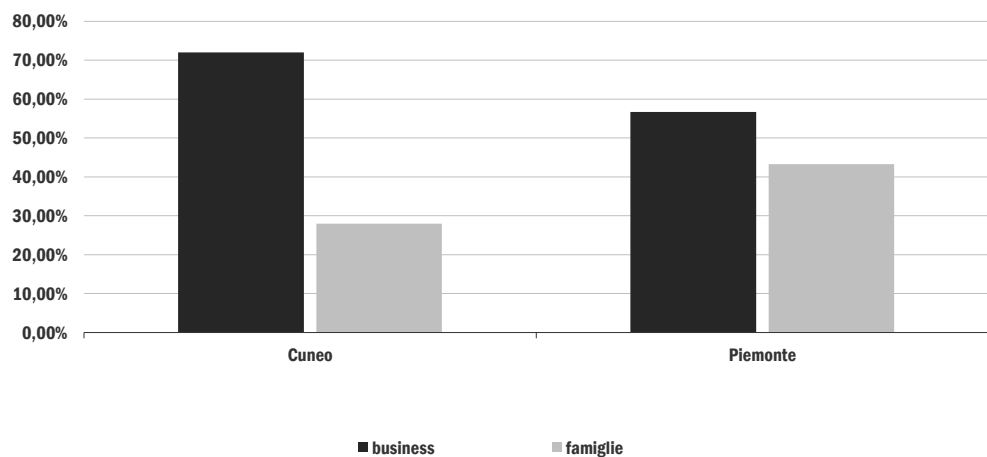
Fonte: Archivio Corecom Piemonte

A differenza di quanto accade per le conciliazioni, nelle definizioni la percentuale di pratiche ammesse è in linea con quella della popolazione residente.

In provincia di Cuneo le utenze di tipo affari sono il 72,00%. Un dato nettamente più alto della media regionale (56,69%).

FIG. 2.2

Istanze business e famiglie a confronto. Dati provincia di Cuneo e Regione Piemonte. Dati percentuali.



Fonte: Archivio Corecom Piemonte