



Consiglio Regionale
Servizio Amministrativo di Supporto
alle Autorità Indipendenti
Co.Re.Com. Abruzzo

CO.RE.COM. ABRUZZO

Gli obiettivi strategici più rappresentativi perseguiti nell'anno 2012

Scheda di sintesi

L'attività di conciliazione (UG) e i provvedimenti di urgenza (GU5) Ottimizzazione di tempi e procedure mediante:

- ☐ riduzione considerevole dei tempi di attesa tra la presentazione delle istanze e la fissazione delle udienze;
- ☐ attivazione/potenziamento del servizio di conciliazione on line (videoconferenza);
- ☐ riduzione dei tempi di espletamento dei tavoli conciliativi (abbattimento dei tempi a 50-60 giorni);
- ☐ creazione di una piattaforma informatica (concilia clic) che permette all'utente di avere tutte le informazioni relative allo stato della sua pratica senza l'onere di recarsi presso gli uffici;

L'attività customer satisfaction, che viene perseguita costantemente, è finalizzata ad evidenziare i punti di criticità del servizio riferito alle conciliazioni ed anche al potenziamento delle capacità di supporto e di informazione forniti agli stakeholders.

In tal senso è stato predisposto, come indicatore di risultato, un questionario volto alla rilevazione grado di soddisfazione dell'utenza del servizio di conciliazione, attraverso la somministrazione dello stesso nel corso delle udienze.

La somministrazione di circa 371 questionari di gradimento ha rilevato che un'elevata percentuale (80%) degli intervistati valuta **"ottima"** la preparazione professionale del personale e la gestione dei tavoli conciliativi, anche in relazione alla loro durata ed ai tempi di convocazione.

CONCILIAZIONI ANNO 2012
- Quadro sinottico riferito agli operatori di telefonia maggiormente rappresentativi

Accordo	
v.a.	%
846	46,28%
Accordo raggiunto nel corso del procedimento	
v.a.	%
220	12,04%
Istanze Inammissibili	
v.a.	%
42	2,30%
Mancata comparizione dell'istante	
v.a.	%
52	2,84%
Mancata adesione	
v.a.	%
21	1,15%
Mancato Accordo	
v.a.	%
163	8,92%



NOTA:

Su un totale di n. **2017** istanze di conciliazione (UG) prevenute si stima che il valore economico riconosciuto dalle compagnie telefoniche in favore degli utenti sia, complessivamente, pari ad **€ 380.432,95** (comprensivo di indennizzi e di storni delle fatture a debito). (Telecom €124.344,68, Vodafone Omnitel NV € 51.942,60, TeleTU € 33.307,28, Wind € 61.930,09, Fastweb € 32.935,75, € 24.412,77, BT Italia € 45.652,40, Tiscali € 5.907,38)

Il numero degli incontri svolti nei procedimenti avviati è di **2033**

ISTANZE DI CONCILIAZIONE - Alcuni dati a confronto

CONCILIAZIONI	II sem. 2011 (v.a.)	I sem. 2012 (v.a.)	variazione %
Istanze di conciliazione pervenute	809	997	+ 23,24%
Udienze svolte sui procedimenti avviati	777	1345	+ 73,10
Udienze svolte con esito positivo	445	540	+ 21,35

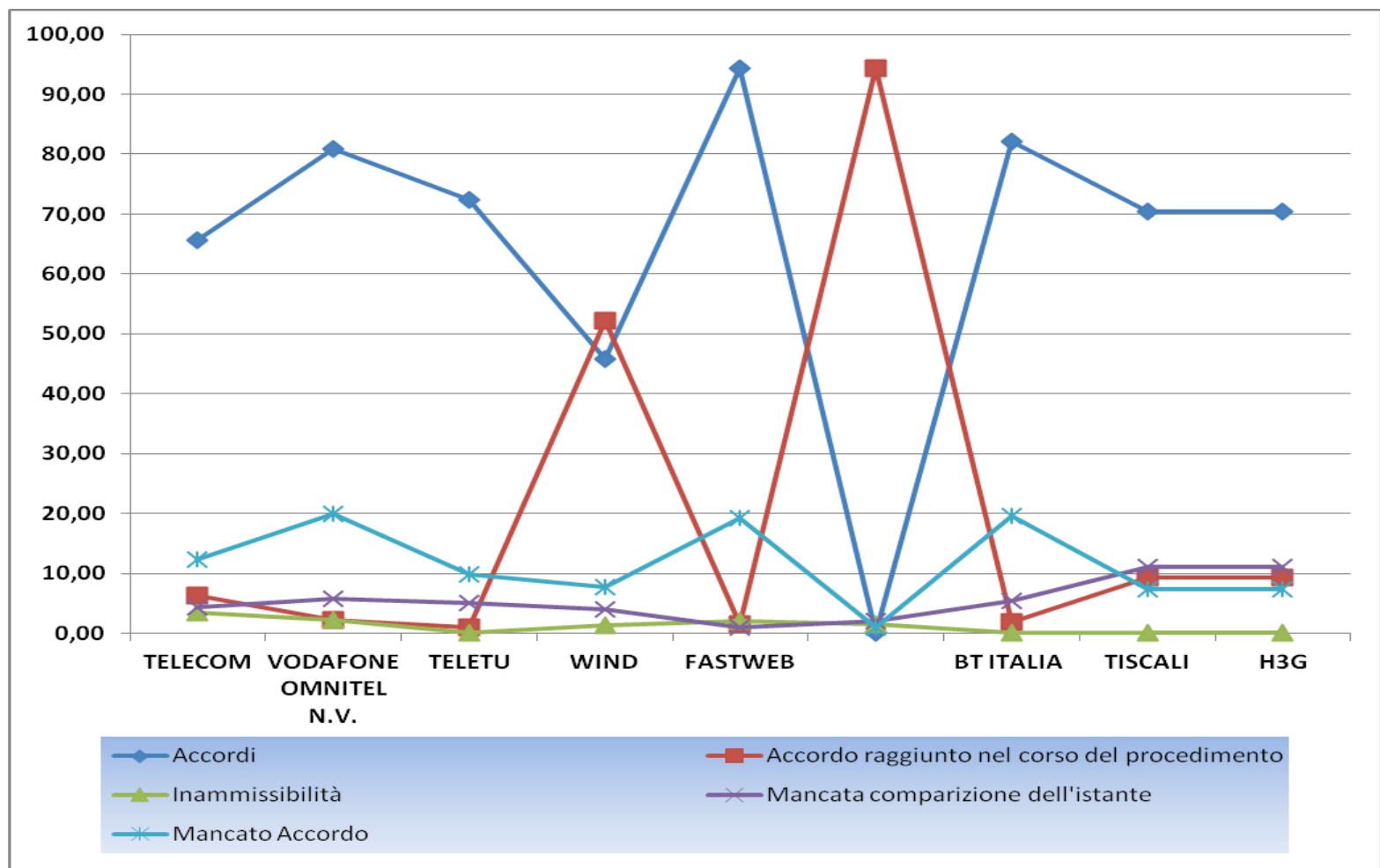
I tavoli conciliativi, organizzati anche attraverso collegamenti in videoconferenza, hanno il duplice vantaggio di ridurre i disagi negli spostamenti degli utenti e di rendere possibile ad alcuni operatori di poter presenziare le udienze, che per ragioni geografiche, quali ad esempio Tiscali, ne sarebbero stati altrimenti impossibilitati.

Tale sistema rende possibile ai cittadini residenti nelle Province di Pescara e Chieti di poter partecipare alla conciliazione direttamente presso i nostri uffici aventi sede a Pescara. Tale organizzazione ha favorito l'aumento dei tavoli conciliazione sino a 5 giorni (3 AQ e 2 PE) e l'abbattimento del 30% del tempo di attesa dei tavoli stessi che da 90 giorni sono passati a circa 60-50. Con la prossima estensione anche alla provincia di Teramo dei ulteriori tavoli si prevede di abbattere ulteriormente il fronte dei 60 giorni, stimando di arrivare ad attestarci sul trend dei 50 gg.



VALORIZZAZIONE ECONOMICA DELLE CONCILIAZIONE GESTORI TELEFONICI - PERIODO GENNAIO / NOVEMBRE 2012

	TELECOM		VODAFONE OMNITEL N.V.		TELETU		WIND TELCOMUNICAZIONI		FASTWEB		H3G		BT ITALIA		TISCALI	
Totale numero istanze presentate	431		361		272		339		236		175		62		54	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Accordi	283	66,12	255	72,44	141	53,61	136	41,98	182	80,18	77	44,00	46	74,19	38	70,37
Accordo raggiunto nel corso del procedimento	27	6,31	7	1,99	2	0,76	155	47,84	3	1,32	61	34,86	1	1,61	5	9,26
Inammissibilità	15	3,50	7	1,99	0	0	4	1,23	4	1,76	5	2,86	0	0	0	0
Mancata comparizione dell'istante	19	4,44	18	5,11	10	3,8	12	3,70	2	0,88	2	1,14	3	4,84	6	11,11
Mancato Accordo	53	12,38	63	17,9	19	7,22	23	7,10	37	16,30	22	12,57	11	17,74	4	7,41
TOT. Business	€84.910,02		€24.941,19		€2.826,16		€36.081,47		€6.586,23		€12.677,84		€39.598,59		€2.278,14	
TOT. Privata	€39.434,66		€27.001,41		€30.481,12		€25.848,62		€26.349,52		€11.734,93		€6.053,81		€3.629,24	
TOT.GEN.	€124.344,68		€51.942,60		€33.307,28		€61.930,09		€32.935,75		€24.412,77		€45.652,40		€5.907,38	

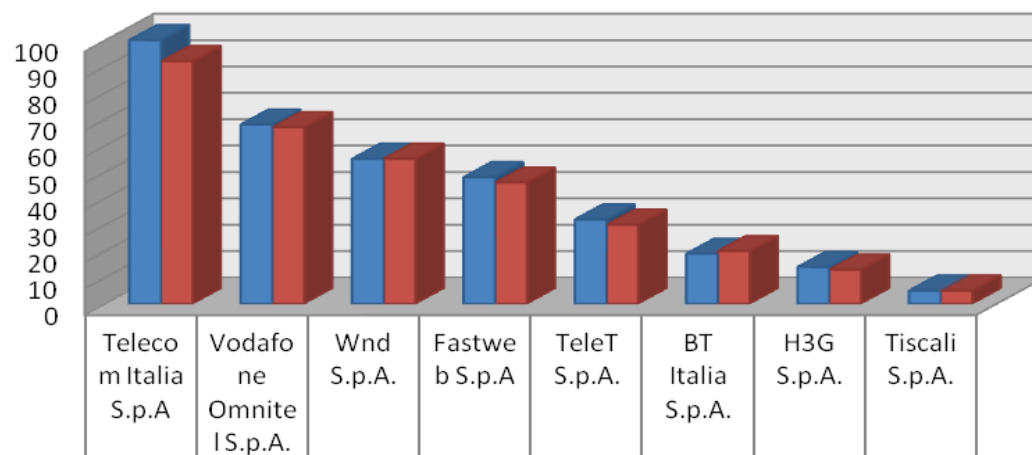




La formulazione e presentazione del **FORMULARIO GU5** va proposta solo ed unicamente nei seguenti casi:

- sospensione dell'erogazione del servizio;
- mal funzionamento del servizio;
- forme di abuso (occupazione indebita della linea, mancata liberazione della linea in seguito a formale disdetta, cattiva gestione del processo di migrazione con assenza dei servizi).

Provvedimenti d'urgenza e rispetto dei termini procedurali

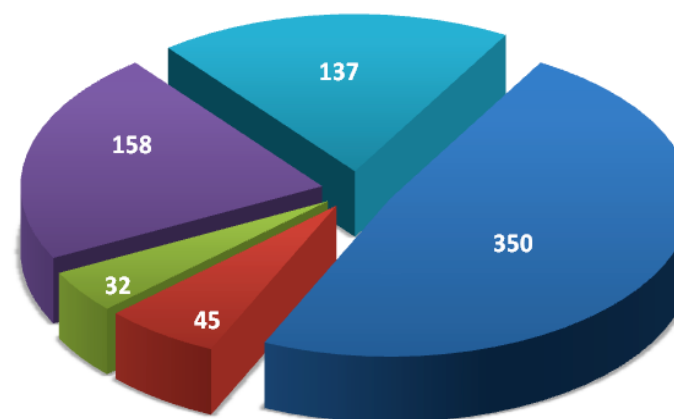


■ ISTANZE PRESENTATE	103	68	55	48	32	19	14	5
■ ISTANZE CONCLUSE	92	67	55	46	30	20	13	5

**ROVVEDIMENTI TEMPORANEI GU5 IN FASE DI CONCILIAZIONE
DATI A CONFRONTO**

TIPOLOGIA	II sem. 2011 (v.a.)	I sem. 2012 (v.a.)	variazione % in aumento
Istanze di provvedimenti temporanei pervenute	157	190	21,02%
Rigetto dell'istanza	18	2	---
Provvedimenti temporanei adottati	51	88	72,55%

Provvedimenti Temporanei GU5 periodo gennaio/novembre 2012	v.a.
Istanze presentate	350
Istanze presentate e dichiarate inammissibili	45
Istanze rigettate	32
Provvedimenti Temporanei emessi	158
Provvedimenti di archiviazione	137



- Istanze presentate
- Istanze presentate e dichiarate inammissibili
- Istanze rigettate
- Provvedimenti Temporanei emessi genn-nov.

L'attività di definizione delle controversie (Gu14)

n. **99** sono in totale le istanze presentate da gennaio a novembre e le udienze svolte sono n. 113.

n. **4** sono le istanze dichiarate inammissibili. Questo dato è altamente rappresentativo dell'efficace lavoro svolto dagli uffici in collaborazione con le associazioni di categoria che hanno recepito le indicazioni fornite dal Co.Re.Com. circa il corretto modo di compilare i formulari, sui tempi di presentazione dell'istanza, sui termini perentori circa la produzione delle memorie e le cause di inammissibilità riferiti sia alle procedure di conciliazione, che a quelle di definizione.

n. **5** sono i provvedimenti di definizione.

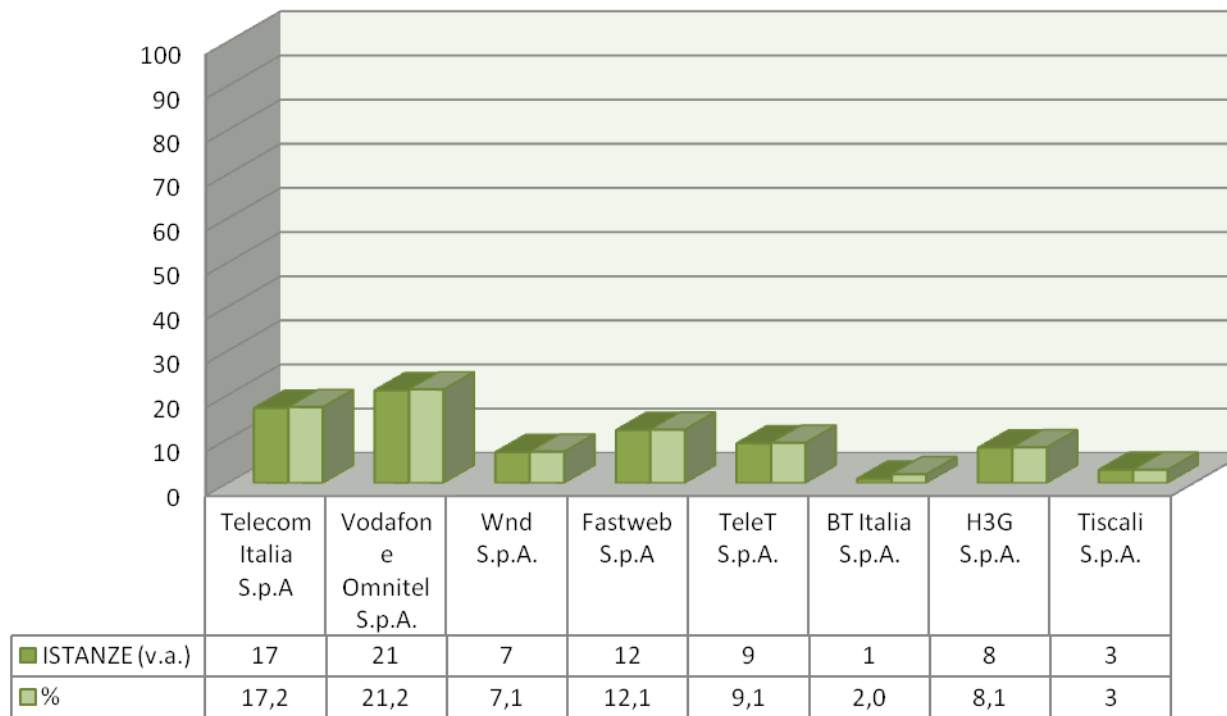
Preponderante risulta essere l'ottima attività di transazione condotta con gli operatori di riferimento, infatti risultano essere circa il 67,4% le transazioni condotte a buon fine e di cui: n. 37 sono quelle raggiunte nel corso del procedimento e n. 27 sono quelle raggiunte in udienza;

CASISTICA RICORRENTE

Descrizione controversia	Valore assoluto	Valore % sul totale istanze presentate
Guasti non risolti nei termini o malfunzionamenti	4	4,00%
Non rispettate condizioni contratto	27	27,30%
Mancata o ritardata attivazione di servizi richiesti	14	14,10%
Sospensione del servizio	12	12,10%
Attivazione/Disattivazione servizi non richiesti	8	8,10%
Portabilità numero fisso/mobile non eseguita	3	3,00%
Traffico non riconosciuto	4	4,00%
Ulteriore tipo di controversia	19	19,20%



Istanze pervenute e suddivise per operatore



Il valore economico delle stanze di definizione pervenute da gennaio a novembre 2012 evidenzia anche la disponibilità dell'operatore a saldare ed a stralciare a favore dell'utente, per mero spirito conciliativo e a tacitazione definitiva della controversia, insoluti per un importo di **€ 25.912,37** nonché a corrispondere **€ 11.003,48** per indennizzi omnicomprensivi, finalizzati a sanare i disagi subiti dai medesimi.

Tutti i maggiori procedimenti caratterizzanti l'attività del Co.Re.Com soddisfano le richieste dall'Autorità Garante per le comunicazioni (AGCOM) nella delibera n. 173/07/CONS, per quanto concerne i corretti comportamenti procedurali inerenti il corretto esercizio delle materie delegate.

A seguito dei risultati raggiunti nel primo anno di attuazione sperimentale delle deleghe di cui all'Accordo Quadro del dicembre 2008 e conferite attraverso una Convenzione, sottoscritta il 01 aprile 2011, l'AGCOM ha espresso valutazioni positive in merito al corretto esercizio delle attività delegate.

Il Co.Re.Co. Abruzzo, avendo superato con soddisfazione la soglia delle 1.500 istanze di conciliazione e di provvedimenti temporanei ha brillantemente superato la fase sperimentale entrando nella gestione ordinaria delle II deleghe conferite.

Ulteriori attività: Campagne di comunicazione volte a far conoscere al pubblico l'acquisizione delle nuove competenze.