Regione Umbria - Assemblea legislativa

CORECOM: “LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE DELLE TELECOMUNICAZIONI”: SEMINARIO A PERUGIA – PRESIDENTE CAPANNA: “UN SERVIZIO GRATUITO SVOLTO CON PROFESSIONALITÀ ED IMPARZIALITÀ”

11 Luglio 2011
In sintesi

“La conciliazione nel settore delle comunicazioni”: questo il tema di un seminario che si è svolto stamani a Perugia su iniziativa del Corecom dell’Umbria. Illustrato un resoconto dell'attività svolta dal Corecom in materia di conciliazioni e siglato un protocollo d'Intesa tra lo stesso Corecom Umbria e le associazioni regionali dei Consumatori, finalizzato a promuovere attività di informazione e tutela dei consumatori sui servizi di telecomunicazione. Il protocollo d'intesa è stato siglato da: Movimento Difesa Consumatori, Lega Consumatori, Adiconsum, Cittadinanza Attiva, Associazione Consumatori e Utenti e Movimento Consumatori. L’obiettivo è quello di incentivare la collaborazione e la formazione in materia, aumentare il grado di conoscenza dei servizi e integrare azioni volte a prevenire eventuali disagi nell'ambito della transizione al digitale terrestre.

(Acs) Perugia, 11 luglio 2011 - “In materia di conciliazione il Corecom si frappone tra i grandi operatori telefonici e gli utenti. Questo servizio garantisce tutti i cittadini umbri e in particolar modo le fasce più deboli che possono così fruire di un servizio gratuito svolto con professionalità ed imparzialità attraverso il quale trovare giustizia”. Così il presidente del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom) dell’Umbria, Mario Capanna in apertura dei lavori del seminario “La conciliazione nel settore delle comunicazioni” che si è svolto oggi a Palazzo Cesaroni su iniziativa dello stesso Comitato. Nel suo intervento introduttivo, Capanna ha anche spiegato che “la mole di lavoro svolta dagli uffici del Corecom per questa delicata attività è notevole se paragonata a quella di altre regioni italiane, ma la sofferenza di organico – ha aggiunto –ne sta minando l'efficienza dell'attività, contribuendo ad allungare i tempi di risposta ai cittadini. Il Consiglio regionale – ha concluso - è atteso a dare risposte concrete entro fine mese”.

Nel corso dell’iniziativa è stato illustrato un resoconto dell'attività svolta dal Corecom in materia di conciliazioni ed è stato siglato un protocollo d'Intesa tra lo stesso Corecom Umbria e le associazioni regionali dei Consumatori, finalizzato a promuovere attività di informazione e tutela dei consumatori sui servizi di telecomunicazione. Il protocollo d'intesa è stato siglato da: Movimento Difesa Consumatori, Lega Consumatori, Adiconsum, Cittadinanza Attiva, Associazione Consumatori e Utenti e Movimento Consumatori. L’obiettivo è quello di incentivare la collaborazione e la formazione in materia, aumentare il grado di conoscenza dei servizi e integrare azioni volte a prevenire eventuali disagi nell'ambito della transizione al digitale terrestre.

Durante la mattinata ha avuto luogo anche una tavola rotonda, presieduta dallo stesso presidente Capanna, a cui hanno preso parte i rappresentanti dei Corecom di Emilia Romagna, Marche, Piemonte e Toscana, dei maggiori operatori telefonici (Telecom Italia, Vodafone, Wind, Fastweb), dell’Ordine degli avvocati di Perugia e Terni e delle associazioni regionali dei Consumatori. Presenti, tra gli altri, ai lavori del seminario il dirigente dell'Ufficio di Gabinetto Agcom (Maria Pia Caruso), il dirigente dell'Ufficio controversie e sanzioni Agcom (Enrico Maria Cotugno), Fabrizio Figorilli docente di Diritto amministrativo all'Università degli Studi di Perugia.

Nel suo intervento, la dirigente dell’Agcom Caruso ha detto che l’Umbria “è tra le Regioni capofila in Italia in questo ambito e assolve agli obblighi di delega con professionalità, e non solo in questo settore. In Italia il servizio offerto dai Corecom (escluso Sardegna e Sicilia) vede circa 50 mila istanze di conciliazione all'anno, con un grado di soddisfazione dell'utenza di circa il 70 per cento dei casi. Il valore medio che i cittadini si vedono riconoscere è di circa 400 euro procapite. L'Agcom – ha spiegato Caruso - è impegnata nel rafforzamento di tali attività che attuano il principio vero di sussidiarietà che deflaziona l'attività giudiziaria, temperando l'abuso di processi in materia. Per questo l'Agcom è attenta alle istanze provenienti dai Corecom, così come lo è stato nel caso dell'Umbria”. E il professor Figorilli ha ripreso in più passaggi del suo intervento i concetti espressi dal rappresentante del AgCom spiegando che l'attività in materia di conciliazione dei Coreocm rappresenta una valida alternativa che si inserisce nel contesto della risoluzione delle controversie in materia di comunicazione “bene interpretando la riforma del titolo quinto della Costituzione. E per esercitare questa funzione i Corecom necessitano di personale adeguato e professionalizzato”.

Nel suo intervento la responsabile della sezione Contenzioso, Sabrina Di Cola, ha ricordato che il Corecom (organo di consulenza della Regione e organismo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, istituito con legge

regionale 3 del 2000) ha competenza sia per lo svolgimento della procedura di conciliazione sia, in caso di insuccesso di quest'ultima, per la decisione delle controversie tra utenti e gestori telefonici o pay-tv". "Sono sempre di più i cittadini umbri che si avvalgono dei nostri servizi - ha spiegato Di Cola - che sono resi in maniera totalmente gratuita e nell'arco di breve tempo: Oltre il 70 per cento dei casi viene risolto in conciliazione. La parte rimanente in fase di definizione viene risolta nel 50 per cento delle fattispecie".

Di Cola ha spiegato che gli elementi di maggiore successo del servizio offerto alla cittadinanza dal Corecom Umbria sono la gratuità del servizio, la velocità della procedura, gli alti margini di successo e la prossimità del servizio (Perugia e Terni). Altresì i punti di debolezza registrati sono ascrivibili alla "scarsa conoscenza del servizio da parte degli utenti, alla resistenza di alcuni operatori ad aderire alle procedure e ad una insufficiente conoscenza della normativa e delle procedure tecniche di settore". E per contribuire al miglioramento del servizio, secondo il Corecom, occorre "potenziare l'informazione e l'offerta (procedure informatizzate e video conferenza) ma anche accrescere il grado di formazione e la collaborazione degli addetti del settore".

CONCILIAZIONE: I DATI. Si registra un incremento "significativo" sia nel caso delle conciliazioni che dei provvedimenti di riattivazione del servizio e della definizione delle controversie. In particolare nel 2008 sono pervenute 995 istanze di conciliazione, passate a 1159 nel 2009 (con un incremento pari al 4,6 per cento) e cresciute nel 2010 fino a 1440 (pari al 7,8 per cento in più rispetto all'anno precedente). Nel 2010 sono stati espletati 1447 tentativi di conciliazione conclusi con 993 accordi e 454 mancate conciliazioni (di cui numero 191 dovuti alla mancata adesione alla procedura da parte di alcuni operatori telefonici). Per superare tale problematica il Corecom ha recentemente consentito agli operatori storicamente "assenti" di partecipare alle udienze di conciliazione utilizzando anche la formula dell'audio conferenza. I provvedimenti temporanei di ripristino dei servizi sono stati 137, con un incremento del 10,2 per cento annuo .Gli operatori – è stato spiegato - sono per lo più collaborativi e spesso pongono fine all'abuso subito dopo l'avvio della procedura, facendo venir meno il presupposto per l'adozione del provvedimento temporaneo; su 336 istanze pervenute, infatti, si sono registrati 124 spontanei adempimenti da parte degli operatori e solo 28 segnalazioni per inottemperanza. Nel 2010 infine sono pervenute al Corecom 124 istanze di definizione delle controversie per mancata conciliazione. Per la maggior parte dei casi si tratta di azioni intentate perlopiù da privati e aziende individuali, tese a recuperare spese non giustificate e mancate forniture dei servizi. Gli operatori maggiormente coinvolti sono Telecom 510 casi, Vodafone 202 e Wind 166. (dati a cura di Barbara Sammarco-Corecom Umbria). RED/

Source URL: *http://consiglio.regione.umbria.it/informazione/notizie/comunicati/corecom-la-conciliazione-nel-settore-delle-telecomunicazioni*

List of links present in page

- http://consiglio.regione.umbria.it/informazione/notizie/comunicati/corecom-la-conciliazione-nel-settore-delle-telecomunicazioni