



Quaderni
del CoreCOM
Umbria

LA MEDIAZIONE UTILE

I risultati di un'analisi di customer satisfaction
sui tentativi di conciliazione del Corecom Umbria



LA MEDIAZIONE UTILE

I risultati di un'analisi di customer satisfaction sui tentativi di conciliazione del Corecom Umbria

Ugo Carlone
(Corecom Umbria)

Edizioni



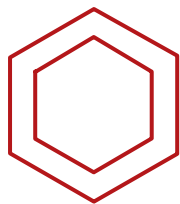
www.corebook.net

redazione@corebook.net

SOMMARIO

PAG.

	PREMESSA	4
	LE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI	5
	LA PRINCIPALE NORMATIVA	7
	I NUMERI: L'ANDAMENTO DELLE ISTANZE	9
	L'INDAGINE DI <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	11
	I GRAFICI	16



PREMESSA

Questo e-book raccoglie i risultati di un'indagine di customer satisfaction svolta dal Corecom Umbria per comprendere positività e criticità del servizio offerto di conciliazione tra cittadini e operatori della comunicazione.

Prima di illustrare i risultati della ricerca, riteniamo opportuno richiamare funzionamento e riferimenti normativi della materia, oltre ad alcune tabelle che permettono di verificare come questo servizio sia andato crescendo nel corso degli anni, come numerosità di pratiche e di conseguenti situazioni risolte, configurandosi come una vera e propria utilità per il cittadino.



LE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Il Corecom Umbria, su delega dell'Agcom, amministra sul proprio territorio regionale il contenzioso tra gli utenti e gli operatori di comunicazioni elettroniche, costituiti principalmente dagli operatori di telefonia e dalle pay TV.

Gli utenti che hanno subito un abuso o hanno presentato, per qualsiasi motivo, un reclamo ad una compagnia telefonica o televisiva, senza avere ottenuto il risultato atteso, possono rivolgersi al Corecom e chiedere l'avvio della procedura conciliativa, la quale è finalizzata alla composizione bonaria della controversia.

La procedura è totalmente gratuita e non richiede l'assistenza tecnica di un difensore.

Il tentativo di Conciliazione si svolge innanzi ad un Conciliatore del Corecom Umbria presso le proprie sedi di Perugia o di Terni (la sede viene scelta in base al luogo di residenza o alla sede dell'utente).

Se il tentativo di Conciliazione ha un esito favorevole, il Conciliatore redige l'accordo, che ha valore di titolo esecutivo (equivale cioè ad una sentenza).

Se il tentativo di Conciliazione ha un esito totalmente o parzialmente negativo, l'utente può o rivolgersi al giudice ordinario oppure, entro tre mesi, chiedere al Corecom di decidere la controversia.

Anche questo procedimento (di definizione della controversia) è totalmente gratuito e non necessita dell'assistenza tecnica di un difensore. La decisione del Corecom ha il valore di un Ordine dell'Autorità Amministrativa e, quindi, obbliga la parte soccombente ad eseguire quanto stabilito

nel provvedimento decisorio; l'inottemperanza è punita dall'Agcom con severe sanzioni pecuniarie.

Sia nel corso del procedimento di conciliazione, che nel corso del procedimento di decisione della controversia l'utente può anche richiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la regolare fornitura del servizio o la cessazione di gravi comportamenti abusivi dell'operatore.

I punti di forza di queste procedure sono la gratuità, la velocità, gli alti margini di successo e la prossimità del servizio.



LA PRINCIPALE NORMATIVA

L. 249/1997 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”.

D. Lgs. 259/ 2003 “Codice delle comunicazioni elettroniche”.

L.R. 3/2000 “Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”.

Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 “Regolamento per il funzionamento, l’organizzazione e il codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”.

Delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”.

Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 529/09/CONS “Approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”.

Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 179/03/CSP “Approvazione della diret-

tiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 249/1997".

Delibera 73/11/CONS "Approvazione del Regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della L.481/1995".

Delibera 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche".



I NUMERI: L'ANDAMENTO DELLE ISTANZE

Tentativi obbligatori di Conciliazione

	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013	I sem.2014
istanze pervenute	1440	1509	1796	1954	1281
udienze svolte	1803	1801	1614	1365	1241
accordi	993	988	1116	1303	1009
mancati accordi	263	185	274	580	213
mancata comparizione di una o entrambe le parti	191	142	325	363	23

Provvedimenti temporanei

	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013	I sem.2014
istanze pervenute	336	345	376	398	202
provvedimenti adottati	137	88	86	94	70
spontaneo adempimento dell'operatore	124	228	209	226	109
provvedimenti di riget	26	19	16	2	1

Definizione delle Controversie

	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013	I sem.2014
istanze pervenute	124	134	199	348	143
istanze inammissibili	7	9	10	29	8
accordo nel(?) corso del procedimento	55	45	31	85	19
decisioni	28	24	76	63	26



L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine è stata effettuata su un campione di 450 soggetti, in un periodo compreso tra aprile 2013 e aprile 2014. Gli utenti dovevano compilare un questionario anonimo al termine dell'udienza di conciliazione ed inserirlo in un'apposita scatola. L'indagine è stata svolta sia nella sede di Perugia che in quella di Terni.

Il questionario era suddiviso in due parti:

- La prima conteneva informazioni generali su chi si presentava all'udienza: tipo di utente, sesso, età, città di residenza, titolo di studio, professione, operatore telefonico, tipo di utenza telefonica, esito dell'udienza, conoscenza del Corecom;
- La seconda era più propriamente centrata sulla soddisfazione riferita al servizio ricevuto. In questo caso, l'utente doveva assegnare un punteggio da 1 a 5 (1 = per nulla soddisfatto; 5 = completamente soddisfatto) ad una serie di item: accesso alla sede, chiarezza della segnaletica all'interno degli uffici, adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico, chiarezza e completezza delle informazioni ricevute, cortesia del personale, chiarezza del sito web del Corecom, chiarezza della modulistica da compilare, adeguatezza dei locali utilizzati, disponibilità del rappresentante dell'operatore di telefonica, esito della conciliazione, tempestività del servizio ricevuto, rispetto dell'orario dell'udienza, soddisfazione complessiva del servizio ricevuto.

Infine, gli utenti potevano indicare eventuali segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'inserimento dei dati in matrice è stato effettuato da Roberta Minestrini.

I risultati

Utenza e udienze

Il tipo di utenza è per la maggior parte costituito da soggetti singoli (54,5%) e per un quarto da avvocati (24,0%). Un utenza su cinque si svolge alla presenza di associazioni di consumatori (21,0%).

Quasi 6 istanti su 10 sono maschi (58,7%); le donne sono dunque meno presenti (41,3%).

L'utenza è abbastanza giovane e concentrata soprattutto nella fascia di età da 36 a 55 anni. Ha meno di 36 anni il 27,7% degli istanti, da 36 a 44 anni il 31,6%, da 45 a 55 anni il 26,3% e più di 55 anni solo il 14,5%.

6 questionari su 10 riguardano istanti residenti nella provincia di Perugia (57,0%), mentre sono residenti in quella di Terni il 28,5% degli utenti. Il 14,5% del campione non ha indicato la provincia di residenza.

Gli istanti sono molto istruiti, per effetto, anche, della presenza cospicua di avvocati: ben il 56,3% possiede infatti la laurea e il 37,4% la licenza di scuola media superiore. Solo il 5,1% possiede la licenza di scuola media inferiore e appena l'1,2% ha frequentato soltanto la scuola elementare.

6 istanti su 10 sono lavoratori autonomi (60,1% - anche in questo caso va considerata la quota di avvocati). I lavoratori dipendenti sono il 22,3%, i pensionati il 12,8% mentre disoccupati e studenti costituiscono una netta minoranza, rispettivamente il 3,8% e l'1,0%.

Le istanze hanno coinvolto nel 35,8% dei casi l'operatore Telecom-Tim, per il 23,8% Vodafone, per il 17,1% Fastweb, per l'11,2% Wind, per il 9,4% H3G e per il 2,7% gli altri operatori (Tiscali, Poste Mobile, Aria, ecc.).

Il tipo di utenza è in prevalenza di tipo business (58,4%); le utenze private costituiscono il 41,6%.

In tre casi su quattro è stato raggiunto l'accordo durante l'udienza (75,0%), mentre non è stato

raggiunto nel 21,7% dei casi. Nel 3,3% c'è stato un rinvio.

Gli utenti conoscevano il servizio Corecom prima della presentazione dell'istanza nel 62,5% dei casi. Nel restante 37,5% non lo conoscevano.

Alla domanda "Come è venuto a conoscenza del Corecom", si nota un'importante funzione di "filtro" svolta dagli avvocati e dalle associazioni di consumatori (nel 40,0% dei casi gli istanti hanno barrato questa possibilità, anche se va detto che tale percentuale coincide con la quota di avvocati e associazioni di consumatori presenti all'udienza). In 1 caso su 4 la conoscenza è avvenuta tramite amici o conoscenti (24,7%), il che evidenzia un ruolo non marginale del passaparola. Il 15,7% ha conosciuto il Corecom tramite Internet e il 9,9% tramite i mezzi di informazione. Ha risposto "altro" il 9,7% del campione.

La soddisfazione

I punteggi sulla soddisfazione dell'utenza sono in linea di massima assai elevati, anche se con alcune differenze tra i diversi item.

La valutazione dell'accesso alla sede è alta (punteggio 5) per il 62,9% del campione, medio-alta (punteggio 4) per il 27,3%. Gli istanti sono quindi mediamente molto soddisfatti di come riescono ad arrivare alle sedi del Corecom.

Anche la segnaletica è abbastanza chiara, anche se in misura leggermente minore: la sua valutazione è alta per il 54,8%, medio-alta per il 30,9%.

L'adequatezza dell'orario di apertura al pubblico è giudicata molto positivamente dal 59,0% del campione (punteggio 5) ed ottiene una valutazione medio-alta (punteggio 4) dal 28,3%.

Molto alta è la valutazione della chiarezza e della completezza delle informazioni ricevute: ben il 77,3% assegna il punteggio massimo a questo item e il 17,1% quello appena inferiore.

Ancora più elevata è la quota di chi giudica molto positivamente la cortesia del personale, con l'88,2% di punteggi alti e il 10,6% di punteggi medio-alti.

Il sito web, usato, come abbiamo visto, da un certo numero di utenti, è valutato con punteggi alti dal 63,8% del campione, medio-alti dal 25,3%.

Stesse percentuali, circa, per la chiarezza della modulistica da compilare: nel 65,2% dei casi ottiene il punteggio massimo, nel 27,3% quello appena inferiore. Ci sembrano quote di una certa rilevanza, nell'ottica di fruibilità e trasparenza dei servizi offerti dalla pubblica amministrazione.

I locali utilizzati sembrano, a giudizio degli istanti, assai confortevoli: il 73,5% degli utenti assegna il punteggio massimo per la loro valutazione, il 20,3% quello appena inferiore.

La disponibilità del rappresentante dell'operatore di telefonia è un altro item che raccoglie discreti successi: il 64,7% del campione assegna il punteggio 5 per la loro valutazione, il 21,2% il punteggio 4.

Invece, per quanto riguarda l'esito della conciliazione, le percentuali sono un po' più basse: "solo" il 58,9% assegna il punteggio massimo, mentre il 9,7% assegna il punteggio 1, cioè il più basso. E' evidente che, nella stragrande maggioranza dei casi, chi ha dato la valutazione negativa non ha trovato l'accordo in udienza o ne ha trovato uno non soddisfacente.

La tempestività del servizio rispetto alla presentazione dell'istanza è valutata molto positivamente dal 67,7% del campione, che le assegna il punteggio 5; il 22,8%, invece, le assegna il punteggio 4.

Il rispetto dell'orario dell'udienza riceve una valutazione molto alta da ben l'84,3% del campione e medio-alta dal 13,7%.

Da ultimo, la valutazione complessiva del servizio ricevuto è nella stragrande maggioranza dei casi, come prevedibile, alta (67,3%) e medio-alta (26,0%). E' media per il 5,6% degli istanti e medio-bassa e bassa solo per, rispettivamente, lo 0,9% e lo 0,2%.

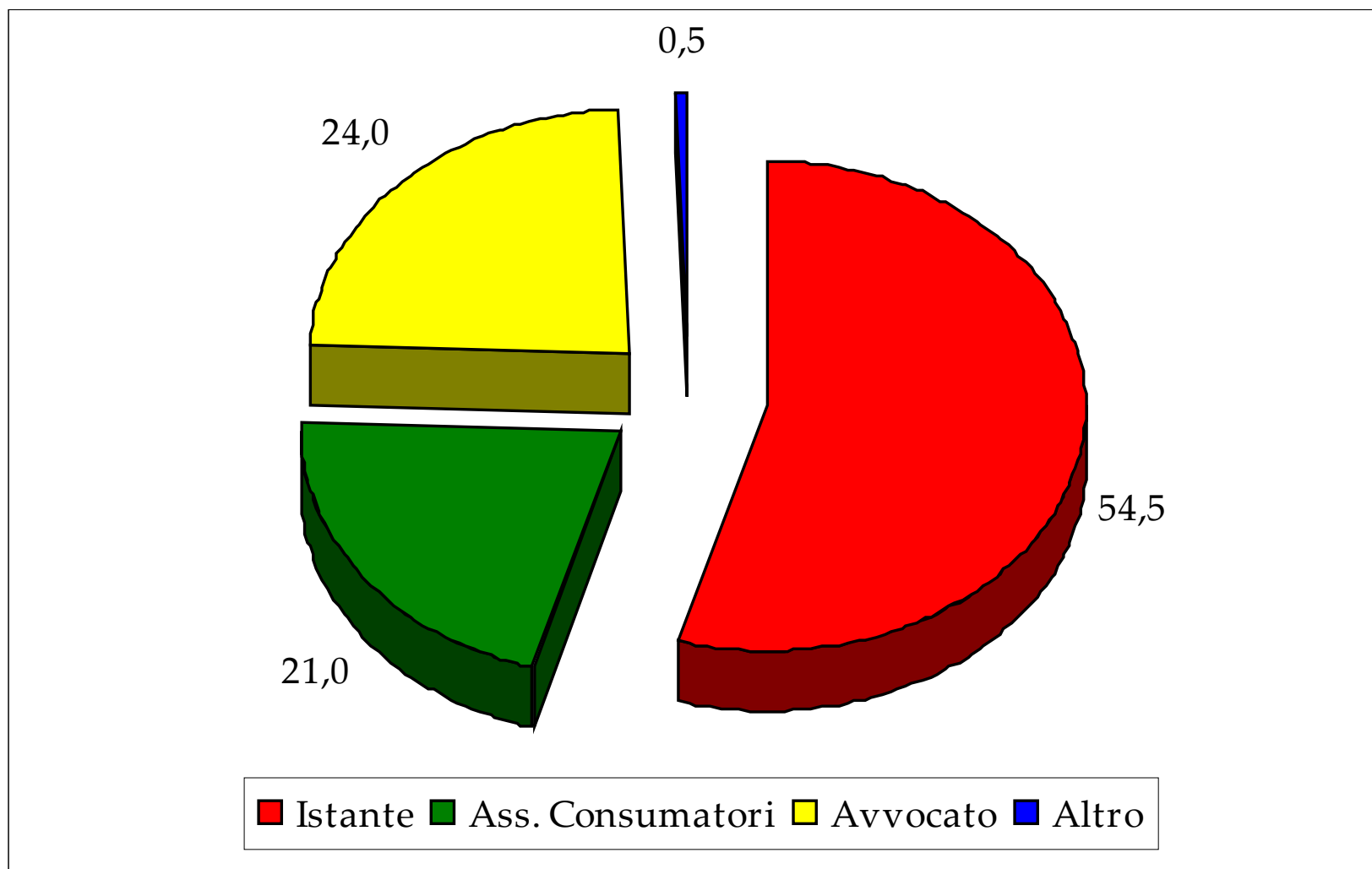
Sommando le percentuali di coloro che hanno assegnato i punteggi 4 e 5, quindi di chi giudica alto o medio-alto l'item di riferimento, possiamo notare come le percentuali più alte di soddisfazione vengano ottenute dalla cortesia del personale e dal rispetto dell'orario (98,9% e 98,0%). Oltre il 90% troviamo la chiarezza delle informazioni, l'adeguatezza dei locali, la chiarezza della modulistica, la tempestività del servizio e l'accesso alla sede. Sotto il 90%, ma con percentuali comunque assai elevate, ci sono la chiarezza del sito, l'adeguatezza dell'orario di apertura, la disponibilità dell'operatore e la chiarezza della segnaletica. Il punteggio più basso è ottenuto dall'esito della conciliazione, per effetto, come abbiamo detto, dei mancati accordi.

Giudica "indispensabile" il ruolo del Corecom ben il 47,1% degli istanti; "importante" il 32,5%; "utile" il 17,8% e "inutile" solo il 2,1%.

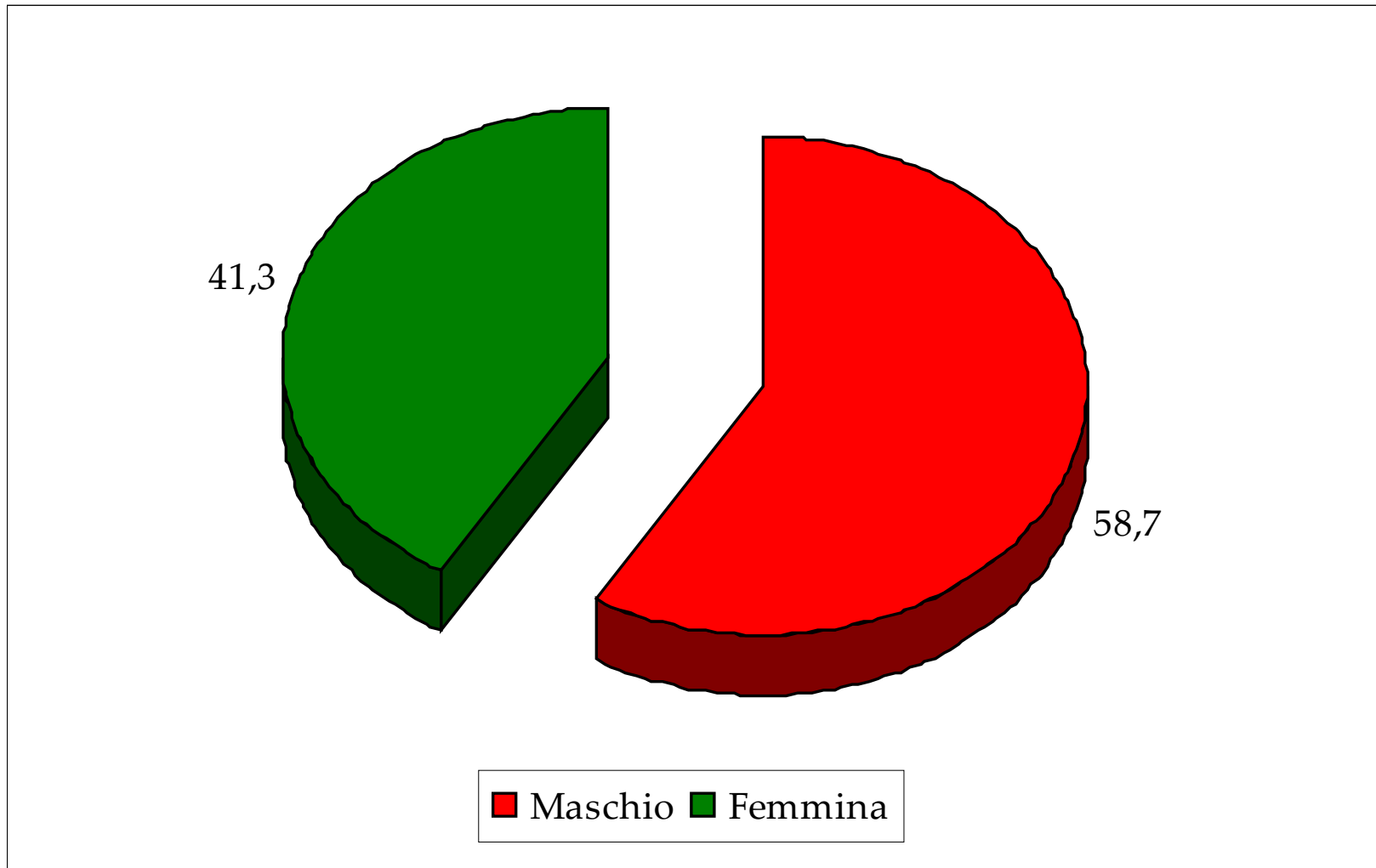


I GRAFICI

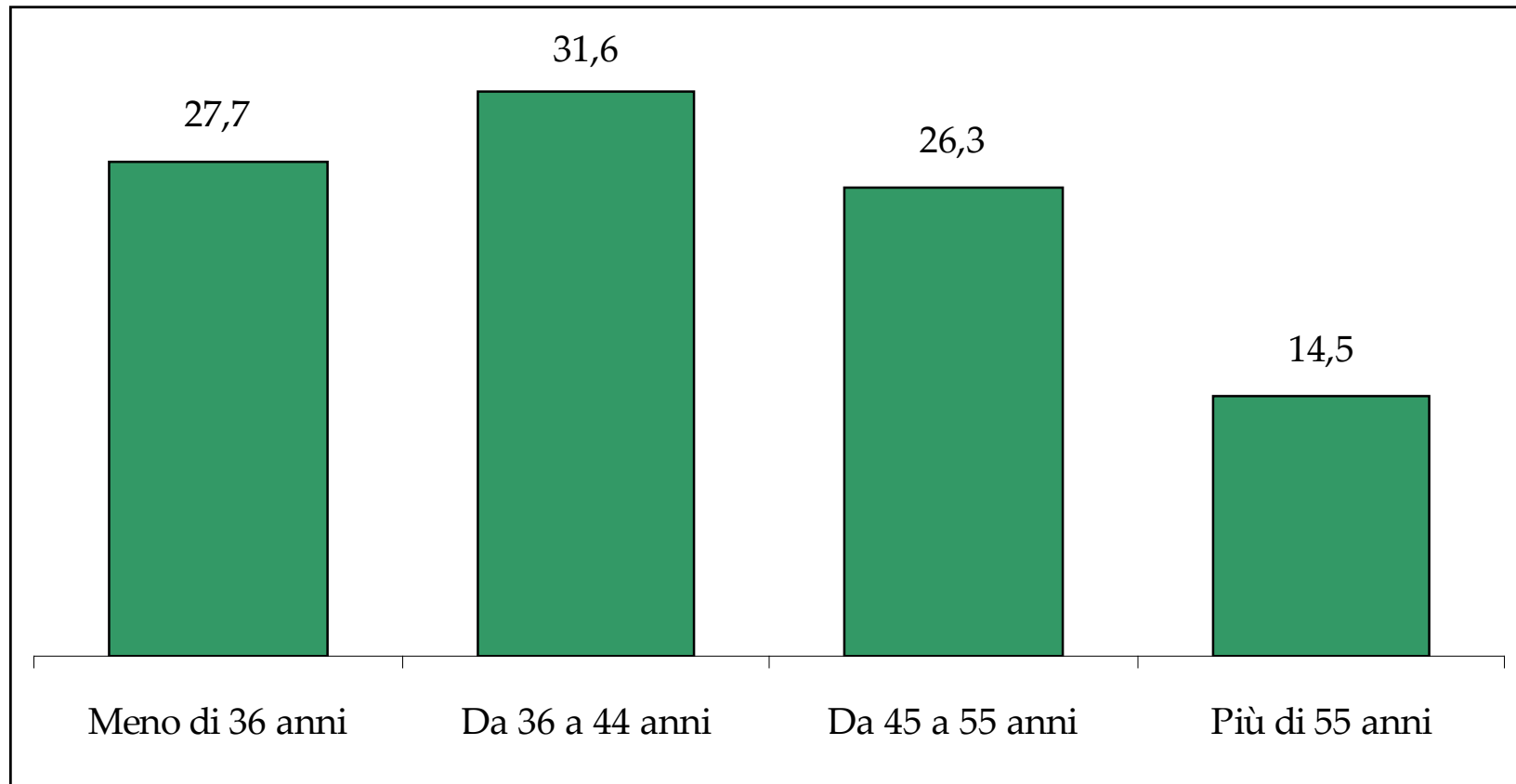
Tipo utente



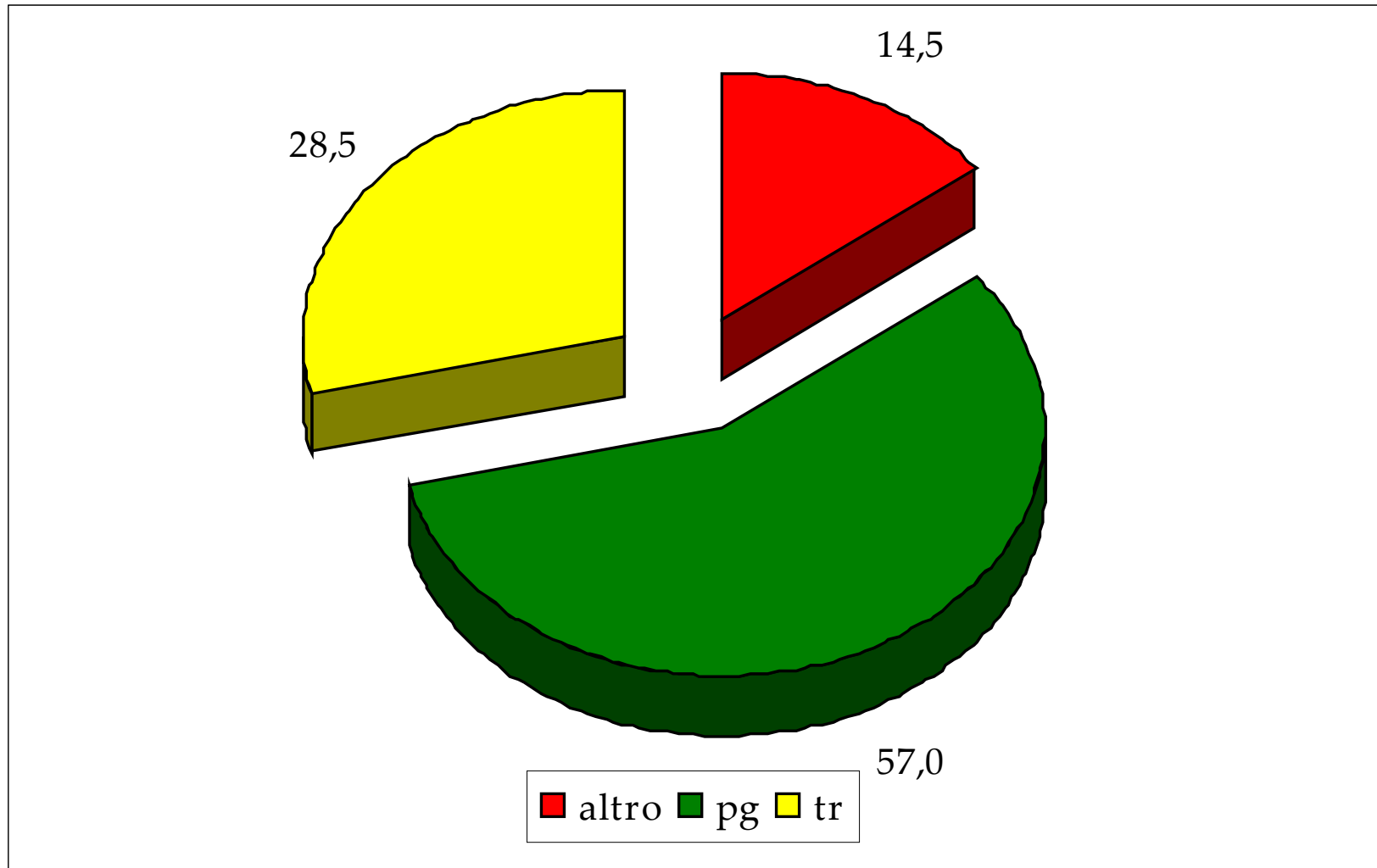
Sesso utente



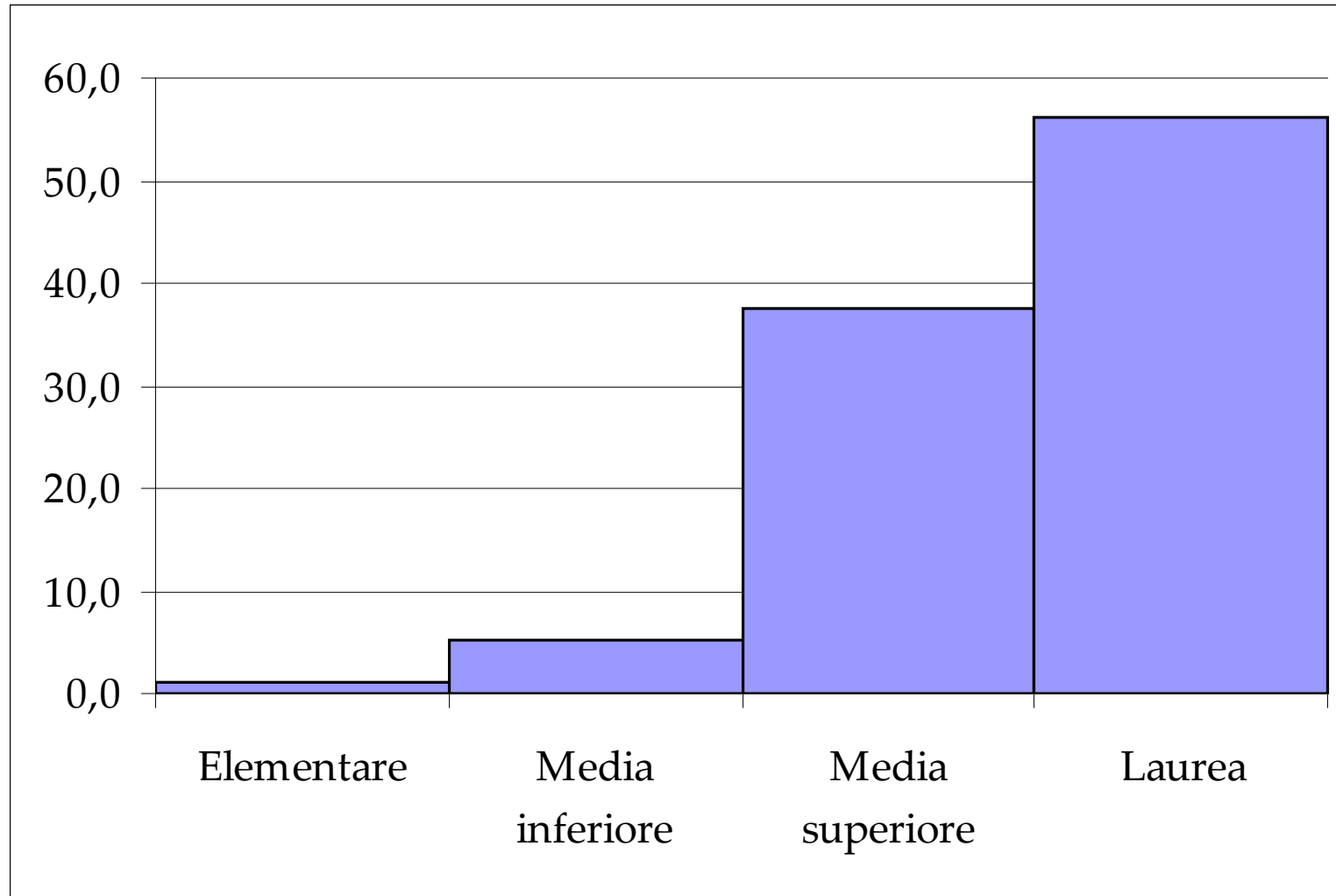
Età utente



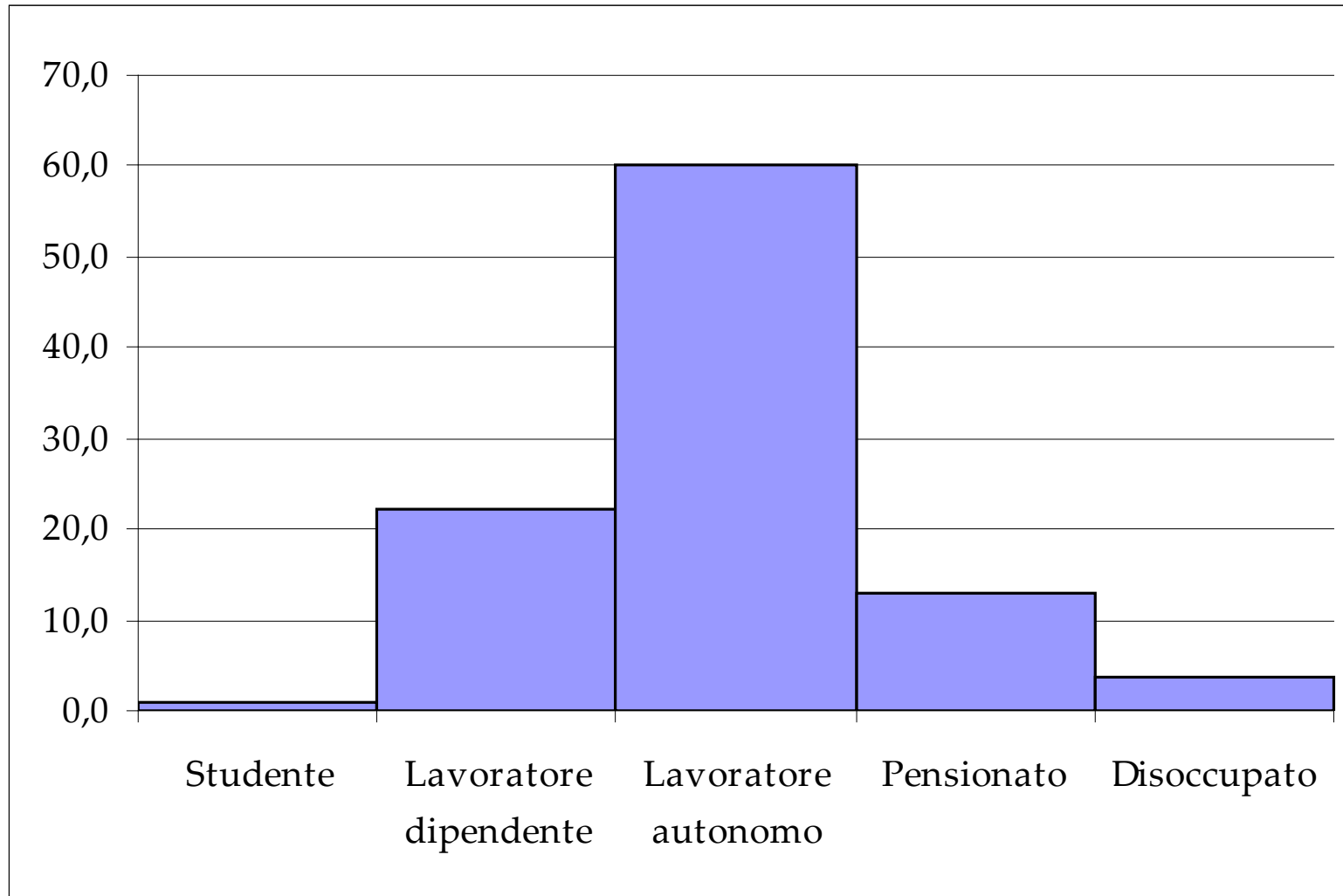
Provincia utente



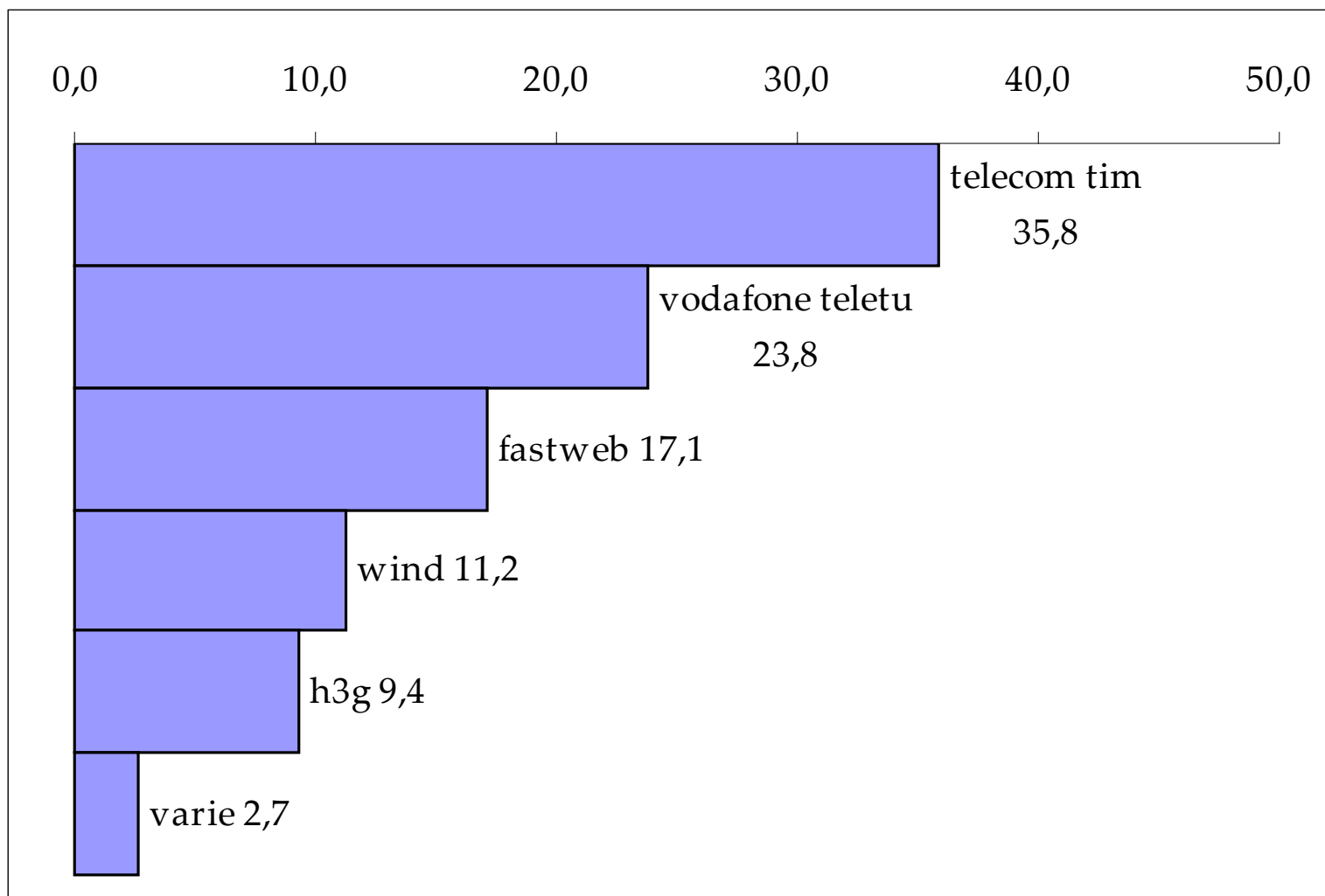
Titolo di studio utente



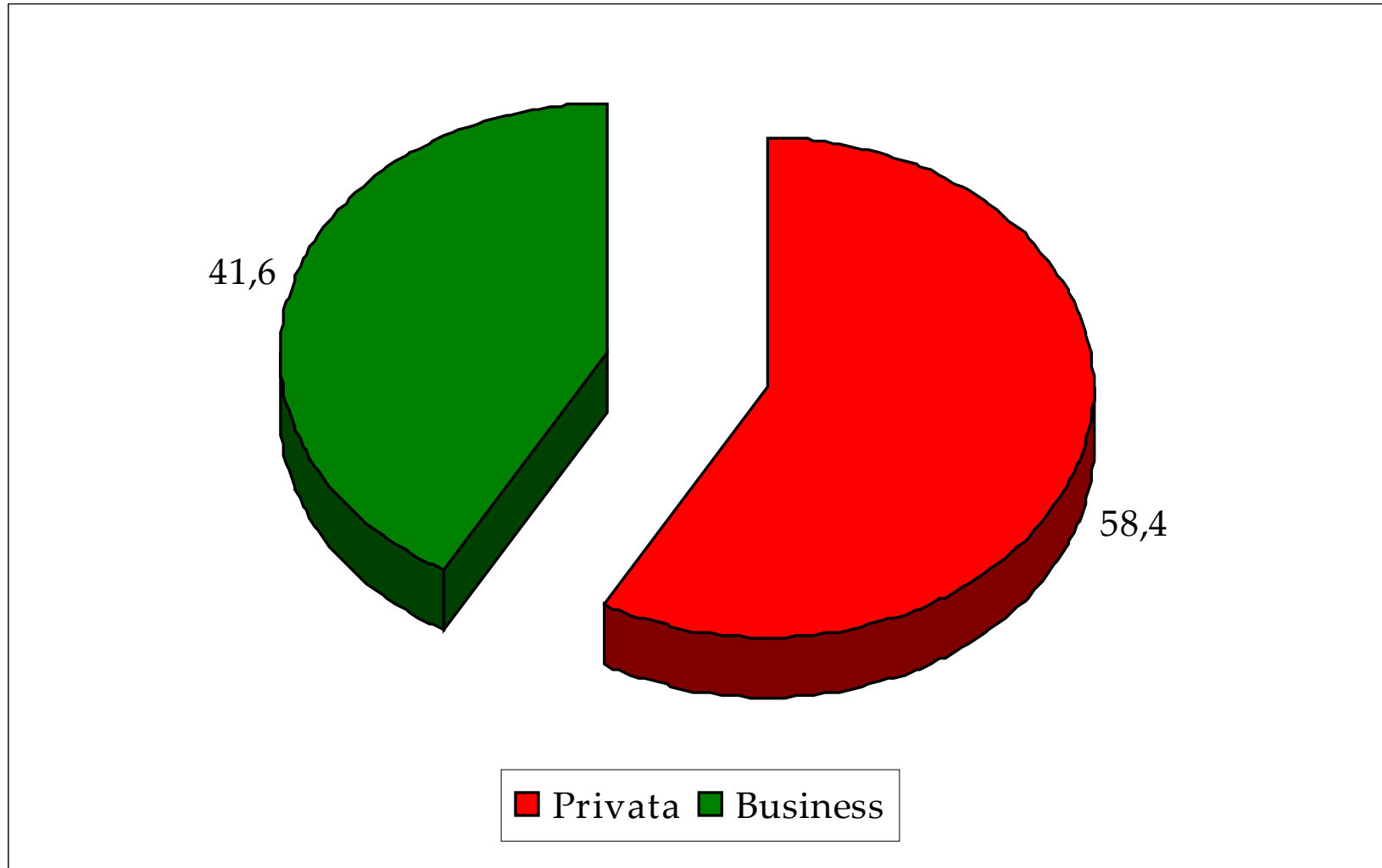
Professione utente



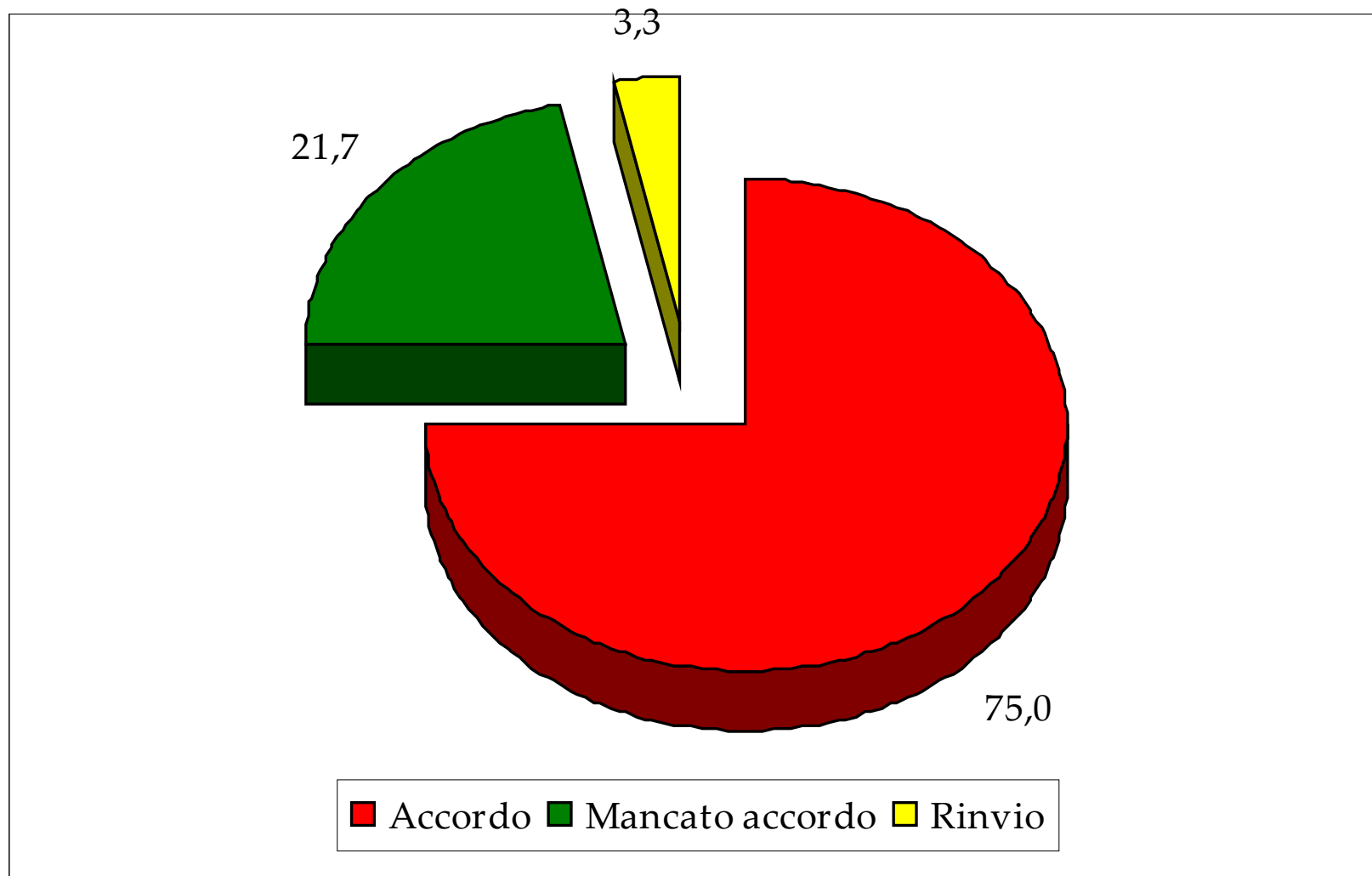
Operatore



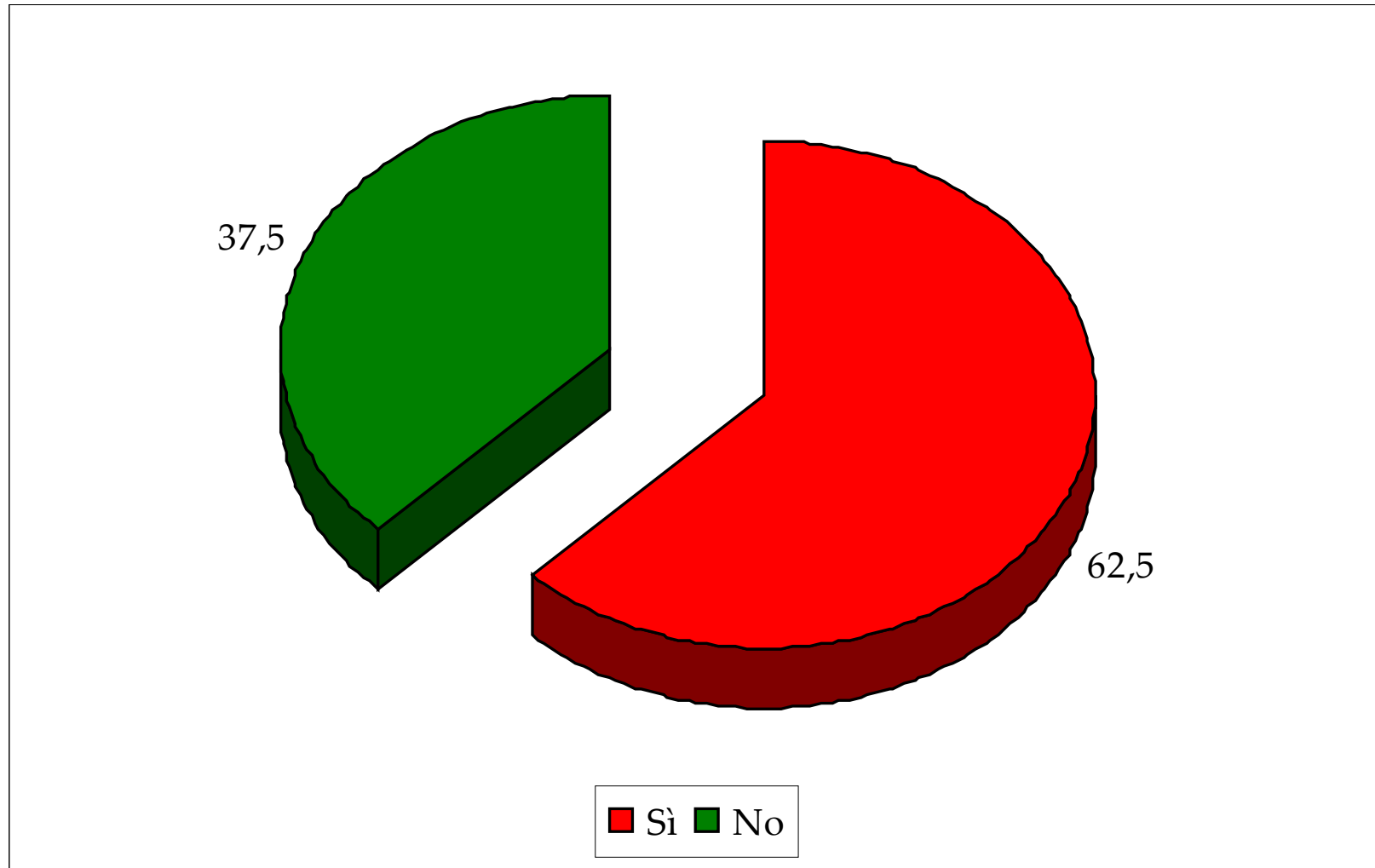
Tipo Utenza



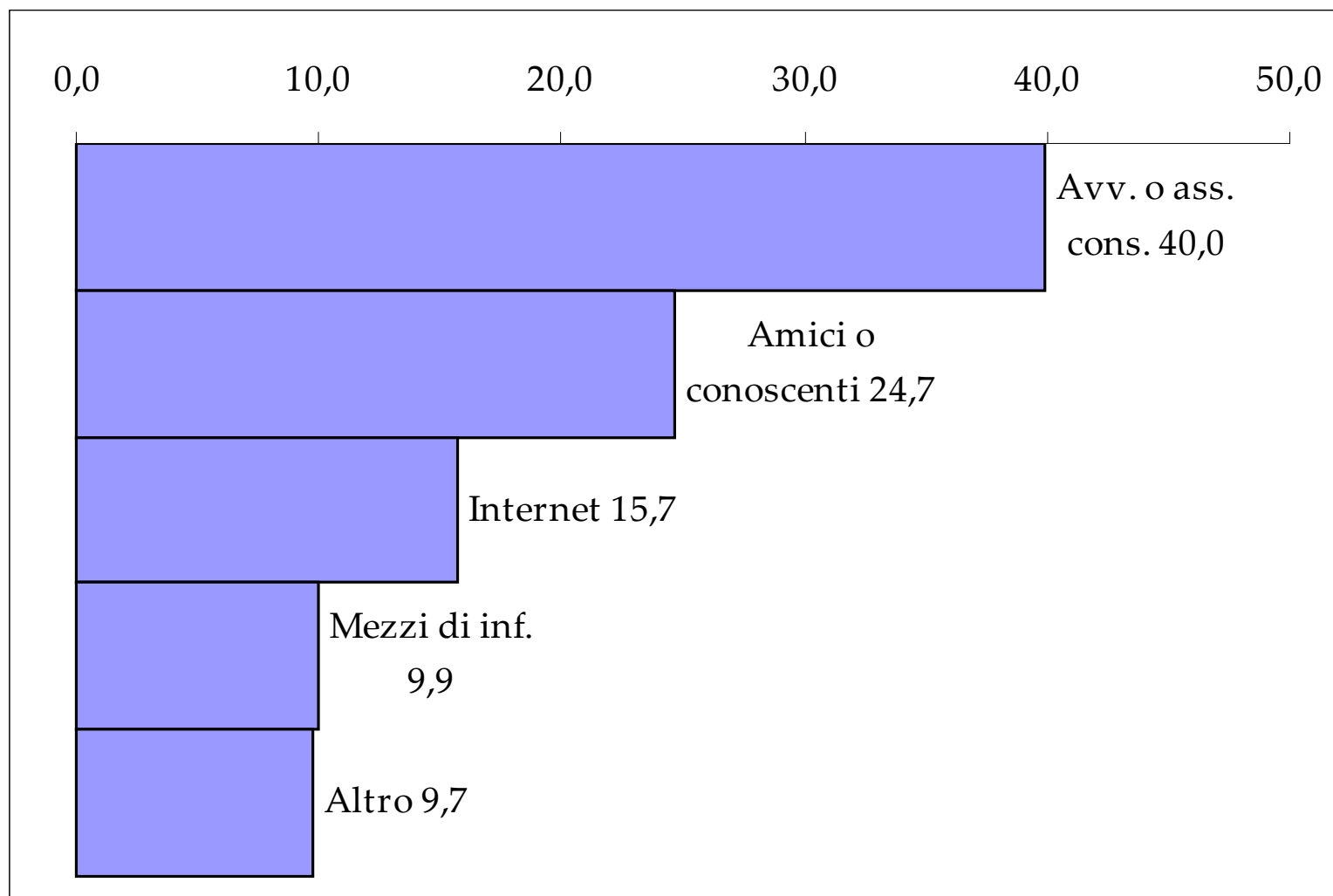
Esito dell'udienza



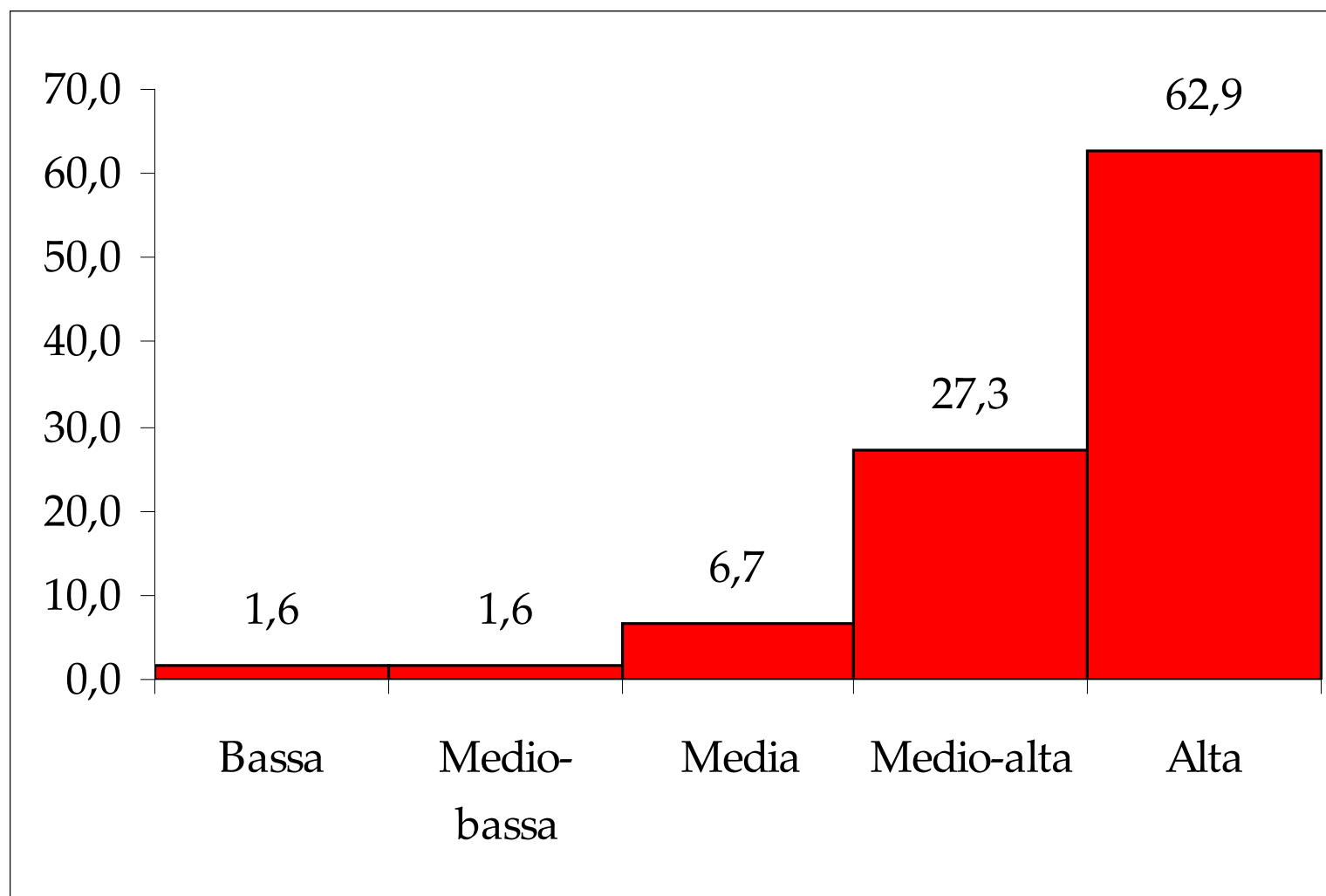
Conoscenza del servizio Corecom prima d'ora



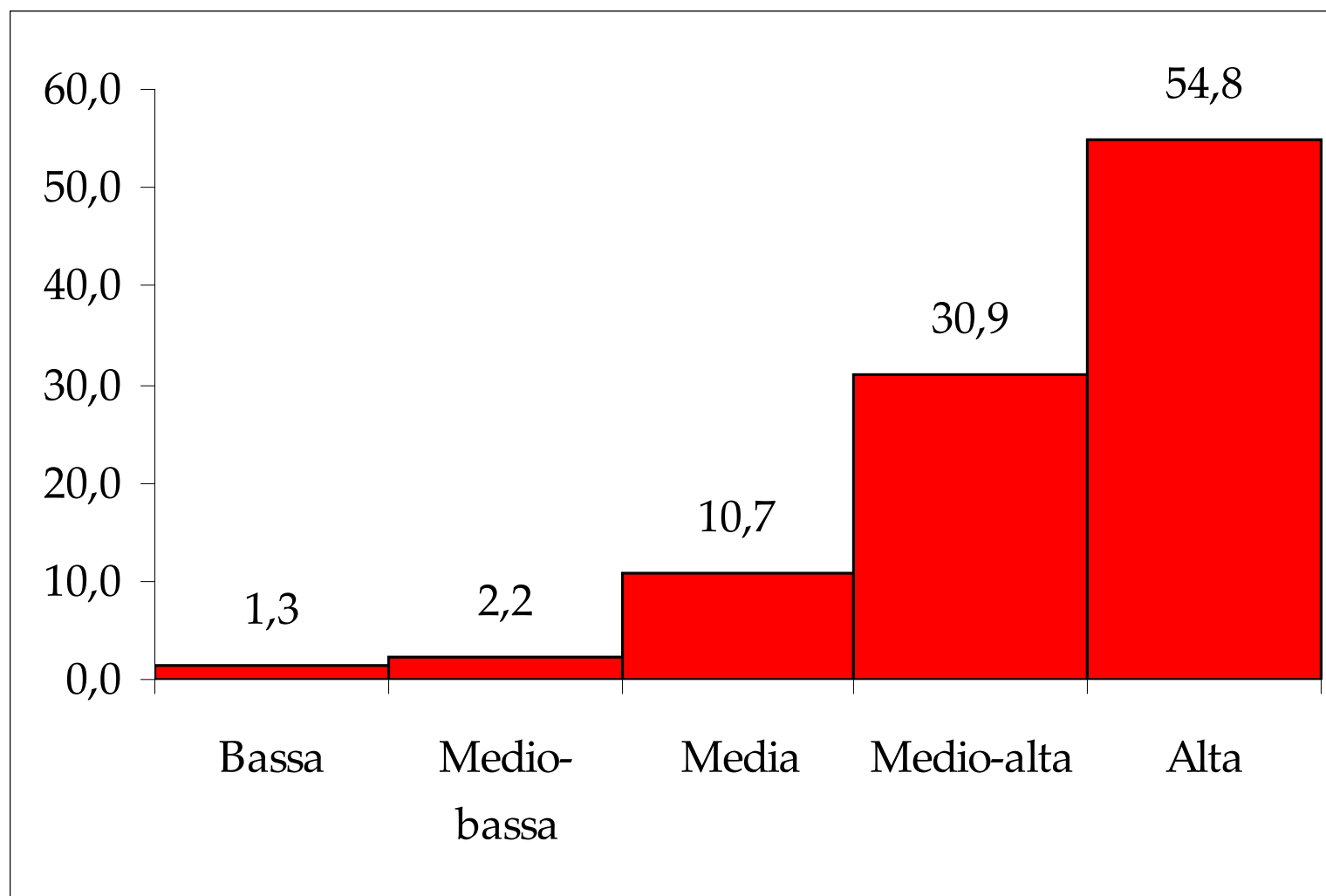
Come è venuto a conoscenza del Corecom



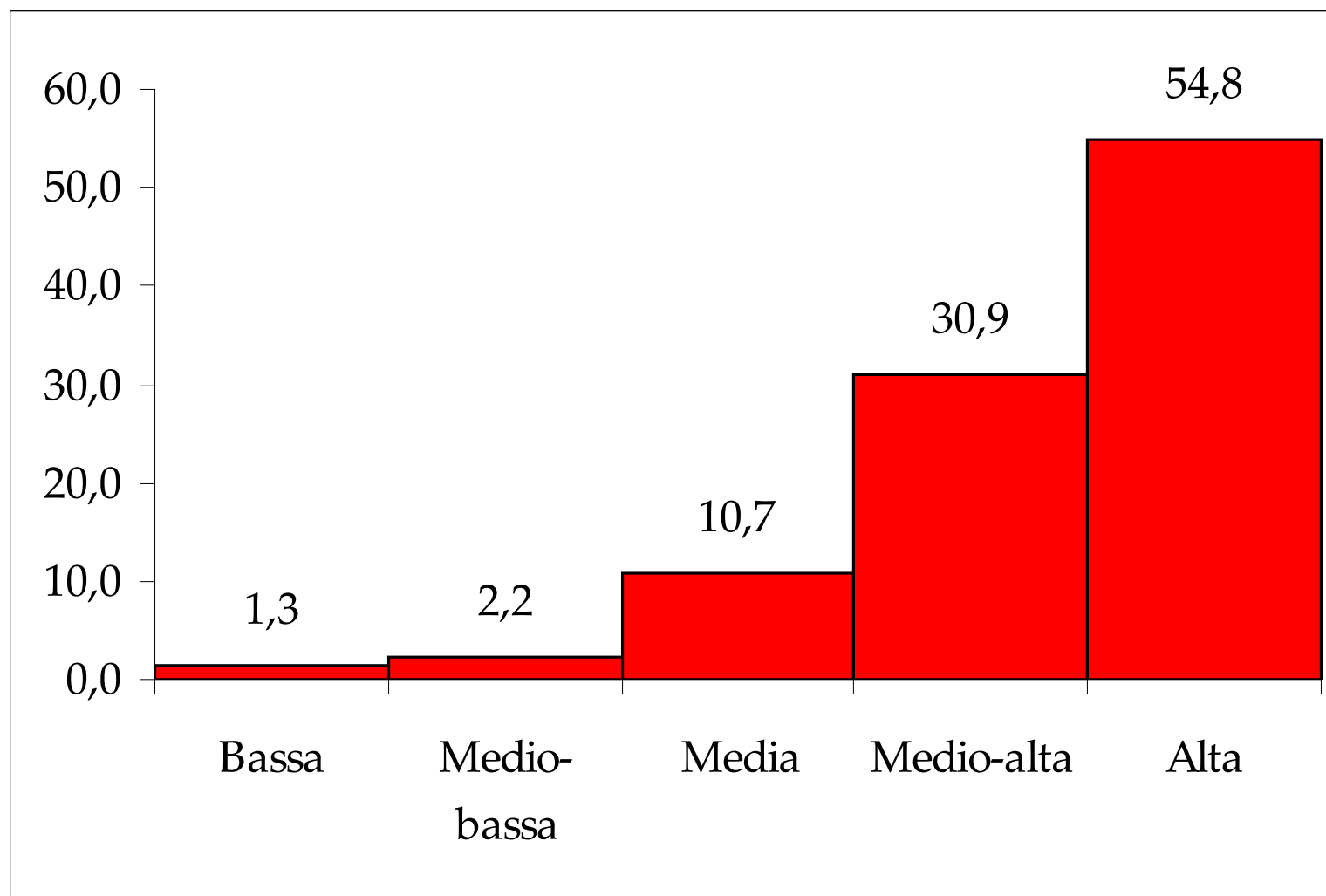
Valutazione accesso alla sede



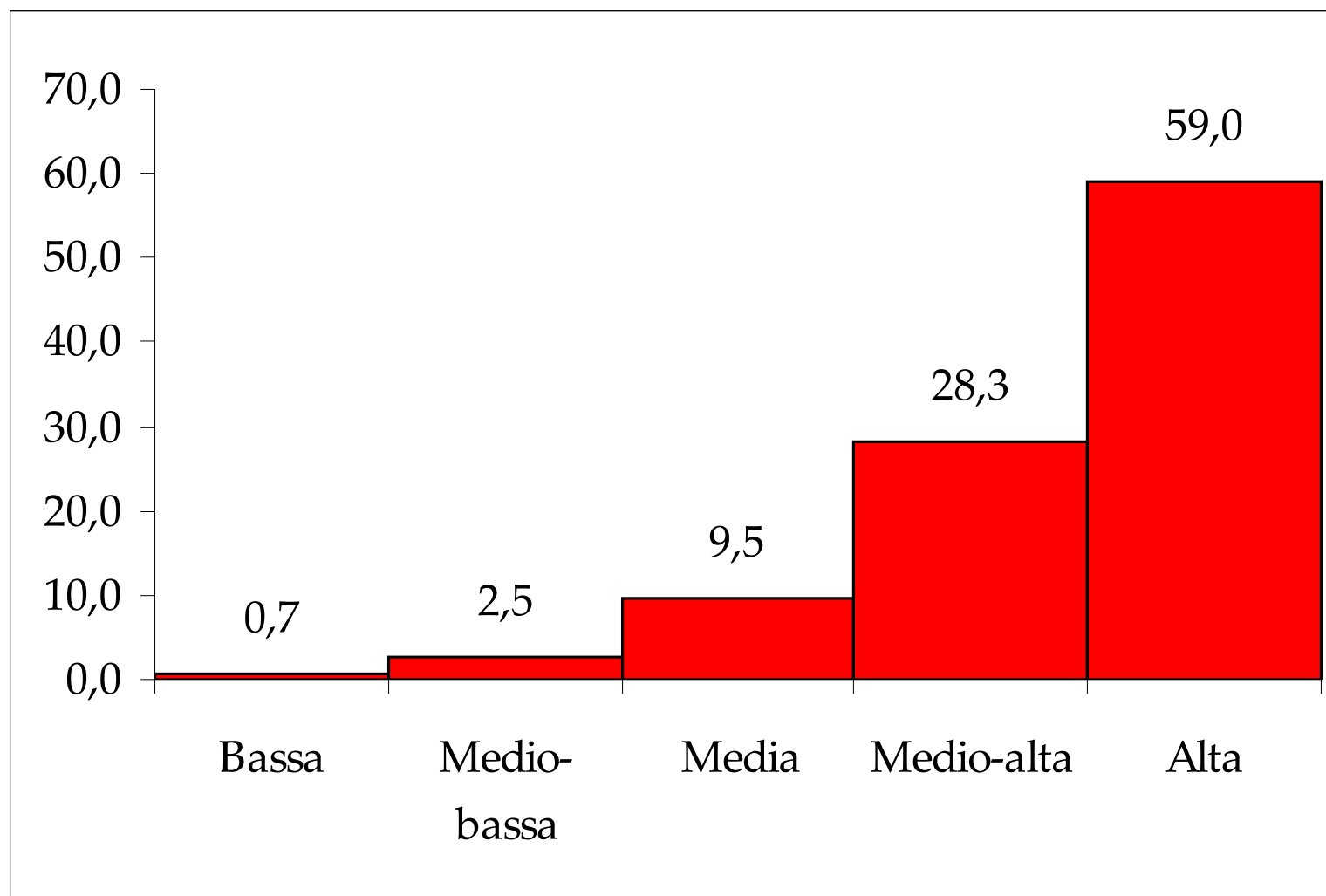
Valutazione chiarezza della segnaletica



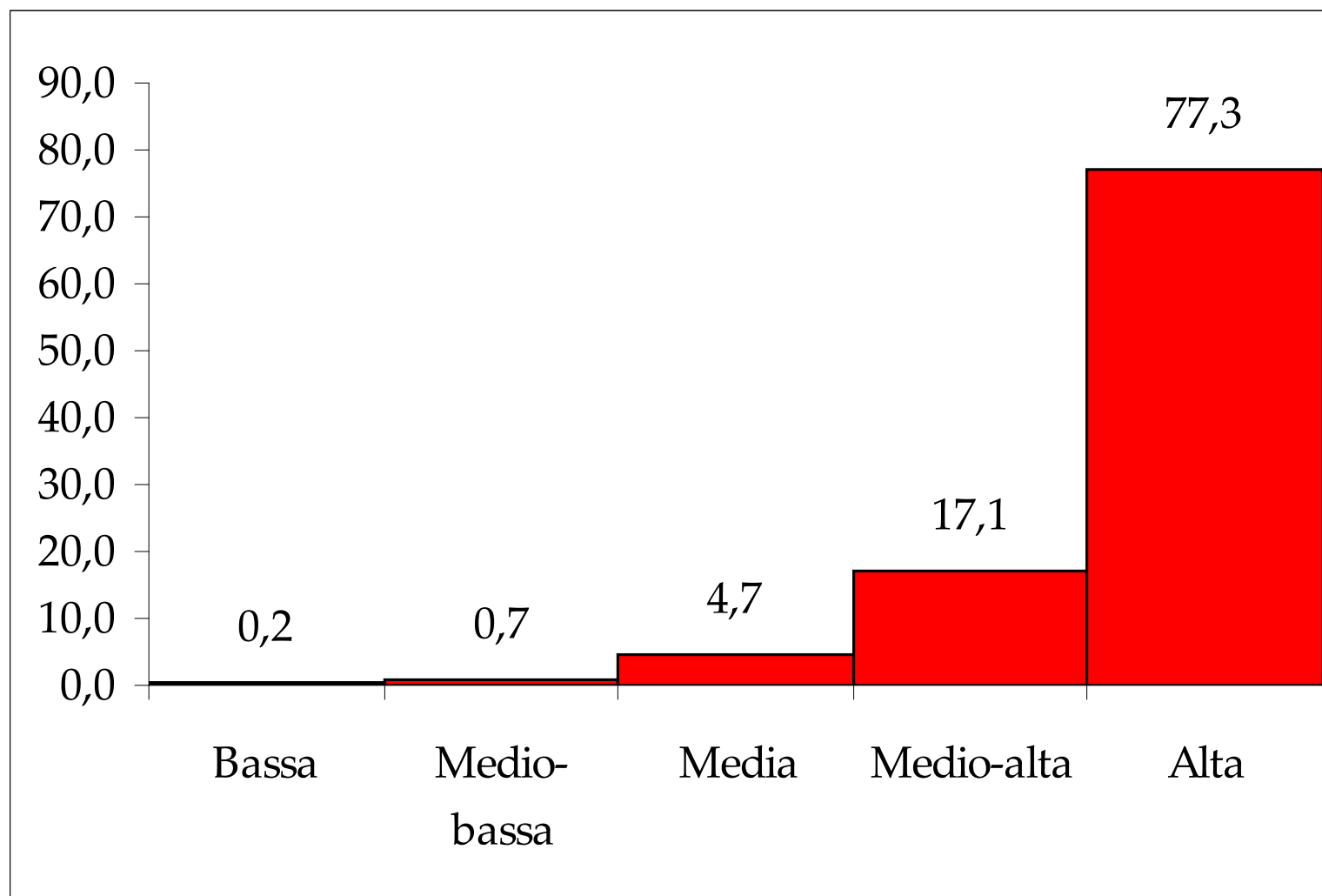
Valutazione chiarezza della segnaletica



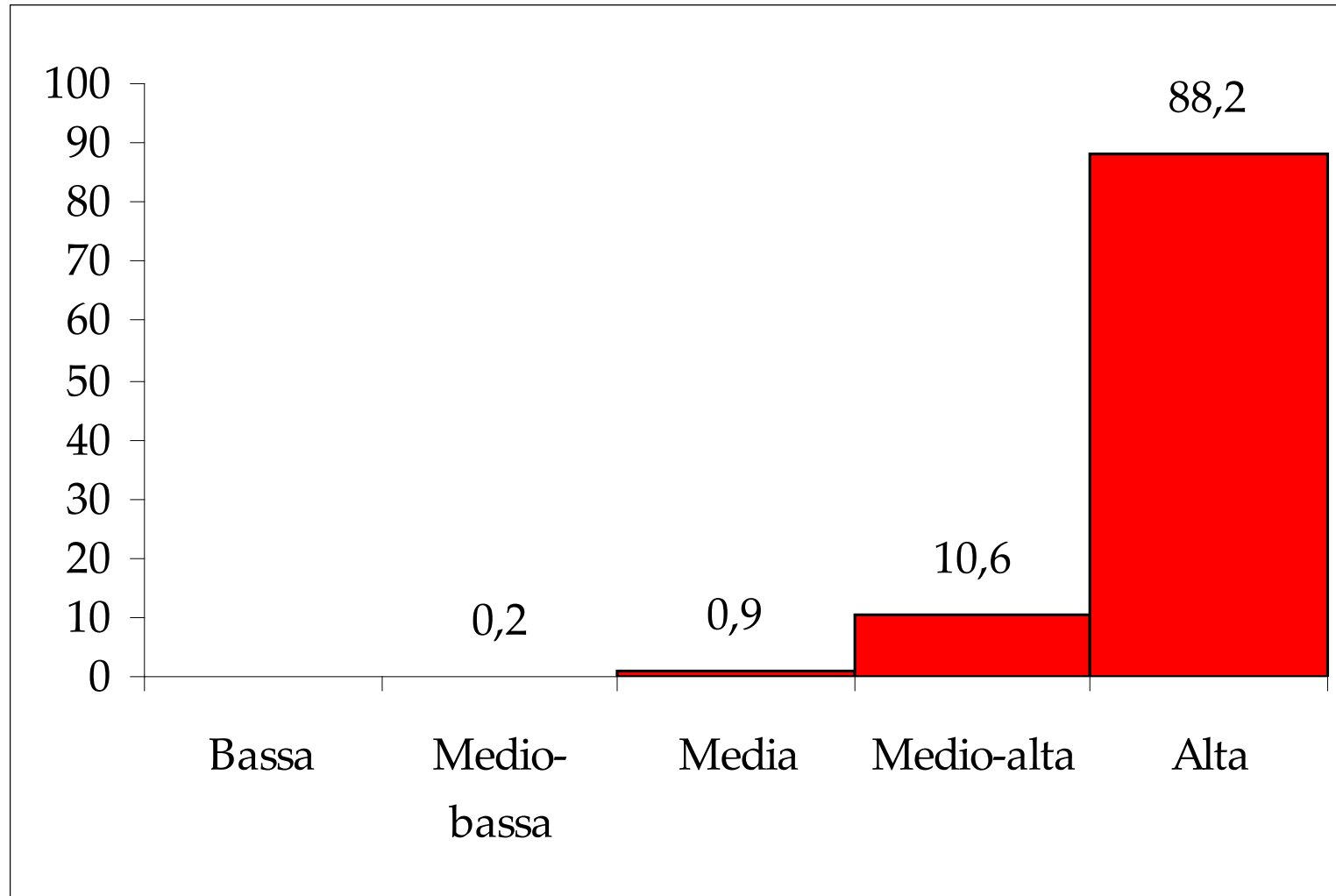
Valutazione dell'adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico



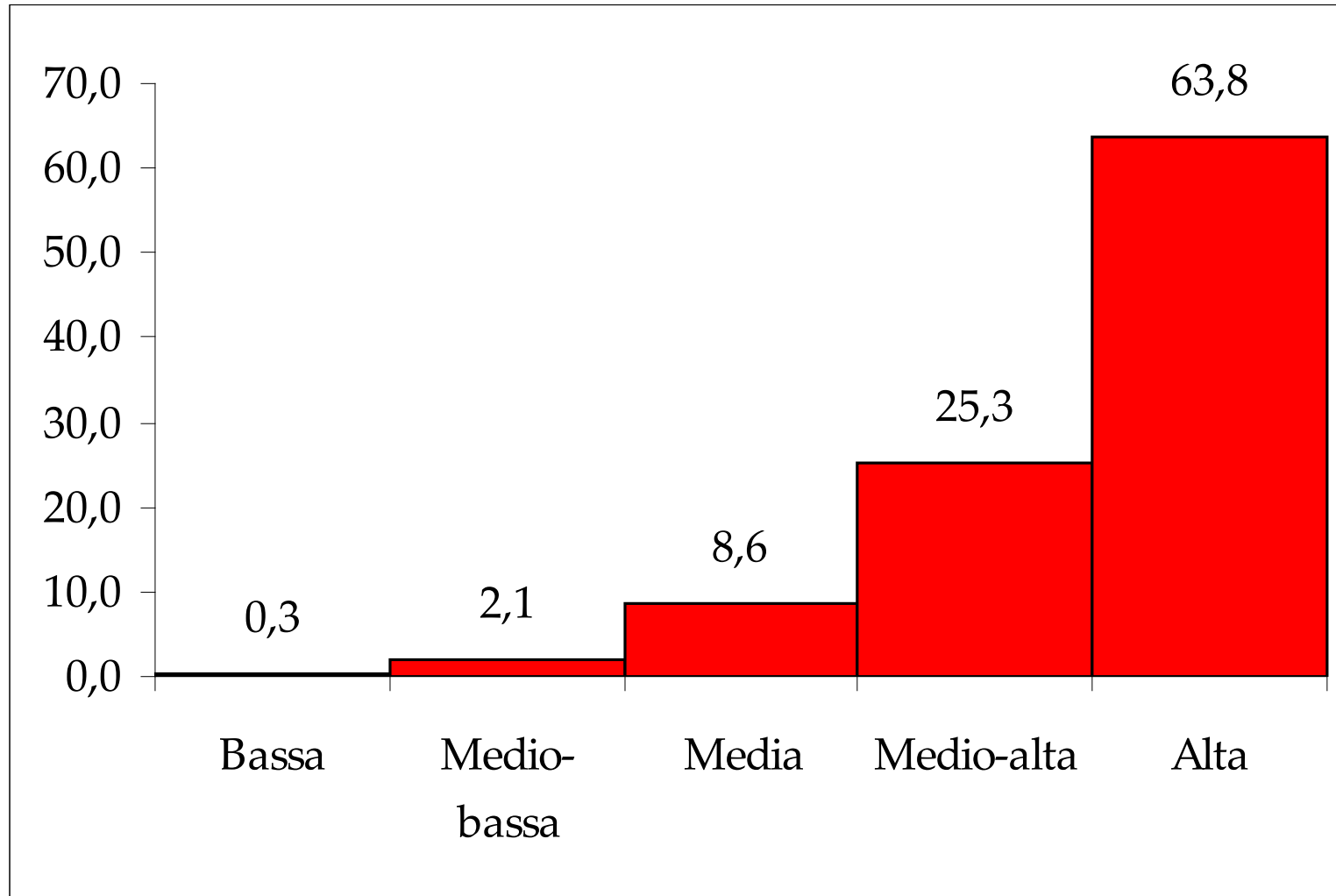
Valutazione chiarezza e completezza delle informazioni ricevute



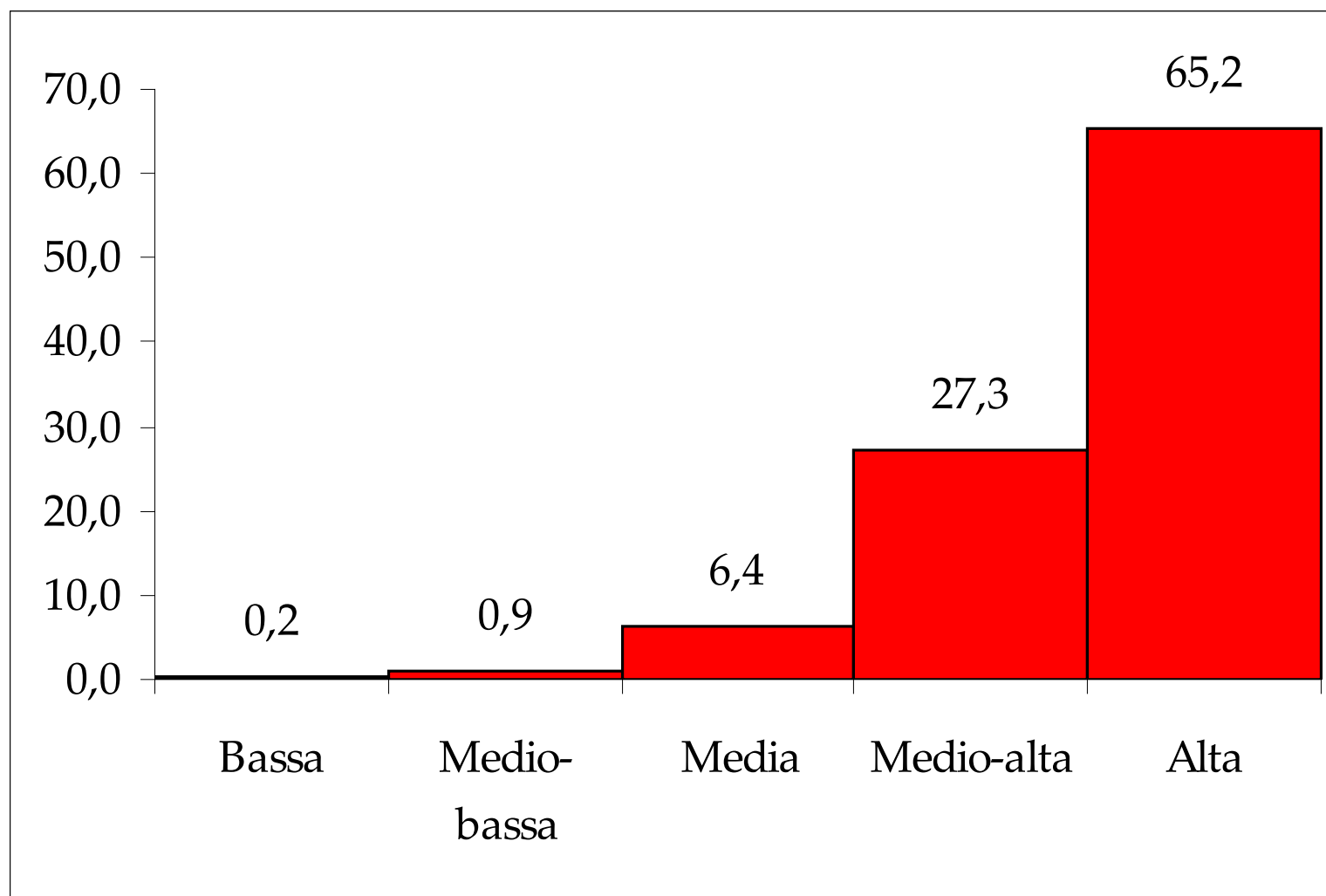
Valutazione cortesia del personale



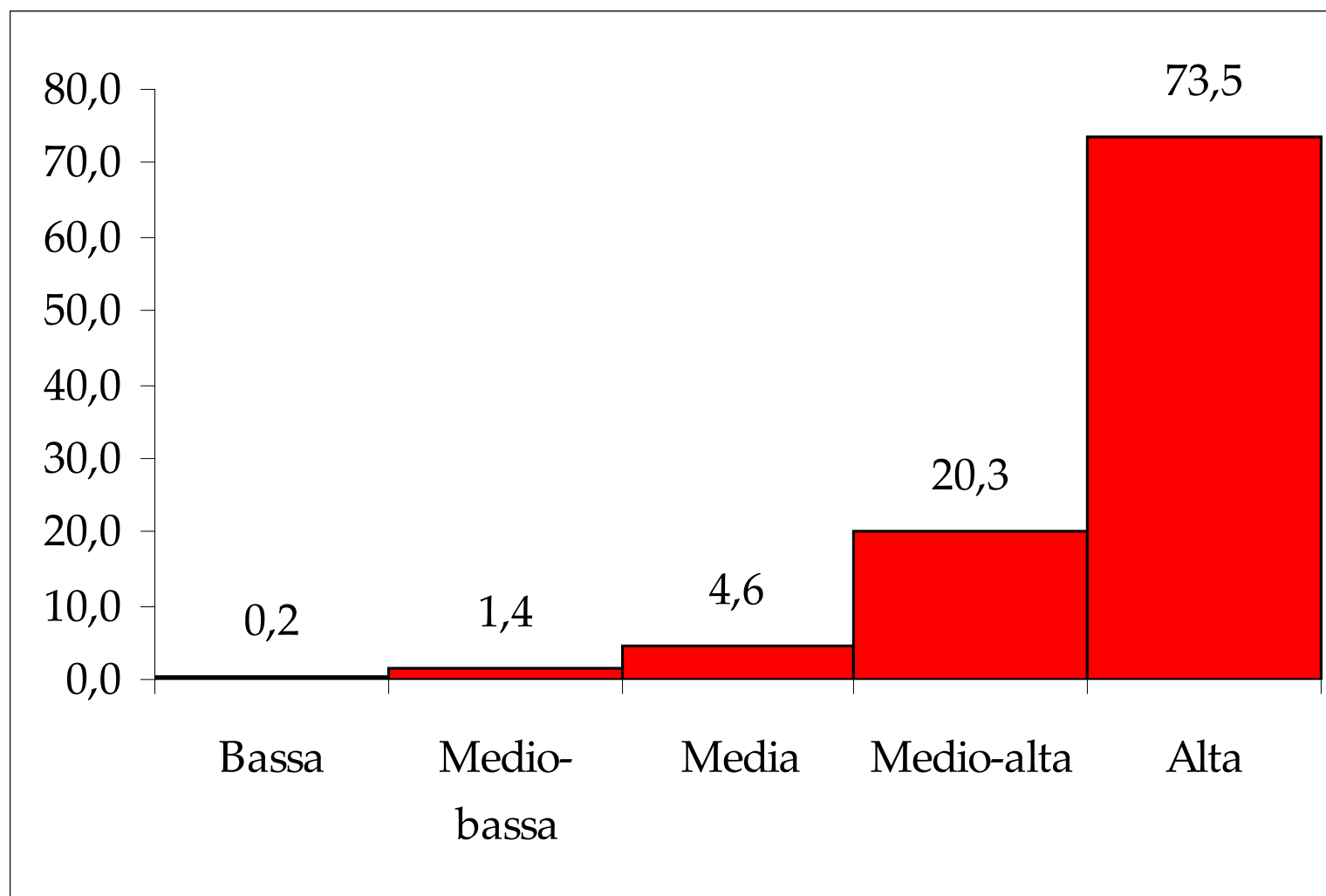
Valutazione chiarezza del sito web



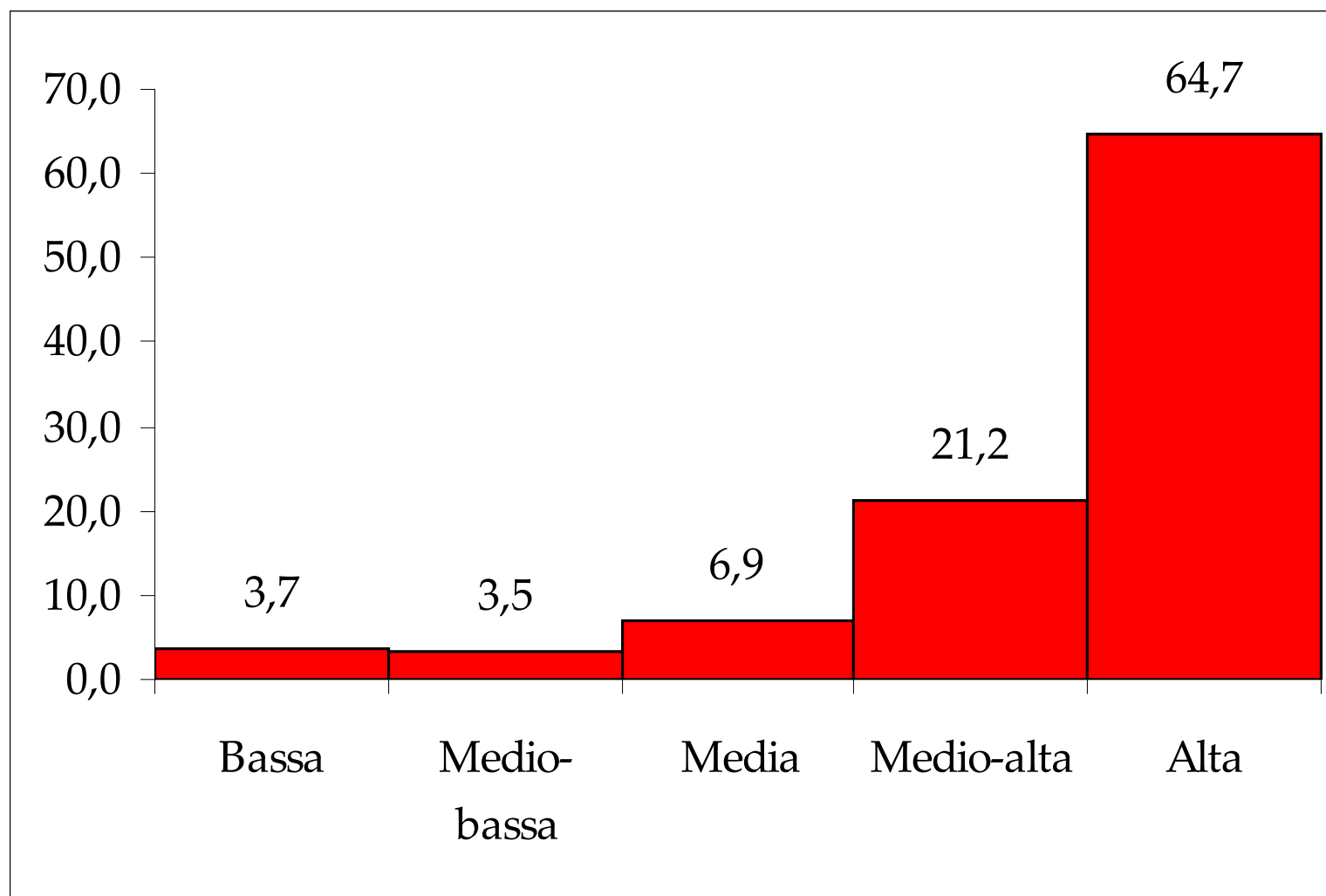
Valutazione chiarezza della modulistica da compilare



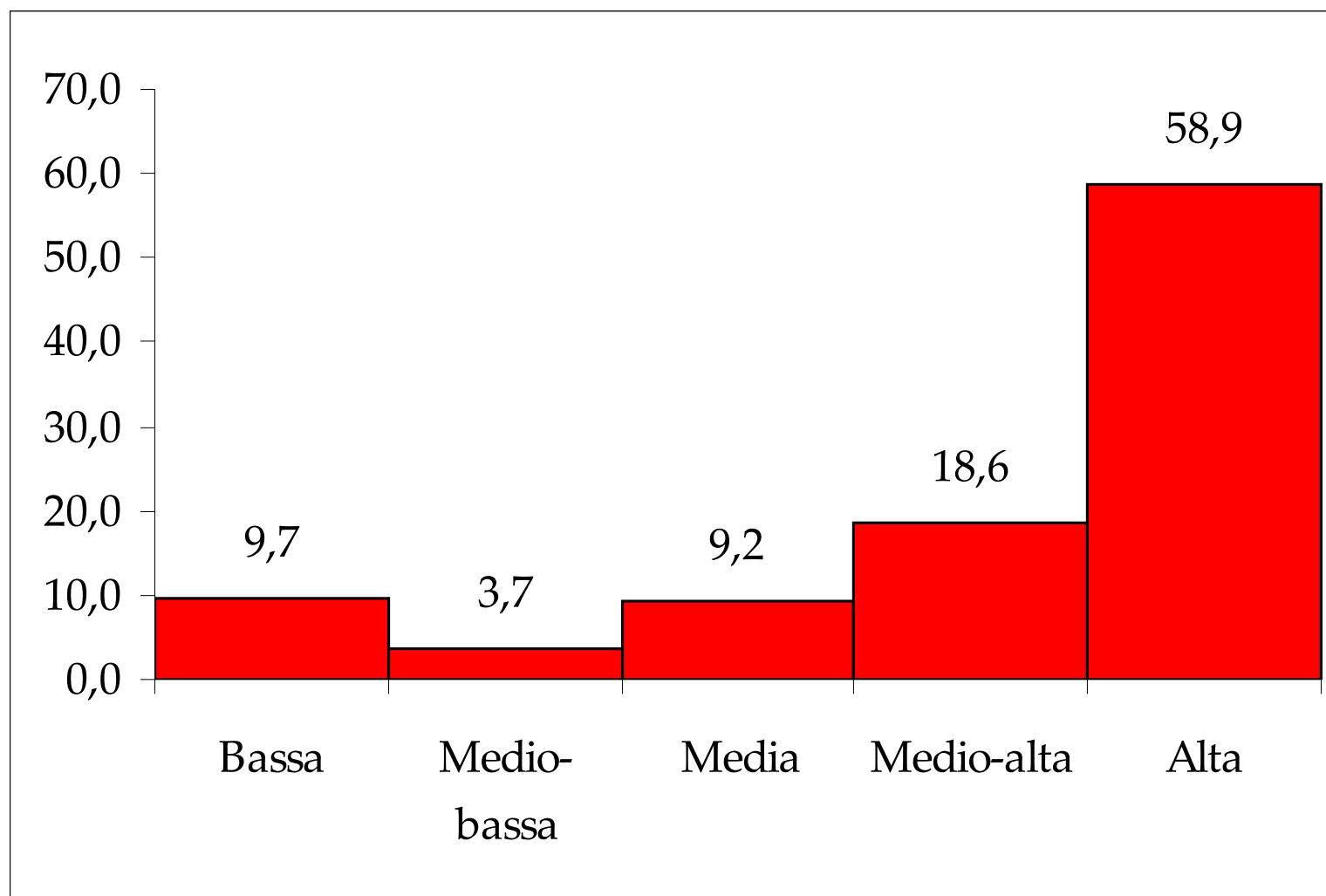
Valutazione adeguatezza dei locali utilizzati



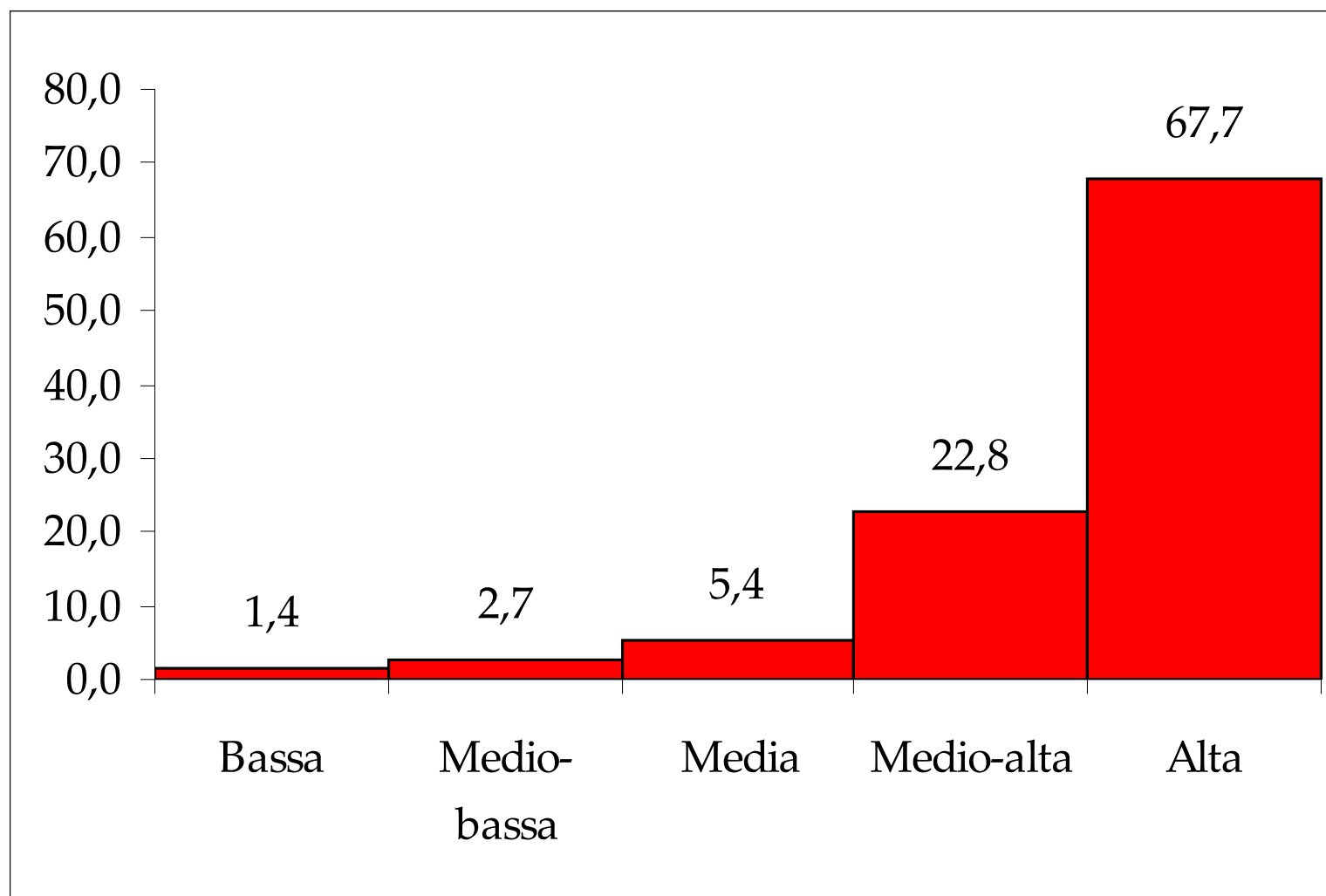
Valutazione disponibilità del rappresentante dell'operatore telefonica



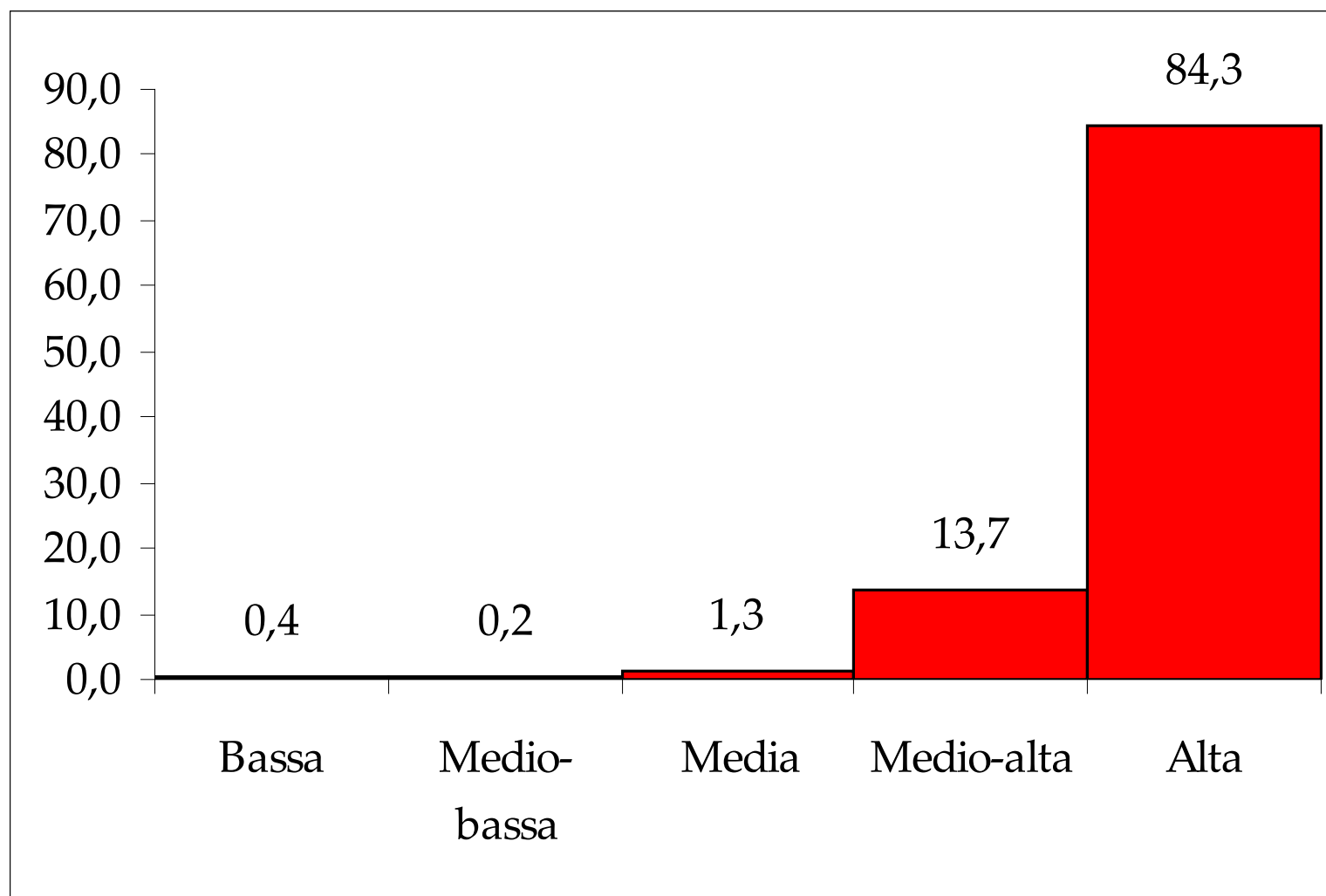
Valutazione esito della conciliazione



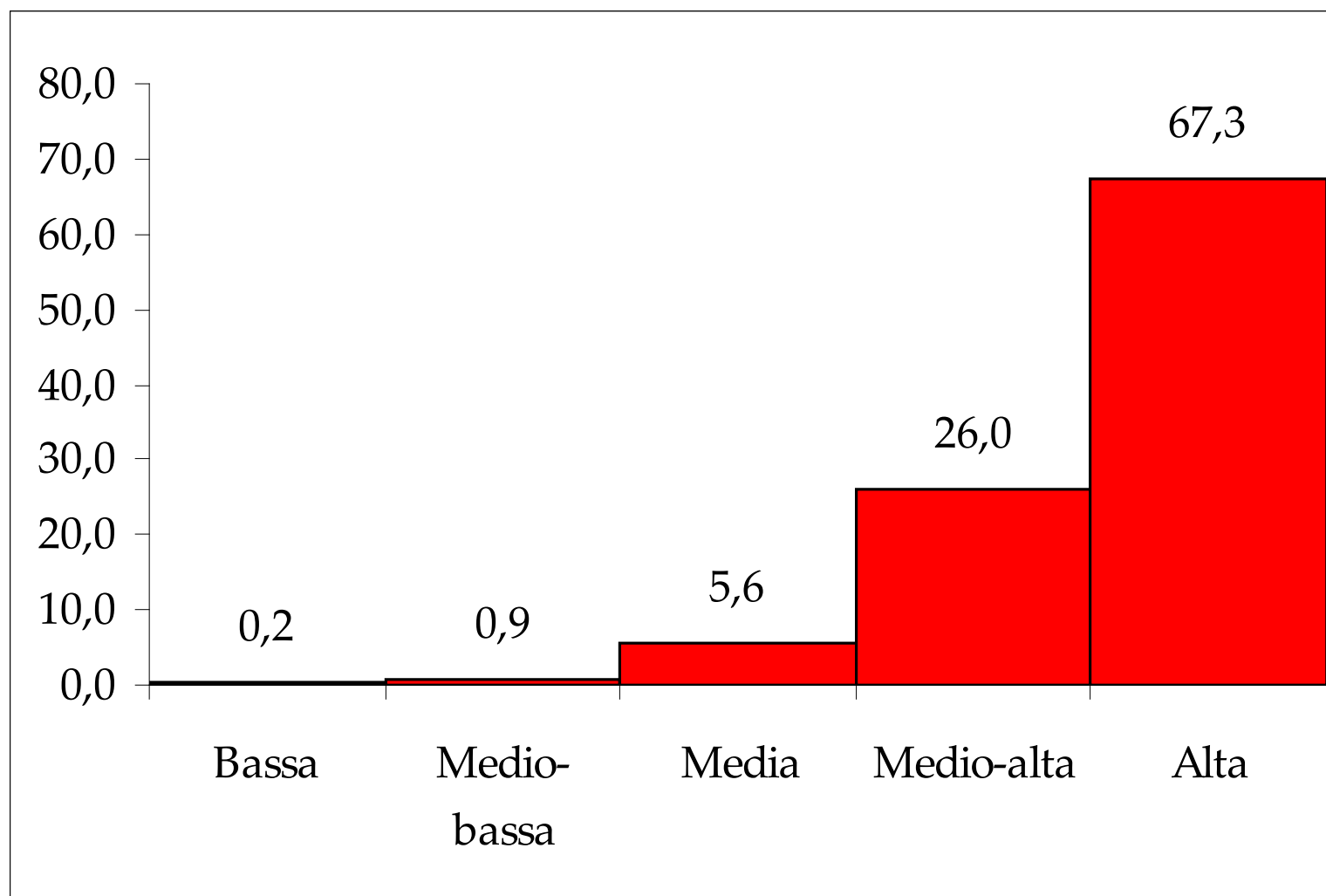
Valutazione tempestività del servizio dalla presentazione dell'istanza



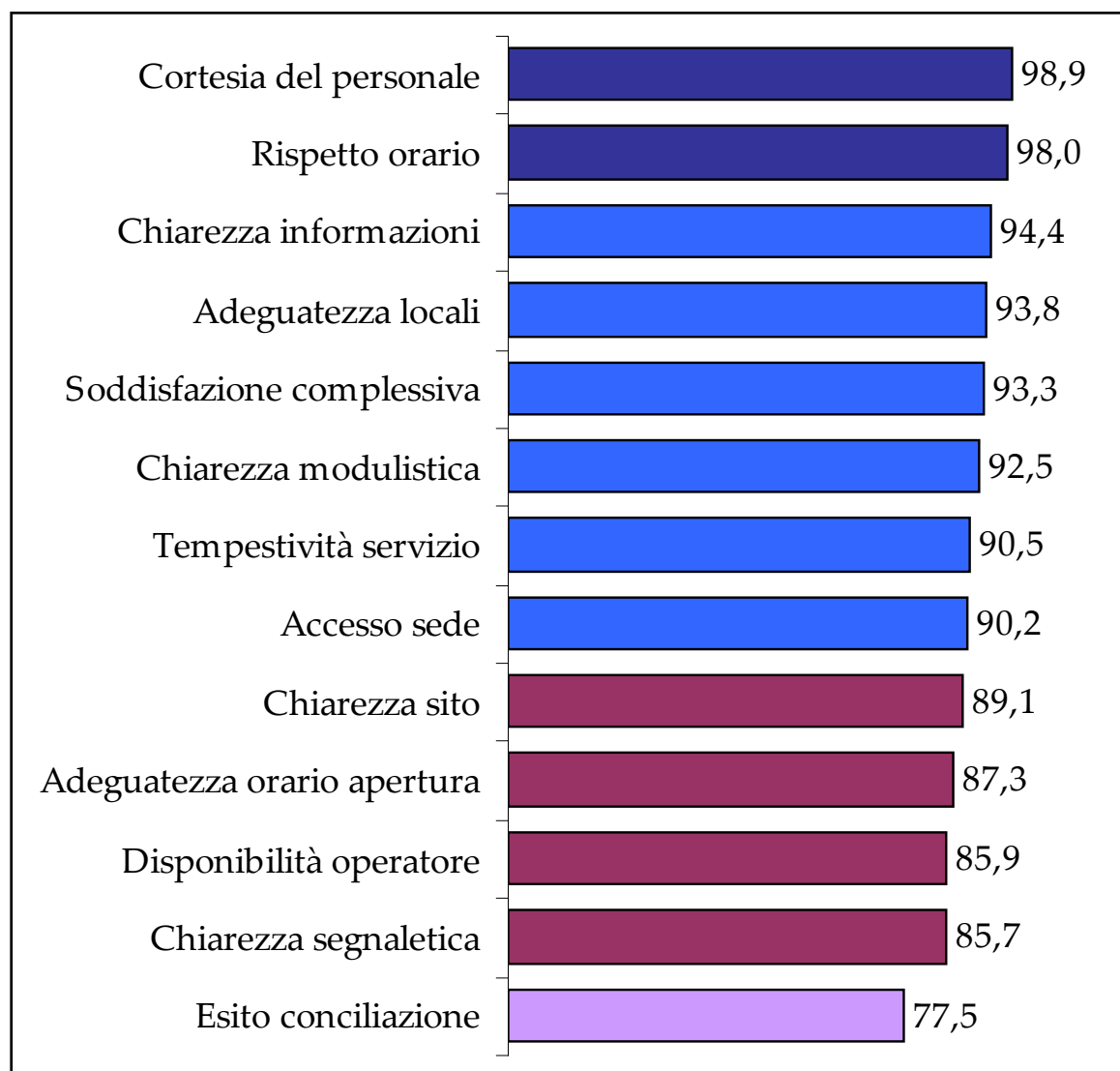
Valutazione rispetto dell'orario dell'udienza



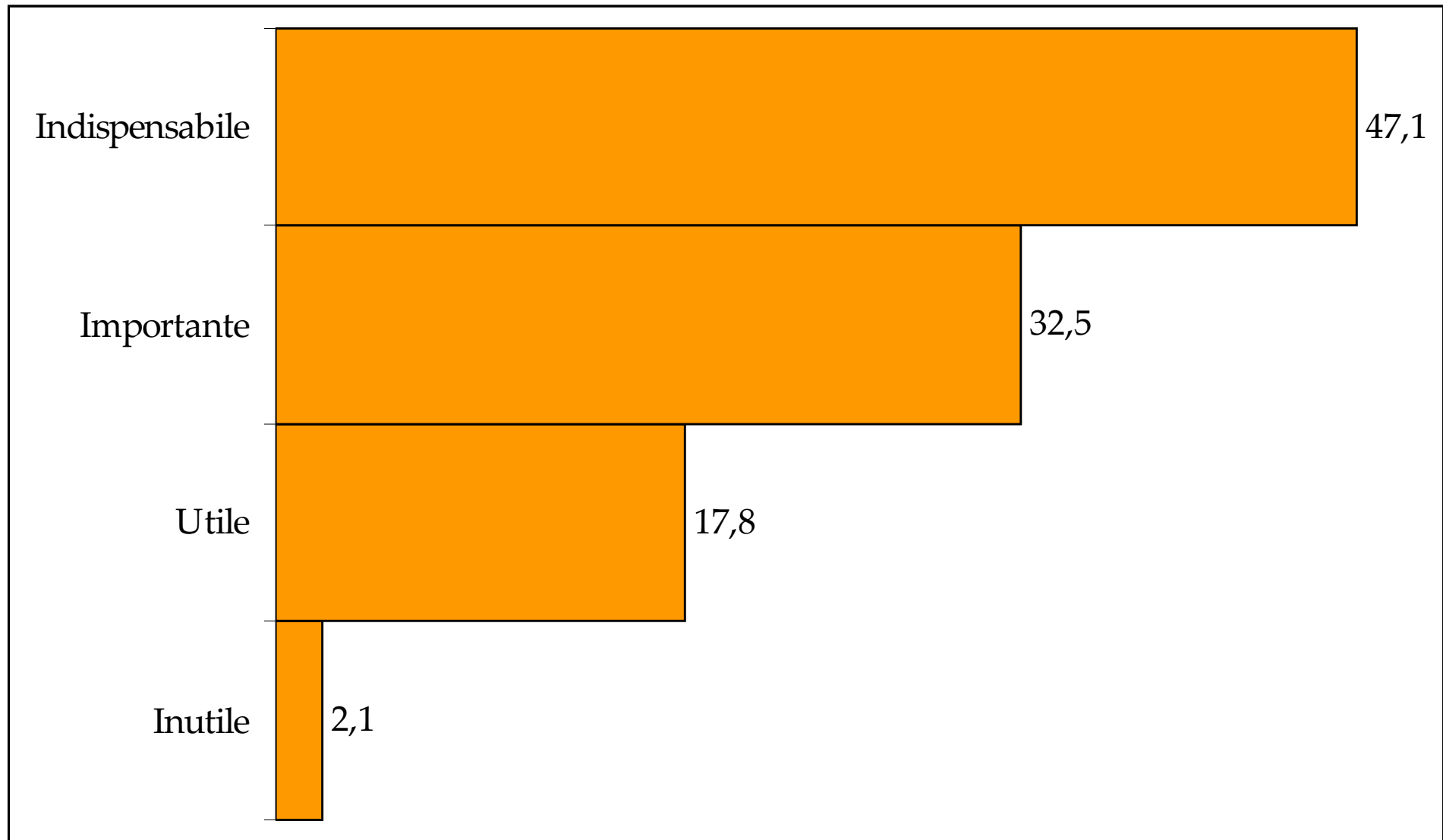
Valutazione soddisfazione complessiva del servizio ricevuto



Comparazione items valutazione - somma medio-alta e alta



Giudizio sul ruolo del servizio Corecom



Impaginazione e grafica a cura di Corebook Multimedia & Editoria.

© 2015 CoreBook Multimedia & Editoria s.n.c.

Via Fratelli Cairoli, 24 - 06125 Perugia

Proprietà artistica e letteraria riservata per tutti i Paesi.

Ogni copia o riproduzione, anche parziale, è vietata.

ISBN 978-88-99085-19-3

Prima edizione CoreBook Maggio 2015.