

**Servizio Comitato regionale per le comunicazioni**

Sezione Contenzioso e conciliazioni

Il Responsabile

**CONTENZIOSO 2013: VANTAGGI ECONOMICI PER L'UTENZA UMBRA PER CIRCA  
€ 900.00,00**

Nell'anno 2013 si sono rivolti al Co.Re.Com Umbria **2700 utenti**.

Dai procedimenti di risoluzione delle controversie (conciliazioni e definizioni), nell'anno 2013, gli utenti umbri hanno tratto un **vantaggio economico** pari a complessivi **euro 893.402,00** cioè **il 12% in più** rispetto a quello dell'anno 2012 (chiuso con un saldo di euro 784.560,00).

**Il valore medio delle conciliazioni** è stato pari a **euro 538,00**, mentre quello **delle definizioni** è stato pari a **euro 1.562,00**.

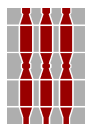
I procedimenti di risoluzione delle controversie sono facilmente accessibili e fruibili.

Sono completamente gratuiti, semplici e gestiti in maniera standardizzata e informatizzata.

La gestione informatizzata delle procedure, in particolare, consente agli utenti e agli operatori coinvolti di accedere "da remoto" ai propri fascicoli, con possibilità di visionare e di estrarre copia di atti e documenti che li riguardano.

Nell'anno 2013 sono stati raggiunti i seguenti obiettivi gestionali:

- è stata completata l'informatizzazione delle procedure e sono stati formati i fascicoli informatici;
- è stato consentito sia agli operatori che agli utenti di accedere direttamente ai propri fascicoli informatici;
- è stata creata una P.E.C. per l'invio di tutte le comunicazioni agli utenti e agli operatori;
- è stato diminuito l'utilizzo della carta;
- sono state aumentate il numero delle udienze in modalità audio conferenza;
- è stato aumentato il materiale disponibile sul sito web istituzionale, nel quale sono anche state inserite dettagliate informazioni pratiche, corredate della relativa modulistica;
- è stato adottato un sistema di controllo interno di qualità delle prestazioni rese, basato anche sulla valutazione effettuata dall'utenza (customer satisfaction);

**Servizio Comitato regionale per le comunicazioni**

Sezione Contenzioso e conciliazioni

Il Responsabile

- sono state aggiornate/ottimizzate le procedure operative della segreteria;
- è stata migliorata la formazione del personale addetto alle procedure;
- sono stati organizzati vari incontri con le associazioni dei consumatori e gli operatori sia per risolvere criticità/problematiche tecniche di maggior interesse locale (ad esempio la vicenda OKCOM/Teleunit), sia per migliorare la qualità dei servizi resi all'utenza;
- è stato siglato un accordo con l'operatore OKCOM per risolvere le problematiche delle errate fatturazioni nel periodo di mancata erogazione dei servizi;
- è stato completato il primo ciclo di tirocini formativi e di orientamento per neo-laureati in giurisprudenza, in forza di convenzione siglata con la Provincia di Perugia;
- è stato concluso un Protocollo d'Intesa con l'ANCI Umbria per il decentramento delle udienze di conciliazione presso i Comuni disagiati o molto distanti dalle sedi Co.Re.Com. di Perugia e di Terni.

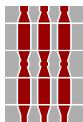
Nella tabella che segue sono riportati i dati degli ultimi quattro anni.

***Tentativi obbligatori di Conciliazione: variazione 2012/2013 : + 8%***

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

***Definizione delle Controversie: variazione 2012/ 2013 : + 43%***

	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013
istanze pervenute	124	134	199	348
istanze inammissibili	7	9	10	29
accordo del corso del procedimento	55	45	31	85
decisioni	28	24	76	63



**Servizio Comitato regionale per le comunicazioni**

Sezione Contenzioso e conciliazioni

Il Responsabile

**Provvedimenti temporanei: variazione 2012/ 2013: + 7%**

	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013
istanze pervenute	336	345	376	398
provvedimenti adottati	137	88	86	94
spontaneo adempimento dell'operatore	124	228	209	226
provvedimenti di rigetto	26	19	16	2

Totale Istanze anno 2010: n. 1.900 (1440+124+336)

Totale Istanze anno 2011: n. 1.988 (1509+134+345)

Totale Istanze anno 2012: n. 2.366 (1796+199+371)

Totale Istanze anno 2013: n. 2.700 (1954+348+398)

**Aumento dei procedimenti nel quadriennio 2010/2013: +30 %**

Aumento dei procedimenti nel biennio 2012/2013: +12%

Avv. Sabrina Di Cola