

Attività di Conciliazione del Corecom Abruzzo anno 2017

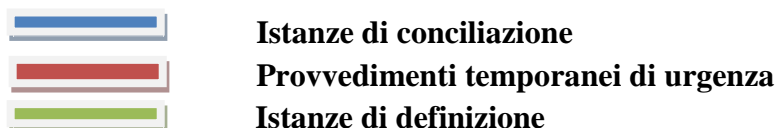
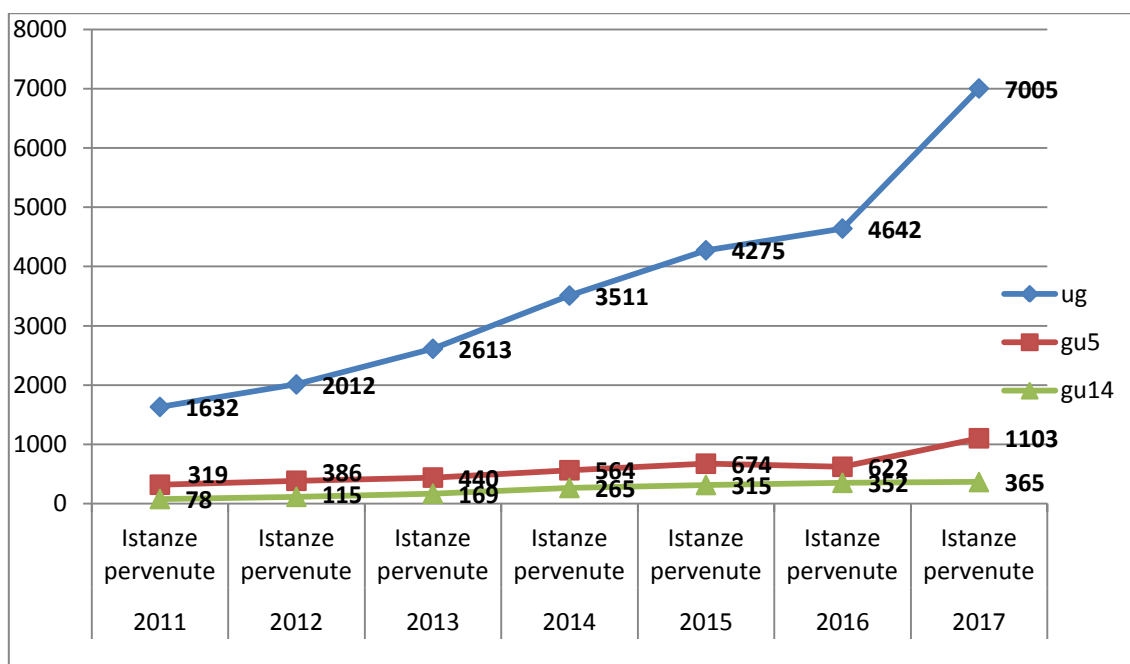
20 mila contatti, 8500 procedimenti e 4 milioni di indennizzi

Nel corso dell'anno 2017 le procedure di risoluzione delle controversie in materia di telecomunicazioni tra utenti e compagnie telefoniche/pay tv, gestite dal **Corecom Abruzzo**, ammontano complessivamente, per ogni tipologia di procedimento trattato (conciliazioni **Ug**, provvedimenti temporanei d'urgenza **Gu5** e definizioni **Gu14**), ad oltre **8.500**. Nell'ultimo anno si è registrato un aumento di oltre 41% anche in ragione degli eventi calamitosi ed atmosferici che hanno colpito la regione Abruzzo, causando moltissimi danni alle reti telefoniche. Il Comitato, insieme e grazie all'**AGCOM**, è stato in prima linea per supportare la popolazione nella fase dell'emergenza.

Ammontano a circa **4.000.000 milioni di euro** gli indennizzi e gli storni legittimamente liquidati dalle compagnie telefoniche in favore dei cittadini abruzzesi grazie al Co.Re.Com Abruzzo.

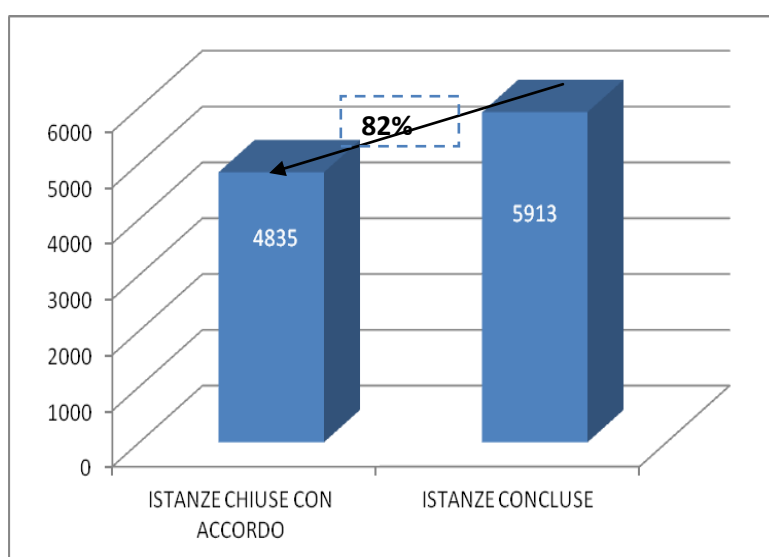
In 5 anni, si è registrato un aumento:

- del **329%** delle istanze di conciliazione;
- del **246%** delle istanze di provvedimenti temporanei di urgenza;
- del **368%** delle istanze di definizione



Il grafico evidenzia una crescita progressiva esponenziale della partecipazione dei cittadini ai servizi del Corecom, le cui ragioni non possono che individuarsi in due fattori:

- **Efficacia dei procedimenti** a fornire una concreta e positiva risoluzione delle problematiche degli utenti. Oltre l'82% delle procedure avviate nel 2017, nonostante il notevole incremento delle istanze complessivamente presentate, hanno raggiunto un accordo positivo in udienza e, in media, gli utenti si sono visti restituire dai Gestori telefonici, tra storni e indennizzi, € 2.500,00 ciascuno, per un totale complessivo di circa € 4.000.000,00 legittimamente rifusi in favore degli abruzzesi.



Alcuni esempi di conciliazioni concluse con accordo nel 2017

Pratiche UG

Pratiche trovate: 5 Pagina: 1 di 1

PERCORSO	NUMERO	VALORE	DATA PRESENTAZIONE
GESTIONALE >> Pratiche UG >> Concluse	4682 (22486)	5.900,00	05/09/2017
GESTIONALE >> Pratiche UG >> Concluse	1296 (6180)	4.150,00	09/03/2017
GESTIONALE >> Pratiche UG >> Concluse	1199 (5987)	3.000,00	07/03/2017
GESTIONALE >> Pratiche UG >> Concluse	574 (3139)	3.200,00	14/02/2017
GESTIONALE >> Pratiche UG >> Concluse	28 (166)	3.300,00	04/01/2017

Valore medio sulle conciliazioni della pagina con importi presenti (in Euro): 3.910,00

- **Efficienza organizzativa** della struttura quotidianamente impegnata ad accrescere la propria dimensione di “servizio” attraverso specifiche azioni mirate ad avere un più concreto e positivo impatto sulla comunità regionale sia in termini di **semplificazione nelle modalità di fruizione del servizio**, oltre che di **assoluta gratuità**, sia in termini di **rapidità di espletamento delle procedure**.

- In particolare il processo di informatizzazione e digitalizzazione avviato nel 2015 ha condotto a risultati più che positivi. Attraverso l'utilizzo dei servizi on line sul software "Concilia clic" disponibile **sul nostro sito**



www.corecomabruzzo.it risulta essere sempre più fruito dagli utenti in relazione a tutte le tipologie di

istanze (istanza tentativo obbligatorio di conciliazione, istanza di richiesta di provvedimento temporaneo di urgenza e istanza di definizione). Ciò ha comportato un aumento di quasi il 47,94% delle istanze on line in più rispetto all'anno precedente. Anche le associazioni dei consumatori risultano essere tutte abilitate telematicamente.

Il vantaggio offerto dalla piattaforma ha consentito a tutta l'utenza non solo di trasmettere al Corecom l'istanza ma anche di seguire in tempo reale lo stato della stessa e di ricevere ogni comunicazione ma, **con un semplice clic**, di presenziare alle udienze **senza la necessità di spostarsi**. Al riguardo, numerosi sono stati anche i feedback positivi espressi dalle associazioni dei consumatori che anche nel corso di appositi incontri nei quali hanno avuto modo di stimare la capacità della struttura per aver saputo efficacemente declinare l'azione di tutela e di certezza del diritto a favore dei consumatori in elevati standard di qualità dei servizi.

Al fine di fornire un ulteriore strumento utile agli addetti ai lavori, e non solo, è stato creato un **archivio strutturato e messo on line sul sito del Corecom Abruzzo, predisposto al costante aggiornamento dei provvedimenti di definizione adottati sin dal 2011**, anno di acquisizione della relativa delega che, attraverso la costituzione di specifiche classificazioni per tipologia di problematica esaminata, risponde alla duplice esigenza:

- di costituire un efficace strumento di lavoro interno con lo scopo di semplificare il compito di interpretazione e di minimizzare il grado di soggettività rispetto a casi simili già trattati;
- di maggiore conoscenza da parte del cittadino-utente degli esiti dell'attività di definizione in relazione alle specifiche problematiche, anche al fine di evitare l'ingerarsi di irrealistiche aspettative.

Nell'archivio sono stati pubblicati tutti i provvedimenti di definizione emessi sino ad oggi, che ammontano a n 215.

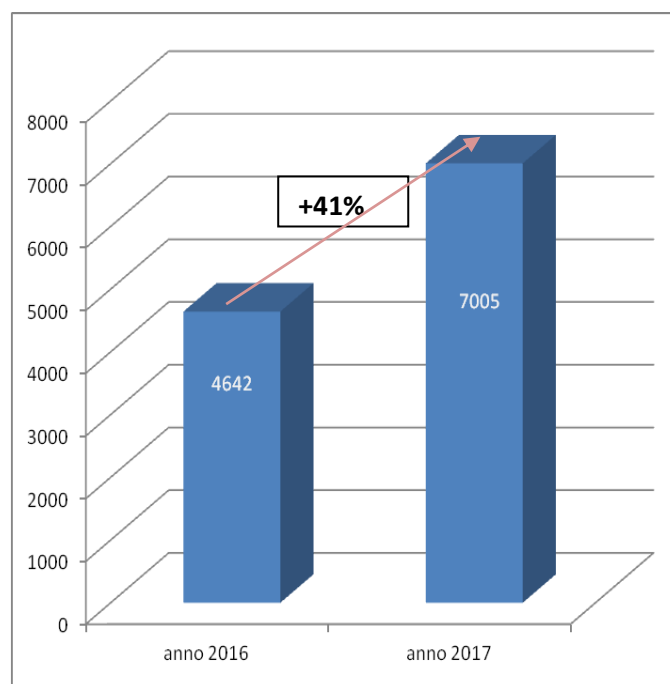
Rispetto a tale iniziativa molti sono stati i commenti positivi che sono pervenuti, sia da parte degli utenti singoli, alcuni dei quali addirittura hanno mostrato al gestore durante la

conciliazione il provvedimento emesso dal Corecom Abruzzo su casistiche simili alla propria vicenda, preventivamente estrapolato dall'archivio, che dalle Associazioni dei Consumatori che hanno manifestato il positivo gradimento rispetto a tale servizio, apprezzando in particolare la possibilità concreta di poter verificare l'orientamento del Corecom su talune fattispecie oggetto di controversia con gli operatori di comunicazione.

NEL DETTAGLIO A SEGUIRE I DATI DISTINTI PER PROCEDIMENTI

CONCILIAZIONI

Per quanto riguarda le conciliazioni nel 2017 sono pervenute n. 7.005 istanze con un incremento percentuale rispetto all'anno precedente pari a circa il 41%, a fronte di 4.962 istanze pervenute nell'anno precedente.

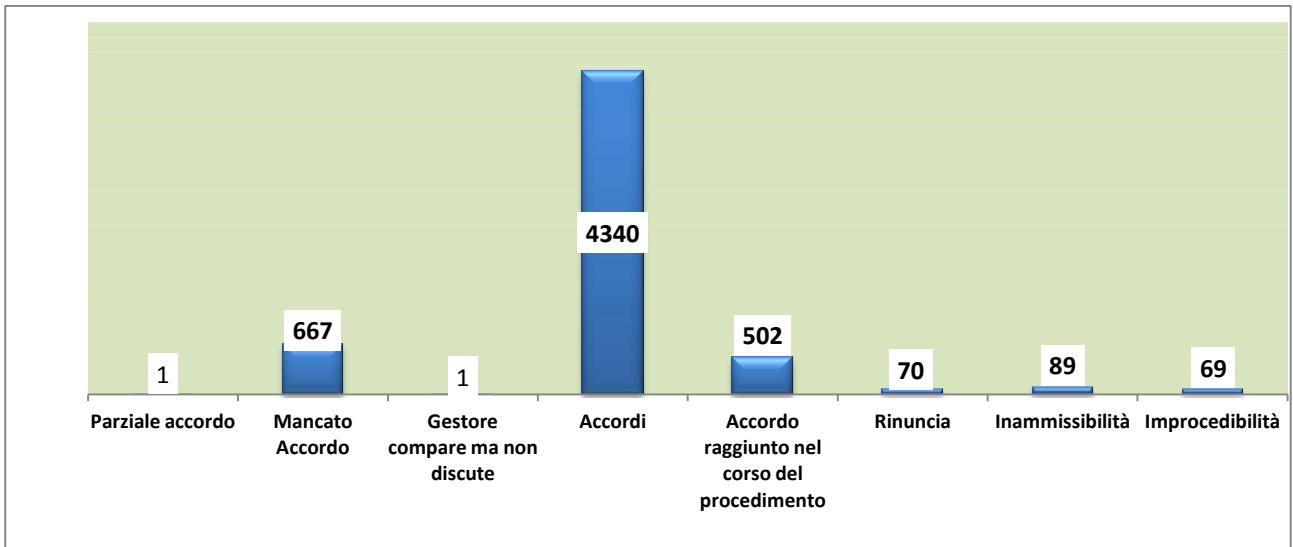


L'incremento è scaturito principalmente dagli eccezionali eventi atmosferici che hanno caratterizzato la Regione Abruzzo nell'arco del primo trimestre, durante il quale si è verificata la totale assenza dei servizi di fonìa e di internet provocando ulteriori disagi alle popolazioni già duramente colpite. Sul totale complessivo di n. 7.005 istanze di conciliazione pervenute, ben 4.100

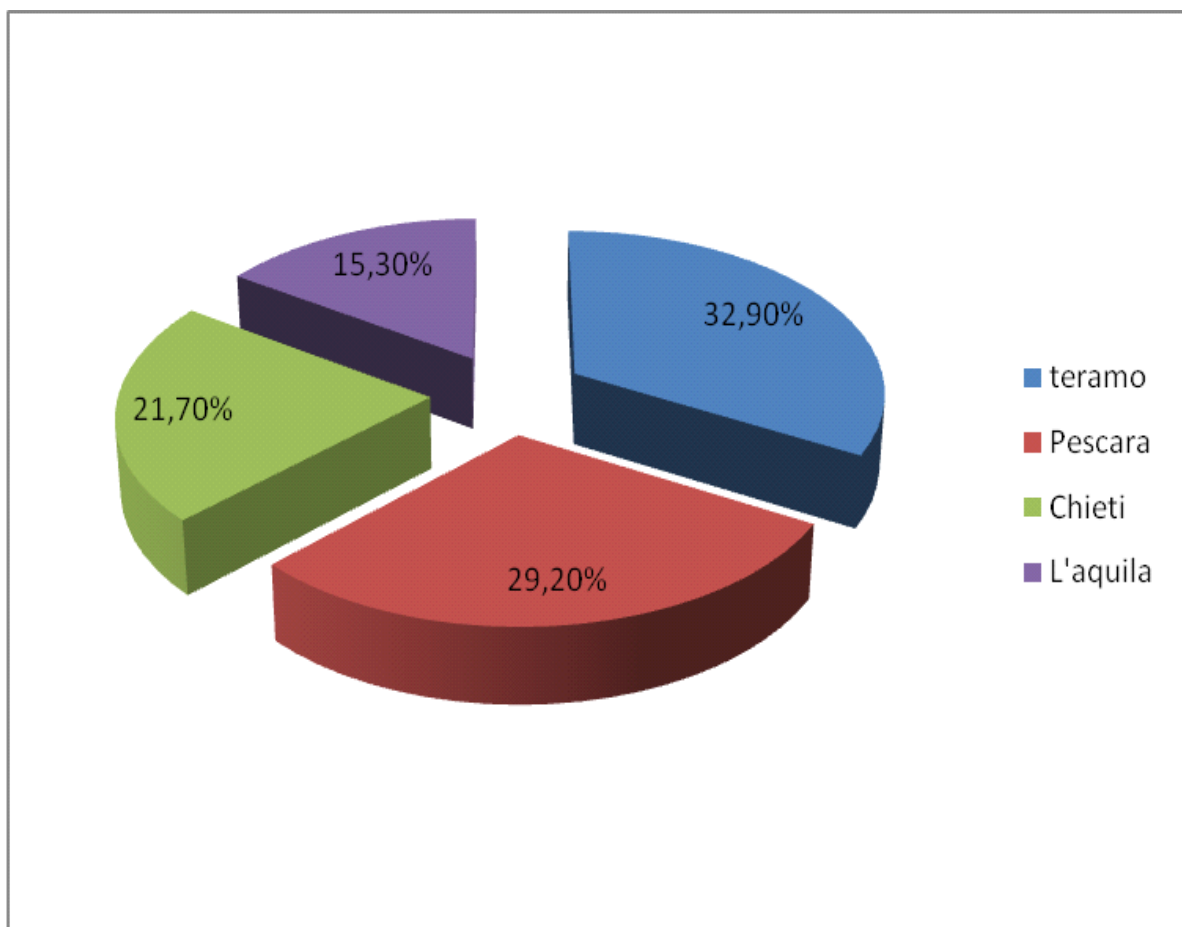
hanno, infatti, riguardato la sospensione dei servizi e i guasti non risolti nei termini contrattuali per una percentuale pari al 48,40% sul totale complessivo.

In tale contesto il Corecom Abruzzo si è fatto parte attiva affinché ogni cittadino disservito potesse al più presto riavere la funzionalità dei servizi, nonché avere un congruo ristoro per i disagi patiti. **In collaborazione con i Sindaci, sono stati organizzati diversi incontri pubblici proprio presso le sedi dei Comuni più colpiti (Castiglione, Cermignano, Castilenti, Montefino) nel corso dei quali il Corecom ha avuto modo di illustrare e spiegare direttamente ai cittadini come presentare le istanze di conciliazione nei confronti dei gestori telefonici e come instaurare procedimenti di urgenza al fine di risolvere i disservizi in atto. L'esperienza di uscire dai propri uffici per recarsi nei territori più disagiati è stata doppiamente positiva: da un lato ha garantito una effettività di tutela, dall'altro ha consentito di spezzare la sensazione di isolamento ed abbandono che fisiologicamente tocca le popolazioni in seguito ad eventi così drammatici, quali quelli registrati nei terribili giorni di straordinario innevamento che ha caratterizzato gran parte dell'Abruzzo. Sono stati svolti numerosi incontri anche con le compagnie telefoniche, d'intesa con l'AGCOM atteso che inizialmente rispetto ai disservizi causati dagli eventi metereologici e sismici gli operatori non erano intenzionati a voler riconoscere alcun indennizzo in quanto disservizi causati da eventi di forza maggiore. Grazie alla tenace attività profusa, il Corecom Abruzzo è riuscito a far sì che ogni cittadino-utente, in sede di conciliazione, potesse ottenere anche i riconoscimenti economici per i disagi patiti oltre all'effettivo ripristino dei servizi sia fonia che internet in tempi brevi.**

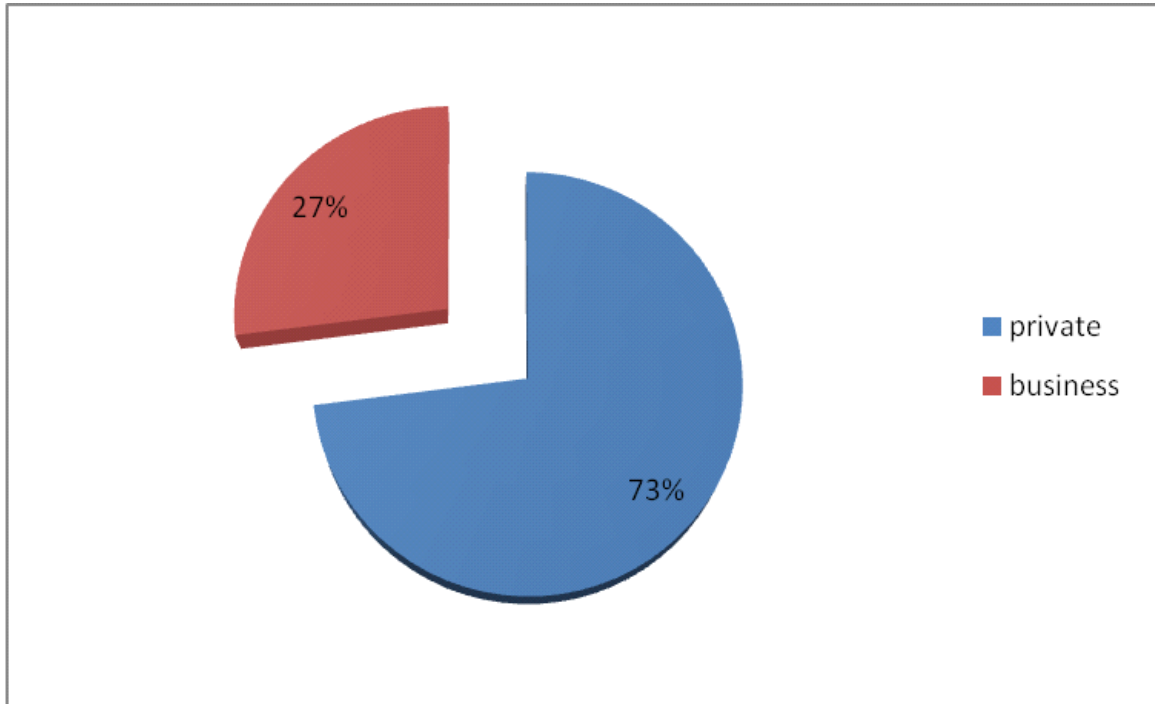
ESITI ISTANZE CONCLUSE ANNO 2017



Istanze pervenute suddivise per provincia



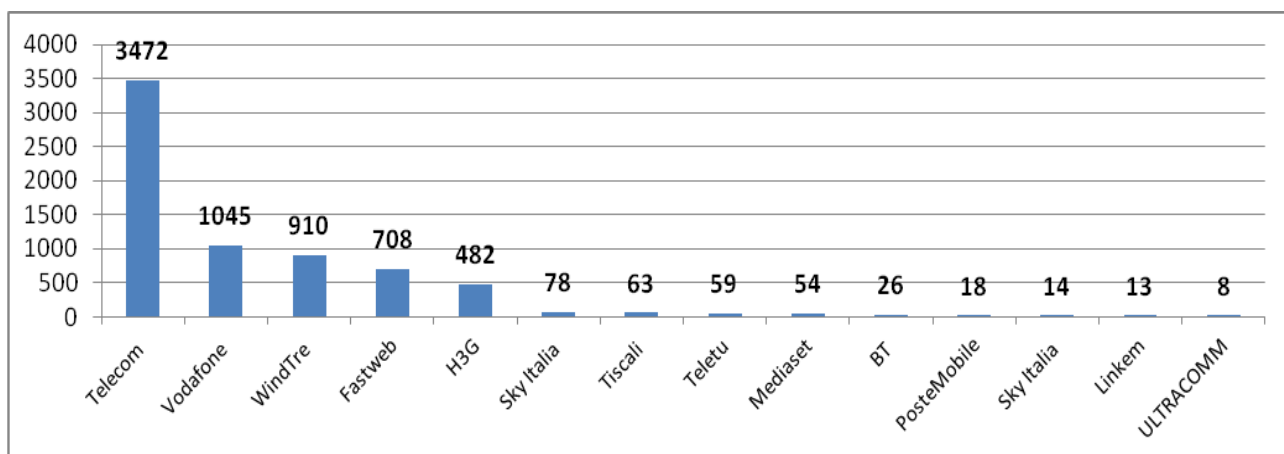
Categorie di utenze (private/business)



Udienze svolte		
	2016	2017
Gennaio	444	505
Febbraio	478	530
Marzo	431	555
Aprile	519	523
Maggio	483	653
Giugno	465	624
Luglio	638	828
Settembre	533	704
Ottobre	543	776
Novembre	612	874
Dicembre	455	663
TOT:	5601	7235

Grazie alle azioni strategiche messe in campo ed alla massima collaborazione manifestata dalle compagnie telefoniche il Corecom Abruzzo è riuscito ad incrementare il numero degli incontri mensili, raggiungendo n. 7.235 udienze annuali, con un aumento medio di circa n. 150 incontri in più al mese rispetto al 2016, contenendo i tempi di attesa per i cittadini in **70 giorni**.

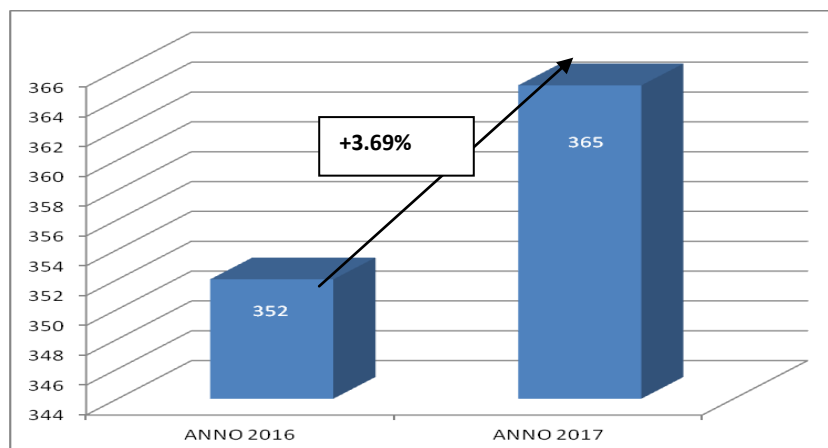
Gli operatori maggiormente coinvolti sono stati in particolare Telecom, doppiamente interessato anche in qualità di proprietario della rete e Vodafone, come si evince dal grafico che segue.



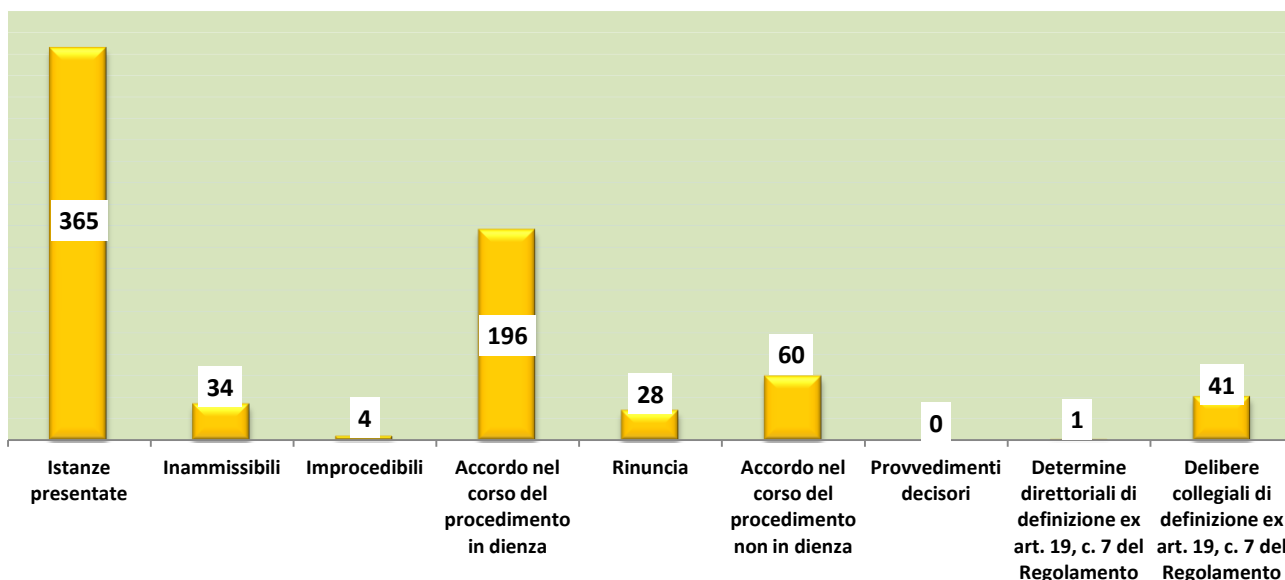
Ripartizione istanze ricevute rispetto ai singoli operatori

DEFINIZIONI

Le istanze di definizione pervenute nel corso del 2017 sono state complessivamente **365** con un aumento del 3,69% rispetto a quelle ricevute nel 2016.



Gli esiti dei relativi procedimenti sono stati decisamente positivi atteso che gli stessi hanno registrato un'elevatissima percentuale di accordo raggiunto in udienza pari a circa l'87%.

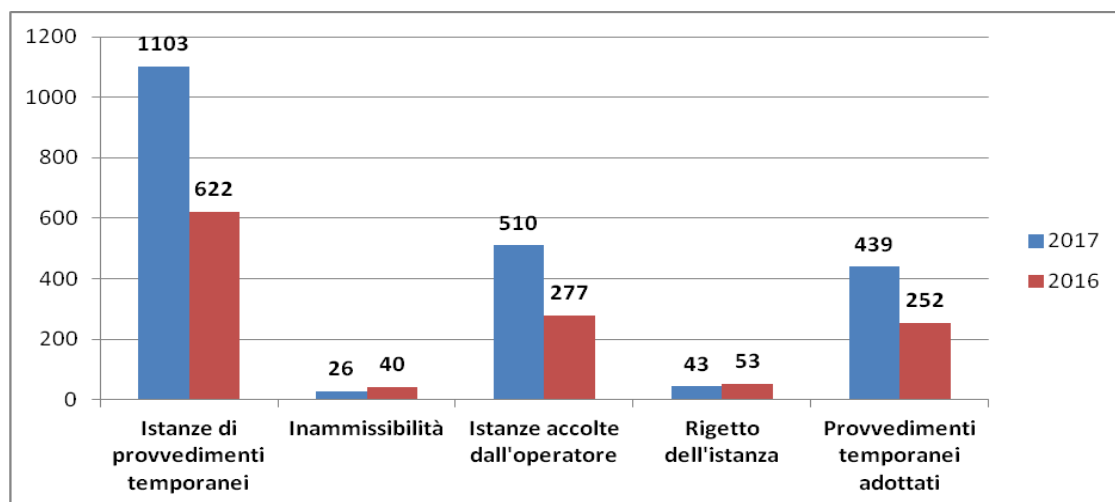


I procedimenti in esame, sebbene aumentati numericamente rispetto al 2016, hanno registrato tempi medi procedurali ancora più bassi rispetto all'anno precedente essendo risultati pari a **61.42** a fronte di 64,28 giorni nel 2016 senza contare che, rispetto al termine ordinatorio

stabilito dalle disposizioni regolamentari dell'Agcom in 180 giorni dal deposito delle relative istanze, il dato del 2017 risulta ancora più deflattivo del solito.

PROVVEDIMENTI TEMPORANEI D'URGENZA

Le istanze pervenute nel corso del 2017 sono state complessivamente **1.103** con un aumento del **77%** rispetto a quelle ricevute nel 2016.



Per quanto riguarda l'oggetto delle istanze, accanto a quelle che per la maggior parte hanno riguardato casi in cui gli utenti hanno lamentato la totale assenza dei servizi, ci sono quelle riferite ai **guasti non risolti nei termini**, seguono poi quelle concernenti la **ritardata attivazione dei servizi richiesti** contrattualmente e, infine, quelle che hanno prodotto richiesta di riattivazione di servizi sospesi a causa della presenza di **fatturazioni non pagate**.

CASISTICHE RILEVATE NELL'AMBITO DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E COMPAGNIE TELEFONICHE

CASISTICA RICORRENTE IN ISTANZE PRESENTATE NEL PERIODO		
Descrizione controversia	Valore assoluto	Valore % sul totale istanze presentate
Sospensione del servizio e guasti non risolti nei termini o malfunzionamenti	2416	48,40%
Traffico non riconosciuto	2825	40,3%
Non rispettate condizioni contratto	1901	27,1%
Ulteriore tipo di controversia	1877	26,8%
Mancata o ritardata attivazione di servizi richiesti	1302	18,6%
Attivazione/Disattivazione servizi non richiesti	853	12,2%
Problemi per passaggio a nuovo operatore	524	7,5%
Portabilità numero fisso/mobile non eseguita	290	4,1%
Collegamento numeri speciali	37	0,5%
Mancato/Errato inserimento in elenco telefonico	27	0,4%

TRAFFICO NON RICONOSCIUTO

Una società commerciale si è vista recapitare una fattura di oltre euro 50.000,00, contenente addebiti per traffico roaming internazionale. Dopo aver chiesto invano spiegazioni al gestore si è rivolta al Corecom chiedendo che la fattura venisse annullata in quanto durante il soggiorno all'estero non aveva ricevuto nessun messaggio da parte dell'operatore che la avvertisse del superamento della soglia e che per tale ragione aveva inconsapevolmente prodotto il traffico extrasoglia.

Dalla disamina della documentazione prodotta da entrambe le parti è emerso che la società aveva in effetti ricevuto dall'operatore gli sms di alert e che la stessa aveva provveduto ad inviare risposta di sblocco. Tuttavia il messaggio di alert non è stato trasmesso in conformità a quanto previsto dalle norme regolamentari dettate dall'Agcom.

Infatti, l'articolo 2 della delibera Agcom 326/10/CONS prevede non solo l'obbligo dell'operatore di preavvertire l'utente in caso di imminente superamento della soglia di traffico contrattuale ma anche di informarlo del traffico residuo disponibile e soprattutto di renderlo edotto del costo della tariffa applicata per la generazione di traffico extrasoglia.

Esaminando gli sms di alert inviati all'utente, si è constatato che gli stessi non contenevano nessuna delle informazioni previste dalla citata delibera in quanto si limitavano ad informare l'utente che per

poter continuare ad utilizzare il servizio era necessario inviare un sms di sblocco attesa l'erosione della soglia, senza, tuttavia, recare le ulteriori informazioni obbligatorie previste.

Grazie all'intervento del Corecom l'utente ha quindi ottenuto **lo storno del 70% della fattura contestata pari ad euro 35.206,45.**

FATTURAZIONE DIFFORME RISPETTO AL CONTRATTO

In un altro caso un utente si è rivolto al Corecom lamentando di aver sottoscritto un contratto con un operatore, che prevedeva una serie di servizi ad un determinato costo e che al ricevimento delle fatture si è accorto che i costi applicati non erano quelli previamente concordati, così come i servizi attivati erano diversi da quelli effettivamente richiesti.

In particolare il contratto sottoscritto prevedeva l'attivazione di una serie di sim e di un centralino per servire le numerazioni fisse oltre che servizi voce e dati ad un costo mensile pari ad euro 1.350,00, comprensivo anche del traffico dati e voce generato.

Le fatture emesse recavano invece importi completamente difforni e soprattutto molto più onerosi non tenendo in nessun conto degli sconti che in sede di sottoscrizione contrattuale erano stati concessi.

L'utente aveva quindi cercato di contattare l'agente, che in un primo momento lo aveva rassicurato che tutto si sarebbe sistemato nel giro di poco tempo e poi si era completamente dileguato non rispondendo più né alle telefonate né alle e-mail. Non ottenendo risposte neanche dal servizio clienti del gestore si è rivolto al Corecom chiedendo il rimborso parziale delle fatture pagate per la difformità dei costi rispetto al contratto sottoscritto.

Durante la conciliazione è emerso che effettivamente le fatture pagate dall'utente recavano importi difforni dal contratto, pertanto l'operatore gli ha riconosciuto **un rimborso pari ad euro 5.900,00**, atteso che la differenza pagata in più per ogni fattura pagata era di circa 650,00 euro.

GUASTI NON RISOLTI ENTRO I TERMINI CONTRATTUALI

Moltissime sono state le istanze presentate dai cittadini e dalle società commerciali della regione Abruzzo che si sono ritrovate nella prima parte dell'anno a non avere più attivi i servizi telefonici e dati. Tali disservizi come è noto si sono verificati a seguito degli eccezionali eventi atmosferici che hanno colpito la nostra regione. In alcuni casi l'interruzione è stata relativamente breve in altri invece si è protratta per diversi mesi.

In un caso, in particolare, il Corecom si è occupato della segnalazione di un esercente un'attività di ristorazione situata proprio in uno dei comuni montani più colpiti che ha subito la completa interruzione dei servizi voce e dati protrattasi per più di 7 mesi.

Nonostante le numerose segnalazione al servizio clienti del gestore, il disservizio non era stato risolto. Addirittura la stessa compagnia telefonica aveva chiuso la segnalazione comunicandogli tra l'altro, che non aveva diritto a nessun indennizzo trattandosi di un guasto generato da causa di forza maggiore.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale, accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Durante l'udienza di conciliazione l'operatore ha continuato a sostenere che era stato impossibilitato al ripristino dei servizi per cause a lui non imputabili, tuttavia il Corecom ha fatto presente che, secondo la normativa sopra richiamata, non possa bastare il semplice richiamo alla causa di forza maggiore derivante dal maltempo ma piuttosto, in caso di contestazione, è necessario che l'operatore direttamente coinvolto dimostri di essersi attivato urgentemente per il ripristino del servizio usando la doverosa diligenza del buon padre di famiglia nella cura per la riattivazione.

La posizione ferma assunta dal Corecom, peraltro condivisa anche dall'Autorità, previamente interessata, ha garantito di chiudere positivamente la conciliazione facendo riconoscere al ristorante **un congruo indennizzo pari ad euro 5.000,00.**