

Conciliazioni Corecom, restituiti 3 milioni dalle compagnie

Sono oltre 10.000 i contenziosi tra cittadini e operatori telefonici gestiti dal Corecom nel 2019, per un totale di circa 3 milioni di euro restituiti ai cittadini tra conciliazioni (primo grado) e definizioni (secondo grado).

Il biennio 2018/2019 è stato contrassegnato da un forte incremento dei contenziosi (oltre il 20% annuo). Nel solo 2019 le domande sono state 9.948 (istanze di conciliazione e istanze di definizione), a cui vanno sommate le 79 pratiche presentate dagli operatori.

“Sono numeri importanti che confermano il Corecom Piemonte come eccellenza nazionale”, spiega il presidente del Comitato **Alessandro De Cillis**, recentemente nominato coordinatore nazionale dei presidenti Corecom.

“È una crescita che si concentra nei territori – continua – già in atto dalla fine del 2017 e che il lancio di Conciliaweb, la piattaforma digitale nazionale, ha senz’altro aiutato.

Torino continua a essere la realtà territoriale maggiormente presente, ma abbiamo notato un’ottima penetrazione del servizio nelle province di Vercelli e di Alessandria. Novara ha triplicato gli utenti. Abbiamo dimezzato i tempi medi di attesa e, in pochi giorni, anche con l’intervento del conciliatore, è possibile arrivare alla soluzione.

L’eccellente risultato è frutto della capacità della struttura di esprimere performance positive, che si sono potute concretizzare grazie alla sinergia con Agcom e con la conferenza delle assemblee legislative”.

Numeri sottolineati anche da **Antonio Martusciello**, commissario Agcom: “Oggi celebriamo un risultato importante, dobbiamo complimentarci con il presidente e i commissari **Gianluca Nargiso** e **Vittorio Del Monte** che, insieme alla struttura, hanno fatto un lavoro importantissimo. Il ruolo dei Corecom sarà ancora più fondamentale in futuro, potranno assolvere a molte questioni che riguardano la vita dei cittadini”.

L’87% delle domande in fase di conciliazione si è concluso con un accordo. Il numero complessivo di procedimenti chiusi è 10.076.

Il 60% dei contenziosi è stato trattato in udienza di conciliazione (il gestore e l’utente con l’intervento diretto del conciliatore in collegamento via webcam), il 35% in conciliazione semplificata (lo scambio asincrono di proposte scritte tra le parti e l’intervento del Corecom); il restante 5% è rappresentato dalle domande di definizione (c.d. secondo grado), ossia dalle controversie oggetto di istanza che non sono state risolte in sede di conciliazione.

Nell’ottica della dematerializzazione, tutta la documentazione è disponibile on line ed è stato eliminato l’utilizzo della carta. Gli utenti possono accedere al servizio tramite la piattaforma ConciliaWeb, unico canale per presentare le istanze e gestire le controversie.

Inoltre, per l’invio dei documenti, per accettare o rifiutare le proposte del gestore o partecipare alla videoudienza oggi è sufficiente uno smartphone.

La procedura d’urgenza

Contestualmente alla presentazione dell’istanza o durante il contenzioso è possibile, nel caso di sospensione della linea telefonica, richiederne la riattivazione immediata. Il Corecom, se ci sono i presupposti, ordina la riattivazione del servizio sino alla conclusione del procedimento conciliativo.

Nel 2019 sono pervenute 931 domande. Salvi i casi residuali di

rinuncia, di inammissibilità o di rigetto, nel 60% dei casi la riattivazione è avvenuta spontaneamente in un periodo inferiore ai 10 giorni; mentre nel restante 40% è stato emesso il provvedimento temporaneo di riattivazione del servizio.

CORECOM E CYBERBULLISMO

Saranno 48 le scuole piemontesi coinvolte nella prima ricerca sul campo, che punta a studiare in modo approfondito il fenomeno delle molestie tra minori attraverso la rete. Si tratta di una ricerca pilota, voluta dal Corecom Piemonte e coordinata dall'Università, che rientra tra le iniziative al via grazie all'approvazione del protocollo d'intesa promosso dal Corecom, e sottoscritto da Giunta regionale, Università degli Studi di Torino e del Piemonte Orientale, Tribunale dei Minorenni, Garante regionale per l'infanzia e Ufficio scolastico regionale.

“Come Corecom ci siamo sempre occupati della tutela dei minori in rapporto ai media tradizionali”, sottolinea **De Cillis**. “Le problematiche che emergono dai nuovi media hanno richiesto un passo in più, come ci è richiesto dalla legge regionale. Per questo motivo, come coordinatori dell'osservatorio, abbiamo voluto sottoscrivere un'intesa con alcune delle più importanti istituzioni piemontesi con l'obiettivo di portare avanti un lavoro corale che affronti il fenomeno da tutti i punti di vista”.

In questa prima fase di sperimentazione verranno raccolti i dati con metodologia scientifica, mettendo al centro i ragazzi e il loro punto di vista.

Il protocollo impegna i soggetti a mettere in rete tutte le loro competenze per organizzare iniziative pubbliche, attività di monitoraggio, attività di approfondimento e ricerca.