

27 febbraio 2012 19:23

ITALIA: Tlc. L'utilita' del Corecom Lazio per gli utenti

Tempi di attesa abbattuti da 300 giorni a 45 giorni e circa 2 mln tornati nelle tasche dei cittadini. Secondo il Corecom Lazio si conferma così "l'efficacia dell'attività di conciliazione e risoluzione delle controversie tra consumatori e operatori di comunicazioni elettroniche svolta" dallo stesso Corecom.

'I numeri parlano da soli: 7.507 istanze di conciliazione, 1.090 istanze per provvedimenti di urgenza e 760 istanze di definizione delle controversie tra consumatori e operatori di comunicazioni elettroniche ricevute', afferma in una nota Francesco Soro, presidente del Corecom Lazio commentando i risultati dell'attività di conciliazione e risoluzione delle controversie tra consumatori e operatori di comunicazioni elettroniche svolta dal Corecom nell'anno 2011.

"Con una percentuale di accordi andati a buon fine del 68% nelle conciliazioni e di circa l'85% nelle definizioni delle controversie", aggiunge. 'Questo equivale a dire - continua - che circa 2 milioni di euro sono tornati nelle tasche dei cittadini sotto forma di rimborso, storno somme non dovute e indennizzi nel solo anno 2011'. Il valore medio delle conciliazioni è di euro 300 e che il valore medio delle richieste nella fase di definizione è stato di circa 9.000 euro per singola controversia.

'L'efficacia dello strumento conciliativo - prosegue Soro - è affiancata dal consolidamento del trend positivo raggiunto dal Corecom in materia di velocità della procedura. Il tempo di attesa medio per l'udienza che esaurisce il procedimento di conciliazione è di 45 giorni" mentre erano 300 nel 2008, 130 nel 2009, 94 nel 2010. Passando alla fase della definizione delle controversie, il tempo medio di attesa per la chiusura del procedimento, con conciliazione o decisione, è stato di 183 giorni.

'Questi numeri - commenta il presidente del Corecom Lazio - sono indice dell'efficacia sempre maggiore dello strumento conciliativo, che sta contribuendo a rendere i cittadini consumatori sempre più consapevoli. Dal canto nostro, nel dare merito alla presidente Polverini di spronarci a continuare sulla strada intrapresa, c'è ancora molto da fare: il prossimo obiettivo è cercare di ridurre al massimo i tempi di attesa per le decisioni, che ancora non sono in linea con i target fissati'.

'Target che invece sono stati raggiunti dal punto di vista della qualità del servizio', conclude Soro, evidenziando due dati: 'nessuna decisione assunta dal Corecom nel corso del 2011 è stata impugnata e, soprattutto, l'indagine di customer satisfaction svolta negli ultimi mesi ha rivelato che l'88% degli utenti si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto del servizio'.