

Roma 27 aprile 2015

## COMUNICATO STAMPA

N 6/2015

### **RAPPORTO ATTIVITA 2014. Petrucci: "un anno positivo, un anno di rilancio del ruolo del Corecom Lazio" Oltre 10 mila le conciliazioni nel 2014 – restituiti ai cittadini circa 3 milioni di euro**

Un anno intenso e di rilancio del ruolo del Corecom con un aumento del numero delle conciliazioni tra gestori e utenti, l'ulteriore riduzione dei tempi di evasione delle istanze di iscrizione all Registro degli operatori delle Comunicazione (Roc), il recupero dei ritardi accumulati nella passata consiliatura sui monitoraggi tv e sui sondaggi della stampa locale, oltre ad una proficua attività di studio e convegni sul passaggio dall'analogico al digitale e su media e minori con le collaborazioni di Itc Media consulting e Censis e l'avvio di progetti su regolamentazione giuridica delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e sul mondo dell'informazione locale online in collaborazione con università e ordini professionali .

Sono questi in estrema sintesi alcuni dei contenuti della relazione sull'attività del 2014 del Corecom Lazio che il Presidente Michele Petrucci ha illustrato stamattina nel corso della riunione della III commissione regionale "Vigilanza e pluralismo dell'informazione".

In particolare, per ciò che riguarda le conciliazioni, sono state 10.470 le udienze tra gestori telefonici e cittadini o associazioni di consumatori tenutesi presso il Corecom Lazio nel 2014 (circa 1400 in più rispetto al 2013) con una percentuale di esiti positivi pari circa all'80% che porta il valore economico del "restituito" ai cittadini a circa 3 milioni di euro. Contemporaneamente si sono quasi dimezzati i tempi di attesa per risolvere le controversie: da aprile a dicembre i giorni di attesa tra la richiesta di conciliazione e l'udienza sono infatti passati da circa 110 a 65. Risultati ancora più significativi se si tiene conto delle periodiche rilevazioni di customer satisfaction (circa l'86% degli utenti si dichiara "molto soddisfatto" o "soddisfatto") e si considera che sono stati conseguiti in presenza di un significativo aumento (il 15% circa) del numero delle istanze pervenute.

Riguardo al Roc al 31 dicembre 2014 risultano iscritti al ROC 2956 operatori (in costante crescita, nel 2013, erano 2711, nel 2012 2530) ed il tempo massimo di evasione delle istanze di iscrizione è pari a 3 gg (3gg nel 2013) ovvero chiaramente al di sotto dei termini (30gg) prescritti da Agcom.

*"Si tratta – ha detto Petrucci -dei primi concreti risultati dell'azione di rilancio che con i colleghi del Comitato, insediatosi un anno fa, abbiamo avviato e che sta proseguendo nel 2015. A tale scopo stiamo per avviare, un nuovo sistema informatico di supporto allo svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie, grazie al quale saremo in grado di diminuire ancora i tempi di attesa".*

*"Il nostro obiettivo -ha proseguito il presidente del Corecom Lazio- è infatti quello di migliorare ancora, in particolare nelle procedure di definizioni, che nel 2014 hanno superato la soglia del migliaio (anch' esse in continuo incremento). A tal fine stiamo predisponendo, di concerto con Agcom, ulteriori azioni per abbattere i tempi e garantire ai nostri stakeholder un servizio sempre migliore in linea con gli obiettivi di eccellenza che la missione istitutiva e la funzione di pubblica amministrazione di prossimità prevedono".*