

Roma 28 gennaio 2015

COMUNICATO STAMPA

N 1/2015

Corecom Lazio: nel 2014 celebrate più di 10mila udienze di conciliazione: "restituiti" ai cittadini oltre 3 milioni di euro

Sono state 10.470 le udienze di conciliazione 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 ad oltre 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. "Il superamento della soglia di 10 mila udienze - ha commentato il presidente del Corecom Lazio Michele Petrucci - è stato reso possibile dagli interventi di riorganizzazione e rafforzamento che, grazie anche all'impegno del personale della struttura coordinata dal dirigente Aurelio Lo Fazio, che ringrazio, hanno aumentato efficacia, produttività e qualità del servizio, permettendo così di far fronte anche al continuo incremento di istanze, ormai fisiologico per un mercato in cui ad esigenze sempre più complesse da parte degli utenti corrispondono una sempre maggiore articolazione dell'offerta dei gestori e dunque una maggiore complessità dei contratti stipulati". "Si tratta - continua Petrucci - dei primi concreti risultati dell'azione di rilancio che con i colleghi del Comitato, insediatosi a marzo 2014, abbiamo avviato e intendiamo proseguire per il 2015. A tale scopo stiamo sperimentando, e presto avvieremo, 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 di 1000 (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".