

GRUPPO TELECOM ITALIA

Attività di Conciliazione - Paritetica e “Sportello Unico”- consuntivo Anno 2010

Consumers’Forum- Roma, mercoledì 2 marzo 2011

LA CONCILIAZIONE

**PARITETICA Telecom Italia/ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI
SPORTELLO UNICO (Paritetica, CORECOM, Camere di Commercio)**

| **Dario D’Aleo**

| **Direttore Privacy e Tutela del Consumatore.**

Attività di Conciliazione Paritetica e “Sportello Unico” consuntivo Anno 2010

- ▶ **La Conciliazione Paritetica**
- ▶ **La Conciliazione “Sportello Unico”**



Consuntivo Anno 2010: Paritetica Gli Attori

LA CONCILIAZIONE PARITETICA: LE ASSOCIAZIONI FIRMATARIE

ACU, ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF, ALTROCONSUMO, ARCO, ASDICO, ASSOUTENTI,
CASA DEL CONSUMATORE, CITTADINANZATTIVA, CODACONS,
CODICI, CONFCONSUMATORI, CTCU
FEDERCONSUMATORI
LEGA CONSUMATORI
MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO,
SPORTELLLO DEL CONSUMATORE
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Per la Repubblica di San Marino è in vigore l'accordo con lo Sportello del Consumatore e ASDICO

Attività di Conciliazione Paritetica e "Sportello Unico" consuntivo Anno 2010

UFFICI DI CONCILIAZIONE PARITETICA

• Piemonte/V. D'Aosta –

A. Audrito

• Lombardia/Milano

R. Cozzi

Liguria

G. Demichelis

• Veneto

S. Vianello

• Trentino Alto Adige/Friuli Venezia Giulia

G. Rossi

• Emilia Romagna

M. Santagada

• Toscana

P. Boanini

• Marche/Umbria

M. Brandoni

• Roma/Lazio

M. F. Olivieri

• Abruzzo/Molise

G. Assetta

• Sardegna

M. Soriga

• Campania

D. Cordone

• Puglia/Basilicata

R. Pignatari

• Calabria

A. Marraffa

• Sicilia

G. Manfrè



Attività di Conciliazione Paritetica e “Sportello Unico” consuntivo Anno 2010

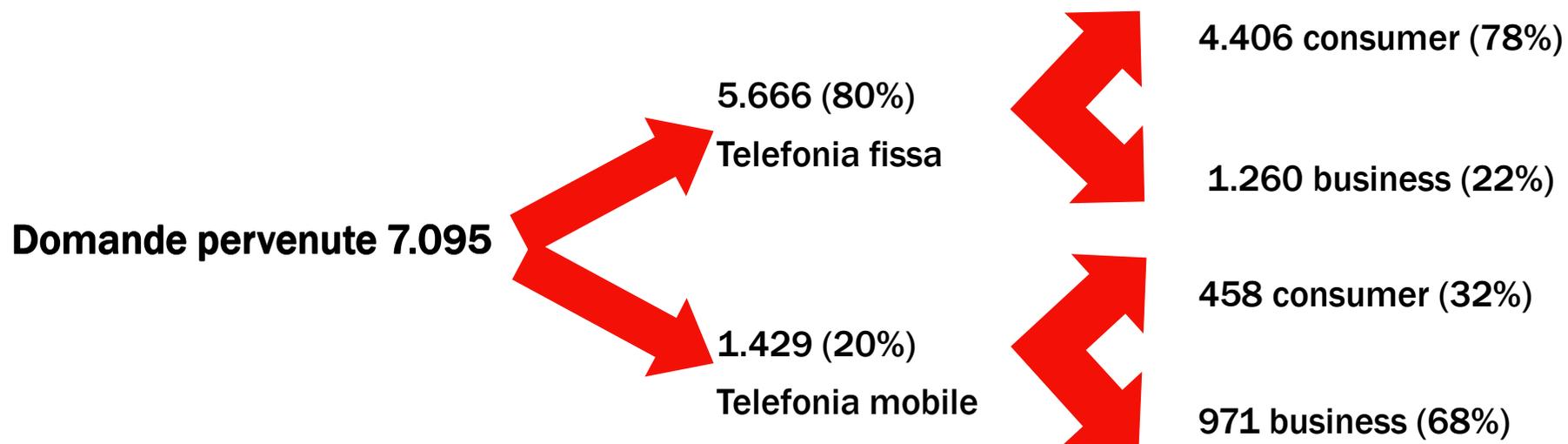
▶ **La Conciliazione Paritetica**

Consuntivo Anno 2010: Telefonia fissa e mobile

Attività di Conciliazione Paritetica e "Sportello Unico" consuntivo Anno 2010

- ▶ Paritetica: Domande di Conciliazione e Segnalazioni telefonia fissa e mobile

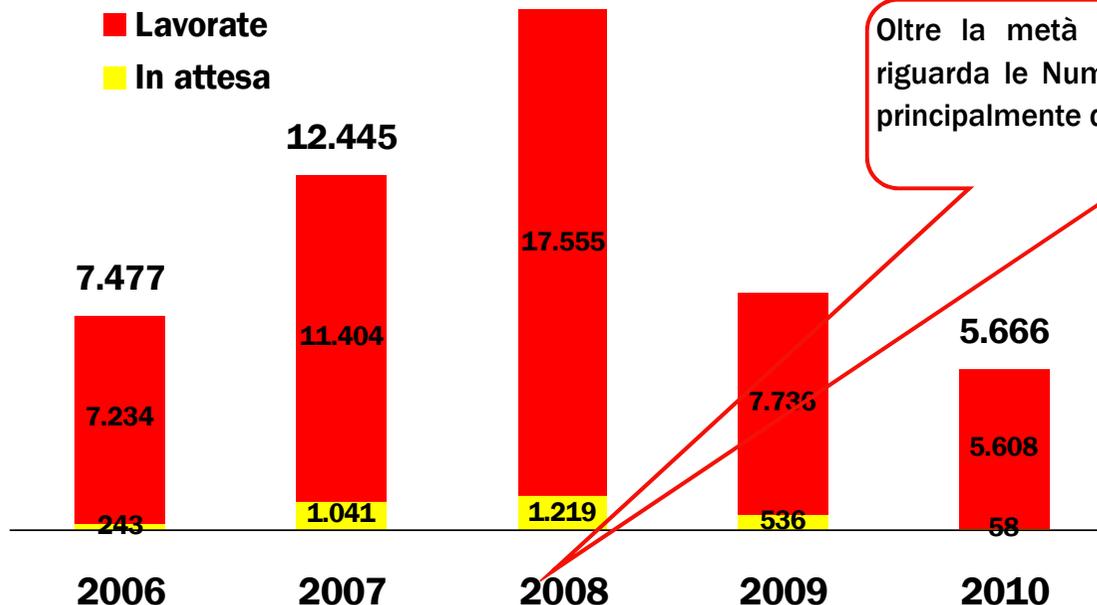
PERVENUTE e LAVORATE 10.785



Segnalazioni pervenute 3.690

Attività di Conciliazione Paritetica e "Sportello Unico" consuntivo Anno 2010

PARITETICA:DOMANDE DI CONCILIAZIONE TELEFONIA FISSA PERVENUTE E LAVORATE

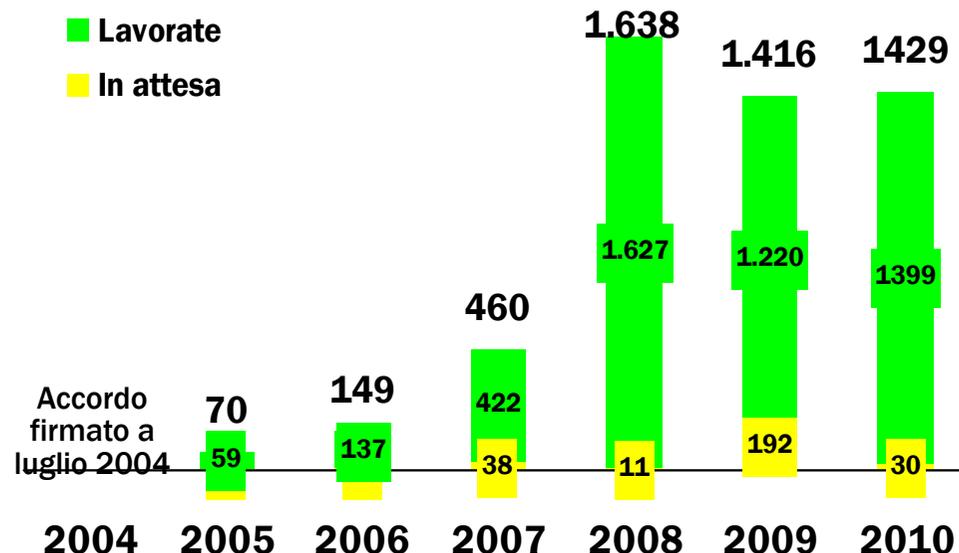


Oltre la metà delle domande del 2008 riguarda le Numerazioni Non Geografiche, principalmente di altro Operatore

Domande pervenute	7.477	12.445	18.774	8.272	5.666
di cui lavorate	7.234	11.404	17.555	7.736	5.608
	~97%	~92%	~93.5%	~93.5%	~99.9%
discusse	6.592	10.385	17.074	7.287	5.264
annullate	642	1.019	481	449	344

Attività di Conciliazione Paritetica e "Sportello Unico" consuntivo Anno 2010

PARITETICA: DOMANDE DI CONCILIAZIONE TELEFONIA MOBILE PERVENUTE E LAVORATE

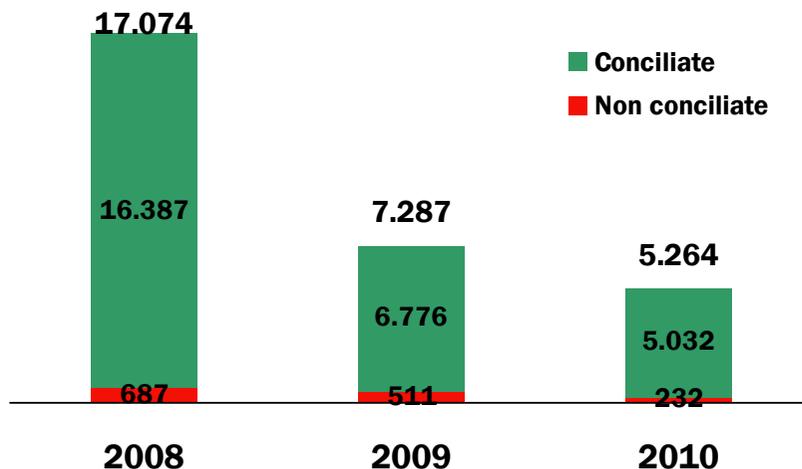


Domande pervenute	-	70	149	460	1.638	1.416	1.429
di cui lavorate	-	59	137 ~92%	422	1.627	1.220	1.399
		~84%		~92%	~99%	~86%	~98%
discusse	-	50	114	369	1.469	1.115	1.284
annullate	-	9	23	53	158	105	115

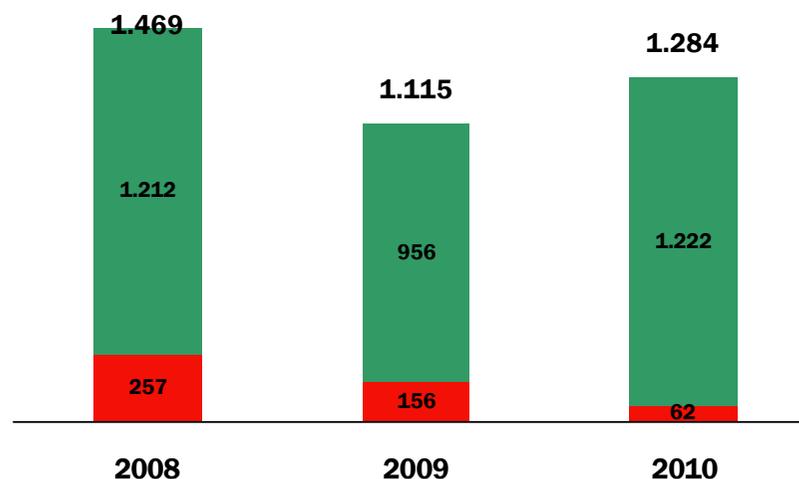
Attività di Conciliazione Paritetica e "Sportello Unico" consuntivo Anno 2010

PARITETICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE TELEFONIA FISSA E MOBILE: DISCUSSE E CONCILIATE

TELEFONIA FISSA
Totale domande discusse



TELEFONIA MOBILE
Totale domande discusse

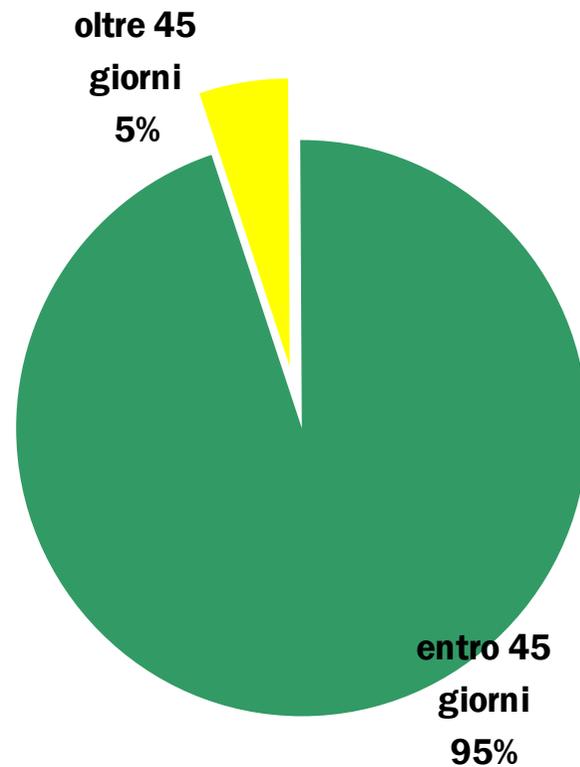


Domande discusse	17.074	7.287	5.264	1.469	1.115	1.284
→ conciliate	16.387 ~96%	6.776 ~93%	5.032 ~96%	1.212 ~83%	959 ~86%	1.222 ~95%
→ non conciliate	687	511	232	257	156	62

Elevata performance quali-quantitativa dello 'strumento' Conciliazione

Attività di Conciliazione Paritetica e "Sportello Unico" consuntivo Anno 2010

**PARITETICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE TELEFONIA FISSA E MOBILE
TEMPI DI EVASIONE**

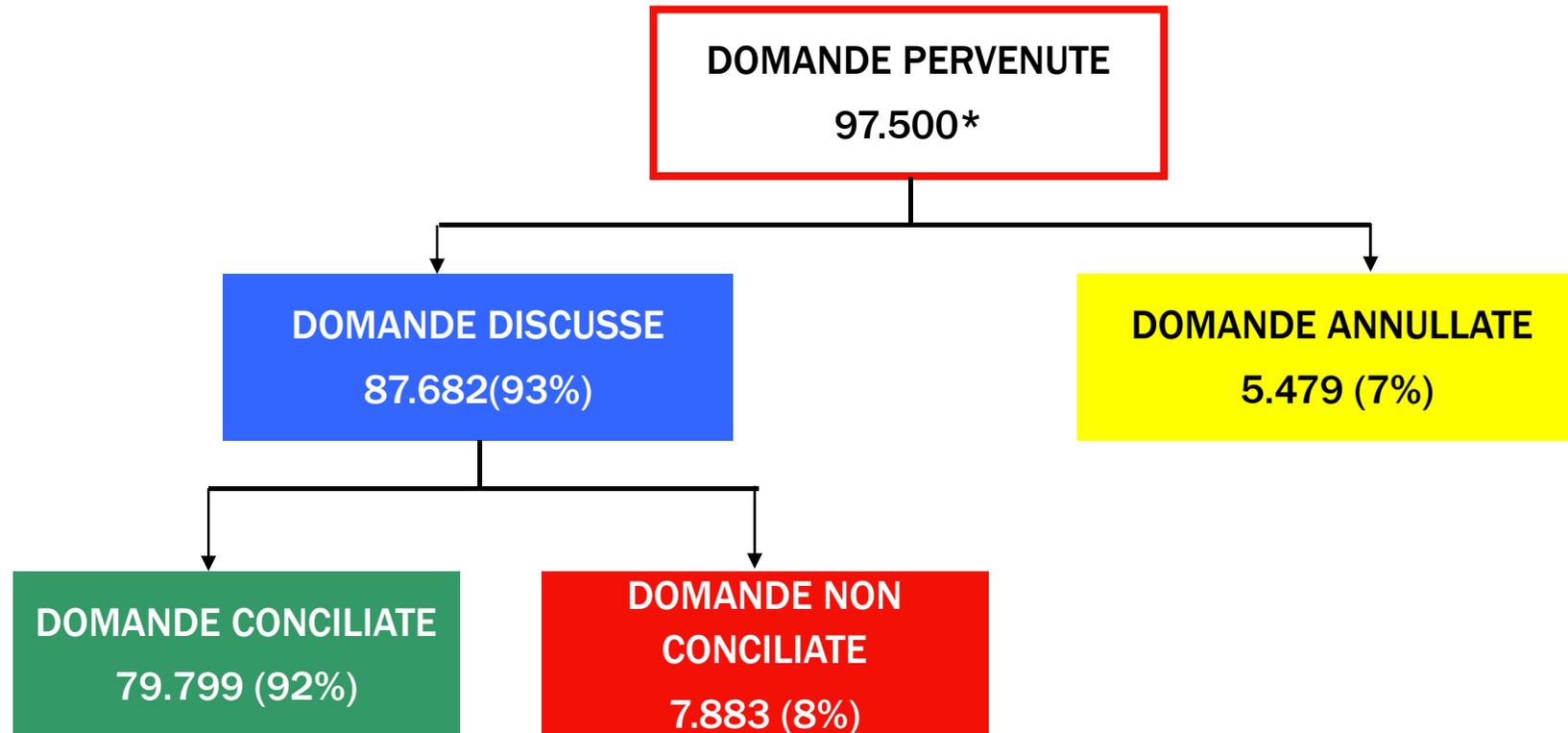


Attività di Conciliazione Paritetica e “Sportello Unico” consuntivo Anno 2010**PARITETICA: DOMANDE DI CONCILIAZIONE RIPARTIZIONE PER ASSOCIAZIONE**

Associazione	fisso	mobile	totale
ACU	26	9	35
ADICONSUM	1.262	298	1.560
ADOC	296	73	369
ADUSBEF	2	2	4
ALTROCONSUMO	612	183	795
ARCO	121	13	134
ASDICO	2	0	2
ASSOUTENTI	270	48	318
CASA DEL CONSUMATORE	66	16	82
CITTADINANZATTIVA	84	19	103
CODACONS	128	35	163
CODICI	90	16	106
CONFCONSUMATORI	159	47	206
CTCU	81	17	98
FEDERCONSUMATORI	1.569	397	1.966
LEGA CONSUMATORI	217	40	257
MOVIMENTO CONSUMATORI	180	53	233
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	168	44	212
SPORTELLO DEL CONSUMATORE	5	2	7
TELECOM	6	0	6
UNC	322	117	439

Attività di Conciliazione Paritetica e "Sportello Unico" consuntivo Anno 2010

**PARITETICA ATTIVITÀ DI CONCILIAZIONE TELEFONIA FISSA E MOBILE
STORICO**



* Alla data del 31.12.2010 sono in attesa di discussione n° 88 domande

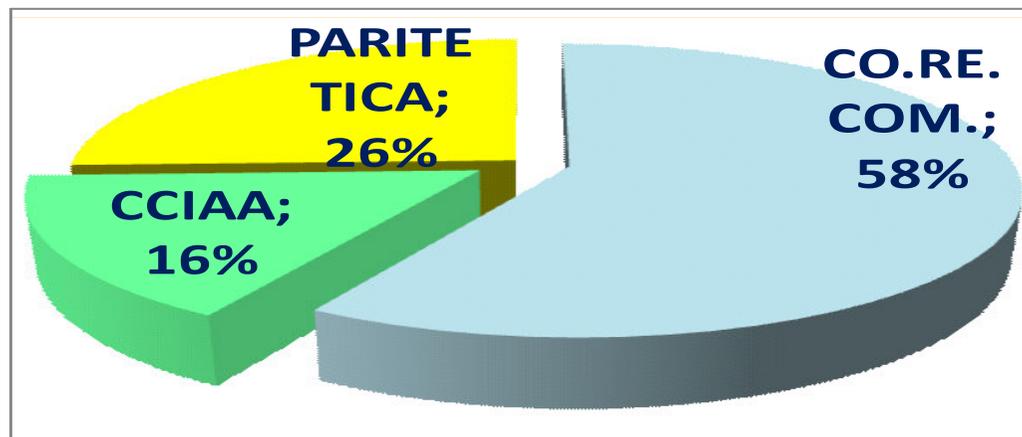
Attività di Conciliazione Paritetica e "Sportello Unico" consuntivo Anno 2010

	CO.RE.COM.	CCIAA	
CONSUMER FISSO	6504	2079	
CONSUMER MOBILE	976	274	
BUSINESS FISSO-MOBILE	7507	1758	
			PARITETICA
FISSO			5264
MOBILE			1284
TOTALI	14987	4111	6548

per un totale di...

25646

ISTANZE "DISCUSSE"



Attività di Conciliazione Paritetica

	CO.RE.COM.	CCIAA	PARITETICA
CONSUMER FISSO	5924	1797	
CONSUMER MOBILE	821	240	
BUSINESS FISSO-MOBILE	6176	1441	
FISSO			5032
MOBILE			1222
TOTALI	12921	3478	6254

per un totale di... **22653** ISTANZE "CONCILIATE"

successo in termini percentuali di.....

86% CO.RE.COM.

85% CCIAA

96% PARITETICA