

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
SPORTELLLO 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



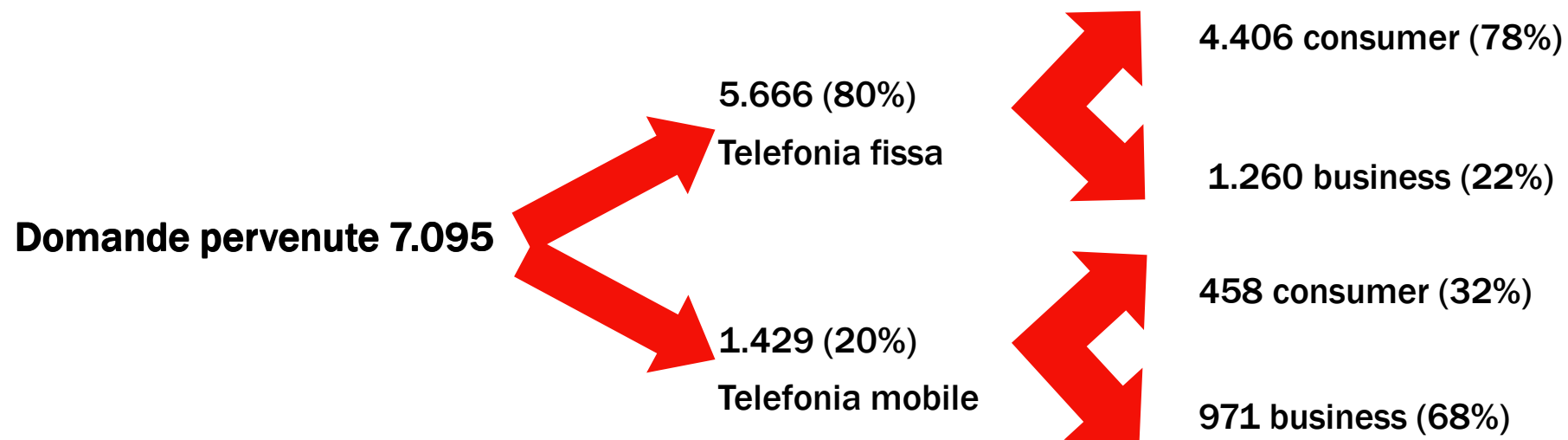
Attività di Conciliazione Paritetica e “Sportello Unico” consuntivo Anno 2010

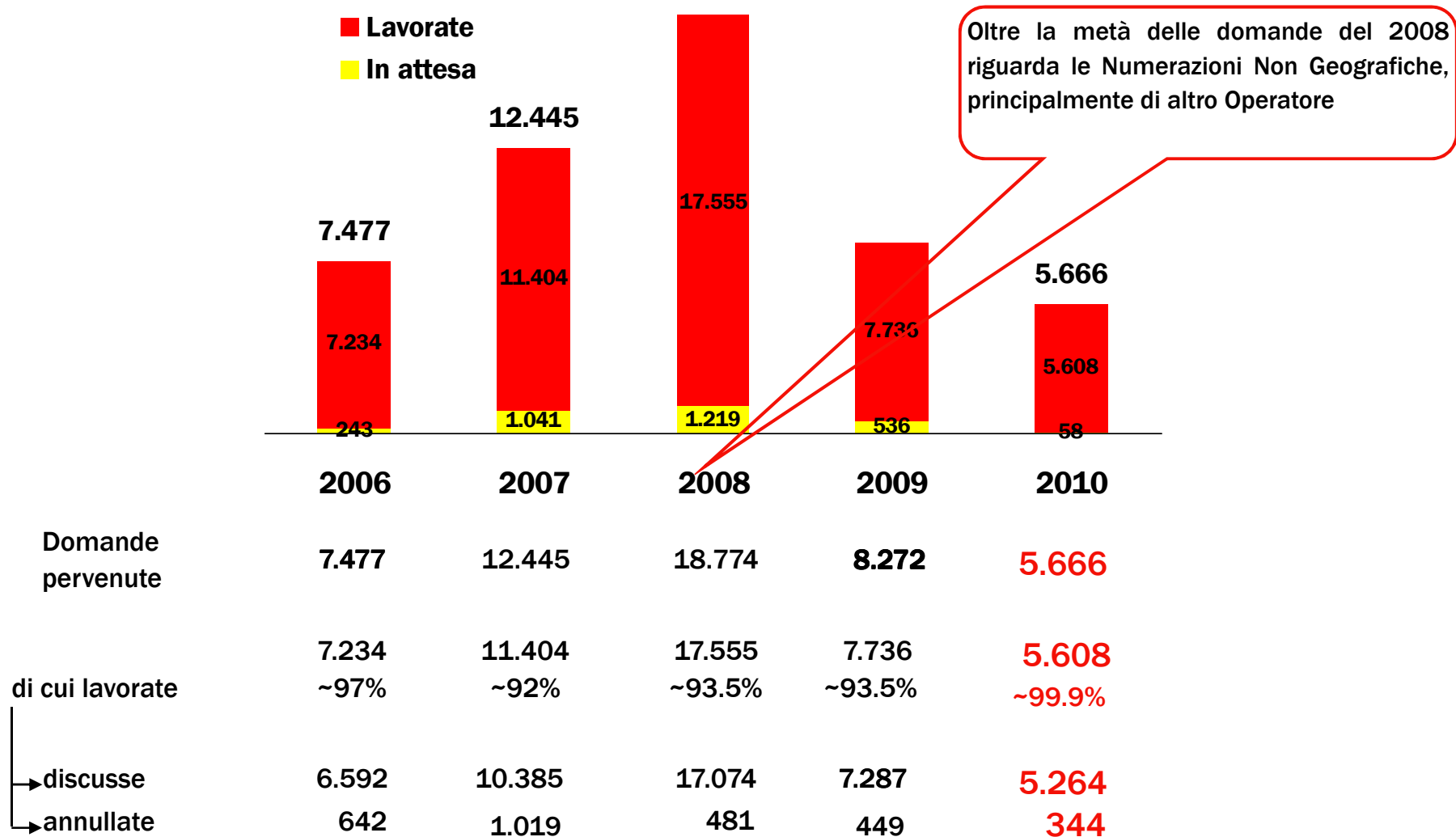
► **La Conciliazione Paritetica**

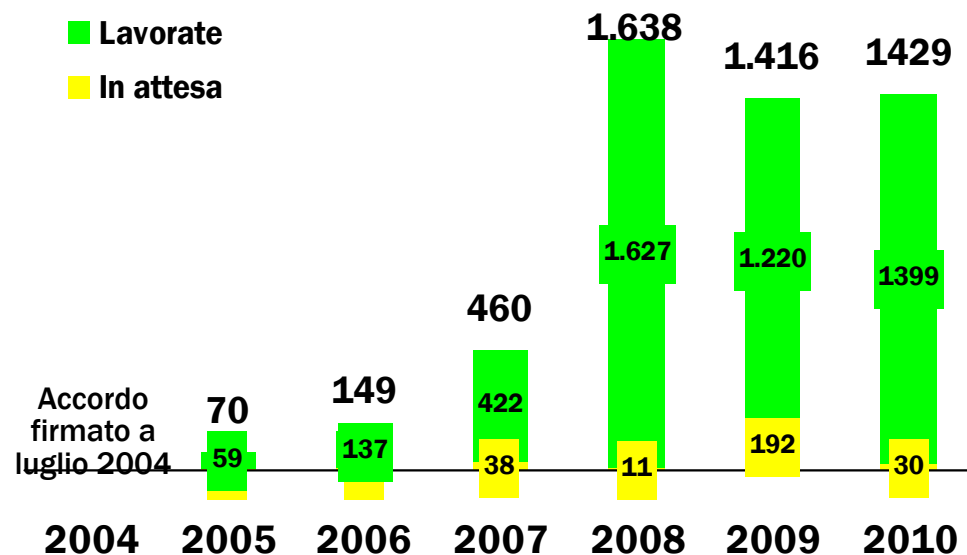
Consuntivo Anno 2010: Telefonia fissa e mobile

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**

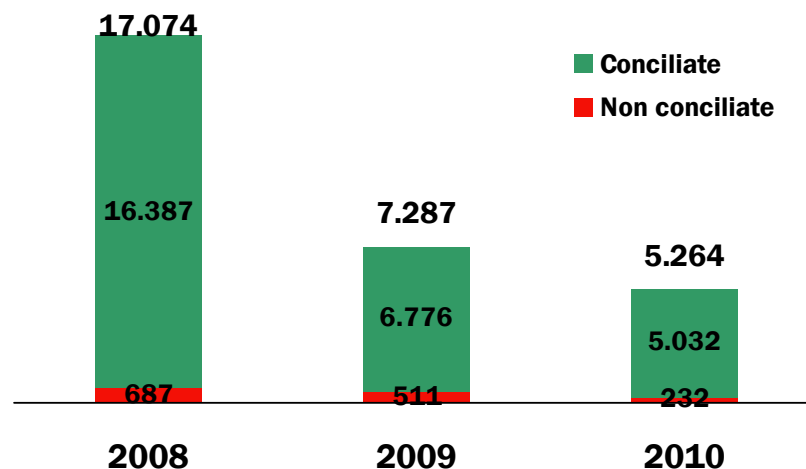
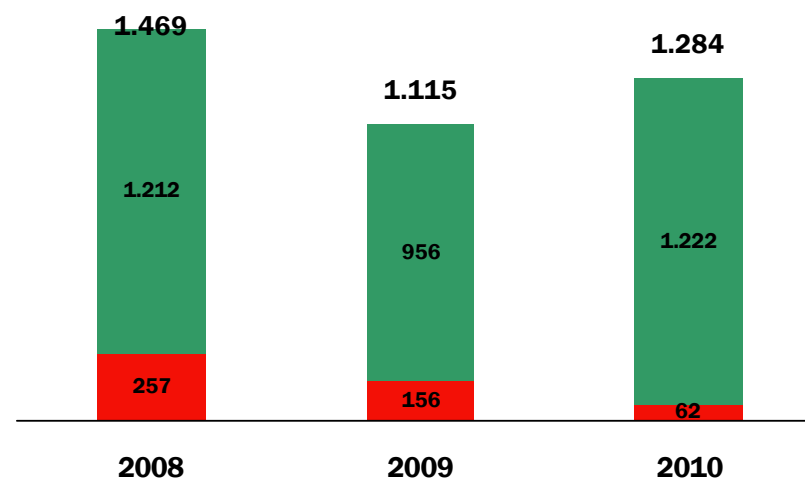
Attività di Conciliazione Paritetica e "Sportello Unico" consuntivo Anno 2010**PARITETICA: DOMANDE DI CONCILIAZIONE TELEFONIA MOBILE PERVENUTE E LAVORATE**Domande
pervenute

di cui lavorate

→ discusse

→ annullate

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

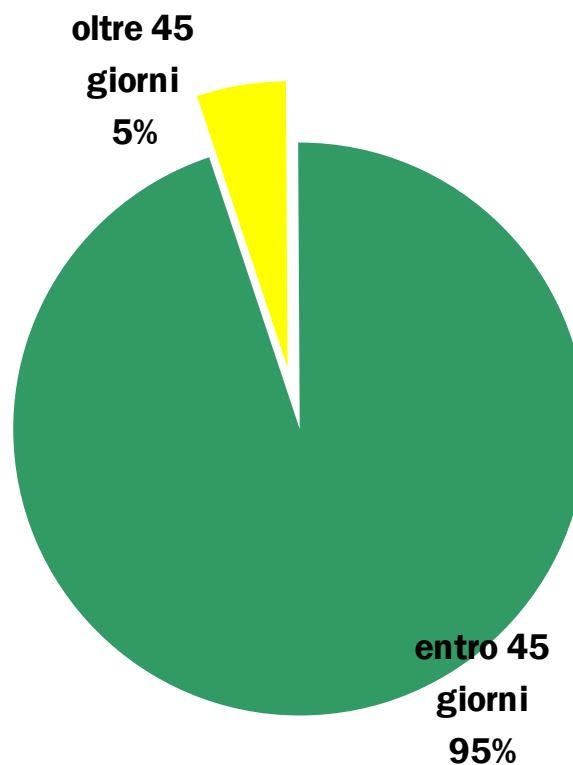
**PARITETICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE TELEFONIA FISSA E MOBILE:
DISCUSSE E CONCILIATE****TELEFONIA FISSA**
Totale domande discusse**TELEFONIA MOBILE**
Totale domande discusse

| | | | | | | |
|------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|-------------|---------------|
| 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**

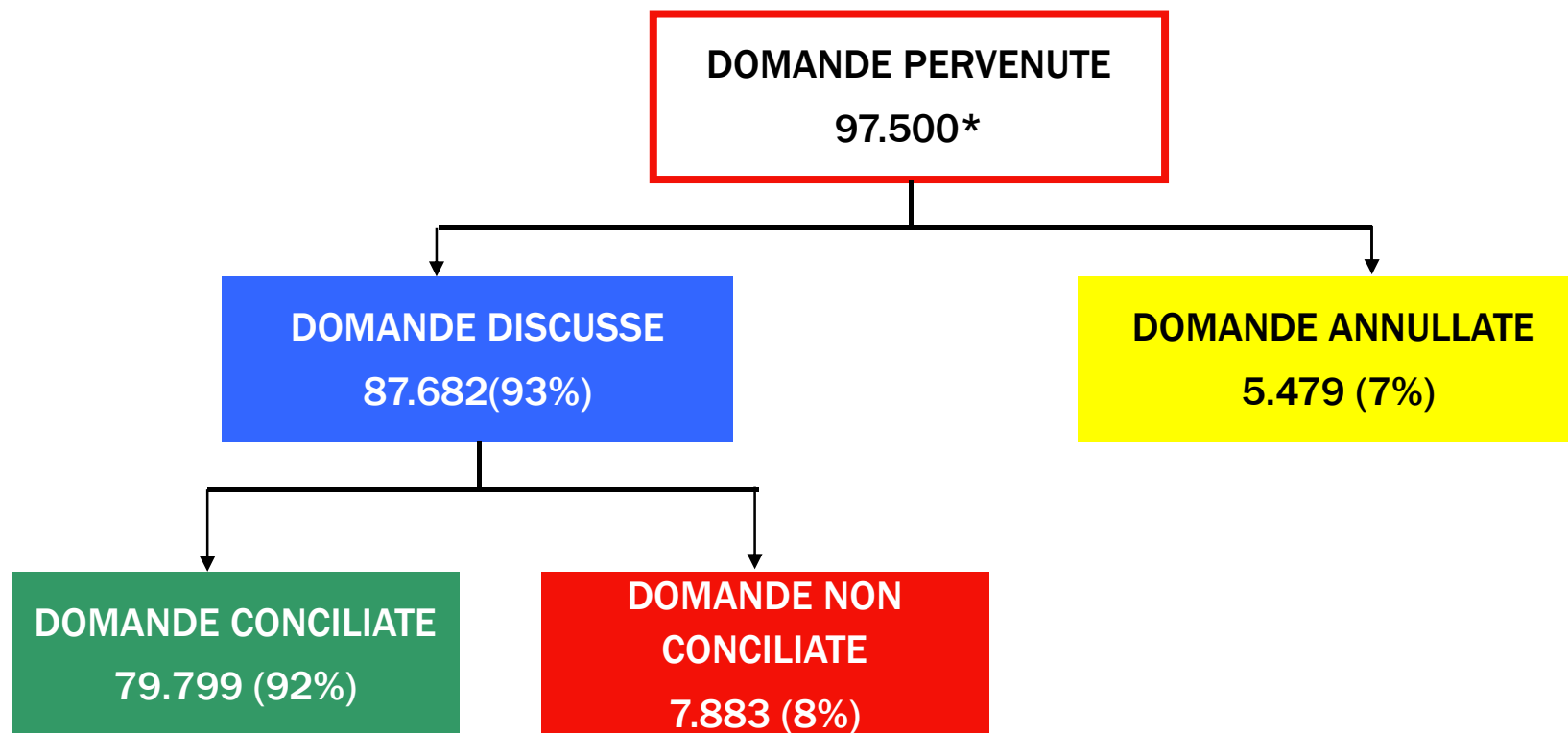


Attività di Conciliazione Paritetica e “Sportello Unico” consuntivo Anno 2010**PARITETICA: DOMANDE DI CONCILIAZIONE RIPARTIZIONE PER ASSOCIAZIONE**

| 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 |
| SPORTELLLO 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**

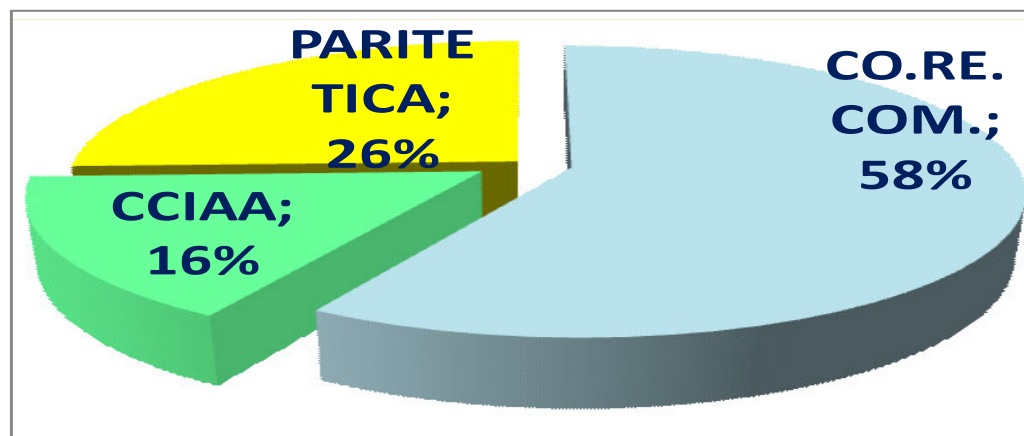


* Alla data del 31.12.2010 sono in attesa di discussione n° 88 domande

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...

25646ISTANZE "DISCUSSE"

Attività di Conciliazione Paritetica

CONSUMER FISSO

CO.RE.COM.

CCIAA

5924

1797

CONSUMER MOBILE

821

240

BUSINESS FISSO-MOBILE

6176

1441

PARITETICA

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