

1. GLI URP AL SERVIZIO DEL CITTADINO

Migliorare il rapporto con i cittadini attraverso adeguate azioni di comunicazione è un'esigenza specifica dell'attuale evoluzione del sistema pubblico. La comunicazione è funzionale ai processi di riforma delle amministrazioni pubbliche: senza di essa, infatti, non si promuove l'effettivo accesso alle istituzioni da parte dei cittadini e non si assicura l'efficacia dei provvedimenti di modernizzazione.

Per rispondere a questa esigenza anche la Regione del Veneto, così come le altre Amministrazioni pubbliche, si è dotata, tra le prime, di una strategia di comunicazione esterna ed interna aprendo, ancora nel lontano 1989 un primo Ufficio per le Informazioni al Cittadino (URI) a Vicenza.

Gli anni immediatamente successivi all'apertura di tale Ufficio in tutte le sette province del Veneto hanno confermato gli URP come uno degli strumenti che l'Ente può mettere in campo per comunicare con i propri cittadini.

In applicazione anche alla successiva legge 150/00 sulla Comunicazione pubblica all'art. 8 (comma 2), i criteri seguiti nella definizione dei compiti e nella riorganizzazione degli URP in sintesi sono sempre stati i seguenti:

- garantire l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e di partecipazione (L. 241/90 e successive modificazioni);
- agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e di coordinamento delle reti
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- garantire la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli URP delle varie amministrazioni

Ma prima di tutto agli URP è attribuito, in particolare, il compito di fornire al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'Amministrazione, garantendo agli utenti le informazioni attinenti l'attività dell'Amministrazione e consentendo l'accesso al materiale illustrativo predisposto dagli uffici.

L'URP è, di fatto, la prima interfaccia tra l'amministrazione regionale ed il cittadino, è il "biglietto da visita" con cui la Regione del Veneto si presenta al suo territorio.

Lo sviluppo delle forme di comunicazione e i risultati raggiunti hanno dimostrato nel tempo l'importanza che gli URP regionali il livello e la qualità dei servizi offerti dall'Amministrazione regionale, fornendo un servizio sempre più qualificato e capace di dare risposte immediate, chiare e trasparenti ai cittadini.

Nell'ottica di migliorare sempre più i rapporti con i cittadini, gli URP si sono adoperati, in collaborazione con le strutture regionali anche nella raccolta delle istanze tese alla richiesta di contributi per la formazione continua, per contributi rivolti all'acquisto della prima abitazione, per contributi destinati alla ristrutturazione di edifici socio-sanitari, ecc.

Oltre alle suddette iniziative hanno realizzato progetti in rete con altre realtà locali come ad esempio la costruzione e l'aggiornamento della Rete degli URP, lo scadenario di tutti i finanziamenti e opportunità regionali, la promozione tra la cittadinanza dell'istituto dell'Accesso Civico, indagini di Customer Satisfaction sull'attività regionale, sulla conoscenza della Sezione Amministrazione Trasparente nonché diverse iniziative di comunicazione di pubblica utilità in piazza o in occasione di manifestazioni regionali.

Tutte queste attività sono sempre state strettamente collegate all'ascolto dei cittadini, alla gestione dei suggerimenti e dei reclami, ma non solo: ciò che costituisce il fulcro ed il senso più profondo dell'attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico regionali è l'analisi dei messaggi che giungono dall'esterno finalizzata all'individuazione di margini di miglioramento per l'Amministrazione Regionale.

Dal 2011, accanto all'attività istituzionale degli URP, è iniziata la collaborazione anche con il Corecom Veneto nell'espletamento delle udienze di conciliazione obbligatoria in materia di telecomunicazioni.

2. L'ATTIVITA' DEGLI URP DAL 2012 AL 2015

Dalla data di primo avvio (1989) ad oggi, l'attività di monitoraggio dell'utenza che accede agli URP viene costantemente aggiornata: le molteplici richieste espresse dal cittadino (sia per telefono, per e-mail o in presenza fisica), vengono registrate in un apposito software condiviso a livello regionale tra tutti gli Uffici. Tale rilevazione consente di elaborare una serie di dati e di tenerli costantemente disponibili suddivisi sia per tipologia di utente (cittadino, associazione, ente pubblico o altro), sia sulle modalità di accesso (di persona, telefono, e-mail), sia per materie maggiormente richieste. Di seguito sono riportati i dati di sintesi dell'attività di informazione svolta dagli URP riferiti al periodo compreso fra il 1 gennaio 2012 e il 31 dicembre 2015.

2.1 ACCESSI AGLI URP DEL VENETO DAL 2012 AL 2015

Anno 2012

ANNO 2012	accessi
URP di Belluno	5.443
URP di Padova	4.465
URP di Rovigo	5.521
URP di Treviso	5.646
URP di Venezia	1.626
URP di Verona	5.409
URP di Vicenza	3.523
TOTALE ANNO 2012	31.633

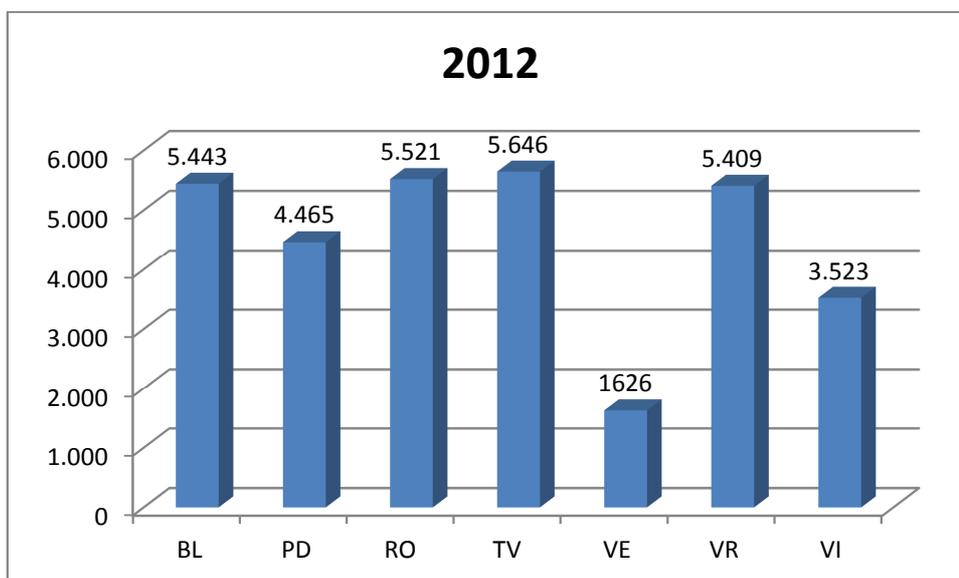


Grafico 1: richieste di informazioni agli URP del Veneto Anno 2012

Anno 2013

ANNO 2013	accessi
URP di Belluno	4.272
URP di Padova	5.072
URP di Rovigo	4.640
URP di Treviso	3.572
URP di Venezia	1.655
URP di Verona	4.683
URP di Vicenza	4.202
TOTALE ANNO 2013	28.096

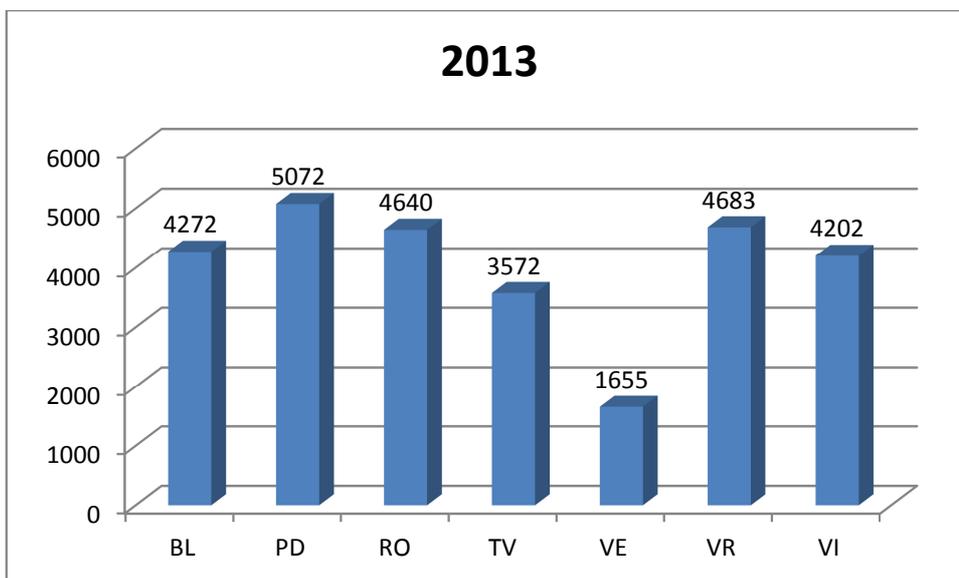


Grafico 2: richieste di informazioni agli URP del Veneto Anno 2013

ANNO 2014

ANNO 2014	accessi
URP di Belluno	5.194
URP di Padova	5.581
URP di Rovigo	5.278
URP di Treviso	4.536
URP di Venezia	199
URP di Verona	5.007
URP di Vicenza	4.976
TOTALE ANNO 2014	32.262

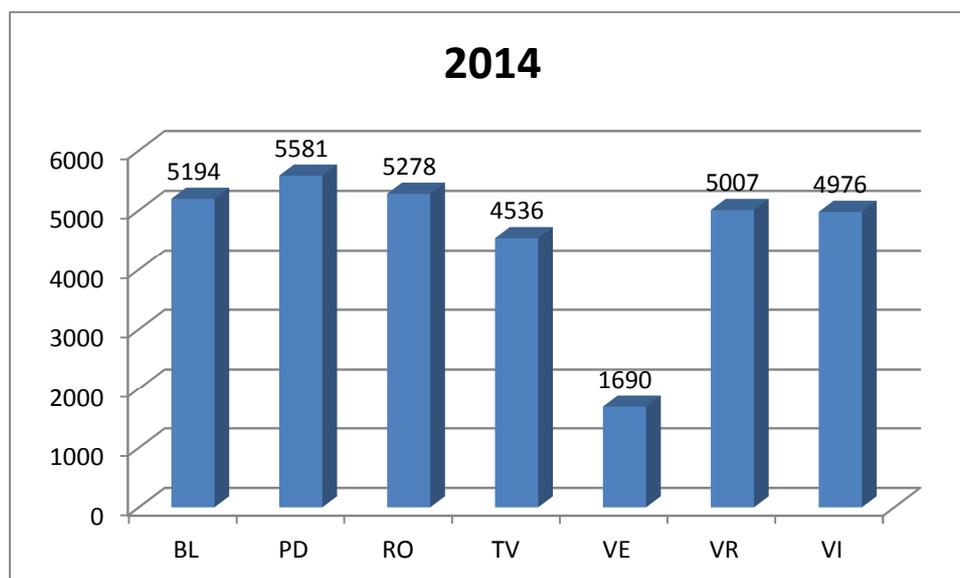


Grafico 3: richieste di informazioni agli URP del Veneto Anno 2014

Anno 2015

ANNO 2015	accessi
URP di Belluno	4.919
URP di Padova	5.241
URP di Rovigo	4.626
URP di Treviso	4.158
URP di Venezia	1.726
URP di Verona	5.279
URP di Vicenza	4.923
TOTALE ANNO 2015	30.872

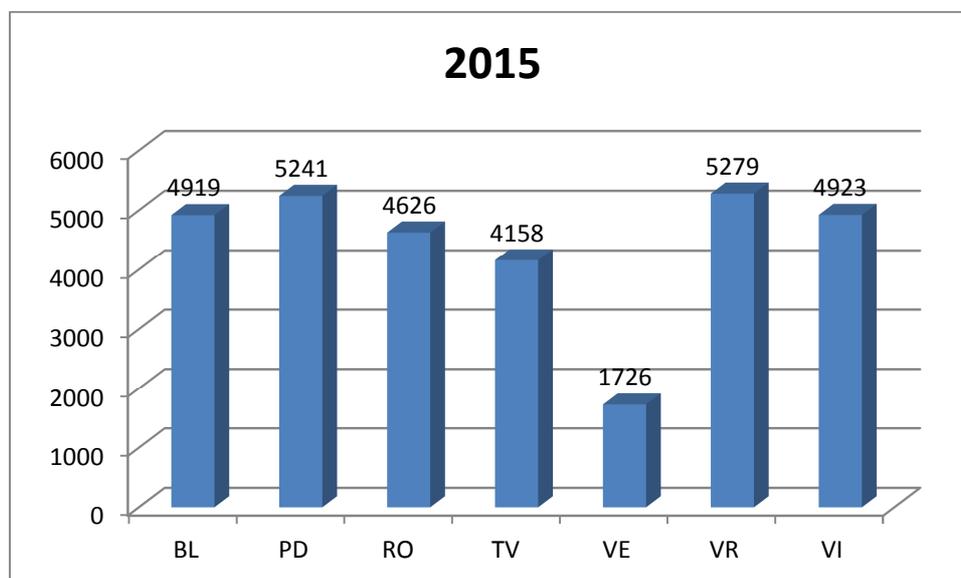


Grafico 4: richieste di informazioni agli URP del Veneto Anno 2015

2.2 TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI RICHIESTE AGLI URP

Prendendo come riferimento l'anno 2015 è utile analizzare anche la tipologia di richieste di informazioni che pervengono dai cittadini. Dai dati del monitoraggio sono state raggruppate le varie materie in macro aree di interesse

ATTIVITA' PRODUTTIVE	684
Artigianato	66
Commercio	130
Imprenditoria Femminile – Imprenditoria Giovanile	355
Industria	39
PMI e Finanziamenti Comunitari	94
AGRICOLTURA	320
Agricoltura	320
AMBIENTE – TERRITORIO – LL.PP	872
Ambiente e gestione rifiuti	388
Appalti	0
Edilizia collettiva	19
Lavori Pubblici	189
Urbanistica	57
Sicurezza/Legalità	21
Trasporti-mobilità	198
CULTURA – SPORT- TURISMO	530
Cultura	210
Sport	55
Turismo	265
SANITA' – SOCIALE	2909
Edilizia privata (casa, affitto, ecc.)	510
Emigrazione/Immigrazione	123
No Profit (volontariato, coop., sociali, ecc.)	176
Sanità	1015
Sociale (minori, anziani, famiglia, ecc.)	1085
FORMAZIONE – LAVORO	6405
Diritto allo Studio	2121
Formazione (FSE, apprendistato, corsi vari)	3038
Formazione Continua	0
Concorsi/occupazione – Lavoro	1246
TRIBUTI REGIONALI	13505
Bollo auto	13226
Tributi regionali	279
CO.RE.COM	3028
Co.Re.Com. Conciliazioni	1873
Co.Re.Com. Informazioni	1155
ALTRO	2674
Altri enti	442
Accesso agli atti	9
Accesso Civico	85
Entri regionali	82
Normativa regionale	436
Organizzazioni regionali	1025
Pubblicazioni della Regione	540

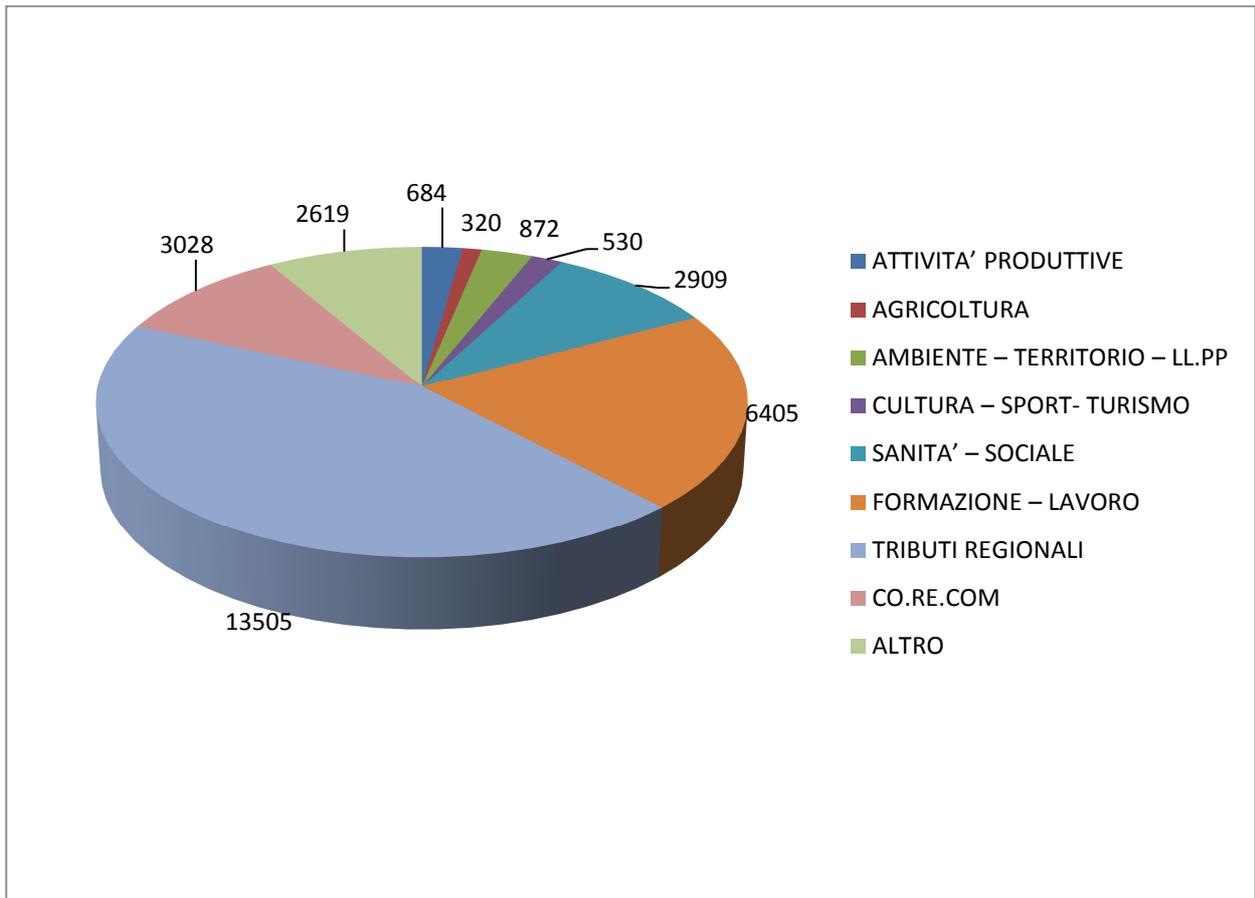


Grafico 5: richieste di informazioni agli URP del Veneto per macro area tematica - Anno 2015

3. IL DECENTRAMENTO DELLE UDIENZE DI CONCILIAZIONE PRESSO GLI URP DEL VENETO

Il tentativo di conciliazione obbligatorio nella materia dei servizi di pubblica utilità esiste in Italia sin dal 1995 e prevede, per gli utenti di servizi telefonici, il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie con i gestori del servizio di telecomunicazione (presso l' Agcom).

La competenza, ivi compresa quella di intervenire d'urgenza a favore dell'utente adottando provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione dei servizi di comunicazione, è stata trasferita dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, a tutti i Co.Re.Com. d'Italia, in data 4 dicembre 2008.

L'attività di conciliazione del Co.re.com. Veneto (istituito con LR 10 agosto 2001, n. 18) , iniziata in data 1^a febbraio 2005 a seguito della sottoscrizione di una Convenzione con AGCOM datata 23 dicembre 2004, ha visto, nel corso degli anni, un incremento esponenziale delle istanze di conciliazione presentate sia da cittadini che da imprese.

Ciò ha portato la Regione del Veneto ad affiancare, nel 2008, all'unico conciliatore incaricato di ruolo, due avvocati esterni, consentendo in tal modo di aumentare i tavoli di conciliazione e di ridurre sensibilmente il numero di pratiche giacenti.

Tale processo (aumento dei collegi di conciliazione e delle sedute giornaliere) è proseguito nel corso del 2011 con l'avvicendamento di ulteriori tre conciliatori, di cui due selezionati attraverso una convenzione con l'Università degli Studi di Padova, e il terzo individuato nella persona della Responsabile dell'URP della sede di Padova (Decreto del Dirigente Regionale della Direzione Comunicazione e Informazione n. 8 del 20 aprile 2011).

Questa scelta ha comportato anche lo spostamento di parte delle udienze di conciliazione inizialmente presso la sede dell'U.R.P. di Padova (incaricando il Responsabile dell'Ufficio), dando vita pertanto a quel processo di decentramento che ha visto poi la sua formalizzazione ed attuazione nel corso degli ultimi anni.

Con protocollo d'intesa Consiglio e Giunta Regionale del 12 luglio 2012 (di cui alla DGR 1240 del 03 luglio 2012), sempre nella tendenza di maggior tutela e vicinanza al cittadino nell'accesso ai collegi di conciliazione, sono state attivate ulteriori due nuove sedi di conciliazione presso gli URP di Belluno e Vicenza, in aggiunta alla sede istituzionale di Venezia del Corecom e della già citata sede URP di Padova.

La scelta di tali URP è stata motivata sia dalla loro strategica dislocazione geografica nel territorio, in grado di rispondere alle esigenze dei cittadini residenti in tutto il Veneto, sia dalla circostanza che i relativi responsabili sono in possesso dei titoli professionali necessari per espletare tale compito.

Per quanto riguarda la sede di Belluno, data l'esiguità del numero delle istanze di conciliazione provenienti dalla sola provincia di Belluno, si è ritenuto opportuno discuterle laddove possibile presso l'URP di Belluno, o in alternativa nella sede dell'URP di Treviso, presso la quale il Responsabile URP di Belluno si reca periodicamente.

Nel marzo del 2014 è stata inaugurata anche la sede di Verona.

Attualmente le sedi attivate per i tentativi di conciliazioni sono sei: Padova, Verona, Vicenza, Treviso e Belluno, oltre alla sede istituzionale del Corecom Veneto a Venezia-Mestre.

Con il decentramento sul territorio dei collegi di conciliazione l'attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico regionali, ha avuto un notevole sviluppo avvicinandosi, anche fisicamente, sempre più alle esigenze dei cittadini. L'assegnazione delle istanze di conciliazione al responsabile URP di riferimento avviene utilizzando il criterio della residenza/domicilio (nel caso delle persone fisiche) e della sede legale (nel caso delle persone giuridiche) rispettando quindi, per quanto possibile la sede indicata dal cittadino-ricorrente nell'istanza presentata.

3.1. UTILIZZO DELLA SEDE URP PER L'INFORMAZIONE E LE UDIENZE SUL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE

La Regione del Veneto sin dal 1989 si è posta l'obiettivo di avvicinarsi territorialmente al cittadino istituendo presso ogni capoluogo di provincia un Ufficio aperto al pubblico.

Con l'attività di conciliazione presso gli URP regionali tale obiettivo si è rafforzato, portando notevoli vantaggi per il cittadino che vede ridotti o diminuiti sia i tempi necessari per raggiungere un punto informativo competente e il luogo dell'udienza, sia le spese di viaggio.

Tale opportunità esenta il cittadino a ricorrere a terzi (associazioni consumatori o legali) per farsi rappresentare in una sede lontana in quanto può gestire personalmente la propria controversia presenziando personalmente nella sede di residenza senza aggravio di oneri.

Il graduale processo di decentramento dell'attività di conciliazione ha migliorato anche l'accesso dei cittadini agli URP per la richiesta di informazioni e di assistenza anche nella compilazione della domanda.

Oltre ad avere la possibilità di contattare l'Ufficio Conciliazioni di Mestre Venezia (attraverso il Call Center attivo da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00) i cittadini possono rivolgersi quindi direttamente all'URP della Regione del Veneto ubicato nella propria provincia di residenza.

L'assistenza viene fornita, anche telefonicamente o a mezzo e-mail, dai funzionari dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico con orario di apertura dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e il martedì e giovedì dalle 15 alle 17.

Presso i sette URP i cittadini ricevono la modulistica (Mod. UG e GU5) e informazioni di primo livello in riferimento alla compilazione dell'istanza, alle modalità di presentazione della stessa, alla ricezione e allo stato della pratica.

In caso la conciliazione abbia esito negativo, gli interessati possono inoltre avere ulteriori informazioni sulla procedura di definizione (o di secondo grado), che si svolge davanti all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con sede a Napoli, nonché copia del modello GU 14, necessario per attivarla.

Tutto il personale degli URP è stato infatti formato sulla materia della conciliazione e pertanto il cittadino in ogni momento ha possibilità di chiedere ed avere una risposta immediata.

Le competenze acquisite dagli operatori nell'assistere il cittadino hanno portato ad un dialogo sicuramente più efficace e disteso nei confronti della amministrazione regionale e ad un rafforzamento del rapporto diretto cittadino/Regione.

La conciliazione è un istituto caratterizzato da diversi fattori positivi per il cittadino e spesso non conosciuti:

- **Gratuità e semplicità di accesso:** Il procedimento di conciliazione dinanzi al Co.re.com. è gratuito.
- **Non è necessaria in conciliazione la presenza di legali** (ma è ovviamente consentita).
- **In udienza le parti intervengono personalmente;** se persone giuridiche, interviene il loro rappresentante legale; possono inoltre farsi assistere da consulenti o da rappresentanti delle associazioni di consumatori.
- **Le parti possono delegare chiunque in udienza di conciliazione,** mediante semplice scritto autografo di delega accompagnato da copia di documento d'identità del delegante.
- **Titolo esecutivo:** In caso di esito positivo il verbale di conciliazione ha valore di titolo esecutivo; se una delle parti venisse meno agli impegni verbalizzati, entro i termini fissati per il loro adempimento, l'altra parte potrà porre in esecuzione l'accordo tramite l'ufficio dell'Ufficiale Giudiziario
- **Risarcimenti e indennizzi:** Il conciliatore non è un giudice, quindi non può sentenziare alcun risarcimento di danni eventualmente subiti dalle parti; tuttavia il ricorrente può

chiedere alla controparte un indennizzo ai sensi della delibera 73/11/CONS per il disservizio oggetto della controversia, e il conciliatore ha il compito di favorire il buon esito della trattativa; in caso di conciliazione positiva, il suo valore economico può essere liquidato a mezzo assegno o bonifico bancario.

- Tempi rapidi: Constatata l'ammissibilità dell'istanza presentata il Co.re.com. convoca le parti all'udienza entro 30 giorni per l'esperimento del tentativo di conciliazione.
- Ruolo del conciliatore: Lo spirito conciliativo è essenziale al buon andamento del procedimento; il conciliatore ha la facoltà di valutare in udienza eventuali condotte pregiudizievoli e all'occorrenza chiudere l'udienza a causa di tali condotte dandone atto a verbale.
- I tempi medi di udienza si attestano mediamente attorno ai 30 minuti per i casi semplici (come ad esempio le attivazioni non richieste di utenti privati), ai 45 per la maggioranza dei casi e circa un'ora per le situazioni più complesse (contestazioni di fatturazioni multi-utenza aziendali, piani tariffari articolati, addebiti anomali di traffico, difformità di prodotti e servizi rispetto al pattuito).

L'incarico ai Responsabili URP della Regione del Veneto comporta inoltre un risparmio notevole anche per il Corecom e l'Amministrazione regionale in generale.

Il servizio di conciliazione è garantito da personale già retribuito e senza costi aggiuntivi (se non quelli modesti per le spese di trasferta) e con l'utilizzo di strumentazioni e sedi istituzionali già esistenti

3.2. DATI SUI CITTADINI/AZIENDE CHE SI SONO RIVOLTI AGLI URP REGIONALI PER INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Anche per l'attività di conciliazione è stato introdotto uno specifico sistema di monitoraggio on-line che consente di registrare tutte le istanze assegnate e svolte dai Responsabili URP delegati (responsabili URP di Belluno, Padova e Vicenza), le sedi di conciliazioni, gli importi erogati e/o stornati a favore degli istanti e gli esiti delle udienze. Oggetto di costante monitoraggio è anche l'accesso dei cittadini per la richiesta di informazioni e assistenza in tale materia forniti dal personale URP.

Qui di seguito vengono illustrati gli accessi per informazioni degli ultimi tre anni in materia di conciliazione:

ANNO 2012

Nell'anno 2012, periodo nel quale è stata formalizzata l'attività di conciliazione presso le sedi URP di Vicenza e Treviso, i cittadini che si sono rivolti agli Uffici per informazioni specifiche e assistenza sono stati n. 423 nelle seguenti modalità:

- n. 302 cittadini si sono rivolti personalmente
- n. 2 cittadini hanno inviato e-mail
- n. 119 cittadini si sono rivolti telefonicamente

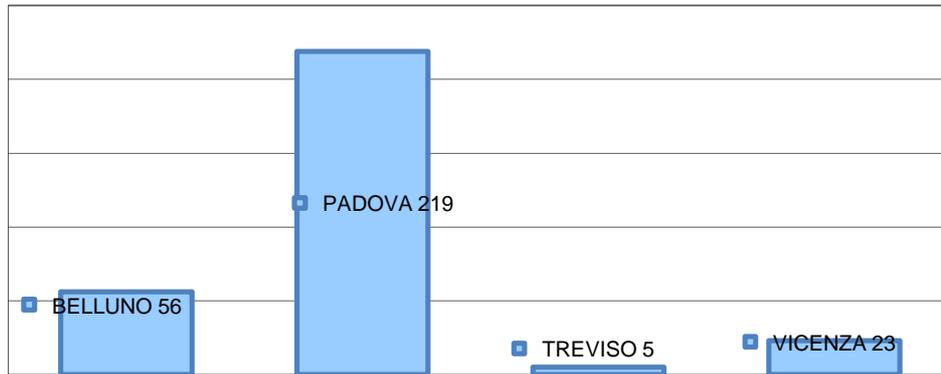


Grafico 6: richieste di informazioni agli URP del Veneto in materia di conciliazioni - Anno 2012

ANNO 2013

Nell'anno 2013, periodo nel quale si è intensificata l'attività degli URP in materia di conciliazione, i cittadini che si sono rivolti agli Uffici sono stati n. 857 nelle seguenti modalità:

- n. 180 cittadini si sono rivolti personalmente
- n. 31 cittadini hanno richiesto informazioni per fax o per posta
- n. 82 cittadini hanno inviato e-mail
- n. 564 cittadini si sono rivolti telefonicamente

Le province maggiormente coinvolte sono state quelle in cui era attivo già il servizio di conciliazione e dove il responsabile URP delegato per le conciliazioni era disponibile a consigliare in merito.

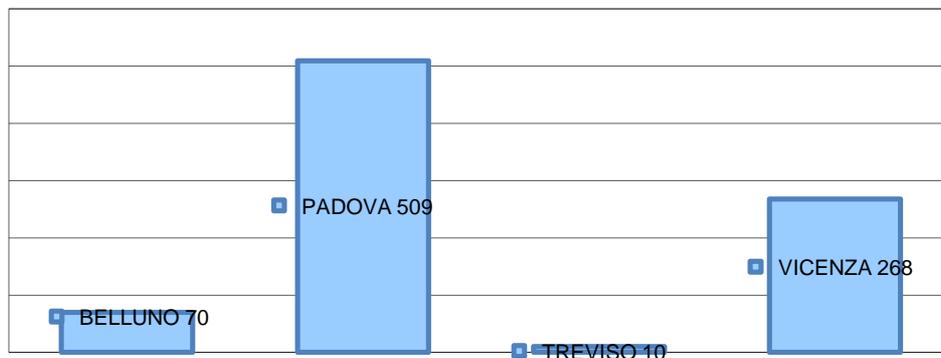


Grafico 7: richieste di informazioni agli URP del Veneto in materia di conciliazioni - Anno 2013

ANNO 2014

Nell'anno 2014 i cittadini che si sono rivolti agli Uffici URP sono stati n. 1203 nelle seguenti modalità:

- n. 486 cittadini si sono rivolti personalmente
- n. 4 cittadini hanno richiesto informazioni per fax o per posta
- n. 76 cittadini hanno inviato e-mail
- n. 637 cittadini si sono rivolti telefonicamente

Anche il 2014 ha visto un incremento, rispetto agli anni precedenti, dei cittadini/aziende che si sono rivolti agli URP del Veneto per avere assistenza nei propri diritti e nella presentazione dell'istanza di conciliazione.

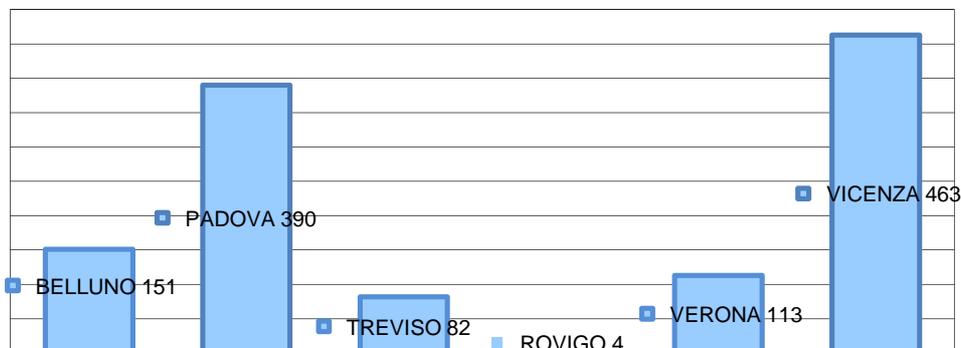


Grafico 8: richieste di informazioni agli URP del Veneto in materia di conciliazioni - Anno 2014

ANNO 2015

Nell'anno 2015 i cittadini che si sono rivolti agli Uffici URP sono stati n. 1.155 nelle seguenti modalità:

- n. 451 cittadini si sono rivolti personalmente
- n. 6 cittadini hanno richiesto informazioni per fax o per posta
- n. 50 cittadini hanno inviato e-mail
- n. 648 cittadini si sono rivolti telefonicamente



Grafico 9: richieste di informazioni agli URP del Veneto in materia di conciliazioni - Anno 2015

Dal confronto dei dati emersi in questi anni di attività conciliativa emerge chiaramente che vi è un costante aumento dei cittadini che trovano nell'URP di residenza un punto vicino e accessibile anche personalmente per avere informazioni specifiche ed assistenza per accedere all'istituto della conciliazione.

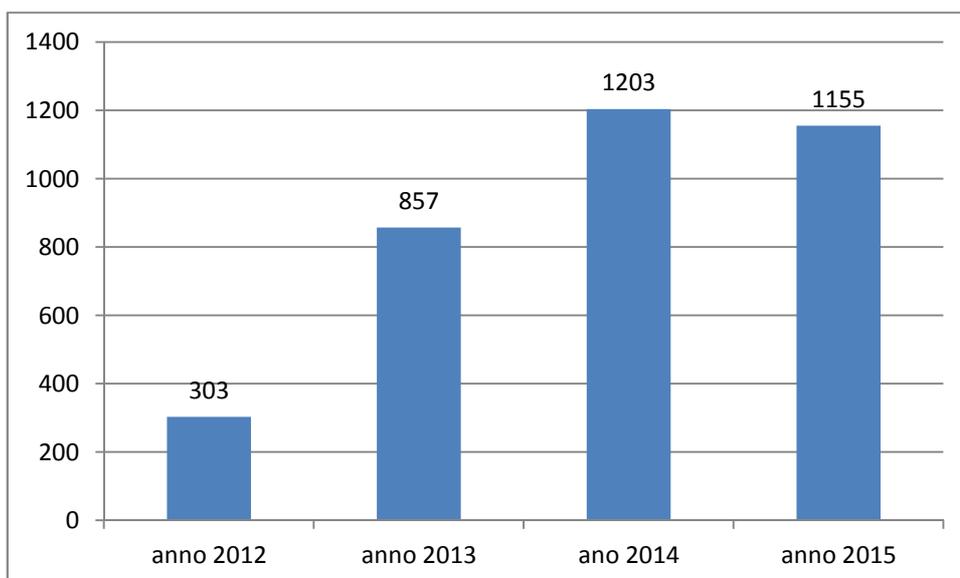


Grafico 10: confronto dati su accessi agli URP per richiesta informazioni e assistenza pratiche Corecom (Dati URP 2012 - 2013 - 2014 - 2015)

3.3. DATI DELL'ATTIVITA' DI CONCILIAZIONE DEGLI URP DAL 2012 AL 2015

La tabella sotto indicata indica l'andamento dei tavoli di conciliazione nelle sedi URP dove sono attivati dal 2012 al 2015.

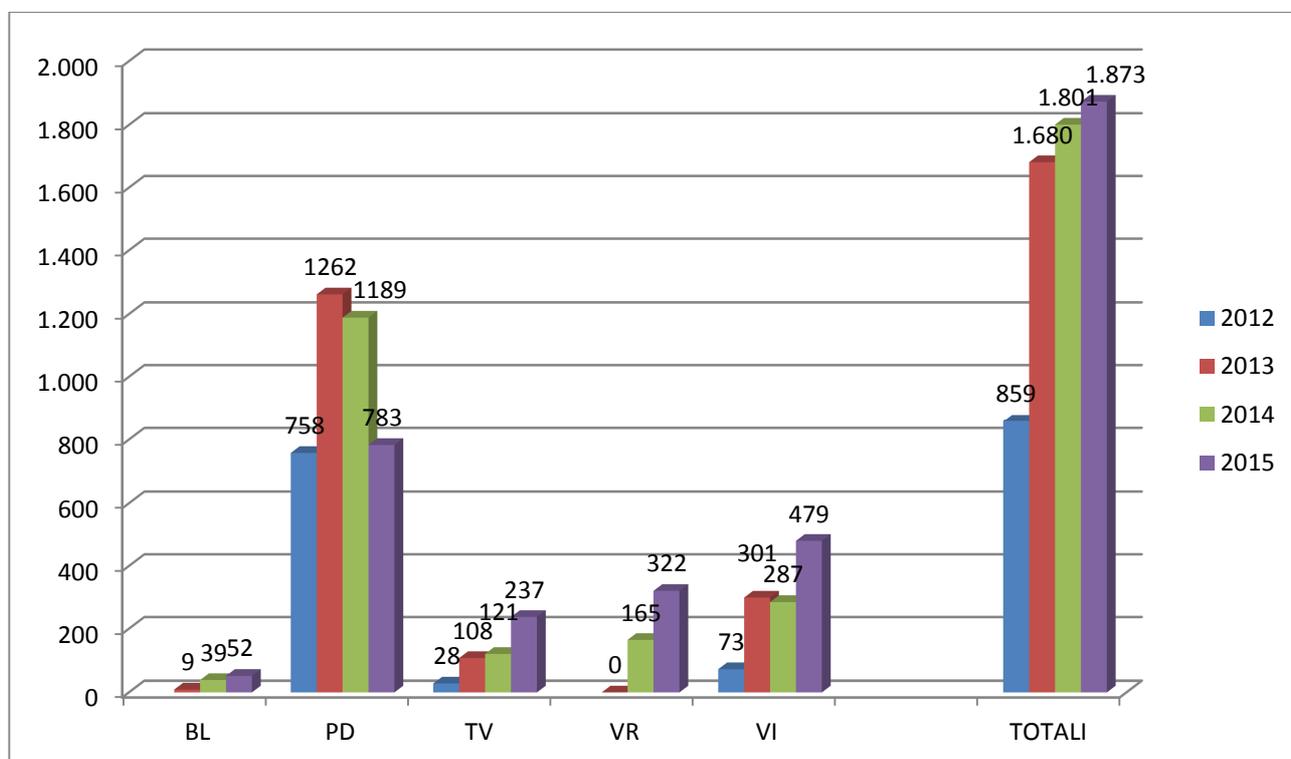


Grafico 10: Istanze svolte dai responsabili URP designati nelle sedi URP dal 2012 al 2015 (dati Conciliatori URP)

Dal grafico emerge che le conciliazioni presso l'URP di Padova sono la maggioranza. Questa concentrazione è spiegabile dal fatto che Padova è centralizzata e più facilmente raggiungibile e quindi fissata quando vi sono tavoli doppi (ai quali partecipano più operatori) o quando, all'interno di una giornata con lo stesso operatore, vengono fissate istanze di cittadini provenienti da tutte le province.

L'analisi dell'attività di conciliazione degli ultimi quattro anni può essere utile per capire lo sforzo che la Regione del Veneto sta compiendo per avvicinarsi sempre più al cittadino e rendere il servizio più efficace ed economico possibile.

Grazie all'attività degli URP il Veneto risulta essere, al momento, tra le Regioni che hanno decentrato maggiormente nel territorio l'attività di conciliazione.

ANNO 2012

Nel luglio 2012, a seguito della sottoscrizione del protocollo d'intesa tra il Consiglio Regionale e la Giunta Regionale, è iniziata la collaborazione, in via sperimentale, tra il Co.re.com. Veneto e gli URP (Uffici Relazioni con il Pubblico) delle città di Belluno (Treviso), Padova e Vicenza, con l'aumento quindi del numero dei collegi conciliativi.

Dalla seconda metà del mese di novembre la funzione di conciliatore viene esercitata dai Responsabili degli URP di Belluno, Vicenza e di Padova e da quella stessa data le udienze di conciliazione vengono svolte nelle sedi di Venezia, Padova, Vicenza e Treviso.

Nel corso del 2012 sono pervenute al Co.re.com. Veneto n. 2500 istanze di conciliazione, si sono svolte 2182 udienze di conciliazione, dato interno nel quale sono compresi anche gli accordi conclusi prima del procedimento (le c.d. pre-conciliazioni in un numero pari a 275).

Durante il 2012 sono state effettuate **859** sedute (delle 2.182 sedute totali di conciliazione) presso le sedi regionali URP di Padova, Treviso e Vicenza (i dati delle sedi di Vicenza e Treviso sono relative alle udienze di conciliazione avviate a partire da fine novembre 2012).

Il gradimento dei cittadini per questa scelta è stata subito visibile e riconosciuto. A seguito di questo decentramento le province dalle quali proviene il maggior numero di istanze sono quelle di Venezia e di Padova. Questo può significare un maggior apprezzamento e propensione del cittadino ad adire il tentativo di conciliazione se la sede dell'udienza è più facilmente raggiungibile e accessibile.

Udienze svolte nelle sedi URP attive - Anno 2012

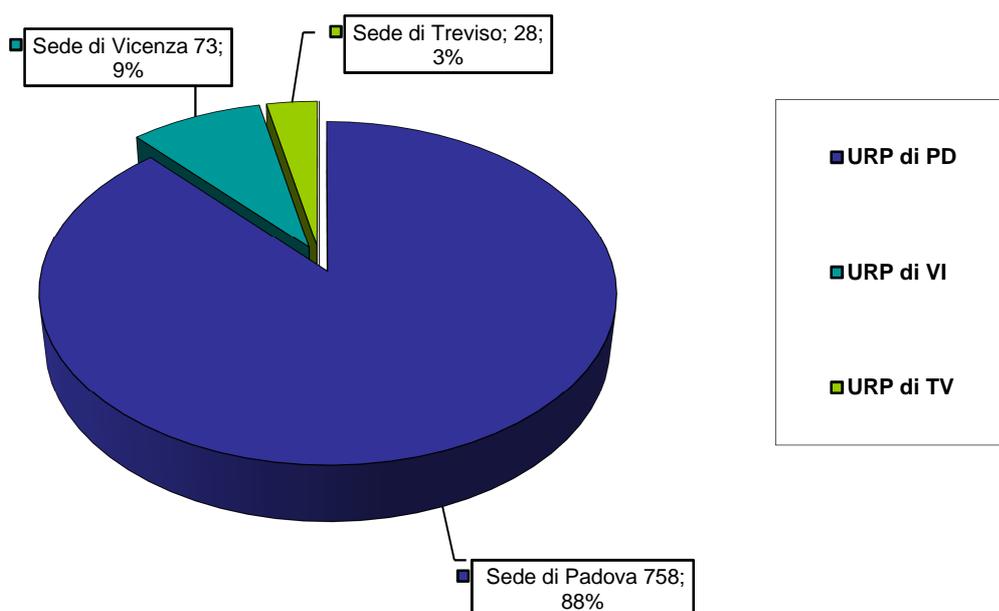


Grafico 11: conciliazioni anno 2012 per sede URP

ANNO 2013

Dal 1^a gennaio al 31 dicembre 2013 sono pervenute al Co.re.com. Veneto n. 2495 istanze di conciliazione.

Nel corso del periodo considerato si sono svolte n. 1703 udienze di conciliazione, mentre si sono concluse prima del procedimento n. 220 istanze (nel senso o che il ricorrente nel frattempo ha rinunciato, oppure le parti hanno raggiunto un accordo prima dell'udienza di conciliazione).

Considerando che per n. 469 udienze non si è presentato l'operatore, si sono conclusi positivamente (con un accordo tra le parti, sancito nel verbale che costituisce a tutti gli effetti di legge titolo esecutivo) il 75 % dei casi, mentre nel restante 25 % le parti non hanno raggiunto un accordo permettendo comunque all'utente di rivolgersi, entro 90 giorni all'Agcom, oppure può adire direttamente l'Autorità Giudiziaria.

Nel 2013 si è affermata un'organizzazione dei tavoli di conciliazioni sempre più decentrata, grazie al coinvolgimento e alla disponibilità dei vari operatori ad utilizzare le varie sedi e ad un aumento dello strumento dell'audio-videoconferenza.

Durante il 2013 sono state effettuate **1680** sedute presso le sedi regionali URP di Belluno, Padova, Treviso e Vicenza.

A conferma dell'utilità del decentramento dell'attività di conciliazione, nel 2013 le province maggiormente interessate dalle quali sono pervenute la maggioranza delle istanze sono state Venezia, Padova e Vicenza.

Udienze svolte nelle sedi URP attive - Anno 2013

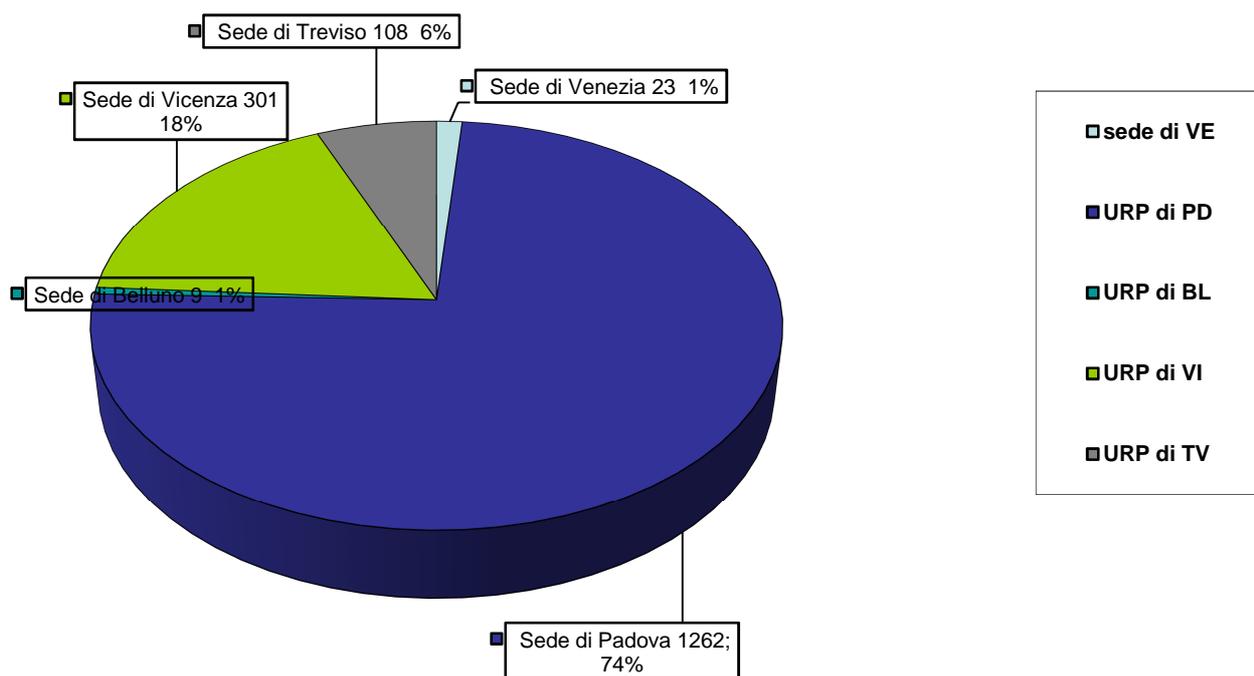


Grafico 12: conciliazioni anno 2013 per sede URP

ANNO 2014

Dal 1^a gennaio al 31 dicembre 2014 si sono svolte un totale di n. 2519 udienze di conciliazione (per le quali n. 140 sono state oggetto di rinvio), mentre si sono concluse prima dello svolgimento del tentativo di conciliazione n. 421 istanze (nel senso o che il ricorrente nel frattempo ha rinunciato, oppure le parti hanno raggiunto un accordo prima dell'udienza di conciliazione).

Le udienze concluse positivamente sono state il 70% dei casi.

Nel marzo 2014, dopo l'apertura della sede di Verona, sono attive sei sedi di conciliazione. Grazie ad una maggiore collaborazione dei vari operatori, si è visto un costante aumento della convergenza tra la residenza del cittadino/azienda istante e la sede dell'udienza di conciliazione.

Il risultato ottenuto ha visto un crescente aumento della soddisfazione dei cittadini e delle varie Associazioni dei consumatori rappresentanti degli istanti, che, con minore dispendio di tempo e di costi, possono vedere conclusa la pratica in un luogo più comodo e vicino.

Da gennaio 2014 i conciliatori/ responsabili Urp si sono dotati di un sistema di monitoraggio interno che permette in ogni momento di estrapolare una serie di dati utili al monitoraggio della loro attività.

Nel corso del periodo considerato ai tre conciliatori responsabili URP sono state assegnate n. 2006 istanze (su un totale di 2931 pervenute) per le quali sono state svolte n. **1801** udienze di conciliazione (su un totale di n. 2519), mentre si sono concluse prima del procedimento n. 201 istanze (nel senso o che il ricorrente nel frattempo ha rinunciato, oppure le parti hanno raggiunto un accordo prima dell'udienza di conciliazione).

Per quanto riguarda la provenienza geografica, suddivisa per provincia, si può notare un aumento delle istanze da parte di tutte le province, in particolar modo Padova, Venezia, Verona e Vicenza.

Udienze svolte nelle sedi URP attive - Anno 2014

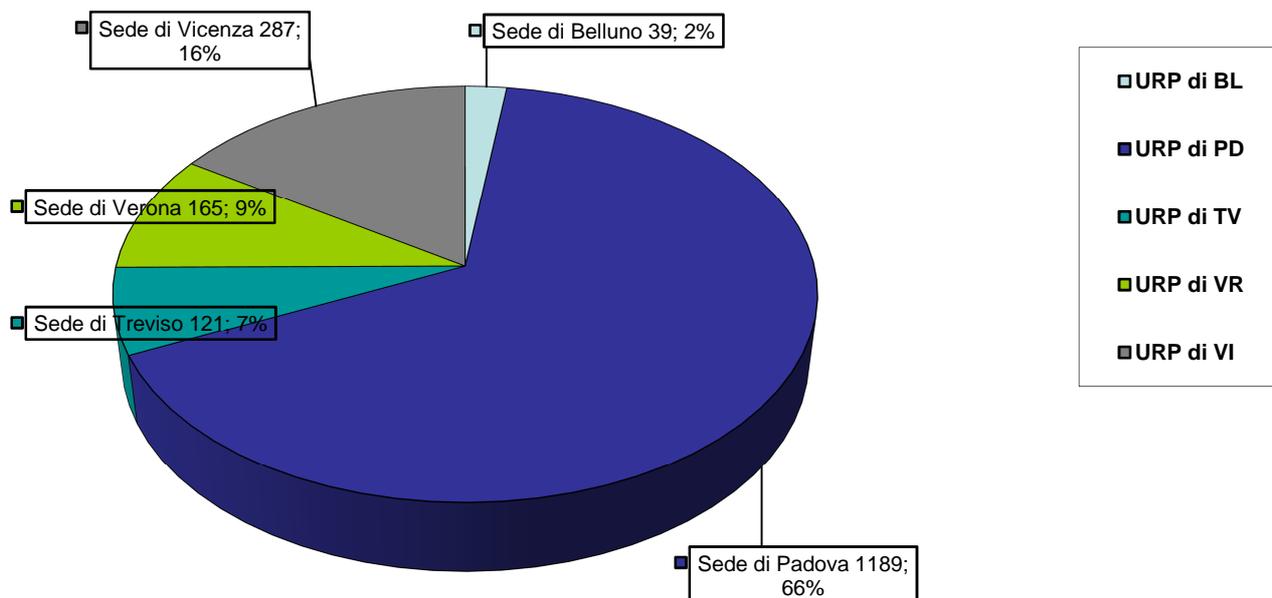


Grafico 13: conciliazioni anno 2014 per sede URP

ANNO 2015

Dal 1^a gennaio al 31 dicembre 2015 sono pervenute al Co.re.com. Veneto n. 3597 istanze di conciliazione; si sono svolte un totale di n.2697 udienze di conciliazione (per le quali n. 104 sono state oggetto di rinvio), mentre si sono concluse prima dello svolgimento del tentativo di conciliazione n. 509 istanze (nel senso o che il ricorrente nel frattempo ha rinunciato, oppure le parti hanno raggiunto un accordo prima dell'udienza di conciliazione).

Le udienze concluse positivamente sono state circa il 70% dei casi.

Le sedi di conciliazione sono pienamente funzionanti e organizzate in sei province: Venezia, Padova, Belluno, Treviso, Vicenza e Verona. Fa eccezione infatti solo Rovigo essendo le istanze provenienti da tale provincia di modesta entità (n.114) e per lo più rappresentate da Associazioni dei Consumatori con sede nella provincia di Padova.

Nel 2015 si è affermato un costante aumento della convergenza tra la residenza del cittadino/azienda istante e la sede dell'udienza di conciliazione che ha portato ad un sensibile aumento delle istanze tenute presso tutte le province venete ed in particolar modo Padova, Venezia, Verona e Vicenza.

Nel corso del periodo considerato ai tre conciliatori responsabili URP sono state assegnate n. 2127 istanze per le quali sono state svolte n. **1873** udienze di conciliazione, mentre si sono concluse prima del procedimento n. 254 istanze (nel senso o che il ricorrente nel frattempo ha rinunciato, oppure le parti hanno raggiunto un accordo prima dell'udienza di conciliazione).

Per quanto riguarda la provenienza geografica, suddivisa per provincia, si può notare un aumento delle istanze da parte di tutte le province, in particolar modo Padova, Venezia, Verona e Vicenza.

Udienze svolte nelle sedi attive - Anno 2015

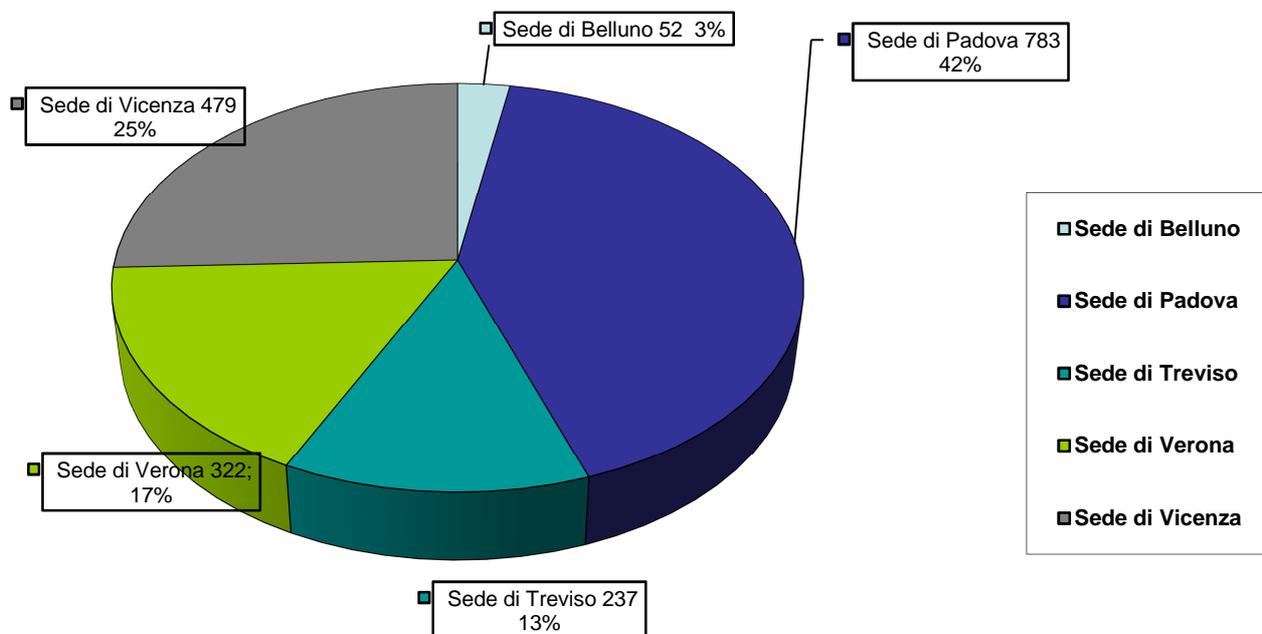


Grafico 14: Confronto delle conciliazioni anno 2015 divise per sede

3.4. VALORI ECONOMICI TRATTATI NEL VENETO DAL 2012 AL 2015

Per capire meglio il fenomeno e l'interesse del cittadino per lo strumento della conciliazione è opportuno analizzare i valori economici trattati e le somme corrisposte agli istanti negli anni in sede di udienze di conciliazione (sono disponibili solo i dati degli ultimi cinque anni):

€ **2.241.133,28** a titolo di indennizzo e/o rimborso (gli indennizzi sono quelli previsti dalle Condizioni Generali di Contratto e dalle Carte dei Servizi, mentre i rimborsi riguardano tutti i servizi non richiesti dall'utente ma che l'operatore ha comunque fatturato);

€ **3.223.928,52** a titolo di storno (trattasi di cifre che l'utente non ha pagato, contestandone la legittimità, e che l'operatore ha provveduto ad azzerare contabilmente, provvedendo a ritirare, a propria cura e spese, e quando attivata, la procedura di recupero del credito affidata a società specializzate.

Valori economici			
PERIODO	Indennizzi – rimborsi erogati	Storni effettuati	Totale importi pro utente
ANNO 2012	1.212.600,00	1.236.550,00	2.449.150,00
ANNO 2013	308.079,00	432.461,00	740.540,00
ANNO 2014	352.612,00	721.380,00	1.073.992,00
ANNO 2015	367.842,28	833.537,52	1.201.379,80
TOTALI DAL 1.1.2012 AL 31.12.2015	2.241.133,28	3.223.928,52	5.465.061,80

3.5. UTILIZZO DELLE AUDIO-VIDEOCONFERENZE

La normativa in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (Regolamento approvato con delibera n.173/07/CONS) e le Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, prevedono la possibilità di partecipare alla conciliazione in audio/video conferenza, purchè si abbia la disponibilità di una propria firma digitale.

E' stato attraverso gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico che il Co.Re.Com Veneto ha sperimentato questa nuova modalità di svolgimento delle conciliazioni per la prima volta, essendo i Responsabili URP/conciliatori in possesso da tempo della firma digitale.

Nel 2013 è infatti iniziata la sperimentazione dell'audio/video conferenza per testare gli strumenti a disposizione, le tempistiche di svolgimento, le reazioni degli utenti e degli operatori.

Sono state svolte n.12 udienze in modalità audio/video conferenza, di cui 8 tramite l'URP di Belluno, località più lontana dalla sede Co.re.com e più difficilmente raggiungibile dagli operatori.

Gli utenti della provincia di Belluno, privi di firma digitale, hanno potuto partecipare alla conciliazione in audio/video conferenza recandosi presso l'U.R.P. di Belluno, alla presenza del funzionario U.R.P., Conciliatore delegato dal Co.re.com, mentre la controparte (operatore telefonico) era presente presso la sede del Co.Re.Com di Padova.

Nel corso dell'anno 2014 alla luce dei riscontri positivi, la sperimentazione sul territorio si è allargata alle 5 sedi U.R.P. e il numero delle conciliazioni svolte in audio/video è decisamente aumentato.

Nelle sedi U.R.P. di Belluno, Padova, Treviso, Verona e Vicenza si sono tenute complessivamente n. **487** conciliazioni in audio/video conferenza a fronte di un totale di n. 1801 udienze di conciliazione svolte dai conciliatori U.R.P., rappresentando quindi il 27 % .

Il 2015 ha visto un notevole incremento della richiesta dell'uso dell'audio/videoconferenza: su 1873 udienze di conciliazione tenute dai tre funzionari conciliatori URP n. **737** sono state svolte in audioconferenza (per richiesta dell'istante e/o dell'operatore).

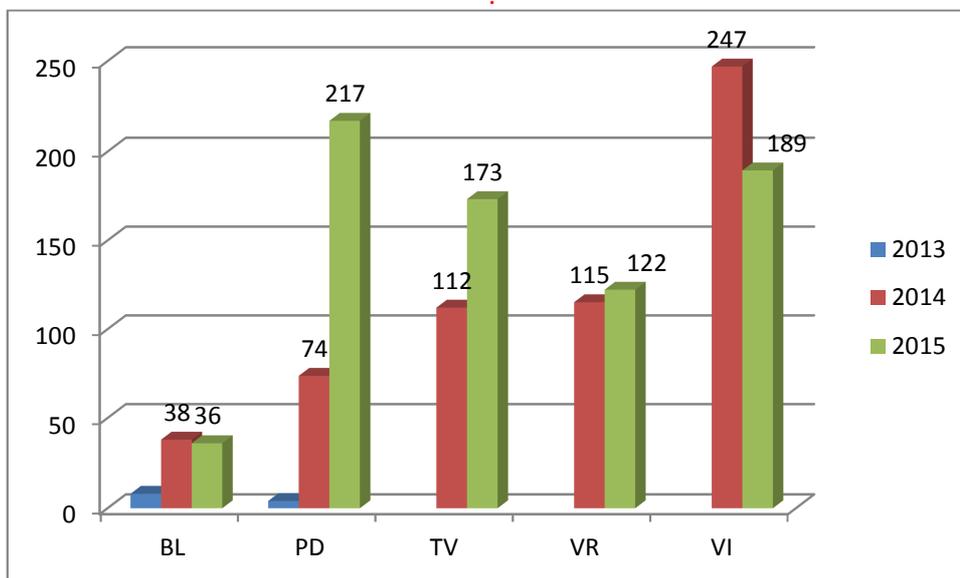


Grafico 16: Conciliazioni in audioconferenza tenute presso gli URP anni 2013 – 2014 – 2015 (dati URP)

La metodologia dell'Audio/video conferenza ha consentito non solo di aumentare i tavoli di conciliazione ma anche agevolare gli utenti (e gli operatori) più lontani, evitando loro spese di trasferta presso sedi Co.re.com più lontane da quella della provincia di residenza, con un risparmio quindi sia in termini di tempo che di denaro.

A livello economico e organizzativo questo sistema a distanza consente un grande risparmio per i cittadini e gli operatori telefonici.

L'abilità del conciliatore nell'assistere la parte istante compensa la perdita del contatto umano e del confronto aperto riducendo l'aspetto più formale e distaccato dovuto all'utilizzo di strumenti informatici.

Dalla tabella sotto riportata si può vedere il numero della conciliazioni svolte in audio/video suddiviso per le diverse province:

Nella sottoindicata tabella vengono evidenziati per l'anno 2015 i dati sulla "mobilità" degli utenti dalla provincia di residenza alla provincia sede dell'udienza (dai dati sono scorporate le assenze degli utenti e le preconiliazioni).

3.6. SPOSTAMENTO DEGLI UTENTI PER UDIENZA DI CONCILIAZIONE

Dalla Tabella sottoriportata si può osservare la mobilità dei cittadini per tenere l'udienza di conciliazione nel corso dell'anno 2015.

Risulta chiaro come un buon numero di utenti per lo svolgimento della conciliazione si è potuto recare direttamente nel capoluogo della propria provincia di residenza. Da segnalare che molti utenti della provincia di Verona si recano anche nella sede di Vicenza anziché raggiungere Padova. L'alternativa rimane sempre la sede dell'URP di Padova, in quanto sede più centrale a tutto il territorio rispetto a Venezia, per lo svolgimento delle udienze con più operatori.

Mobilità Residenza	Sede Udienza	Numero udienze
Belluno	Belluno	48
Belluno	Padova	19
Belluno	Altro	18
Padova	Padova	485
Padova	Altro	15
Rovigo	Padova	84
Rovigo	Altro	4
Treviso	Padova	52
Treviso	Treviso	216
Treviso	Altro	11
Venezia	Padova	71
Venezia	Altro	9
Verona	Altro	2
Verona	Padova	34
Verona	Verona	288
Verona	Vicenza	72
Vicenza	Padova	38
Vicenza	Altro	26
Vicenza	Vicenza	383

Grafico 17 - Mobilità degli utenti anno 2015

Nel 2015 il 75,74% degli utenti hanno potuto recarsi per la conciliazione nel capoluogo della propria provincia, mentre nell'anno 2014 il 54% degli utenti avevano potuto avere tale beneficio. Mancano i dati degli anni precedenti, ma il dato è sicuramente in netto aumento.

Circa il 16% degli utenti non residenti in provincia di Padova sono stati convocati a Padova per vari motivi attinenti l'organizzazione delle udienze (convocazione tavoli doppi, convocazioni di utenti provenienti da tutto il territorio veneto con lo stesso operatore e nella stessa giornata, cittadini di Rovigo dove non è aperta la sede, ecc.). Nell'anno 2014 erano invece circa il 40%

Da questi dati si può comunque sostenere che la maggioranza degli utenti possono godere di un vantaggio economico per il solo fatto di potersi recare nella sede vicina alla propria residenza.

4. ATTIVITA' DI PROMOZIONE DELL'ATTIVITA' DI CONCILIAZIONE DA PARTE DEGLI URP

Per promuovere la conoscenza dell'istituto e diffondere le conoscenze necessarie a presentare istanze corrette e fondate, gli URP si sono fatti promotori anche di una serie di attività informative su tale argomento:

Inserimento di una specifica pagina all'interno del Portale della Rete degli URP

Predisposizione di pagine informative da diffondere e appendere presso vari luoghi pubblici
Contatti con le stazioni della Polizia Postale per segnalare la decentralizzazione dell'attività nelle varie province e la possibilità quindi per il cittadino di avere un servizio più comodo e vicino alla sua residenza.

Elaborazione di uno specifico depliant cartaceo da distribuire ai cittadini con tutte le indicazioni utili per adire la conciliazione.

Anche i compiti attualmente affidati agli URP in materia di conciliazioni danno risposta ad una duplice esigenza: da un lato dare veste istituzionale alla cultura dell'azione amministrativa e della qualità dei servizi, dall'altro fornire uno strumento di attuazione della comunicazione istituzionale e di contatto con i cittadini, servizi che si rimodellano continuamente in funzione delle nuove esigenze dei cittadini.

Il decentramento delle udienze di conciliazione presso le sedi dell'URP ha avuto come effetto un ulteriore avvicinamento del cittadino alla Regione del Veneto, trovando un punto di ascolto e informativo vicino alla propria residenza (oltre alla sede istituzionale di Venezia).

Anche gli Uffici della Polizia Postale e diversi uffici giudiziari, in caso di istanze e/o denunce del cittadino su problemi connessi alla materia delle telecomunicazioni, rimandano sempre più gli stessi cittadini direttamente all'URP competente, riconosciuto quindi non solo nelle sue funzioni originali ma anche come sede ufficiale delle conciliazioni.

Valorizzazione degli URP regionali

Con tale progetto si valorizza e implementa ulteriormente la rappresentanza e il ruolo degli URP presenti nel Veneto, nati come strumenti per la partecipazione dei cittadini alla vita istituzionale dell'Ente, e configurati come "nodi" di una vera e propria rete informativa cui compete il miglioramento e il potenziamento anche delle azioni di comunicazione esterna. Da sempre gli URP hanno svolto, e tuttora svolgono, una costante attività di informazione all'utenza sulle attività regionali e sui diversi procedimenti amministrativi, oltre a porsi come interfaccia periferica delle attività regionali.

Con l'attività di conciliazione vengono inoltre valorizzate la professionalità e la capacità degli URP regionali quali operatori della comunicazione pubblica e facilitatori nelle informazioni tra Ente e territorio.

Le problematiche riguardanti il mondo della comunicazione tra gli operatori che erogano i servizi e gli utenti sono sempre più numerose e spesso il cittadino non conosce gli strumenti a disposizione per sostenere e difendere i propri diritti.

L'innovazione tecnologica, le molteplici offerte sul mercato, la concorrenza sempre più forte tra i diversi gestori, impongono alla Regione del Veneto ed in particolare al Co.re.com., di svolgere in maniera più capillare compiti di garanzia, tutelando il consumatore e la semplificazione dei processi di garanzia per lo stesso.

Vicenza, 31 dicembre 2015

Stefania Vaccari