



## REGIONE TOSCANA Consiglio Regionale

ORDINE DEL GIORNO n. 187 approvato nella seduta del Consiglio regionale del 9 novembre 2021, collegato alla risoluzione 9 novembre 2021, n. 148 (Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana “CORECOM”. Programma di attività anno 2022).

### Il Consiglio regionale

Vista la risoluzione 9 novembre 2021, n. 148 (Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana (CORECOM). Programma di attività anno 2022);

Premesso che una delle funzioni del CORECOM è la cosiddetta “conciliazione”, procedura gratuita per risolvere le controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione (telefonia, internet, pay-tv) che deve essere obbligatoriamente esperita prima di ricorrere alla giustizia ordinaria; la procedura è regolata dalla delibera AGCOM n. 203/18/CONS.

Considerato che il numero di istanze di conciliazione presentate al CORECOM della Toscana ha visto un costante aumento nel corso dei diciotto anni di gestione della funzione delegata, dal 2004 al 2021, fino a superare la soglia complessiva delle 90 mila e quella annuale delle 10 mila; un volume di procedimenti a cui il CORECOM ha fatto fronte attraverso un impegno crescente e processi di dematerializzazione delle procedure e un livello qualitativo di soddisfazione dell’utenza dimostrato dall’elevata percentuale di accordi raggiunti (oltre l’80 per cento).

Constatato che, nonostante l’impegno profuso dal Comitato e gli importanti risultati raggiunti negli anni, il CORECOM e le sue relative funzioni non sono ancora conosciute a sufficienza dai toscani, molti dei quali forse ignorano di avere un servizio di assistenza gratuita e di conciliazione per la risoluzione delle controversie.

Tutto ciò premesso e considerato;

Impegna il Presidente  
e la Giunta regionale

a promuovere la massima diffusione delle funzioni del CORECOM anche attraverso lo studio di una specifica applicazione, scaricabile gratuitamente da tutti i toscani, per poter fornire a ciascun utente la possibilità di accedere facilmente ad un servizio, per segnalare eventuali disservizi ed aprire e risolvere eventuali controversie.

*Il presente atto è pubblicato integralmente sul Bollettino ufficiale della Regione Toscana, ai sensi dell’articolo 5, comma 1, della l.r. 23/2007 e nella banca dati degli atti del Consiglio regionale ai sensi dell’articolo 18, comma 1, della medesima legge l.r. 23/2007.*

IL PRESIDENTE  
Antonio Mazzeo