

Servizi al cittadino

Il Corecom e le frontiere delle conciliazioni online

Contenziosi tra utenti e compagnie telefoniche? Il Comitato interviene gratuitamente a tutela di chi ha subito un danno

Il Comitato regionale per le comunicazioni è un organo che tutela i diritti dei cittadini. Il servizio gratuito di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e clienti rappresenta una delle principali attività dell'organo del Consiglio regionale del Piemonte. Il servizio è gratuito, è disponibile in tutte le Province e dal 2018 la procedura di gestione del contenzioso sarà anche disponibile online. Mancata o parziale fornitura del servizio, ritardo, interruzione o sospensione del servizio, prodotti non richiesti, modifiche contrattuali, spese o fatturazioni non giustificate, traffico non riconosciuto, mancata por-

tabilità e migrazione, trasparenza contrattuale, mancato o errato inserimento nell'elenco e infine costi per il recesso? Utenti e operatori di comunicazioni, tra cui telefonia fissa, mobile, traffico dati o pay tv, si incontrano di fronte al Corecom per il tentativo gratuito di conciliazione. Un servizio che da oltre un decennio si occupa di dirimere le controversie tra le parti, senza la necessità per gli utenti della tutela di un legale. "Nel 2016 sono stati aperti 5.561 contenziosi", spiega il presidente Alessandro De Cillis - la maggior parte dei quali relativi a fatturazioni non giustificate e la percentuale di accordi dell'80 per cento ha permesso agli

utenti di ottenere complessivamente 1.555 mila euro, in termini di erogazioni o corrisposizioni attraverso assegni, bonifici, accrediti su fatture o su sim card".

È inoltre in fase di definizione il rinnovo del protocollo d'intesa tra Consiglio regionale e Giunta per ampliare, anche nelle zone più lontane del territorio piemontese, il servizio di webconference, ovvero il collegamento virtuale con le sedi decentrate degli Uffici relazioni con il pubblico (Urp) presenti sul territorio, uno strumento che consente di portare la conciliazione direttamente a casa dei piemontesi. Grazie al servizio di decentramento, il cittadino che avvia una controversia con un operatore telefonico può partecipare all'udienza recandosi all'Urp più vicina, grazie al supporto telematico e digitale, offerto in totale gratuità. Le videoudienze svolte nel 2017 sono state 757, di cui 251 ad Alessandria, 31 ad Asti, 87 a Biella, 128 a Cuneo, 92 a Novara, 81 a Verbania e 87 a Vercelli.

"I risultati ottenuti dal Corecom negli ultimi anni in merito alla risoluzione delle controversie - ha sottolineato Vittorio Del Monte, commissario del Comitato - dimostrano come questa procedura 'alternativa' gratuita funzioni, ma a condizione che l'accesso dell'utente sia facile e agevole. Si garantisce, così, uno strumento efficace, qualificato e utile al cittadino".

Tra i dati forniti si evince che la fatturazione non giustificata interesserebbe circa il 35% delle richieste di conciliazione. Un tassello che completa il quadro di sviluppo dell'attività del Corecom è la proposta per il 2018 di un ulteriore decentramento a livello infraprovinciale della webconference, nei Comuni sedi di ex tribunali, che potranno essere messi a disposizione dei cittadini.

La vera novità del prossimo anno sarà la possibilità per gli utenti di accedere al portale "Conciliaweb" di Agcom, ispirato al modello informatico piemontese, ove un nuovo programma consentirà all'utente di collegarsi direttamente dal proprio dispositivo smartphone ed inserire anche una proposta transattiva che sarà valutata direttamente dall'operatore telefonico chiamato in causa.



Al centro il presidente del Corecom Piemonte, Alessandro De Cillis. Alla sua sinistra il vicepresidente Gianluca Nargiso, alla sua destra il commissario Vittorio Del Monte.

Tutela dei minori

Prevenire è la prima arma contro il cyberbullismo

La nuova legge in materia indica la strada per la difesa dei nativi digitali e delle loro famiglie

Il Corecom del Piemonte opera per la tutela dei minori sui media tradizionali. La nuova frontiera è quella del web. Abbiamo chiesto ad Alessandro De Cillis, presidente del Corecom e delegato dal Coordinamento nazionale dei presidenti Corecom alle relazioni con il Garante per la Privacy, quale sia la situazione attuale.

"È un momento complesso per la generazione dei millenials. I ragazzi si trovano soli a dover affrontare problematiche per le quali la generazione dei loro genitori non è adeguatamente preparata e la politica sta cercando di gestire in tempi di reazione veramente rapidi".

Si registrano mancanze proprio all'interno del nucleo familiare?

"Da una ricerca che abbiamo effettuato si evince che relativamente all'utilizzo dei social network da parte dei minori e infraquattordicenni, i genitori sono i grandi assenti. I ragazzi utilizzano device e smartphone senza la reale tutela di un adulto. I rischi del bullismo online sono comunque estesi a tutti e nessuno può realmente sentirsi tutelato".

Siamo soli nel deserto informatico?

"Abbiamo compiuto un grande e importante passo. Il Corecom del Piemonte ha presentato in anteprima durante il Salone del Libro di Torino del 2017 la nuova legge sul cyberbullismo insieme alla prima firmataria la senatrice Elena Ferraro. Con quella legge abbiamo in mano una prima potente arma di difesa. Oggi siamo in attesa di un quadro normativo preciso ma ci ispiriamo a regioni quali Lombardia e Abruzzo, ove i Corecom hanno attivato sportelli sulla web reputation, che agendo con la moral suasion nell'80% dei casi stanno riuscendo a ottenere che i contenuti lesivi vengano rimossi immediatamente".

Il Corecom, inserito nell'Osservatorio regionale sui Bullismi, interviene anche con attività formative a favore dei minori e partecipa al Consiglio Comunale dei Ragazzi. Ma quale sarà la nuova frontiera

operativa? Ce lo spiega Gianluca Nargiso, vicepresidente del Corecom Piemonte.

"Il Comitato ha competenza relativa alla tutela dei minori nella comunicazione, nell'ambito dei media tradizionali, e in particolare riguardo ai programmi televisivi. L'attuale normativa di momento non ci consente di allargare le tutele al web ma ci stiamo confrontando affinché la prossima legge della Regione Piemonte in materia di cyberbullismo consenta di ampliare in tal senso le nostre competenze. Siamo convinti, in armonia con lo spirito e le finalità della legge nazionale, che questo fenomeno si debba affrontare attraverso una ponderosa opera preventiva che va in due direzioni verso i minori e le loro famiglie. Ad entrambi vanno spiegate le insidie della rete e l'importanza di un effettivo "parental control" dal cui buon esito dipende lo sviluppo dei figli".



La presentazione della legge sul cyberbullismo al Salone del libro 2017 con il testimone Marco Berry, la senatrice Elena Ferraro, il presidente del Consiglio regionale Mauro Laus e il commissario Agcom Antonio Martusciello.

Per il sociale

A fianco delle donne contro la discriminazione

Un forte impegno per il Corecom del Piemonte a fianco delle donne nella lotta alle discriminazioni. La Regione Piemonte riconosce che ogni forma e grado di violenza contro le donne è una violazione dei diritti umani, della dignità personale, della libertà e della sicurezza individuale. In particolare la legge regionale n.4 del 2016 sugli "Interventi di prevenzione e contrasto alla violenza di genere e il sostegno alle donne vittime di violenza e ai loro figli" prevede che il Corecom metta in atto azioni di contrasto alla discriminazione dell'immagine femminile. Attraverso un adeguato controllo di pubblicità e mezzi di informazione, il Comitato, in collaborazione con la Regione, favorisce una rappresentazione della donna coerente con l'evoluzione dei ruoli nella società, superando gli stereotipi di genere, nel rispetto della dignità femminile e della parità. Con queste finalità nel 2018 il Corecom incrementerà la sinergia con le amministrazioni locali, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm), l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), l'Ordine dei giornalisti del Piemonte e gli operatori di comunicazione, pubblicità, marketing, mass media e social network.



IL RISPARMIO DI NATALE

Alcuni esempi:



Linea classici
BALOCCO
il Panettone,
il Pandoro
gr.750

€2,99
€/Kg 3.99



Salmone
affumicato
norvegese
SELEX
gr.50

€1,99
€/Kg 39.80



Spumante
secco
CINZANO
cl.75

€2,90
€/Lt 3.87

okmarket.it Offerte valide dall'11 al 26 Dicembre 2017

INCREDIBILE ULTIME VETTURE MEGA SCONTO chilometri zero



**C4
Cactus**
1.2 pure tech
live 75cv E6

PREZZO LISTINO

18.400€

SCONTO CHILOMETRI ZERO

7.410€

PREZZO
THEOREMA

10.990*€

*Voltura esclusa, offerta valida esclusivamente con soluzione finanziaria S.N. - Escluso IPT messa in strada ed immatricolazione - Foto indicative - Citroën C4 Cactus: Emissioni CO₂ 107 g/km. Consumo su percorso misto: 4,6 L/100km.

Citroën C3

1.2 pure tech feel 68cv E6



PREZZO
LISTINO

14.700€

SCONTO
CHILOMETRI ZERO

3.710€

PREZZO
THEOREMA

10.990*€

*Voltura esclusa, offerta valida esclusivamente con soluzione finanziaria S.N. - Escluso IPT messa in strada ed immatricolazione - Foto indicative
Citroën C3: Emissioni CO₂ 108g/km. Consumo su percorso misto: 4,7 L/100km. - Citroën C1: Emissioni CO₂ 95 g/km. Consumo su percorso misto: 4,1 L/100km.

Citroën C1

1.0 vti feel 68cv 5p E6



PREZZO
LISTINO

12.300€

SCONTO
VETTURA AZIENDALE

4.310€

PREZZO
THEOREMA

7.990*€

THEOREMA



RE
ITALIA
EV
TO

C.so Rosselli, 181 - Torino - Tel. 011 197 85 010  335 1658272  011 335 03 295

Aperti la domenica pomeriggio - www.theoremaonline.com



Scarica la
nostra APP



I Servizi Assicurativi per la tua auto,
la tua casa, la tua salute, la tua persona.



Il prestito semplice, rapido e sicuro

PRESTITI A DIPENDENTI E PENSIONATI

**FATTI NON
PAROLE**



*Desidera adesso...
pagherai domani*

SPECIALE PRESTITO PENSIONATI convenzioni INPS e INPDAP

(soggetta a valutazione degli istituti eroganti)

AGEVOLAZIONI A DIPENDENTI PUBBLICI PARAPUBBLICI E MINISTERIALI

FINANZIAMO ANCHE CHI HA:

- Prestiti in busta paga - Pignoramenti - Protesti
- Con finanziamenti in corso a firma unica

RATA DA € 40,00 x 120 MESI NETTO RICAPO 3.238,19

RATA DA € 89,00 x 120 MESI NETTO RICAPO 7.775,83

RATA DA € 119,00 x 120 MESI NETTO RICAPO 10.553,98

RATA DA € 180,00 x 120 MESI NETTO RICAPO 16.202,87

RATA DA € 199,00 x 120 MESI NETTO RICAPO 17.962,36

011/51.83.340

www.sonafin.it

Corso Rosselli, 116/B

Fax 011 5183326 – E-mail: info@sonafin.it

CHIAMA SUBITO!

Gli esempi riguardano un prestito estinguibile mediante cessione del quinto dello stipendio in 120 mesi ed è comprensivo di tutti i costi quali assicurazioni obbligatorie, commissioni, spese istruttorie sono riferiti ad una dipendente ministeriale donna, di 30 anni di età e 10 di servizio. Tutti i tassi sono fissi. Offerta valida fino al 31/12/2017. Salvo approvazione del finanziamento. Per le condizioni si faccia riferimento ai fogli informativi presenti nei nostri uffici o sul sito internet www.figenpa.it

Balbuzie? Psicodizione la risposta

L'esperienza e la professionalità della psicologa Chiara Comastri per risolvere il disturbo

Con il termine "balbuzie" si inquadra un disordine della parola per cui, involontariamente, si ripetono suoni (in genere vocali e semi-vocali), si esita o si fanno lunghe pause prima di parlare. C'è da dire però che tale parola abbraccia sì individui con difficoltà appena percettibili, per cui il disordine è più che altro estetico, ma anche soggetti per cui il problema può arrivare a impedire la maggior parte della comunicazione verbale. Negli anni diversi sono stati i tentativi di risolvere questa sintomatologia: c'è chi ha provato a far parlare i soggetti interessati dalla balbuzie con dei sassolini in bocca, altri hanno suggerito di "fare quattro chiacchiere" masticando un chewing-gum. "Il nostro metodo è "leggermente" diverso" – commenta con ironia Chiara Comastri, psicologa da venti anni, impegnata nell'educazione al linguaggio e nella correzione della balbuzie. "Ho iniziato a balbettare all'età di 3 anni – racconta la psicologa, diretta interessata in passato al disordine della parola – e da allora i cosiddetti "blocchi" hanno cominciato a tormentarmi. Per diverso tempo ho continuato a cercare qualche sistema efficace che mi aiutasse a superare quello che ormai era diventato "il problema". La storia di Chiara ha un lieto fine perché oggi di quei blocchi non c'è più traccia, ma il suo percorso è passato anche attraverso momenti non proprio fiabeschi: "Ho provato qualunque strada fosse percorribile – prosegue Comastri – ero disposta a tutto pur di non avere più nessun blocco". Ma i risultati non sono stati quelli sperati e gli insuccessi non erano molto facili da digerire: "A scuola, malgrado studiassi molto, il risultato non era all'altezza della preparazione. Nella vita di tutti i giorni ricorrevi a piccolo stratagemmi, come cercare un sinonimo per le parole su cui sapevo che il problema si sarebbe presentato". Poi, dopo una lunga serie di tentativi, è arrivata la svolta: "Nel corso degli anni ho verificato in prima persona quali erano i meriti e i demeriti dei vari corsi frequentati e sono finalmente



riuscita a elaborare "Psicodizione", un approccio totalmente nuovo per risolvere il problema della balbuzie, che affianca l'applicazione di un metodo, utilizzando anche esercizi mutuati dal mondo del teatro, al sostegno psicologico. Un punto di arrivo e di partenza nel percorso di Chiara che da allora finalmente

si è riappropriata del suo modo di parlare e di questa esperienza di vita ne ha fatto un bagaglio personale. "Da anni, ormai, condivido questa conquista con persone di tutte le età che come me hanno sofferto, o continuano a vivere il problema balbuzie, ma che – conclude la psicologa – intendono riprendersi il loro



posto e la loro libertà nella comunicazione". Per maggiori informazioni visitare il sito www.psicodizione.it o telefonare al 011 0466223

BALBUZIE? si può risolvere!



Comunicare è una delle abilità più importanti per un essere umano. Poter trasmettere agli altri le nostre idee, i nostri desideri, le nostre esigenze, è un'azione essenziale per la nostra vita sociale, per lo studio o per il lavoro. Ci occupiamo da anni del trattamento dei problemi di balbuzie, aiutando le persone a riscoprire le proprie abilità comunicative. In tutta Italia.



- corsi specializzati per il trattamento della balbuzie
- come superare il blocco nell'eloquio
- prevenzione e trattamento della balbuzie nei bambini
- come gestire l'emozione e parlare bene in qualunque circostanza



TORINO - CONFERENZA INFORMATIVA GRATUITA

Lunedì 11 dicembre 2017 dalle ore 18:30 alle ore 20:30

Studio Psicodizione - Via Cesana, 11 - Torino

"Ha vinto la balbuzie e ora aiuta chi ne soffre"



Dott.ssa Chiara Comastri, psicologa ed ex balbuziente conduce la conferenza informativa sul metodo "PsicoDizione" da lei stessa ideato, per risolvere il problema delle balbuzie.

Psicodizione
trattamento e prevenzione

Per informazioni o prenotazioni:

Tel. 011.0466223 - chiara@psicodizione.it - www.psicodizione.it

3^a EDIZIONE

PREMIAZIONE UFFICIALE

Dopo l'UNESCO, agisco!

www.ioagisco.it

I protagonisti della sfida che coinvolge i **101 Comuni di Langhe-Roero e Monferrato** presentano le azioni che hanno reso più bello il territorio UNESCO e vi invitano a scoprirle.

Lectio magistralis: **Amalia Ercoli Finzi**, ingegnere, principal investigator della missione spaziale Rosetta.

Giovedì 14 dicembre

ore 10.00 - 13.00 (accredito 9.30)

Teatro Sociale "Giorgio Busca" Piazza Vittorio Veneto 3, Alba

Iscrizione obbligatoria: ioagisco@regione.piemonte.it
INGRESSO LIBERO FINO A ESAURIMENTO POSTI



Organizzazione
della Regione Piemonte
per l'Educazione
alla Scienza e alla Cultura

I Paesaggi Vitivinicoli del Piemonte:
Langhe-Roero e Monferrato
iscritti nella Lista del patrimonio
culturale nel 2014