

Harmonised classification of consumer complaints

Ermelinda Ciaralli
Directorate General for Consumer Protection
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Brussels, 25 January 2013

Complaints received (excluding mass-claims*)

	Mail	Web form	Total
2011	7.260	4.145	11.405
2012	6.682	8.598	15.280

*Mass-claims amounted to 14.000 in 2011 and 3.550 in 2012

Stock

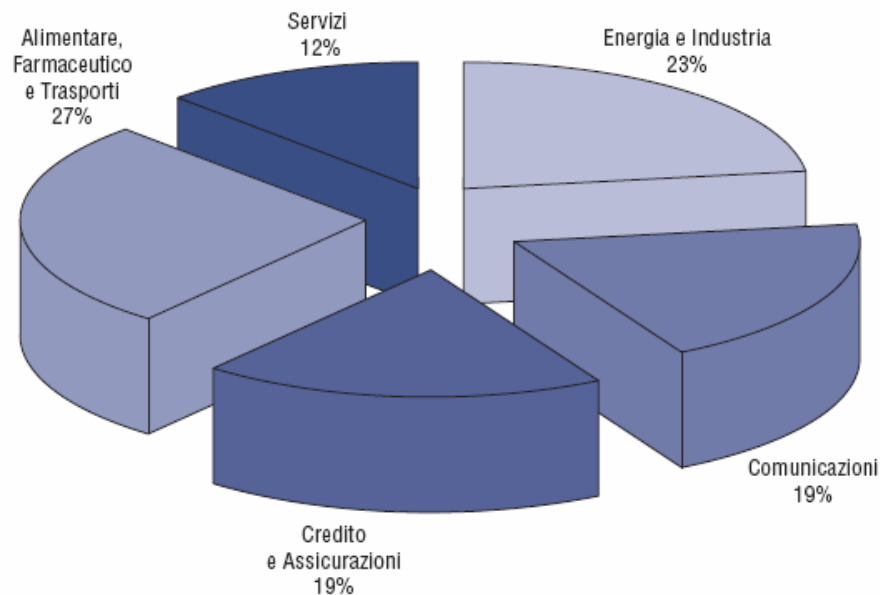
	I SEM.2012	2011	2010	2009	2008	TOTAL
Energy and Industry	1.177	1.492	501	395	197	3.762
Communication	1.284	1.441	476	352	41	3.594
Finance and Insurance	489	749	213	229	129	1.809
Food and Transportation	786	637	149	71	36	1.679
Services	895	887	181	108	21	2.092
TOTAL	4.631	5.206	1.520	1.155	424	12.936

2011

Fines
16 millions/euro

Claims
15-20.000/y

Grafico 1 - Sanzioni per settore economico: ripartizione percentuale



	Ingannevoli/ Scorrette
Energia e industria	34
Comunicazioni	18
Credito e assicurazioni	31
Alimentare, farmaceutico e trasporti	33
Servizi	24
Totale	140

Proceedings

The new harmonized classification...

...requirements and specific technical issues

- Integrate the new system (based on complaints) in the existent system (based on “case” i.e. group of complaints)
 - Avoid duplication of data and data entry
 - Ensure consistency (avoid misalignments)
 - Save disk space
 - UCP + guarantees + invoicing + cooling-off period + ...
 - Existing classification Ateco
- Phase it in the operational procedural flow
- Prepare/organise for classifying all complaints
- Create an effective search tool
- Design reports



Authority

Press Office

WEEKLY DECISIONS

PLANNING (PAD ARCHIVE)

LEGAL AFFAIRS AND LITIGATION

CLAIMS' CLASSIFICATION

PROCEEDING FILES (FAP ARCHIVE)

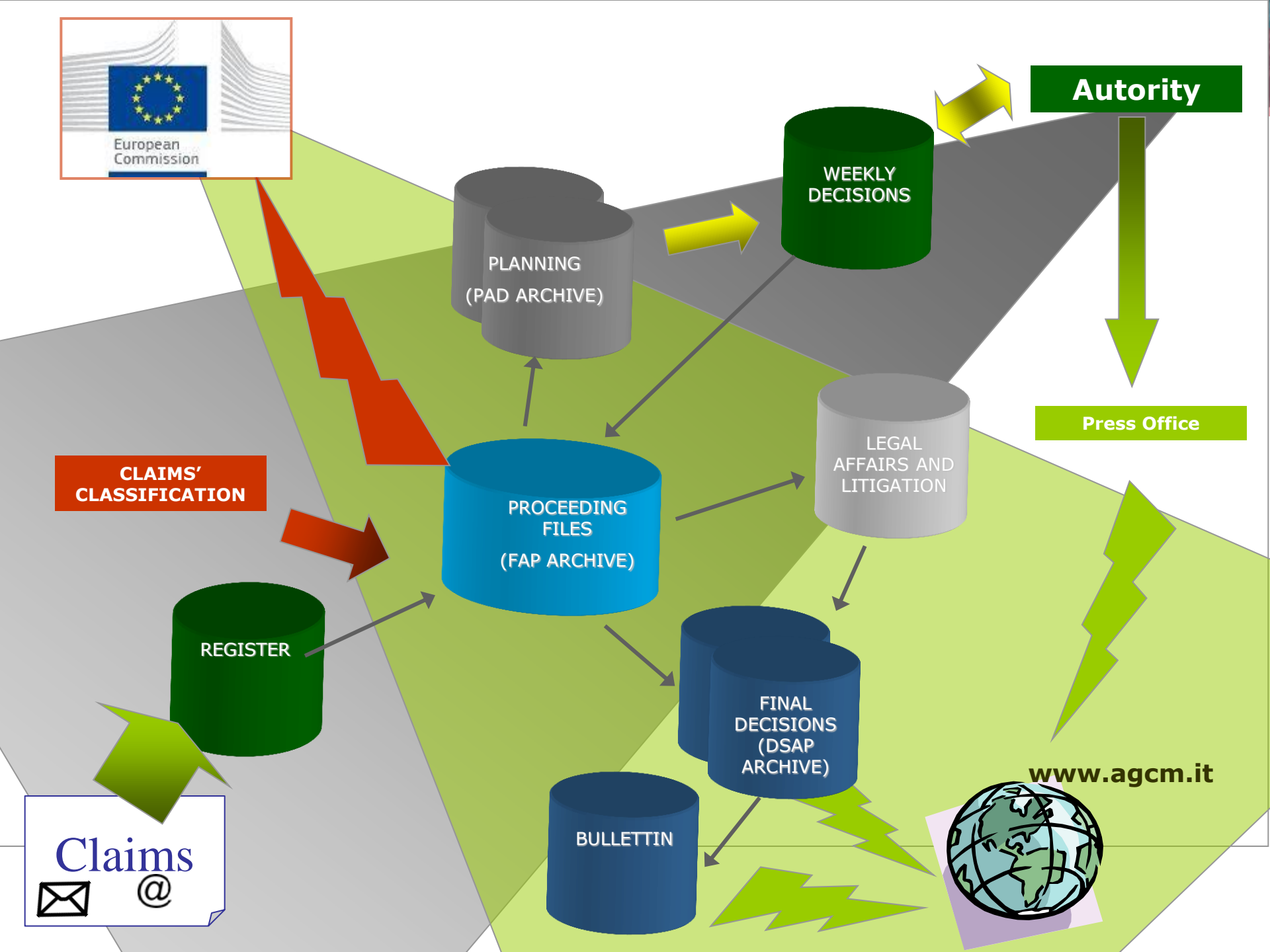
FINAL DECISIONS (DSAP ARCHIVE)

REGISTER

BULLETIN

www.agcm.it

Claims
✉ @



The IT Platform

- The AGCM Platform is based on Lotus Notes 8.5
- Project planning:
 - Project development: 2012
 - Classification starts from January 1° 2013
- FAP (fascicoli elettronici dei procedimenti) is the central archive where claims are registered
 - Data entry form
 - Search form
 - Reporting
 - Export of data



Pratiche commerciali scorrette *Denuncia*

PS5162 - SKY-TELESELLING E ATTIVAZIONI NON RICHIESTE

Data entry form

Scadenza: **30/09/2012**

Mittente: **PINO ATZENI**

Data: **13/04/2012**

Protocollo: **0031717**

Oggetto protocollo: **C.C. - Segnalazione all'Autorità ai sensi dei decreti legislativi 145/07 - 146/07**

Annotazioni:

▼ Classificazione della segnalazione

Professionista: **Sky Italia Spa**

Filone: **teleselling**

Fatto segnalato: **Titolare di abbonamento viene contattato per secondo abbonamento premio gratis per 2 mesi ma alla scadenza dei 2 mesi riceve fattura di pagamento.**

Esito del caso:

Data scadenza denuncia: **10/10/2012** Stato: attiva non attiva

Paese consumatore: 21 Italia

Paese operatore: 21 Italia

Modalità di commerc.ne 62 Vendita a distanza (telefonica, postale), esclusi il commercio elettronico e mobile e le aste su Internet

Modalità di pubblic.ne 72 Contatto telefonico

Settore (I) 4 Servizi postali e telecomunicazioni

Settore (II) 05 Servizi televisivi

Tipo reclamo 7 Pratiche commerciali sleali

▼ Ulteriori Allegati

[Visualizza allegati principali](#)

Lista allegati alla registrazione:

Segnatura.pdf

Nessuna descrizione definita per l'allegato

Tipo allegato: PDF per stampa

Hash: 2e52dd38b6e31d8d477e03bac15639b3165c4599

Segnalazione n.W00022638.pdf

Nessuna descrizione definita per l'allegato

Tipo allegato: principale

Hash: 40D4582C31D8E38E10AE456CDE7C4DA780E5043E

Segnalazioniagcm.pdf

Nessuna descrizione definita per l'allegato

Tipo allegato: principale



Ricerca

[come funziona?](#)

Search form

Ricerca: Tutti Solo Casi Denunce

Denominazione:

Ufficio:

Protocollo:

Mittente:

Tipologia Caso: Nr. procedimento:

Data del documento dal-al: 16 - 16

[Professionista:](#)

[Filone:](#)

Fatto segnalato:

Data scadenza denuncia: 16 - 16

Stato:

Webform:

Classificazione UE:

[Paese consumatore:](#)

[Paese operatore:](#)

[Modalità di commerc.ne:](#)

[svuota:](#)

[Modalità di public.ne:](#)

[Settore \(I\):](#)

[Settore \(II\):](#)

[Tipo reclamo:](#)

[svuota:](#)

Documenti doc max da estrarre:

[Cerca](#) [Svuota](#)

Reporting and export

FAP TC

Stampa | Esporta su Excel | Uscita

	protocollo	n.caso	data denuncia	scadenza	stato	mittente	CC	
+	Gestione							
+	Ordine del Giorno							
	FAP-DSAP							
+	FAP-Protocollo							
+	Procedimenti Chiusi							
+	Procedimenti in Corso							
+	Registri							
+	Denunce							
	Scadenario							
	Ricerca							
		0051441	PS8492	22/08/2012	18/02/2013	attiva	DENIS PICCOLI	si
		0051699	PS8492	24/08/2012	20/02/2013	attiva	MARIO SPESSOTTO	si
		0051897	PS8492	27/08/2012	23/02/2013	attiva	MASSIMO COSTA	si
		0051904	PS8492	27/08/2012	23/02/2013	attiva	ALESSANDRO COLLA	si
		0052026	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	MASSIMO DI DIEGO	si
		0051955	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	FRANCESCA PARISI	si
		0051988	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	ALBERTO BENDOTTI	si
		0051983	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	ANDREA SABA	si
		0052062	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	ROBERTO NICCOLAI	si
		0052053	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	SANDRO LUPI	si
		0052048	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	GIACOMO BOGAZZI	si
		0052044	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	TOMMASO CAGNATO	si
		0052036	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	MAURIZIO COVINI	si
		0052063	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	MARIO CAMBONE	si
		0052064	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	STEFANO BERTOLA	si
		0052071	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	ANDREA LEANDRO	si
		0052073	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	PASQUALE MORRONE	si
		0052076	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	FABIO BERTERO	si
		0052023	PS8492	28/08/2012	24/02/2013	attiva	LUCA TROMBIA	si
		0052132	PS8492	29/08/2012	25/02/2013	attiva	LEONARDO BENEDETTI	si
		0052226	PS8492	29/08/2012	25/02/2013	attiva	MASSIMO DI DIEGO	si
		0052318	PS8492	30/08/2012	26/02/2013	attiva	GIOVANNI RESCIGNO	si

Thank you for your attention

Ecr@agcm.it