

Disservizi on line: le controversie e i ricorsi saranno gestiti con ConciliaWeb 2.0

Pubblicato: Venerdì 29 Gennaio 2021



I ricorsi e le procedure relative a controversie internet, pay tv e telefonia potranno essere risolti direttamente **online grazie a ConciliaWeb 2.0**, la nuova piattaforma telematica che **dal 1° febbraio diventa operativa**. Le novità del servizio sono state illustrate durante il webinar ConciliaWeb 2.0 e il ruolo degli avvocati organizzato da Corecom Lombardia e Ordine degli avvocati di Milano in collaborazione con AGCOM, Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

«Le controversie tra utenti e compagnie – spiega la **Presidente del Corecom Lombardia Marianna Sala** – sono 35 mila negli ultimi due anni, a causa di disservizi, malfunzionamenti, errori di fatturazione e ritardi. In questi casi gli utenti, i cui reclami vengono respinti dalle compagnie, prima di agire in giudizio davanti al Giudice ordinario sono costretti a presentare ricorso verso i Corecom, Authority regionali delegate a trattare queste pratiche da AGCOM che svolgono le varie fasi della procedura, dall’istruttoria alla convocazione e fino all’udienza di conciliazione e definizione della controversia alla presenza di un mediatore esperto. **Quasi nel 90% dei casi, la controversia arriva a una definizione senza la necessità di una causa in sede civile**».

Grazie all’attivazione della nuova piattaforma le procedure per arrivare alla definizione dei contenziosi registreranno un significativo salto di qualità che consentiranno l’attuazione di molte novità: dalla **possibilità per gli utenti di farsi rappresentare sin dal primo click da associazioni di consumatori o avvocati**, all’eliminazione dell’uso della carta, mediante il ricorso a fascicoli elettronici e

dall'accesso alle procedure da remoto, a numerosi accorgimenti per semplificare ulteriormente la procedura rendendola più efficiente.

«Il processo di digitalizzazione che si sta attuando è di grande importanza, in questo senso abbiamo fatto passi in avanti dovuti al difficile periodo che viviamo – ha commentato **Vinicio Nardo Presidente dell'Ordine degli avvocati di Milano** – L'accesso a tutti gli atti in digitale non solo agevola il lavoro di molti ma consente anche uno snellimento della macchina burocratica. L'Ordine di Milano sostiene già da tempo l'ingresso della tecnologia nel mondo della Giustizia per un'efficace tutela dei diritti, che preservi l'essenza della funzione difensiva dematerializzando le carte e non le persone».

Al fine di rendere la piattaforma più accessibile, oltre alla sezione aggiornata delle Faq, sono stati realizzati **quattro manuali, uno per tipologia di utente**, che potranno essere scaricati dal sito del Corecom: <https://www.corecomlombardia.it/wps/portal/site/comitato-regionale-comunicazioni>.

Al di là delle novità, il Corecom resta a fianco del cittadino lombardo attraverso l'istituzione dello **“Sportello di assistenza all'utenza”** ideato per chi ha difficoltà nella presentazione delle istanze online.

Il webinar trasmesso sulla pagina Facebook di Corecom e su quella dell'Ordine degli avvocati ha visto, oltre agli interventi della Presidente del Corecom, Marianna Sala e del Presidente dell'Ordine degli avvocati di Milano, Vinicio Nardo anche quello di Vincenzo Franceschelli, Vice Presidente Consiglio Nazionale Utenti (CNU) e Riccardo Maggioni, Avvocato e mediatore. Per AGCOM, le relazioni centrali sono state tenute da Enrico Maria Cotugno, Vice Direttore Direzione tutela consumatori AGCOM e da Mario Staderini, Direttore Direzione tutela consumatori, AGCOM. A moderare i lavori, è stato Carmelo Ferraro, Direttore Ordine avvocati Milano.

Le novità in breve

– L'accesso alla piattaforma: dal 1° febbraio le uniche modalità di accesso a ConciliaWeb saranno attraverso **SPID o Carta d'identità elettronica**, come prescritto dal Decreto Semplificazioni per tutte le piattaforme telematiche della Pubblica amministrazione **a partire dal 1° marzo 2021**. Sarà comunque possibile accedere con le credenziali già in uso per la gestione dei procedimenti in corso fino al 30 settembre 2021.

– Introduzione dei c.d. “soggetti accreditati”: possibilità per gli utenti di **farsi rappresentare, sin dal primo click**, da associazioni di consumatori o avvocati che abbiano ricevuto dall'utente il mandato a presentare l'istanza.

– Modifica dello strumento della negoziazione diretta e delle istanze c.d. semplificate con l'ampliamento della finestra di dialogo tra le parti prima dell'udienza di conciliazione.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it