

Dal 1° marzo 2021 sarà operativa Conciliaweb 2.0, piattaforma online dedicata alla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori tlc

LINK: <https://www.primaonline.it/319761/dal-1-marzo-2021-sara-operativa-conciliaweb-2-0-piattaforma-online-dedicata-alla-risoluzione-delle-controve...>



> Prima pagina > Dal 1° marzo 2021 sarà operativa Conciliaweb 2.0, piattaforma online dedicata alla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori tlc 03/02/2021 | 10:17 Novità in arrivo nelle controversie tra gli utenti di telefonia, internet e pay tv e le compagnie delle telecomunicazioni. Dal 1 marzo diverrà infatti operativa la nuova piattaforma telematica Conciliaweb 2.0 che continuando a consentire di gestire e definire il contenzioso interamente online porterà con sé importanti modifiche tese a semplificarne l'utilizzo nonché l'accesso. Marianna Sala A preannunciare l'avvio di una fase nuova nello svolgimento di questo servizio, caratterizzato in Lombardia da circa 35.000 ricorsi all'anno, è la Presidente del CORECOM Lombardia Marianna Sala, che ha presentato il programma in una full immersion di formazione

per gli operatori del diritto, organizzata con AGCOM e con l'**Ordine degli Avvocati di Milano**, che avrà luogo il 29 gennaio dalle ore 14 e potrà essere seguita dalla pagina Facebook del Corecom Lombardia. Le controversie tra utenti e compagnie, riporta un comunicato, hanno fatto registrare un continuo incremento, a causa di **d i s s e r v i z i**, malfunzionamenti, errori di fatturazione, ritardi ecc "In questi casi -ha sottolineato la Presidente Sala - gli utenti, che si vedono respinti i reclami dalle compagnie, prima di agire in giudizio davanti al Giudice ordinario, devono presentare ricorso ai CORECOM, le Authority regionali delegate a trattare **q u e s t e p r a t i c h e** dall'AGCOM, che svolgono dall'istruttoria alla convocazione e fino all'udienza di conciliazione e definizione della controversia alla presenza di un mediatore esperto

arrivando, quasi nel 90 % dei casi, ad una definizione della stessa, senza la necessità di una causa in sede civile". Fra qualche giorno, ha anticipato la Presidente Sala, grazie all'attivazione della nuova piattaforma telematica ConciliaWeb 2.0, le procedure per arrivare alla definizione dei contenziosi **r e g i s t r e r a n n o** un significativo salto di qualità, grazie ad una serie di **n o v i t à o p e r a t i v e**, preannunciate dalla presidente del CORECOM e che saranno al centro del Webinar di formazione con AGCOM e **avvocatura** : 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 ; dall'accesso alle procedure da remoto, a numerosi **a c c o r g i m e n t i** per semplificare ulteriormente la procedura e a renderla più efficiente. Le novità più

importanti, ha precisato la Presidente Sala, sono tese a semplificare ulteriormente la procedura e a renderla più efficiente e riguardano:

- l'accesso alla piattaforma: dal 1° febbraio le uniche modalità di accesso a Conciliaweb saranno lo SPID o la 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.
- l'introduzione dei c.d. "soggetti accreditati" e quindi della possibilità per gli utenti di farsi rappresentare, sin dal primo click, da Associazioni di consumatori o **avvocati** che hanno ricevuto dall'utente il mandato a presentare l'istanza.
- la 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.

Il Corecom naturalmente resta a fianco del cittadino lombardo con lo "Sportello di assistenza all'utenza" che ha difficoltà nella presentazione delle istanze online. Per rendere la piattaforma ancora più accessibile, oltre alla

sezione aggiornata delle Faq, sono stati realizzati quattro manuali, uno per tipologia di utente, che potranno essere scaricati liberamente dal sito del Corecom. Il programma del webinar prevede gli interventi della presidente del CORECOM, Marianna Sala, del presidente dell'**Ordine degli avvocati di Milano**, **Vinicio Nardo**, e di Vincenzo Franceschelli, Vice Presidente Consiglio Nazionale Utenti (CNU) Riccardo Maggioni, dell'**Ordine avvocati di Milano**. Per AGCOM, le relazioni centrali saranno tenute da Enrico Maria Cotugno, Vice Direttore Direzione tutela consumatori AGCOM, e da Mario Staderini, Direttore Direzione tutela consumatori, AGCOM. Modera i lavori : Carmelo Ferraro, Direttore **Ordine Avvocati Milano**. L'evento potrà essere seguito in diretta dalla pagina Facebook del Corecom Lombardia. Articoli correlati