

**CONTROVERSIE INTERNET, PAY TV E TELEFONIA:
OPERATIVA LA PIATTAFORMA CONCILIAWEB 2.0
DEL CORECOM LOMBARDIA**

Dal 1° marzo procedure semplificate grazie alla piattaforma telematica che permetterà di gestire il contenzioso direttamente online.

Milano 30 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 di Agcom (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) che dal 1° marzo diventa operativa.

A preannunciare l'avvio di questa nuova fase nello svolgimento del servizio è stata la Presidente del Corecom Lombardia **Marianna Sala**: *“Le controversie tra utenti e compagnie sono 35 mila negli ultimi due anni, a causa di disservizi, malfunzionamenti, errori di fatturazione e ritardi”* ha specificato la Presidente - *“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 **Vincio 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.

Le novità in breve:

- L'accesso alla piattaforma: dal 1° marzo 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. 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