



CONTROVERSIE: CRESCONO LE ISTANZE GRAZIE AL CONCILIAWEB

Lunedì, 28 Ottobre 2019

Condividi su  

Oggi nell'incontro organizzato a Genova presso l'Ordine degli Avvocati primo bilancio un anno dopo l'introduzione della nuova piattaforma digitale: le segnalazioni sono aumentate del 30%

È iniziato questa mattina nell'**Aula Magna del Centro di Cultura, Formazione e Attività forensi dell'Ordine degli Avvocati di Genova**, in via XII Ottobre 3, il convegno organizzato dal Corecom Liguria, in collaborazione con l'Ordine degli Avvocati e con il patrocinio del Consiglio regionale della Liguria, dell'Ordine degli Avvocati e dell'Associazione Giovani avvocati (Aiga) sul tema "**La risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche mediante la nuova piattaforma telematica Conciliaweb**".

Il contenzioso fra consumatori e operatori della telefonia riveste un interesse crescente e coinvolge un numero sempre maggiore di cittadini soprattutto dopo l'attivazione, avvenuta il 23 luglio 2018, della nuova piattaforma digitale dell'Agcom (Autorità garante per le comunicazioni), che ha attribuito ai Corecom le funzioni di organi di garanzia decentrati sul territorio.

Scopo dell'incontro di oggi, che coinvolge anche gli ordini professionali di avvocati, giornalisti e delle organizzazioni che rappresentano i diritti del consumatore e degli utenti, è fare un primo bilancio sull'applicazione del "Conciliaweb" in modo da perfezionare e far conoscere più capillarmente questo strumento di tutela del cittadino.

In un solo anno le istanze presentate a **livello nazionale** sono state più di **165 mila** con una crescita di oltre il **30 per cento** rispetto a quelle avviate con la precedente procedura.

Un andamento simile è stato registrato anche in Liguria: nel **2017** erano state presentate **2.212** istanze di conciliazione; nel **2018**, l'anno in cui è stata adottata la nuova procedura informatica, le istanze sono salite a **2.894** e, nei primi sei mesi del **2019**, le conciliazioni via web registrate sono già **1.657**.

Dal marzo 2004 al primo semestre 2019 sono state presentate al **Corecom Liguria 25.437 istanze di conciliazione**.

I lavori sono stati aperti, fra gli altri, dal **presidente di Corecom Liguria Vinicio Tofi**, dal **presidente del Consiglio regionale Alessandro Piana** e dall'**assessore alla Comunicazione, Ilaria Cavo**. Sono intervenuti anche **Massimo Ansaldo** e **Leda Rita Corrado**, componenti del Comitato ed **Enrico Maria Cotugno** della direzione Tutela consumatori di Agcom.

Vinicio Tofi ha illustrato le funzioni del Comitato: "Siamo uno dei rari servizi gratuiti e di qualità offerti al cittadino, ma siamo poco conosciuti dai cittadini e anche dagli addetti ai lavori. Per questo abbiamo messo in cantiere una serie di iniziative per avvicinarci agli utenti, tra cui il convegno di oggi, e un decentramento sul territorio denominato "Progetto territorialità" per aprire punti di attivazione della nuova conciliazione telematica "Concilia web" in collaborazione con i Comuni, iniziando da alcune delle città più importanti della Liguria. Questo ci permetterà di conoscere e approfondire altre tematiche importanti della comunicazione che emergono con forza come la tutela della privacy, il cyber bullismo perché c'è tutto un mondo, anche commerciale, che sta esplodendo e che non ha una specifica disciplina in quanto le ultime normative risalgono a un periodo precedente".

Secondo Tofi la priorità è "sensibilizzare il cittadino e formarlo all'utilizzo corretto del web. Una particolare attenzione va rivolta ai minori con una divulgazione nelle scuole, ma è altrettanto importante educare i genitori affinché possano meglio cogliere nei figli eventuali segnali di malessere".

Il presidente, fra le prossime iniziative, annuncia un convegno collegato al Festival di Sanremo per approfondire i diversi aspetti delle nuove problematiche.

Alessandro Piana ha sottolineato: "I Corecom rappresentano il sistema decentrato delle comunicazioni e la convenzione, firmata a Roma nel 2017 tra i presidenti delle Assemblies legislative e Agcom, permette una migliore attività a tutela del mercato e dell'utenza con un decentramento nei territori regionali grazie all' incisiva azione svolta dai Comitati regionali per le comunicazioni".

Secondo il presidente "questo decentramento ha reso il Corecom parte integrante del sistema di garanzie degli utenti, con una crescita ampiamente riconosciuta dai cittadini liguri, tuttavia - ha sottolineato - non c'è solo il contenzioso con la telefonia perché non sono da meno le funzioni proprie svolte dai Corecom come, ad esempio, il rispetto della par condicio, il monitoraggio dei media, la tutela dei minori all'"hate speech" (incitamento all'odio)".

Il presidente ha sottolineato, infine, l'importanza da parte del Corecom di tutelare le pari opportunità nella comunicazione dei media.

Ilaria Cavo ha aggiunto: "La piattaforma Conciliaweb è servita a ridurre le controversie tra utenti e compagnie di telecomunicazioni, ovvero a ridurre i tempi di attesa degli utenti e dei contenziosi. Questa, già di per sé - ha aggiunto - è una buona notizia, un risultato di efficienza che non possiamo che plaudire. La presenza in questa sala di avvocati, anche molto giovani, e di giornalisti conferma l'interesse del sistema per capire a fondo gli strumenti a disposizione dei legali e degli utenti e per diffonderne il più possibile la conoscenza. La Giunta regionale - ha assicurato - resta a disposizione, a fianco del Consiglio, per condividere tutte le indicazioni che arriveranno per approfondire queste tematiche, che sono solo apparentemente tecniche perché, in realtà, hanno un'influenza diretta sui consumatori".