



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

## COMUNICATO STAMPA

### **AGCOM: VIA A CONCILIAWEB, DAL 2018 LE CONTROVERSIE SARANNO GESTITE E RISOLTE ANCHE ONLINE**

Rendere più semplice e veloce l'accesso dei consumatori al sistema di risoluzione delle controversie nei confronti degli operatori di telefonia e delle pay-tv grazie ad un innovativo sistema denominato *ConciliaWeb*. Questo il fine primario dell'avvio del procedimento di modifica delle procedure di conciliazione e di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti presso i Co.Re.Com e Agcom, deliberato dal Consiglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, relatore Antonio Nicita.

L'Autorità, a partire dal 2002, ha garantito agli utenti la possibilità di risolvere le controversie con i propri operatori recandosi presso il Co.Re.Com della propria Regione. "Dal 2018, grazie al *ConciliaWeb* tale opportunità potrà essere sfruttata senza la necessità di spostarsi dal proprio domicilio o luogo di lavoro, ma semplicemente accedendo al portale dal proprio PC o *smartphone*", spiega Nicita. I consumatori potranno dunque accedere al sistema di risoluzione delle controversie e alle procedure di conciliazione presso i Co.Re.Com con qualunque *device* e, con pochi click partecipare ai procedimenti in modo interamente informatizzato.

"Con la delibera approvata - conclude il Commissario Agcom - si dà impulso ad un progetto di trasformazione digitale delle procedure dell'Autorità e dei Co.Re.Com, volta a rafforzare un'attività che, nel 2016, ha garantito ai 90 mila utenti italiani che si sono rivolti ai Co.Re.Com circa 30 milioni di euro di indennizzi, mentre nel solo primo semestre del 2017 questa attività ha portato alla risoluzione di oltre 33mila controversie, il 77% delle quali sono state risolte con un accordo, per un valore complessivo – in termini di rimborsi e indennizzi – di circa 14,5 milioni di euro".

Roma, 23 novembre 2017