

## COMUNICATO STAMPA

### **AGCOM: CONCILIAWEB, COMPIE UN ANNO LA PIATTAFORMA PER LA SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI**

#### *L'AUTORITA' APPROVA NUOVE REGOLE*

Conciliaweb compie un anno. Esattamente dodici mesi fa entrava infatti in funzione la piattaforma voluta dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la risoluzione in via telematica delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, fino ad allora demandate ai Corecom. Agcom, ad un anno dall'avvio, ha approvato con la delibera 353/19/CONS, un nuovo Regolamento sulle procedure.

Le novità più importanti riguardano la possibilità per gli utenti di farsi rappresentare, sin dal primo click, da Associazioni di consumatori o avvocati, oltre ad alcuni accorgimenti tesi a semplificare ulteriormente la procedura e a renderla più efficiente, benché i dati dimostrino che Conciliaweb ha reso più facile l'accesso alle garanzie previste dalla regolamentazione a tutela degli utenti. Nei primi 12 mesi di funzionamento, sono infatti oltre 130 mila gli utenti registrati sulla piattaforma - praticamente uno ogni 4 minuti - mentre gli operatori censiti sono oltre 160.

Le istanze di conciliazione presentate (che sono state 125.352), hanno fatto registrare un aumento del 30% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, quando era ancora in vigore la procedura non telematica. Questo grazie alla semplicità e intuitività delle procedure di accesso e alla possibilità di seguire on line tutto l'iter, ivi inclusa l'udienza di conciliazione.

A rimarcare il buon lavoro svolto da Conciliaweb sono stati anche gli importanti riconoscimenti ricevuti, tra questi il "Premio P.A. Sostenibile" assegnato nel corso del Forum della Pubblica Amministrazione e il premio come miglior pratica a tutela degli utenti da parte di Regulatel, organismo che riunisce tutti i Regolatori di America Latina e Europa mediterranea (Spagna, Portogallo e Italia). Al successo di ConciliaWeb, hanno contribuito in maniera determinante i Corecom, che con il lavoro del loro personale hanno permesso alla piattaforma di tutelare al meglio i diritti degli utenti italiani.

Roma, 30 luglio 2019