



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

## COMUNICATO STAMPA

### **Conciliazioni e controversie nel settore delle tlc: recuperati dal Co.Re.Com Toscana dal 2004 più di 18 milioni di euro**

#### **Martusciello: proseguire nella virtuosa attività adeguando gli strumenti di tutela al mutamento dei mercati.**

"Assicurare agli utenti del sistema delle comunicazioni, servizi, garanzie e strumenti di tutela radicati sul territorio facilmente accessibili e poco onerosi, fornendo un esempio di efficienza dell'attività amministrativa". Lo ha detto il Commissario dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Antonio Martusciello, intervenendo a Firenze alla presentazione dell'attività svolta nel 2016 dal Co.Re.Com Toscana in tema di conciliazioni e definizioni delle controversie nelle tlc. In questo contesto il Commissario ha evidenziato l'importanza del sistema di risoluzione extra-giudiziale delle controversie tra utenti e operatori - basato sul modello *Alternative Dispute Resolution* e delegato da Agcom ai Co.Re.Com - che ha il duplice vantaggio di giungere ad un esito rapido (considerato che il termine per la definizione della procedura è di soli trenta giorni) e di garantire, essendo gratuito, quella funzione di giustizia sociale nei confronti dei meno abbienti. Un sistema che ha consentito - per quanto riguarda la Toscana - di recuperare, dal 2004, la ragguardevole cifra di 18 milioni di euro.

Per Martusciello occorre proseguire nella virtuosa attività di salvaguardia del consumatore, adeguando tuttavia gli strumenti di tutela, al mutamento dei mercati. "I [Co.Re.Com](http://www.co.re.com) hanno dimostrato, in considerazione dei risultati raggiunti, di saper interpretare quel ruolo - sempre più crescente- di interlocutori privilegiati delle necessità dei consumatori, ponendosi in stretta prossimità delle esigenze dei cittadini. Appare, quindi, auspicabile che prenda corpo e si consolidi l'iniziativa legislativa che intende attribuire ai



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Comitati Regionali competenze per la risoluzione delle controversie anche in altri servizi di pubblica utilità".

E' necessario – ha aggiunto il Commissario - promuovere ulteriormente il ricorso da parte dei Co.Re.Com a strumenti telematici, quali l'audio o video conciliazione o l'utilizzo della firma digitale garantendo - tramite l'*Online Dispute Resolution* (ODR) - un sistema di gestione delle controversie completamente a distanza. Per il Commissario, la scelta regolamentare di Agcom di delega nei confronti dei Co.Re.Com si è mostrata efficace, pertanto "pensare ad una revisione dell'Accordo costituisce, non solo una necessità, ma anche un'opportunità, in considerazione anche degli impegni stabiliti nell'ambito dell'Agenda digitale."

"L'ormai raggiunta maturità dell'impianto – ha concluso Martusciello – ci chiede di continuare nel processo di miglioramento, adeguando il sistema di tutela del consumatore all'evoluzione e alle sfide che il mondo dell'economia digitale globalizzata pone nei confronti degli operatori del settore."

Roma, 31 gennaio 2017