

Accordo Corecom Calabria-Amc di Catanzaro per promuovere il Conciliaweb, la piattaforma gratuita per la risoluzione delle controversie tra utenti e Operatori di telefonia, Internet e Pay Tv. Siglato l'accordo questa mattina

CATANZARO – 21 APRILE 2023. Accordo di collaborazione tra il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria e l'Azienda per la Mobilità Città di Catanzaro per la diffusione di locandine e manifesti pubblicitari sui mezzi di trasporto pubblico locale del Comune di Catanzaro al fine di promuovere i servizi offerti dal Corecom per la risoluzione delle controversie con gli Operatori di comunicazioni elettroniche.

L'intesa è stata siglata questa mattina a Palazzo de Nobili, sede del Comune di Catanzaro, dal presidente del Corecom Calabria, Fulvio Scarpino, dal sindaco Nicola Fiorita, e dall'amministratore unico Marco Azzarito Cannella oltre che dal direttore generale dell'Amc, Marco Correggia.

C'è da ricordare che a partire del 23 luglio del 2018, per effetto dell'entrata in vigore del Regolamento, è stata attivata la piattaforma informatica "Conciliaweb", quale unico strumento per proporre le diverse istanze (per il tentativo di conciliazione, per il provvedimento d'urgenza, per la decisione della controversia da parte del Corecom), per seguire e gestire i procedimenti e per partecipare alle udienze.

Il ConciliaWeb è la piattaforma dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, semplice e interattiva, per la risoluzione delle controversie tra utenti e Operatori di telefonia, Internet e Pay Tv.

La conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie basato su una procedura semplice nel corso della quale, alla presenza di un soggetto neutrale (il conciliatore), le parti cercano di trovare una soluzione amichevole alla controversia.

L'utente può rivolgersi al Conciliaweb – servizio assolutamente gratuito - quando nell'ambito di un rapporto contrattuale con un gestore di servizi di telefonia fissa o mobile, adsl o di servizi televisivi a pagamento, l'utente riscontra delle anomalie rispetto a quanto previsto dal contratto stipulato, dalla carta dei servizi del gestore o dalle norme di legge o regolamentari in materia di comunicazione elettronica, come ad esempio l'applicazione di importi in fattura eccedenti la tariffa concordata, malfunzionamenti nella fruizione del

servizio, sospensioni di linea o, ancora, ritardi nella migrazione o nella portabilità richieste.

Implementare l'attività di Conciliaweb, in una realtà, come quella calabrese, in cui la rete non è accessibile a tutti e sussistono ancora difficoltà e resistenza da parte dei cittadini ad utilizzare gli strumenti informatici, anche per questioni culturali, per il Corecom significa avvicinarsi agli utenti, diffondendo per quanto possibile le informazioni e le buone pratiche sulla tematica della conciliazione online.

“Il programma di attività del Corecom Calabria, per l'anno 2023, prevede la realizzazione di specifiche iniziative di comunicazione su base territoriale per rendere sempre più effettivo l'esercizio del diritto dell'utenza in materia di comunicazione elettronica – ha spiegato il presidente del Corecom, **Fulvio Scarpino** -. Il **Corecom** intende perseguire tale obiettivo, in primis, mediante la divulgazione e la promozione dei servizi offerti in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, anche attraverso accordi come quelli siglati oggi con l'Azienda per la Mobilità cittadina. Voglio, quindi, rivolgere un sentito ringraziamento al sindaco Nicola Fiorita, e ai vertici dell'Amc, per la disponibilità offerta e la preziosa collaborazione anche in vista dell'organizzazione del primo Conciliaweb day che si terrà il prossimo 27 aprile. Le locandine e il materiale pubblicitario saranno installati sui mezzi pubblici nelle prossime settimane”.

I servizi offerti dal Corecom alla cittadinanza sono gratuiti e pertanto assume particolare importanza la conoscenza degli stessi attraverso la pubblicità sui mezzi del trasporto pubblico locale, attesa la capacità di raggiungere in tal modo un'ampia categoria di cittadini-utenti fin nelle realtà più marginali e periferiche del vasto e variegato territorio regionale.