ConciliaWeb, ora le controversie si risolvono online

25-05-2018



Sarà presto attivo in tutta Italia ConciliaWeb, il nuovo strumento di Corecom per annullare le distanze, velocizzare e facilitare la risoluzione delle controversie tra gli operatori di telefonia e le pay tv.

Con la nuova piattaforma le controversie si dirimono online, sono totalmente informatizzate. L'utente che si sente truffato dalla propria compagnia telefonica – fatturazioni eccessive, velocità di rete non in linea con quella dichiarata dal gestore – deve solo collegarsi con il suo pc o smartphone al sito.

Niente più code agli sportelli o lunghi viaggi per chi la sede più vicina a cento e più chilometri di distanza dunque, e di conseguenza utenti più tutelati con uno strumento facilmente accessibile.

Con ConciliaWeb tutte le istanze vengono presentate tramite i moduli online, tutti i documenti caricati in via telematica e tutte le comunicazioni si fanno sulla piattaforma. Anche i verbali di conciliazione.

È prevista una fase preliminare in cui le due parti possono negoziare e scambiarsi proposte in via telematica, poi, prima dell'inizio della conciliazione vera e propria, la piattaforma opera una distinzione.

Se le conciliazioni vengono ritenute "particolarmente favorevoli alla risoluzione" si realizzano tramite uno scambio di messaggi – anche asincrono, non istantaneo – tra le parti. Se invece vengono ritenute complesse ConciliaWeb notifica alla due parti la convocazione per un incontro in videoconferenza.

ConciliaWeb nasce ufficialmente il 24 aprile, giorno in cui l'Agcom ha approvato il nuovo regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia, e gli operatori hanno un altro mese di tempo per aggiornare i propri siti e la documentazione contrattuale con le nuove disposizioni.

Auspichiamo quindi di aver al più presto questo strumento molto importante, quasi rivoluzionario.

Importante per tre motivi. Per gli utenti come dicevamo, che avranno uno strumento unico e facilmente accessibile che velocizza, facilita ed economizza le procedure di conciliazione. Per l'ambiente, basti pensare a quanta carta verrà risparmiata dall'informatizzazione dei documenti. E per i tribunali, visto che molto probabilmente con Conciliaweb aumenterà anche il numero di conciliazioni che vanno a buon fine.