

"Conciliaweb", la tutela del consumatore a portata di click

19 Dicembre 2018
Valentina Sanzone

Sommario:

1. Che cos'è CONCILIAWEB?
2. Quali sono i requisiti per poter accedere?
3. Devo essere assistito da un legale?

Introduzione

Il presente articolo ha lo scopo di spiegare le modalità di accesso alla nuova piattaforma "Conciliaweb" introdotta dall'AGCOM a far data dal 24 luglio 2018.

La nuova piattaforma consente al consumatore di poter interagire e risolvere la controversia instaurata comodamente da casa, utilizzando un semplice computer o tablet. Dunque, non è più necessaria la presenza fisica della persona presso le sedi del Co.Re.Com. istituite nelle varie regioni Italiane.

1. Che cos'è CONCILIAWEB?

Conciliaweb è il nuovo portale dell'AGCOM attivo dal 24 luglio 2018. È la piattaforma attraverso la quale i consumatori possono avviare le proprie istanze di conciliazione, di definizione della controversia, o chiedere l'emanazione di un provvedimento temporaneo di urgenza contro operatori di telefonia, internet e pay tv.

Fino al mese di luglio 2018, tali istanze potevano essere presentate soltanto in maniera cartacea od inviate tramite pec o raccomandata; dopo il 24 luglio 2018 il portale Conciliaweb consente al consumatore l'instaurazione della controversia (naturalmente dopo 45 giorni dall'inoltro del reclamo) nei confronti dell'operatore telefonico/internet/pay tv solo attraverso il portale telematico al quale si può accedere comodamente da casa dal proprio pc.

Rappresenta un sistema innovativo e rivoluzionario, che come ho accennato in premessa, consente al consumatore di partecipare all'udienza di conciliazione comodamente da casa, senza che sia più prevista la sua presenza fisica presso le sedi Co.Re.Com; tale novità consente naturalmente una riduzione dei costi dovuti proprio all'assenza di spostamenti, considerato che le sedi Co.Re.Com sono presenti come sede principale nei capoluoghi di regione, e non sempre si trova l'apertura della sede presso le province più vicine ad ogni città.

2. Quali sono i requisiti per poter accedere?

I requisiti per accedere al portale sono essenzialmente tre: essere in possesso di un computer/smartphone/tablet, di una email e di un numero di telefono.

Bisogna collegarsi alla piattaforma al seguente url: <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login/htm> e

cliccare su “crea il tuo account”; successivamente verranno richiesti i dati personali dell'utente che intende registrarsi ed il caricamento di un valido documento di identità, ed al termine della procedura di registrazione, il richiedente riceverà una email con un link sul quale cliccare per attivare il profilo Conciliaweb.

Da quel momento in poi si potrà accedere alla piattaforma ed avviare il procedimento più opportuno tra la conciliazione, la richiesta di un provvedimento temporaneo d'urgenza o la risoluzione della controversia.

3. Devo essere assistito da un legale?

Possono accedere alla piattaforma tutti gli utenti persone fisiche o persone giuridiche senza che sia necessaria l'assistenza di un legale.

Tuttavia, ad avviso di chi scrive, per chi non ha dimestichezza con il codice del consumo o non conosca quali siano i propri diritti rispetto alle pratiche scorrette degli operatori telefonici, si consiglia vivamente l'utente/consumatore di farsi assistere da un legale di fiducia o rivolgersi ad una associazione dei consumatori che lo assisteranno in ogni fase della controversia; tali considerazioni risultano opportune considerando che nelle udienze di conciliazione, l'operatore telefonico è solito farsi assistere da un legale che rappresenta l'azienda, quindi, si rischierebbe di creare un eccessivo squilibrio tra e parti. Inoltre l'utente, in una eventuale definizione della controversia, potrebbe avere non poche difficoltà a formulare le memorie difensive e a controdedurre in maniera idonea alle difese avversarie al fine di fare valere i propri diritti.

In conclusione, può affermarsi che la nuova piattaforma istituita dall'AGCOM ha posto le basi per la creazione di un sistema più vicino al consumatore, che consente la riduzione dei costi di trasferta e la presentazione delle istanze a portata di “click”.

TAG: AGCOM, conciliazione, Consumatore, Diritto dei consumatori

Avvertenza

La pubblicazione di contributi, approfondimenti, articoli e in genere di tutte le opere dottrinarie e di commento (ivi comprese le news) presenti su Filodiritto è stata concessa (e richiesta) dai rispettivi autori, titolari di tutti i diritti morali e patrimoniali ai sensi della legge sul diritto d'autore e sui diritti connessi (Legge 633/1941). La riproduzione ed ogni altra forma di diffusione al pubblico delle predette opere (anche in parte), in difetto di autorizzazione dell'autore, è punita a norma degli articoli 171, 171-bis, 171-ter, 174-bis e 174-ter della menzionata Legge 633/1941. È consentito scaricare, prendere visione, estrarre copia o stampare i documenti pubblicati su Filodiritto nella sezione Dottrina per ragioni esclusivamente personali, a scopo informativo-culturale e non commerciale, esclusa ogni modifica o alterazione. Sono parimenti consentite le citazioni a titolo di cronaca, studio, critica o recensione, purché accompagnate dal nome dell'autore dell'articolo e dall'indicazione della fonte, ad esempio: Luca Martini, La discrezionalità del sanitario nella qualificazione di reato perseguibile d'ufficio ai fini dell'obbligo di referto ex. art 365 cod. pen., in "Filodiritto" (<https://www.filodiritto.com>), con relativo collegamento ipertestuale. Se l'autore non è altrimenti indicato i diritti sono di Inforomatica S.r.l. e la riproduzione è vietata senza il consenso esplicito della stessa. È sempre gradita la comunicazione del testo, telematico o cartaceo, ove è avvenuta la citazione.