

CONCILIAWEB, VIA ALLA VERSIONE 2.0

Tra le novità, la possibilità garantita agli avvocati iscritti all'Ordine, di accedere alla piattaforma per presentare o seguire istanze per conto degli utenti

di giuseppe salemme



A tutti capita, prima o poi, di avere problemi con il provider internet, con l'operatore telefonico, o con l'abbonamento paytv. In questi casi, capire il da farsi (o almeno, un da farsi diverso dal passare ore al telefono con l'assistenza clienti) non è sempre facile. Nel caso in cui le compagnie fornitrici di questi servizi respingano il reclamo dell'utente in merito al rimborso o all'indennizzo dovuto per un malfunzionamento, infatti, la possibilità di agire in giudizio è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione presso i Corecom regionali: si tratta di authorities "emanazione" dell'AGCOM, che trattano questo tipo di pratiche (i cosiddetti "small claims") con l'ausilio di mediatori esperti per evitare che tutte le controversie arrivino in tribunale (e che, secondo i dati diffusi, riescono nell'intento in poco meno del 90% dei casi).

Nel luglio 2018, per facilitare ulteriormente gli utenti nella gestione di tali controversie, l'AGCOM ha reso operativo il portale online Conciliaweb. Di base, si tratta di una piattaforma online a cui gli utenti possono accedere per cercare una conciliazione con l'operatore coinvolto tramite una vera e propria chat (o, per alcune materie, una videoconferenza) che, direttamente o con l'ausilio di un mediatore del Corecom, può culminare nella firma di un accordo transattivo ad hoc e perfettamente valido. In caso di insuccesso, dalla stessa applicazione web l'utente può chiedere al Corecom o all'Agcom la decisione della controversia.

I dati relativi ai primi tre anni di operatività di Conciliaweb sono degni di nota: quasi 300mila utenti attivi e altrettante istanze presentate (circa 309mila), l'85,9% di queste concluse con la conciliazione. In più, il Corecom ha registrato, nel primo anno di attività della piattaforma, un aumento di istanze del 30% rispetto all'anno precedente.

Il 1° marzo scorso, Conciliaweb è stato aggiornato alla versione 2.0, tra le cui novità ne figura una particolarmente importante: la possibilità garantita a determinati soggetti accreditati, e dunque anche ad avvocati iscritti all'Ordine (oltre che ad associazioni di consumatori riconosciute), di accedere alla piattaforma per presentare o seguire istanze per conto degli utenti. Non solo: sarà per questi ultimi possibile delegare pratiche a collaboratori e/o praticanti, o permettere a un utente "guest" (ad esempio un segretario) di seguirne semplicemente lo svolgimento.

«L'ingresso degli avvocati nella procedura di Conciliaweb è importante innanzitutto per garantire l'efficacia della tutela» ha spiegato a **MAG Vinicio Nardo**, presidente dell'Ordine degli avvocati di Milano, partner del Corecom nella promozione della nuova versione dello strumento. «E non solo: serve a responsabilizzare le controparti. Grandi compagnie, che partono necessariamente da una posizione di forza e al cospetto delle quali l'utente può sentirsi piccolo e



MARIANNA SALA

indifeso. Ma che ora, potendosi trovare ad aver a che fare con un avvocato, avranno vita più difficile e dovranno modificare il loro contegno. Compito di noi avvocati è anche questo: andare a cercare quegli spazi in cui la complessità può creare prevaricazione. E Conciliaweb permette questo» sostiene Nardo.

Sulla stessa lunghezza d'onda **Marianna Sala**, presidente del Corecom Lombardia: «È proprio per questi motivi che l'AGCOM ha voluto che la procedura di conciliazione rimanesse completamente gratuita, nonostante gli investimenti che sono stati fatti nella piattaforma, l'aumento del lavoro e della sua complessità. Si era discusso di imporre il pagamento di un contributo unificato, ma l'Autorità si è sempre detta contraria: la disparità di forze in gioco tra utenti e compagnie è troppo grande e garantire un rapido, efficace e gratuito strumento per colpire le condotte illecite o dannose è essenziale anche a fini deterrenti» Insomma, il nuovo fronte della giustizia sembra spostarsi sempre più verso l'online: «I dati sull'aumento delle istanze di indennizzo e risarcimento dall'entrata in attività della piattaforma web non lasciano dubbi: se un tempo si credeva che il telematico rappresentasse un ostacolo alla diffusione di determinate forme di tutela, oggi è vero esattamente il contrario. L'analogico è l'ostacolo. E l'avvento del Covid ha confermato definitivamente questo dato», conclude Nardo. 📄



VINICIO NARDO