

# Avviso urgente per gli utenti

Si comunica che il **23 luglio 2018** entrerà in vigore il nuovo regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (del. n. 203/18/CONS, modificata dalla delibera n. 296/18/CONS) ed entrerà in funzione la nuova piattaforma telematica di gestione delle procedure "ConciliaWeb", che semplificherà la procedura di presentazione delle istanze e non richiederà la presenza fisica degli utenti nelle sedi di conciliazione.

**A causa della dismissione, da parte del nostro fornitore, del sistema gestionale attualmente in uso a partire dal 1° luglio 2018 questo Corecom si troverà nella impossibilità di ricevere nuove istanze per il tentativo di conciliazioni fino alla data di entrata in funzione della nuova piattaforma.**

Ai sensi dell'art. 27, comma 3, del regolamento di procedura approvato con la delibera n. 203/18/CONS, a causa della temporanea impossibilità di questo Corecom a svolgere la funzione conciliativa, **nel periodo intercorrente tra il 1° e il 22 luglio 2018 le istanze di conciliazione potranno essere presentate presso uno dei seguenti organismi:**

- a) Commissioni di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- b) organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- c) Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

Si informano pertanto gli utenti che intendano presentare istanze di conciliazione che:

- il nuovo regolamento prevede che le istanze siano presentate solamente attraverso la piattaforma ConciliaWeb, accedendo, a partire dal **23 luglio 2018**, alla pagina web <https://conciliaweb.agcom.it>; pertanto, da tale data, non sarà più possibile inviarle tramite e-mail o PEC, fax, posta

raccomandata oppure consegnarle a mano;

– è opportuno, al fine della presentazione delle istanze, valutare se rivolgersi agli organismi sopra elencati o attendere il 23 luglio p.v., onde poter usufruire dei vantaggi offerti dalla nuova piattaforma on-line;

– **le istanze presentate tra il 1° e il 22 luglio 2018 non potranno essere ricevute da questo Corecom.**