

# Corecom sceriffo nel Far West tlc

## Lombardia «capofila» nei litigi tra utenti e gestori di rete

MILANO

«**N**el 2014 le istanze che ci sono pervenute da privati e imprese sono state oltre 6mila, quelle concluse con esito positivo sono l'85%: abbiamo restituito ai cittadini più di 2.800.000 euro tra storni a bollette o penali corrisposte. Merito del nostro accordo, unico in Italia, con l'ordine degli avvocati, che ci permette di sveltire il lavoro, vista la mole delle richieste che ci pervengono». È orgogliosa la presidente del Corecom Lombardia, Federica Zanella. I Corecom, comitati regionali per le comunicazioni, sono organi di governo, garanzia e controllo sul sistema delle telecomunicazioni regionali che si occupano di tutelare i cittadini. Tra le attività principali c'è proprio quella di risolvere le controversie che si creano tra utenti e gestori di rete – come le compagnie di telefonia mobile, fissa e web e la pay tv – offrendo lo strumento della conciliazione. «Un gioiello, una soluzione vincente» secondo Remo Danovi, presidente dell'ordine degli avvocati di Milano. «Il Corecom della Lombardia offre un servizio veloce, gratuito e a favore del consumatore».

Consumatori sempre più consapevoli dei propri diritti e che chiedono tutele maggiori, come sottolinea il commissario di Agcom Antonio Martusciello. Il garante per le comunicazioni ha affidato la delega per questa attività al Corecom nel 2006 con riscontri positivi: «Sono un unicum, uno strumento virtuoso e – rilancia – non possiamo escludere che l'infrastruttura Corecom possa svolgere analoghe funzioni di risoluzione delle controversie anche nel campo di altri servi-

zi di pubblica utilità come l'energia, il gas o i trasporti».

Ma non è l'unico progetto in cantiere per migliorare il servizio. «Come Corecom Lombardia proponiamo che si valuti in Agcom l'opportunità di soluzioni per tutelare ulteriormente gli utenti, come la costituzione di un fondo di garanzia, simile a quello istituito per le vittime della strada dal Consap. In alternativa o in aggiunta si potrebbero prevedere garanzie di natura bancaria o assicurativa a carico dei nuovi operatori», spiega la presidente Zanella. L'idea viene accolta anche dal segretario generale di Agcom, Francesco Scalfani che pone però l'accento sulla fattibilità del progetto in termini di tenuta del sistema e concorrenziali: il problema da risolvere è sul soggetto che dovrebbe pagare il fondo «se dovesse essere lo Stato e quindi se c'è una socializzazione sulla fiscalità generale è un conto, vedo qualche problema se invece ci dovesse essere il contributo degli altri operatori più efficienti». Scalfani mette in risalto anche l'importanza del Corecom come «strumento di tutela alternativo alla giurisdizione per chi non se lo può permettere».

È della stessa opinione Gianmario Mocera, rappresentante delle associazioni dei consumatori lombarde, che si dice soddisfatto dell'azione del Corecom della Regione Lombardia «l'ipotesi di estendere ad altri settori questo servizio non mi vede contrario».

Bisogna introdurre una cultura della conciliazione in modo da poter risolvere il contenzioso anche in ambiti extra-giudiziali». E le compagnie telefoniche? Da Telecom a Fastweb a Vodafone si dichiarano soddisfatte di questo servizio, un efficace strumento anche per loro.

**Claudia La Via**

© RIPRODUZIONE RISERVATA

### Il caso

**Nel 2014 risolto l'85% dei seimila contenziosi: restituiti ai cittadini 2.800.000 euro tra storni, bollette e penali. «Una doverosa tutela»**

