



*A cura di Codacons Lazio,*

Da febbraio è stata introdotta una interessante novità per quanto riguarda le pay tv e le tv on demand; in caso di controversie, disservizi, anche per le piattaforme streaming oggi è possibile ricorrere a ConciliaWeb, la piattaforma dell'Agcom per la risoluzione delle controversie.

La piattaforma ConciliaWeb di AGCOM, che fino ad ora ha permesso di risolvere in maniera gratuita e veloce i problemi tra consumatori e operatori telefonici, dal mese di Febbraio 2023 ha esteso il servizio anche alle Pay TV, compresi i servizi in streaming via internet.

Come già annunciato dall'Autorità lo scorso 12 Ottobre 2022, è stata approvata, con delibera n.358/22/CONS, la modifica del Regolamento sulle controversie tra operatori e utenti, che prevedeva l'operatività della piattaforma ConciliaWeb anche per i fornitori di servizi media audiovisivi, a partire dal 1°Febbraio 2023.

Adesso, come comunicato ufficialmente sul sito ConciliaWeb con una nota del 30 Gennaio 2023, il portale per risolvere le controversie può essere utilizzato anche dagli utenti di Pay TV tradizionali e le piattaforme di streaming video (sia per eventi in diretta che con contenuti on demand) e, nel caso, ottenere gli indennizzi dovuti per i danni subiti!

Ma come funziona ConciliaWeb?

Per avviare la procedura, così come per le controversie con le compagnie telefoniche, bisogna presentare un reclamo. Il reclamo può essere presentato al servizio di assistenza clienti dell'operatore, per posta, fax o telefono. I recapiti utilizzabili sono indicati nel contratto, nella Carta dei servizi e nelle fatture. Se il reclamo è fatto al telefono, si consiglia di prendere nota del codice identificativo del reclamo che il call center deve fornire.

L'operatore deve sempre rispondere al reclamo, al massimo entro 45 giorni dal momento in cui lo riceve, per le

## **TV IN STREAMING: ORA RISOLVERE PROBLEMI E' PIU' FACILE CON CONCILIAWEB!**

24-03-2023

problematiche con le compagnie telefoniche, 30 per le Pay TV e le piattaforme di streaming.

Se respinge il reclamo, l'operatore è obbligato a fornire all'utente una risposta in forma scritta. Se l'azienda non soddisfa le tue richieste o non risponde affatto entro il termine stabilito dalla legge che decorre dal ricevimento del tuo reclamo, potrai avviare in maniera autonoma una conciliazione presso l'Agcom, sulla piattaforma Conciliaweb. Questo "secondo livello" di reclamo può essere determinante, perché se l'autorità garante, l'Agcom, rileva nella condotta dell'azienda un comportamento scorretto od illecito può anche emanare sanzioni severe a carico dell'azienda stessa.

La conciliazione si propone attraverso l'apposito servizio ConciliaWeb dedicato, utilizzando il link di seguito indicato (<https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>). È possibile accedere al portale ConciliaWeb esclusivamente mediante SPID o Carta d'Identità Elettronica (CIE), o anche con eIDAS (per accedere con l'identità digitale di un altro paese dell'Unione Europea). L'Agcom ci offre così un procedura completamente gratuita, semplice e veloce: ConciliaWeb 3.0

