

## **INFORMAZIONI GENERALI**

### **Che cosa si può fare se si ha un problema con il proprio operatore telefonico?**

In caso di problemi con il proprio operatore di comunicazioni elettroniche (telefonia mobile, telefonia fissa, pay-tv, internet), è possibile segnalare i disservizi tramite il modello D predisposto per tale scopo dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il modello non è la funzione di risolvere il problema evidenziato, ma fornisce all'Autorità utili indicazioni allo scopo di procedere all'adozione di un provvedimento sanzionatorio.

In caso di truffa, la competenza è della Polizia Postale.

Per quanto riguarda la risoluzione del problema, l'utente ha la possibilità di presentare all'operatore un reclamo formale (via mail, via fax, via telefono), nel quale dovrà specificare il lamentato disservizio. L'operatore dovrà dare riscontro entro 45 giorni.

Qualora vi sia la sospensione del servizio, l'operatore ha l'obbligo di adoperarsi affinché il problema sia risolto nei tempi previsti dalle Carte dei Servizi.

In tutti i casi, se il problema persiste, l'utente potrà presentare istanza per la risoluzione delle controversie, attraverso la piattaforma on-line ConciliaWeb.

### **Che cos'è la conciliazione.**

La conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie basato su una procedura semplice nel corso della quale, alla presenza di un soggetto neutrale (il conciliatore), le parti cercano di trovare una soluzione amichevole alla controversia.

A far data dal 23 luglio 2018, l'accesso alle procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Corecom avviene attraverso la piattaforma ConciliaWeb, disponibile sulla pagina <http://conciliaweb.agcom.it> utilizzando esclusivamente gli appositi *web form* "Conciliazione" (*formulario UG*), "Provvedimento temporaneo per la riattivazione del servizio" (*formulario GU5*); per la presentazione del GU5 è **d'obbligo** aver effettuato la richiesta di conciliazione.

Dal **1° Marzo 2021** per la presentazione di nuove istanze sarà possibile accedere alla piattaforma ConciliaWeb esclusivamente mediante **SPID** o **Carta d'identità elettronica (CIE)**.

Per i procedimenti in corso, gli utenti potranno continuare a utilizzare come credenziali di accesso CODICE FISCALE e PASSWORD fino alla conclusione delle procedure e, comunque, non oltre il **30 settembre 2021**.

Una volta registrato, accedendo alla propria area personale, l'utente ha la possibilità di presentare istanze compilando gli appositi *web form*, di consultare lo storico dei propri procedimenti e lo stato di quelli in corso, di interagire con il Corecom e con le altre parti in causa, di accedere ai propri fascicoli virtuali, di partecipare alle udienze in videoconferenza attraverso gli appositi link. In caso di delega a un rappresentante per la partecipazione alle udienze, il delegato deve provvedere alla registrazione sulla piattaforma creando un proprio account.

**L'utente interessato**, qualora non abbia la possibilità di partecipare alla procedura in via telematica in quanto **privo di strumentazione informatica**, può avvalersi di quella messa a disposizione presso la sede del Corecom o presso altro punto di accesso fisico individuato dallo stesso Corecom, sia per l'avvio della procedura sia per la partecipazione all'udienza in videoconferenza.

Agli **utenti deboli**, che per la propria condizione personale non sono in grado di partecipare alla procedura con modalità telematiche neanche tramite soggetto delegato, è assicurata la possibilità di presentare l'istanza presso la sede del Corecom con adeguata assistenza, esclusivamente se già provvisti di credenziali SPID o Carta d'identità elettronica (CIE). Su richiesta dell'utente le comunicazioni relative alla procedura sono inviate anche tramite posta all'indirizzo di residenza indicato all'atto della presentazione dell'istanza.

### **Il Corecom opera come un'associazione di consumatori?**

No, il Corecom agisce come soggetto terzo e imparziale tra le parti e non fornisce consulenza o tutela legale.

### **Perché rivolgersi al Corecom.**

Perché nelle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti ed operatori il tentativo di conciliazione è obbligatorio prima di rivolgersi alla giustizia ordinaria.

### **È necessaria l'assistenza di un avvocato?**

No, non è necessaria; tuttavia, se lo si ritiene opportuno, è possibile farsi rappresentare/assistere da un legale o da un'associazione di consumatori mediante procura redatta con apposito web form presente nella piattaforma ConciliaWeb. In caso di delega a un rappresentante per la sola partecipazione alle udienze i dati relativi al legale possono essere inseriti nel campo dedicato alla delega presente nella procedura informatica suddetta.

### **È un servizio a pagamento?**

No, la procedura conciliativa dinanzi al Corecom è completamente gratuita.

### **Quali sono i criteri per stabilire la competenza territoriale del Corecom?**

Ogni Corecom ha competenza solo per la regione di appartenenza. In caso di linea telefonica fissa, quindi, si guarda al luogo in cui si trova la postazione fissa a uso dell'utente; per le altre tipologie di utenza o in caso di controversie relative ubicate in regioni diverse si ha riguardo al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto, o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente.

## **ACCESSO E REGISTRAZIONE A CONCILIAWEB**

### **Come si accede e ci si registra a CONCILIAWEB.**

Per attivare la procedura di conciliazione innanzi al Corecom, dopo essere entrato nella pagina all'indirizzo [www.conciliaweb.agcom.it](http://www.conciliaweb.agcom.it), l'intestatario del contratto sottoscritto con l'operatore deve registrarsi alla piattaforma CONCILIAWEB, accedendo con SPID o Carta Identità Elettronica (CIE) e creare il proprio account.

Qualora il contratto sottoscritto sia intestato ad una persona giuridica, il titolare/legale rappresentante dovrà creare il proprio account come persona fisica inserendo successivamente i dati dell'azienda rappresentata nel web form che si presenta durante la registrazione.

Se il contratto è intestato a persona deceduta, l'account deve essere creato a nome dell'erede.

Per completare la procedura di registrazione è necessario inserire almeno i campi obbligatori contrassegnati da un asterisco e ottenere la validazione di ogni dato inserito verificando che siano presenti le spunte verdi. ✓

Terminata la registrazione, all'indirizzo mail indicato nella fase di creazione dell'account, verrà inviato un messaggio di attivazione da "no-reply Agcom ConciliaWeb", con oggetto "conferma account" (per sicurezza è necessario controllare anche nello spam).

Infine occorre attivare l'account cliccando su "qui" e si torna, così, alla videata **BENVENUTI IN CONCILIAWEB**.

### **Per errore è stata selezionata "Procedura non telematica" ma si è dotati di connessione.**

Se durante la registrazione è stata selezionata la "Procedura non telematica" e si vuole modificare tale scelta, una volta effettuato l'accesso al portale ConciliaWeb, si può cliccare sul profilo (in alto a destra cliccando su nome e cognome) e togliere la spunta a "Procedura non telematica".

Poiché in questa situazione di emergenza sanitaria le udienze di conciliazione vengono svolte solo in video/audio conferenza, se nella creazione dell'account è stata inserito un indirizzo di posta elettronica non di proprietà dell'istante, è sconsigliato mettere la spunta alla voce "Procedura non telematica" in quanto si perde la possibilità di accedere alla fase di negoziazione diretta e dialogare con la controparte.

### **Non si riesce a portare a termine la registrazione?**

Verificare che siano stati inseriti tutti i dati nei campi obbligatori contrassegnati da asterisco e che a fianco dei titoli **DATI DI ACCESSO, ANAGRAFICA** siano presenti le spunte verdi ✓

Nel caso in cui i simboli siano verdi, ma la registrazione è bloccata, si consiglia di accedere alla piattaforma con un browser diverso.

### **Ci si è registrati regolarmente ma non si riesce ad accedere?**

Verificare di aver ricevuto la mail di attivazione da "no-reply Agcom ConciliaWeb", con oggetto "conferma account" (controllare anche nello spam) e attivare l'account cliccando su "qui".

Nel caso di mancata ricezione della mail di attivazione, si può tornare sulla pagina di accesso di ConciliaWeb e cliccare su "**Non hai ricevuto il link di attivazione? Clicca qui**". Successivamente occorre inserire nel campo "Username" il proprio codice fiscale o la propria mail usata durante la fase di registrazione e cliccare su "**VAI**". Il sistema invierà sia una mail, sia un sms (nel caso si sia indicato anche un cellulare nella fase di registrazione) con un link per attivare il profilo.

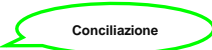
Nel caso sia stata inserita una mail errata o una PEC, una volta attivato il profilo (in questo caso solo tramite SMS), si può accedere con il codice fiscale e la password scelta precedentemente e modificare, sul proprio profilo, l'indirizzo mail, cliccando sull'icona in alto a destra, nome e cognome, appare

**PROFILO**

cliccando sopra si aprono i webform compilati sui quali apportare le correzioni.

## **PROCEDIMENTO PRESENTAZIONE ISTANZA CONCILIAZIONE**

### **Come si avvia/presenta l'istanza di conciliazione.**

Per avviare la procedura di conciliazione si deve rientrare con SPID o CIE sulla piattaforma CONCILIAWEB e sotto la voce CONCILIAZIONE  sono presenti diversi tipi di servizi. Si deve cliccare sul tipo di servizio per il quale si è riscontrato il problema e procedere alla compilazione dei web form che si presentano. Controllare che a fianco dei titoli **PARTI, CONTROVERSIA, PRECEDENTI, RICHIESTE** siano presenti le spunte verdi ✓

Una **X** di colore rosso indica la presenza di errori; in tal caso occorre tornare alla sezione (con un click sul titolo) ed individuare i messaggi di errore visualizzati in rosso.

**Nell'elenco non è presente il nome dell'operatore (controparte).**

L'operatore potrebbe non essersi registrato sulla piattaforma. In questo caso, occorre contattare il servizio assistenza e segnalare il nome.

**Se la controversia riguarda più gestori di telecomunicazioni occorre presentare più istanze?**

È possibile presentare una sola istanza indicando il nominativo degli operatori di comunicazione coinvolti unicamente per le controversie aventi ad oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori.

**Cosa si può chiedere nell'istanza di conciliazione?**

Oltre al rimborso e/o storno di fatture, è possibile chiedere l'indennizzo previsto dalle condizioni generali di abbonamento.

**È previsto anche il rimborso delle spese di viaggio e dei danni subiti?**

Le richieste di rimborso spese e risarcimento danni sono frequenti in conciliazione, ma occorre precisare che gli operatori in questa sede non riconoscono né il rimborso spese (neanche legali), né il risarcimento dei danni.

**In base al disservizio scelto, il sistema chiede di inserire una data (di attivazione, di trasferimento dell'utenza), ma non la si ricorda con precisione.**

L'importante è inserire una data, anche se approssimativa.

**Tra i dati richiesti per la conciliazione vi è la data di inizio possesso del numero. Che cosa si deve indicare se sono stati sottoscritti più contratti con diversi operatori per lo stesso numero?**

La data è indicativa, serve per calcolare gli indennizzi eventualmente dovuti su base annuale. Nel caso citato va segnalata la data dalla quale l'Operatore è subentrato nella gestione della numerazione.

**Si vuole modificare il dato relativo all'IBAN.**

Al momento non è possibile modificare tale dato inserito insieme a tutti gli altri in fase di registrazione. Tuttavia è possibile inserirlo all'interno della cartella "Fascicolo documentale" presente sulla Barra delle Azioni oppure, in sede di udienza, comunicarlo al conciliatore che avrà cura di riportarlo nel verbale.

**Che cos'è il codice OTP?**

Il codice OTP (One Time Password) è una password temporaneo - valido per 10 minuti - che dev'essere generato tramite apposito pulsante "Genera codice OTP" ogniqualvolta sia richiesto dalla piattaforma.

È però importante utilizzare il pulsante una sola volta ed attendere la ricezione del messaggio di posta o SMS con il codice da inserire nell'apposito campo.

**L'apposizione del codice OTP sostituisce a tutti gli effetti la firma dell'utente.**

**Non si riceve il codice OTP.**

Il problema segnalato può dipendere dalla mancata trasmissione del codice generato dalla piattaforma. Occorre riprovare ad accedere, accertandosi che tutte le spunte siano verdi e, se si può, cambiando anche browser.

Il codice OTP viene trasmesso utilizzando il tasto "Genera codice" ed è valido dieci minuti. Trascorso tale tempo, e avendo cliccato nuovamente "genera codice", viene automaticamente generato e trasmesso un nuovo codice, mentre quello precedente non è più utilizzabile.

Se la procedura non dovesse comunque andare a buon fine, ci si può rivolgere al servizio assistenza inviando l'apposito web form presente on line.

**Non si riesce a terminare l'inserimento del procedimento. La spunta su controversia rimane rossa.**

Nella scheda relativa alla controversia occorre avere inserito almeno un disservizio, facendo click sulla barra grigia "Clicca qui per selezionare i disservizi". I disservizi selezionabili dipendono dal tipo di servizio scelto (fisso /mobile/ecc.).

**E' possibile aggiungere un ulteriore disservizio o un operatore al procedimento già aperto? Si possono modificare i dati del disservizio inserito?**

Sì, è possibile integrare l'istanza presentata con l'inserimento di un ulteriore disservizio/operatore dopo aver effettuato l'accesso ai "Tuoi procedimenti" e su "Azioni", si può cliccare sull'icona "Integrare l'istanza" presente a sinistra sulla barra delle azioni, aggiungendo nuovi disservizi o differenti Operatori.



**Non si possono modificare i dati del disservizio inserito.**

**Si possono aggiungere ulteriori descrizioni dei fatti e/o ulteriori richieste al procedimento già aperto?**

Sì, è possibile aggiungere fatti, richieste, allegati all'istanza presentata dopo aver effettuato l'accesso ai "Tuoi procedimenti" e su "Azioni", si può cliccare sull'icona "Fascicolo documentale" presente a destra sulla barra delle azioni e successivamente cliccare su "Aggiungi documento/Scrivi testo"



**Non si deve utilizzare icona "Integrare l'istanza" per le ulteriori descrizioni dei fatti e/o richieste.**

**Dove si trovano gli allegati inseriti? Si possono aggiungerne altri o note aggiuntive?**

Dopo aver effettuato l'accesso ai "Tuoi procedimenti" cliccando sulla icona "Azioni" è possibile accedere al proprio fascicolo documentale, dal quale si può scegliere se allegare altri documenti o note (*Aggiungi documenti/Scrivi testo*). (vedere FAQ precedente).

È possibile integrare il fascicolo, introducendo nuovi documenti o appunti (in formato testuale) in qualsiasi momento, a partire dalla trasmissione dell'istanza.

**Si è commesso un errore nella compilazione cosa si può fare?**

Non è consentito modificare o rimuovere elementi già inseriti, ma solo aggiungere nuovo testo o nuovi documenti nelle modalità riportate nella faq precedente.

**Come si può controllare la pratica inviata?**

Per visualizzare le pratiche e il loro stato è possibile, una volta effettuato l'accesso alla piattaforma, cliccare l'apposita voce sul menù a sinistra "Tuoi procedimenti" e successivamente a destra cliccando sulla lente d'ingrandimento posta sotto la voce **AZIONI**.

**Si vuole annullare l'intera pratica, dopo quanto tempo si può ripresentare?**

Dopo aver effettuato l'accesso ai "Tuoi procedimenti", cliccando su "Azioni" è possibile eliminare l'intera pratica, tramite l'icona X "rinuncia al procedimento". In questo caso si ricorda che è

necessario attendere l'archiviazione della pratica per poterla ripresentare (il sistema invia il messaggio "in attesa della firma dell'atto).

## **NEGOZIAZIONE DIRETTA E CONCILIAZIONE**

### **Che cos'è la negoziazione diretta?**

E' una fase della procedura di conciliazione dinanzi al Corecom dove le parti hanno la possibilità di negoziare direttamente, scambiandosi proposte attraverso la piattaforma, fino alle ore 24.00 del giorno precedente l'udienza di conciliazione o, nei casi rientranti nella procedura di conciliazione semplificata, fino a quando il responsabile dell'istruttoria non abbia formulato una proposta conciliativa.

### **Quali tipi di conciliazione sono possibili tramite la piattaforma ConciliaWeb?**

**La conciliazione semplificata** si applica alle controversie aventi a oggetto le seguenti materie: a) Addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale; b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo; c) Restituzione del credito residuo; d) Restituzione del deposito cauzionale; e) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore; f) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

Questa procedura si svolge mediante lo scambio di proposte tra le parti e il Conciliatore in qualsiasi momento può formulare una soluzione conciliativa della controversia.

**La conciliazione in udienza** si svolge in audio o videoconferenza e si può partecipare accedendo alla stanza virtuale cliccando sul link presente nel fascicolo elettronico.

### **L'operatore propone una soluzione transattiva al di fuori della piattaforma. Si deve accettare?**

Se l'accordo raggiunto è soddisfacente, è possibile accettare. Perché l'accordo sia valido, tuttavia, è necessario rinunciare all'istanza di conciliazione sulla piattaforma. Occorre però sapere che l'impegno sottoscritto in questo modo dal gestore non costituisce titolo esecutivo, come risulta essere invece il verbale d'accordo redatto in sede di udienza, ma è comunque impegnativo.

### **Quali sono i tempi della procedura di conciliazione?**

La procedura di conciliazione si conclude entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.

Si fa presente che, in fase di avvio della procedura e sulla base di un alto numero di istanze ricevute il termine di 30 giorni potrebbe essere posticipato. In ogni caso, decorsi i 30 giorni, l'utente ha la facoltà di rivolgersi al giudice ordinario, avendo formalmente adempiuto all'obbligo di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione.

### **È stata presentata domanda di conciliazione e si è in attesa dell'udienza. Una società di recupero crediti continua a richiedere il pagamento di importi oggetto di contestazione. Cosa è possibile fare?**

E' consigliabile comunicare alla società di recupero del credito che è stata presentata una domanda di conciliazione dinanzi al Corecom.

### **Si è impossibilitati a partecipare all'udienza di conciliazione nella data fissata. Si può chiedere un rinvio?**

Si, è possibile chiedere che l'udienza venga differita attraverso l'apposita icona presente a sinistra sulla barra delle azioni, ma non fissare autonomamente una nuova data.



### **Si può delegare un'altra persona a rappresentare in udienza?**

Si, una volta effettuata la registrazione a nome dell'utente interessato all'istanza, ed una volta che sia stata convocata l'udienza di conciliazione, è possibile inserire il codice fiscale del delegato nell'apposito campo. Si noti che, affinché la delega sia valida, il delegato stesso dev'essere preventivamente registrato in ConciliaWeb.

### **Come avviene la convocazione all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione?**

Le parti vengono convocate tramite la piattaforma ConciliaWeb. L'istante riceve un sms e una mail indicati in fase di creazione dell'account nel quale viene comunicato l'inserimento in piattaforma di notizia/documento.

### **Cosa accade durante l'udienza di conciliazione?**

L'udienza di conciliazione consiste in un colloquio tra l'utente e l'operatore, in presenza del conciliatore, durante il quale le parti espongono le rispettive ragioni, cercano di chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile. L'udienza si conclude con la stesura di un verbale e la sottoscrizione dello stesso da parte dei presenti attraverso la richiesta del codice OTP in piattaforma.

Il verbale quindi può essere positivo (o di accordo) negativo (o di mancata conciliazione) o, nel caso in cui il conciliatore lo ritenga necessario al fine di acquisire nuovi elementi per la soluzione della controversia, di rinvio a nuova udienza.

### **In caso di conclusione positiva della conciliazione ci si può rivolgere all'autorità giudiziaria per ottenere migliori condizioni o liquidazione dei danni?**

No, il verbale di accordo chiude definitivamente la controversia.

### **Che cosa accade se una o entrambe le parti non si presentano in udienza?**

Se l'operatore non compare in udienza, il Conciliatore dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura di conciliazione. Se l'utente o entrambe le parti non compaiono in udienza, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e il procedimento è archiviato, salvo i casi di giustificato impedimento, per i quali può disporsi un rinvio.

### **Il gestore non ha rispettato l'impegno assunto nel verbale di accordo. Cosa si può fare?**

Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo (non è necessaria l'apposizione della formula esecutiva), per cui, scaduti i termini previsti nell'accordo, è possibile rivolgersi al giudice, tramite un avvocato, per far eseguire coattivamente gli impegni assunti dalla controparte. **Il Corecom non è quindi competente circa il mancato adempimento del verbale.** Solo a titolo di cortesia, a seguito di richiesta dell'utente, il Corecom segnala al gestore inadempiente la mancata esecuzione del verbale.

### **In caso di esito negativo della procedura di conciliazione cosa è possibile fare?**

Nel caso in cui nel corso dell'udienza di conciliazione le parti non trovino un accordo per risolvere in maniera amichevole la controversia, ovvero nel caso in cui l'udienza non si svolga per assenza di

una o di entrambe le parti e quindi il tentativo abbia un esito negativo, si possono percorrere due strade:

- se non sono decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione della procedura conciliativa, si può rimettere la decisione della controversia al Corecom Piemonte presentando una domanda di definizione.

- si può ricorrere alla giustizia ordinaria (Giudice di Pace, per controversie di valore inferiore o pari a € 5.000; Tribunale, per controversie di valore superiore).

## PROVVEDIMENTO TEMPORANEO (GU5) SOSPENSIONE DELLA LINEA

### Cosa si può fare in caso di sospensione del servizio?

Innanzitutto è bene segnalare l'evento al gestore perché potrebbe trattarsi di un guasto. Se poi la mancanza di servizio persiste o viene acclarata l'intenzione di non ripristinarlo da parte dell'operatore, l'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso. I provvedimenti temporanei, che hanno natura provvisoria e urgente, permangono nella loro efficacia fino alla conclusione della procedura di conciliazione.

### Come si richiede l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5)?

L'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo deve essere presentata solo attraverso la piattaforma ConciliaWeb, anche se la domanda di conciliazione è stata inoltrata presso le Camere di Commercio o presso gli organismi ADR.

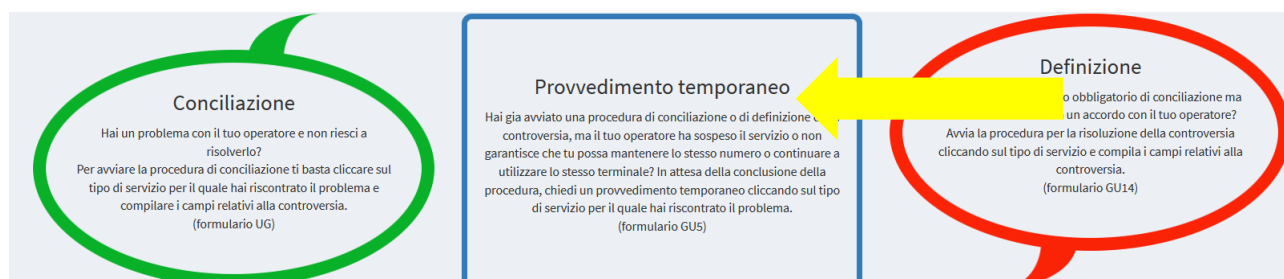
Il web form deve contenere le informazioni già richieste per l'istanza di conciliazione e, ove non presentato contestualmente ad essa, deve essere riportato il numero del fascicolo relativo all'istanza di conciliazione già trasmessa mediante la medesima piattaforma.

Le modalità di presentazione sono le seguenti:

- se è già presente l'istanza su ConciliaWeb, dopo aver effettuato l'accesso ai "Tuoi procedimenti" e "Azioni", si può cliccare sull'icona "*Provvedimento Temporaneo*"



- se la domanda di conciliazione è stata presentata presso le Camere di Commercio o presso gli organismi ADR occorre procedere con la registrazione sulla piattaforma ConciliaWeb e con la creazione dell'account seguendo quanto indicato nella faq di avvio della conciliazione.





**Si è richiesta l'adozione di un provvedimento d'urgenza ma l'utenza è ancora sospesa. Quando verrà riattivata?**

La riattivazione dell'utenza sospesa è di competenza del gestore. Il Corecom, entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza, adotta un provvedimento temporaneo per il ripristino della funzionalità del servizio, o rigetta la richiesta, dandone comunicazione alle parti.