



INTEGRAZIONE E RINUNCIA ALL'ISTANZA

Guida pratica e accessibile per integrare o rinunciare a un'istanza di conciliazione

Attenzione –

Se l'istanza è stata presentata per conto di un'azienda, verifica di avere selezionato il profilo “Azienda” corretto prima di procedere.

Se nel procedimento opera un delegato, l'accesso deve essere effettuato dal profilo del soggetto abilitato a operare nel procedimento.

Fino a quando è possibile integrare l'istanza?

L'integrazione dell'istanza è consentita fino all'effettivo esperimento del tentativo di conciliazione.

Il momento entro il quale è possibile procedere varia in relazione alla modalità con cui viene svolto il procedimento.

CONCILIAZIONE SEMPLIFICATA

Nella procedura semplificata il tentativo di conciliazione si svolge mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il conciliatore.

L'integrazione può essere effettuata fino a quando il tentativo di conciliazione non sia stato esperito.

CONCILIAZIONE IN UDIENZA

Quando il procedimento prevede lo svolgimento di un'udienza, il tentativo di conciliazione viene esperito nel corso dell'udienza.

L'integrazione deve pertanto essere effettuata prima che il tentativo venga esperito.

Attenzione –

L'integrazione deve riguardare ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia sopravvenuti dopo la presentazione dell'istanza.

Non deve essere utilizzata per introdurre una controversia diversa da quella originariamente proposta.

Se si intende contestare un fatto diverso, già esistente al momento della presentazione dell'istanza e non indicato nella stessa, non ricorrono i presupposti previsti per l'integrazione.

In questo caso, qualora si intenda ricomprendere anche tale contestazione nel procedimento di conciliazione, può essere opportuno rinunciare all'istanza già presentata e presentarne una nuova, indicando in modo completo tutti i fatti, i disservizi e le richieste oggetto della controversia.

Cosa è possibile aggiungere con l'integrazione?

L'integrazione consente di comunicare ulteriori elementi relativi alla controversia che siano intervenuti dopo la presentazione dell'istanza.

Ad esempio, è possibile segnalare:

- la prosecuzione o l'aggravamento del disservizio già contestato;
- nuovi disservizi direttamente collegati a quello oggetto dell'istanza;
- nuove fatture o nuovi addebiti riferibili alla controversia già avviata;
- ulteriori conseguenze derivanti dal disservizio;
- la cessazione o la risoluzione del problema intervenuta nel corso del procedimento;
- eventuali comunicazioni o riscontri successivamente ricevuti dal gestore;
- ulteriori elementi utili ad aggiornare le richieste formulate nell'istanza, quando conseguenti ai fatti sopravvenuti;
- il secondo operatore, **esclusivamente** quando i disservizi riguardano ritardi nella portabilità, problematiche nel passaggio tra operatori, interruzione del servizio o doppia fatturazione.

A supporto dell'integrazione possono essere prodotti anche i documenti relativi ai nuovi elementi rappresentati.

Passaggio 1 — Apri ConciliaWeb

Apri il browser Chrome e cerca “ConciliaWeb”.

Seleziona il risultato ufficiale AGCOM denominato:

“AGCOM - ConciliaWeb - Entra”.

Attenzione

- Verifica che il collegamento appartenga al sito ufficiale AGCOM.
- Non utilizzare collegamenti provenienti da fonti non ufficiali.

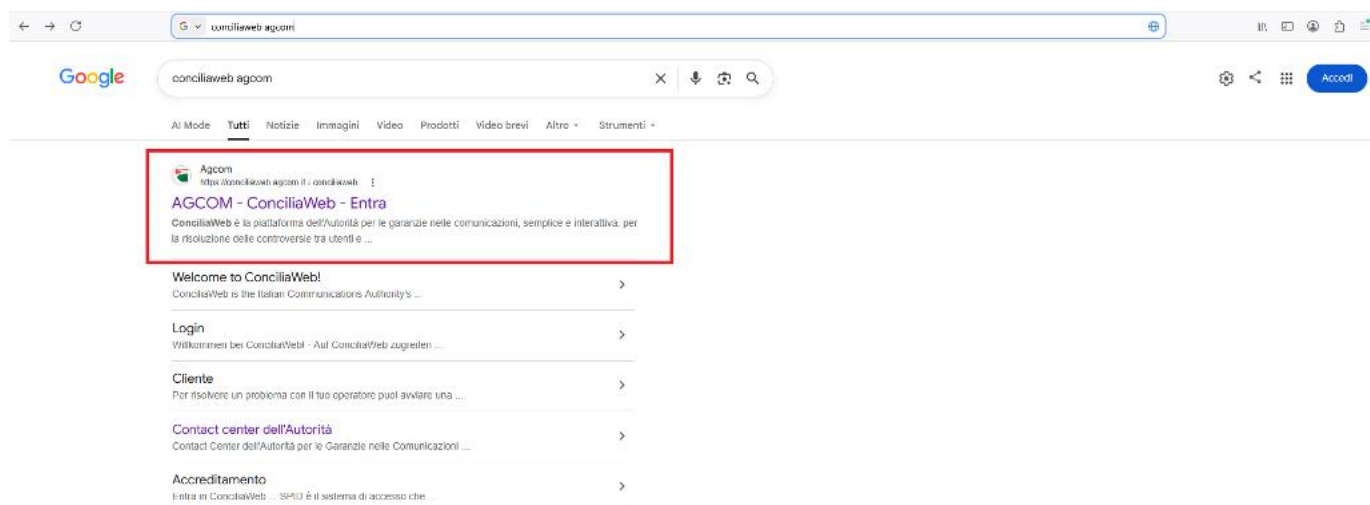


Figura 1 — Ricerca della pagina ufficiale di ConciliaWeb.

Passaggio 2 — Scegli il metodo di accesso

Nella pagina di accesso scegli **SPID**, **CIE** oppure **eIDAS**.

Accedi utilizzando l'identità digitale associata al profilo dal quale devi operare nel procedimento.”

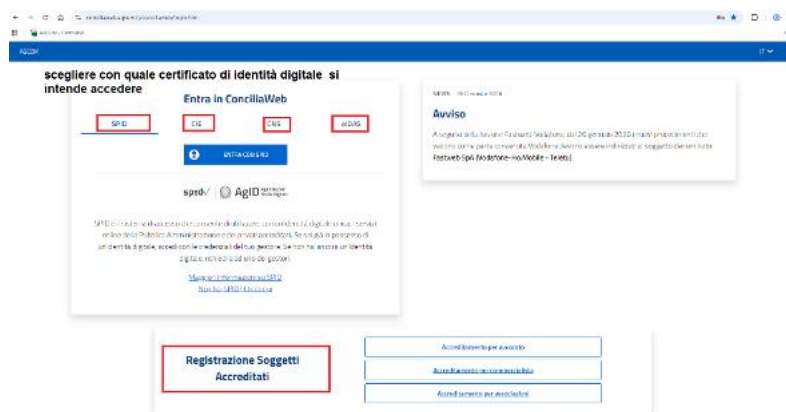


Figura 2 — Scelta dello strumento di identificazione digitale.

Passaggio 3 — Autenticati

Segui la procedura del tuo gestore di identità digitale.

Inserisci le credenziali richieste oppure utilizza il codice QR, se previsto.

Attenzione

Non comunicare mai a terzi:

- password;
- PIN;
- codici temporanei di autenticazione.

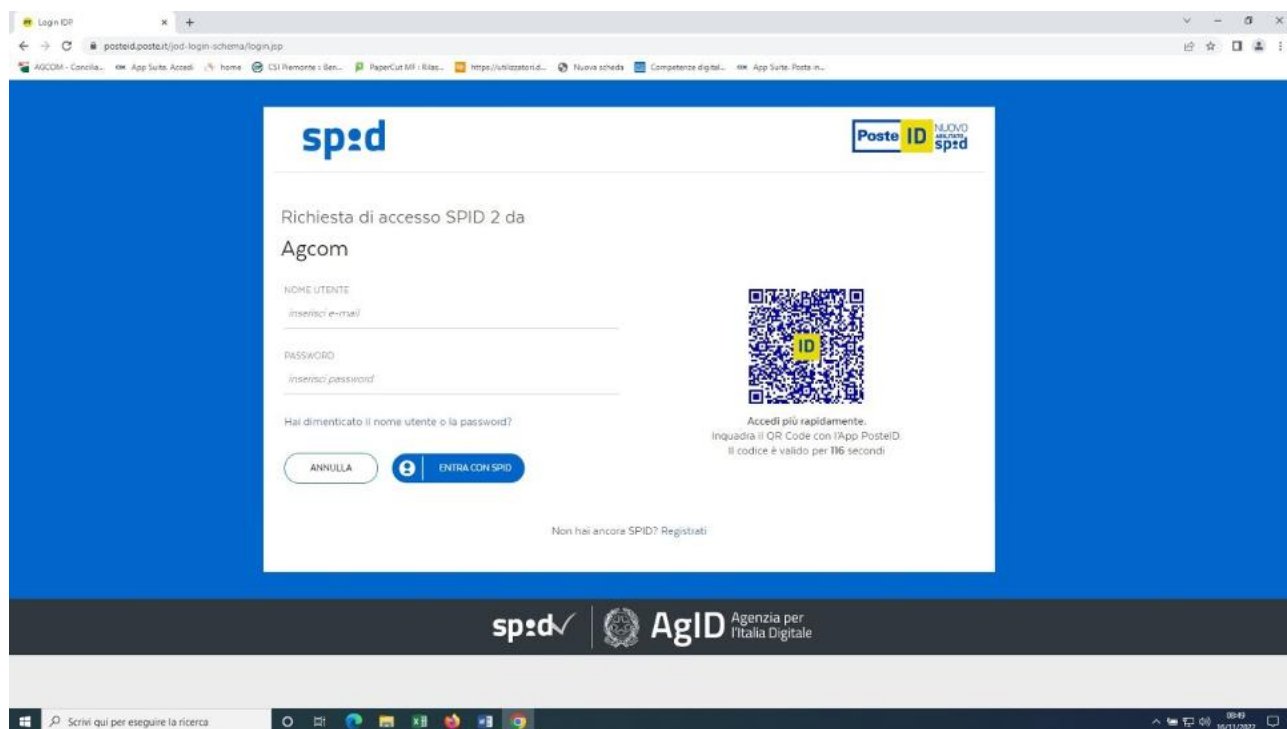


Figura 3 — Esempio di autenticazione con SPID, CIE o eIDAS

Passaggio 4 — Accedi al procedimento di conciliazione

Dopo aver selezionato **“Conciliazioni e Definizioni”**, viene visualizzato l’elenco dei procedimenti.

Se si opera in qualità di **delegato**, è necessario accedere selezionando la voce **“Deleghe e Mandati ricevuti”**.

Individuare il procedimento di interesse e selezionare l’icona della **lente di ingrandimento** posta in corrispondenza dello stesso.

Si aprirà la schermata contenente i dati, le informazioni e le funzioni disponibili relative al procedimento selezionato.



AGCOM

IT

PINCO PALLINO

SE SI TRATTA DI UN'AZIENDA RICORDARSI DI CAMBIARE IL PROFILO

conciliaweb

Home/Conciliazioni e Definizioni

MENU

- Bozze
- Conciliazioni e Definizioni**
- Provvedimenti temporanei
- Deleghe e mandati ricevuti
- Deleghe e mandati inviati
- Richieste di Procura
- Modulistica mandati e procure

Numero	Stato	Categoria	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza
866907	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Comunicazioni elettroniche (telefonia e accesso a internet, da postazione fissa e mobile)	Conciliazione in udienza	Iliad Italia S.p.A.	03/08/2026 08:57	Piemonte	01/08/2026

Figura 4 — Schermata “Conciliazioni e Definizioni” con evidenziata l’icona della lente di ingrandimento da selezionare per accedere al procedimento.

Passaggio 5 — Integra l'istanza e completa l'operazione

Una volta entrati nella videata del procedimento, individuare, nella parte destra della schermata, il riquadro denominato **“AZIONI PROCEDIMENTO”**. Cliccare sulla voce **“INTEGRAZIONE”** per accedere alla relativa sezione.

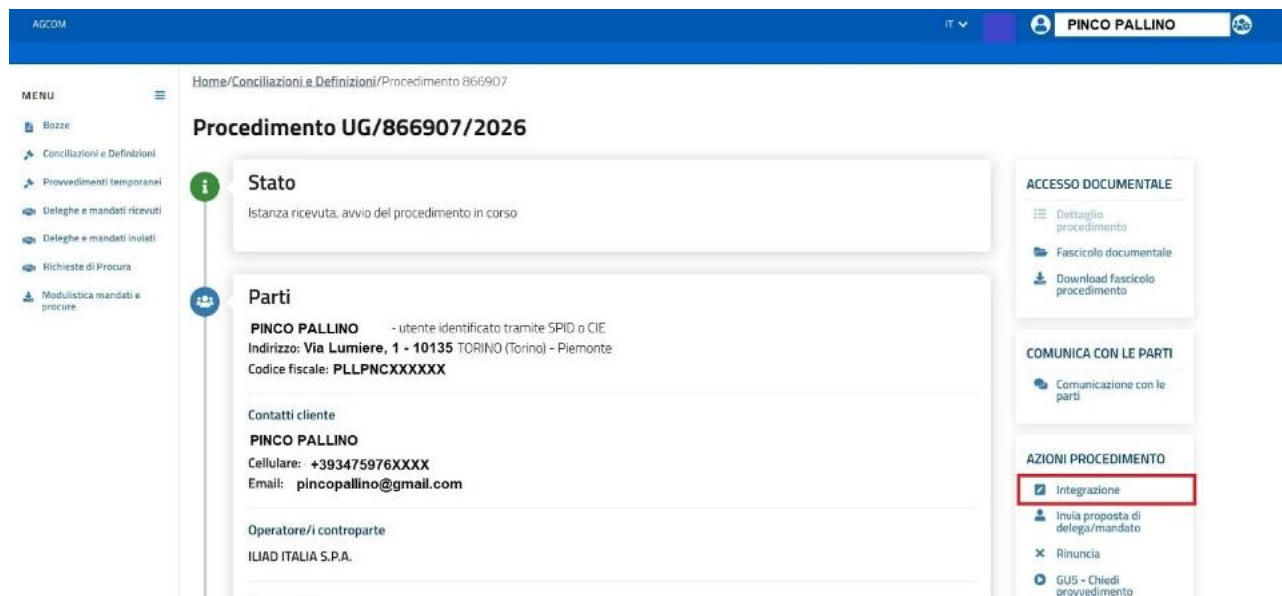


Figura 5 – Accesso alla funzione “INTEGRAZIONE” dal riquadro “AZIONI PROCEDIMENTO”.

Dopo aver cliccato su “INTEGRAZIONE”, vengono visualizzate le diverse sezioni del formulario relativo all’istanza già presentata.

Individuare la sezione interessata e inserire le informazioni o gli ulteriori elementi che si intendono aggiungere.

Terminata l’integrazione, verificare attentamente i dati inseriti e cliccare su “SALVA E INVIA”.

La piattaforma richiederà l’inserimento del codice OTP per confermare e completare l’operazione.

Inserire nell’apposito campo il codice OTP ricevuto e procedere alla conferma.

Al termine della procedura, l’integrazione sarà acquisita nel procedimento.

Passaggio 6 — Rinuncia all'istanza

Una volta entrati nella videata del procedimento, individuare, nella parte destra della schermata, il riquadro denominato “**AZIONI PROCEDIMENTO**”. Cliccare sulla voce “**RINUNCIA**” per accedere alla relativa sezione.

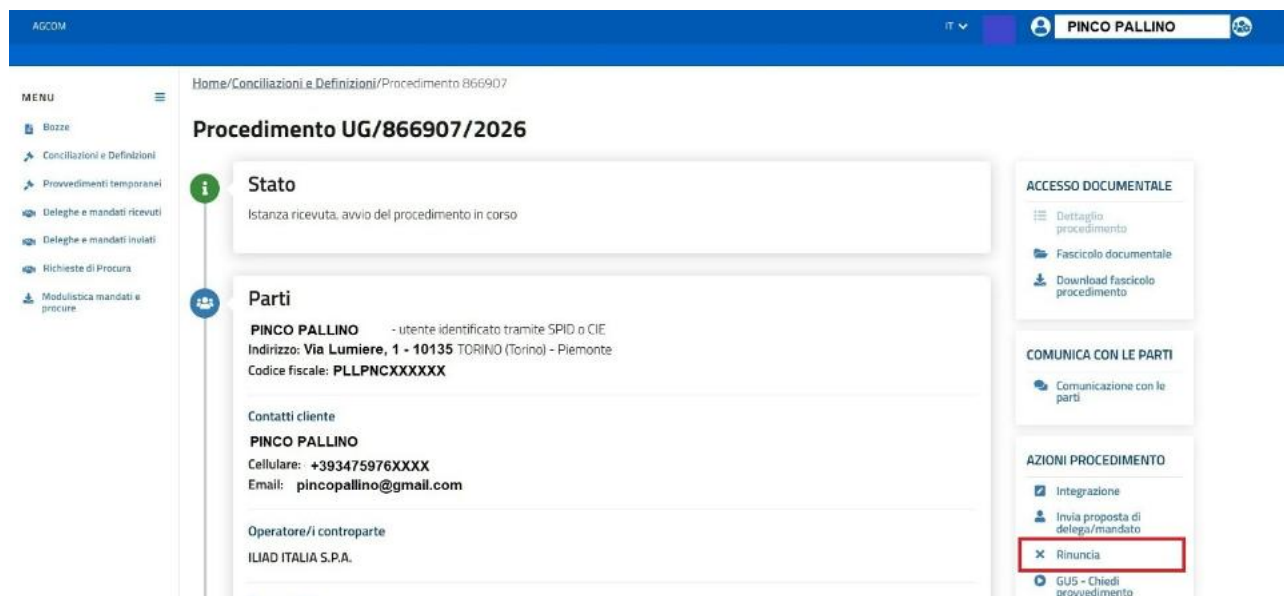


Figura 6 – Accesso alla funzione “RINUNCIA” dal riquadro “AZIONI PROCEDIMENTO”.

Passaggio 7 — Seleziona la motivazione e conferma la rinuncia

Dopo aver cliccato su **“RINUNCIA”**, si apre una schermata nella quale viene chiesto di confermare la volontà di rinunciare all’istanza.

Cliccare sulla **freccia** presente nel campo dedicato alla motivazione. Si aprirà un menu a tendina contenente l’elenco delle motivazioni disponibili.

Selezionare la motivazione di interesse e cliccare sul pulsante verde **“RINUNCIA”**.

La piattaforma richiederà di generare un **codice OTP**, che verrà inviato al numero di cellulare e/o all’indirizzo e-mail associati al profilo.

Inserire il codice OTP ricevuto nell’apposito campo e confermare l’operazione.

Al termine della procedura, la rinuncia all’istanza sarà completata.

AGCOM

Procedimento UG/866907/2026

Vuoi davvero rinunciare all'istanza? Se confermi il procedimento verrà archiviato. Per confermare clicca su genera OTP e inserisci il codice ricevuto via email o SMS.

Motivazione rinuncia

Ho raggiunto un accordo transattivo con l'operatore

Validato

Cliccare sulla freccina nera e si apre la tendina con le diverse motivazioni scegliere quella idonea

Rinuncia

ACCESSO DOCUMENTALE

- Dettaglio procedimento
- Fascicolo documentale
- Download fascicolo procedimento

Figura 7 – Selezione della motivazione e conferma della rinuncia all’istanza.