



NEGOZIAZIONE DIRETTA

Guida pratica e accessibile per comunicazioni dirette tra operatore e istante

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.

Negoziiazione diretta

Dopo la presentazione dell'istanza di conciliazione, ConciliaWeb consente alle parti di comunicare attraverso la piattaforma e di ricercare direttamente una possibile soluzione della controversia.

Questa fase è denominata: **NEGOZIAZIONE DIRETTA**

Nella fase di **negoziiazione diretta** l'istante e l'operatore interagiscono direttamente tra loro attraverso la piattaforma, senza l'intervento del Conciliatore.

Le parti possono scambiarsi comunicazioni e proposte finalizzate al raggiungimento di un accordo utilizzando la sezione **COMUNICA CON LE PARTI**, selezionando la voce **Comunicazione con le parti**.

Attraverso questa sezione l'istante può inserire comunicazioni relative alla controversia, mentre l'operatore può rispondere alle richieste formulate e proporre una soluzione per la definizione della controversia.

Qualora le parti raggiungano un accordo, l'operatore inserisce nella piattaforma la relativa proposta.

L'istante può visualizzare la proposta formulata dall'operatore e, qualora intenda aderirvi, procedere alla sua accettazione secondo le modalità previste dalla piattaforma, confermando la propria volontà mediante il **codice OTP**.

A seguito dell'accettazione della proposta, ConciliaWeb mette a disposizione delle parti un'**attestazione dell'accordo raggiunto** e il procedimento viene archiviato.

IMPORTANTE – Gli effetti dell'accordo raggiunto in negoziazione diretta

L'accordo raggiunto direttamente tra l'istante e l'operatore nella fase di **negoziazione diretta** deve essere distinto dal **verbale di conciliazione** sottoscritto all'esito della procedura conciliativa.

La distinzione è particolarmente importante nel caso in cui l'operatore non rispetti successivamente gli impegni assunti.

Accordo raggiunto in negoziazione diretta

Se l'accordo raggiunto direttamente con l'operatore nella fase di negoziazione diretta non viene rispettato, l'utente può presentare una **nuova istanza di conciliazione** avente ad oggetto il mancato adempimento dell'accordo.

Verbale di conciliazione

Diversamente, il **verbale di accordo** sottoscritto all'esito della conciliazione costituisce titolo esecutivo.

Pertanto, qualora l'operatore non adempia agli obblighi assunti nel verbale, **non può essere presentata** una nuova istanza di conciliazione avente ad oggetto la mancata esecuzione dell'accordo, né può essere riproposta una controversia fondata sui medesimi fatti e sulle medesime pretese già definite con il verbale di conciliazione.

Decorso il termine previsto per l'adempimento, l'interessato potrà rivolgersi, tramite un legale, all'Autorità giudiziaria competente per ottenere l'esecuzione coattiva degli impegni assunti.

In tale fase il Corecom non ha più competenza, in quanto, con la sottoscrizione del verbale di accordo, il procedimento di conciliazione si è concluso e l'eventuale mancato adempimento degli obblighi assunti nel verbale attiene alla sua esecuzione.

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.

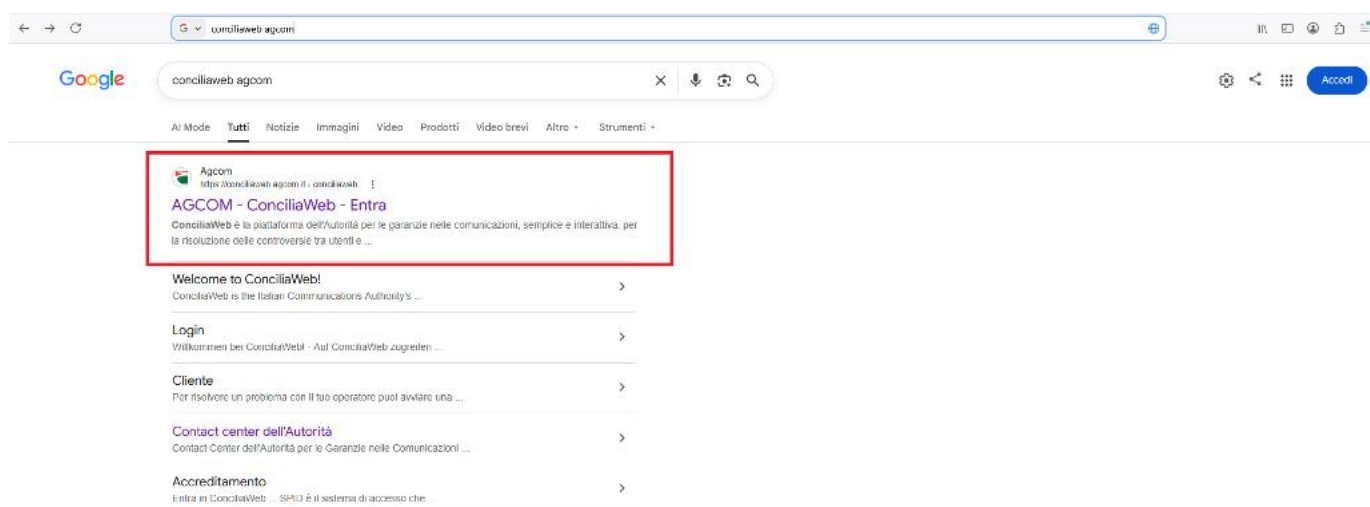


Figura 1 — Ricerca della pagina ufficiale di ConciliaWeb.

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.

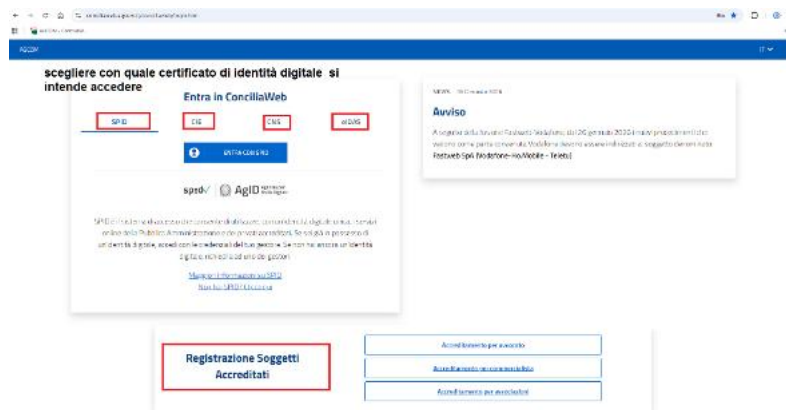


Figura 2 — Scelta dello strumento di identificazione digitale.

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.

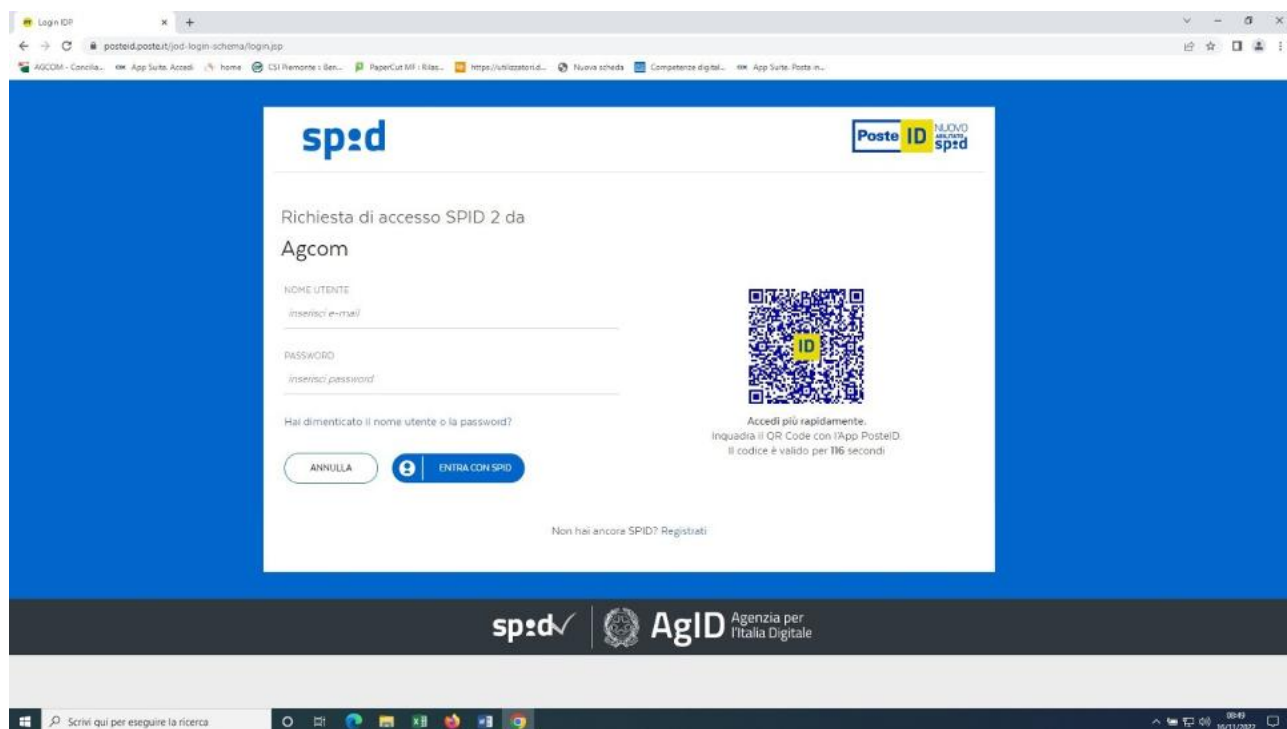


Figura 3 — Esempio di autenticazione con SPID, CIE o eIDAS

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

MENU

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

Home/Conciliazioni e Definizioni

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 — Accedi alle comunicazioni del procedimento

Una volta entrati nella videata del procedimento, individuare, nella parte destra della schermata, il riquadro denominato **“COMUNICA CON LE PARTI”**.

Cliccare sulla voce **“Comunicazione con le parti”**.

All'interno di questa sezione è possibile visualizzare le comunicazioni e le eventuali proposte inserite dal gestore.

La sezione **“Comunicazione con le parti”** è lo spazio della piattaforma attraverso il quale si svolgono gli scambi relativi alla negoziazione diretta.

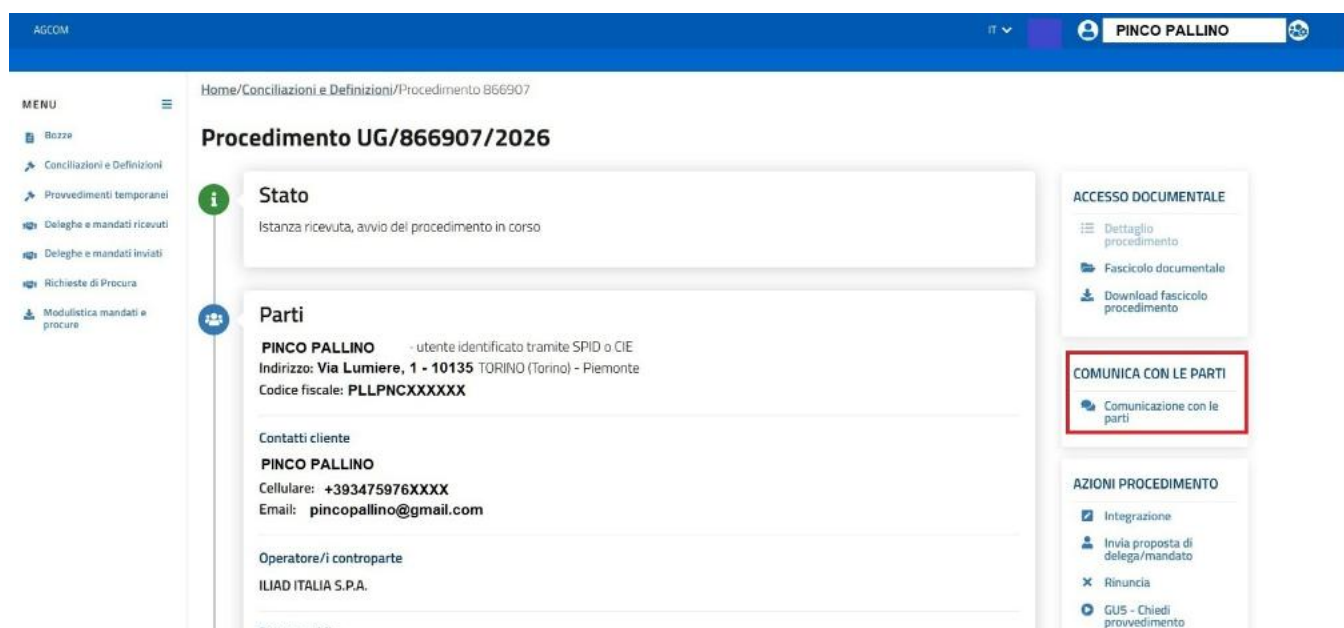


Figura 5 – Accesso alla sezione “Comunicazione con le parti” dal riquadro “COMUNICA CON LE PARTI”.

Passaggio 6 — Visualizzare la proposta di accordo dell'operatore

L'operatore può formulare una proposta di accordo, che sarà visualizzata nel campo **PROPOSTA DI ACCORDO**, al fine di consentire alle parti di definire la controversia prima dell'udienza.

Prima di procedere con l'accettazione o il rifiuto della proposta, si invita a visionare l'anteprima dell'accordo selezionando il pulsante **«Preview»**.

Se la proposta viene accettata, la procedura si conclude con il raggiungimento di un accordo transattivo e il procedimento viene archiviato.

Se la proposta viene rifiutata, il procedimento non si conclude e prosegue secondo il normale iter della procedura di conciliazione.



Figura 6 – Schermata della negoziazione diretta con il campo Proposta di accordo e i pulsanti Accetta la proposta, Rifiuta la proposta e Preview.

Nel caso in cui si intenda accettare la proposta di accordo, cliccare sul pulsante **«Accetta la proposta»**.

Per procedere alla sottoscrizione dell'accordo, cliccare sul pulsante **«Genera OTP»**. Dopo l'inserimento del codice, il pulsante **«Firma»** diventerà di colore blu e sarà attivo.