



CONCILIAZIONE SEMPLIFICATA

Guida pratica e accessibile alla gestione della procedura e della proposta di accordo

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.

Conciliazione Semplificata

La procedura si svolge esclusivamente attraverso la piattaforma ConciliaWeb. L'attivazione della procedura semplificata non è scelta dall'utente, ma viene individuata automaticamente dalla piattaforma ConciliaWeb in base alla tipologia del disservizio segnalato.

La procedura semplificata viene attivata automaticamente quando nell'istanza viene selezionato uno dei seguenti disservizi:

- addebiti per traffico in roaming;
- servizi a sovrapprezzo non richiesti;
- attivazione di servizi non richiesti;
- errori negli elenchi telefonici pubblici;
- costi di recesso o di migrazione verso altro operatore;
- ritardata o mancata cessazione della linea;
- mancata restituzione del credito residuo o del deposito cauzionale.

Non è prevista l'udienza e le parti comunicano mediante lo scambio di osservazioni, documenti e proposte conciliative nella sezione denominata **COMUNICA CON LE PARTI** digitando sulla voce **Comunicazione con le parti**.

Come si svolge

Nella conciliazione semplificata non è prevista un'udienza.

Il procedimento si svolge solo ed esclusivamente attraverso la piattaforma.

Le comunicazioni relative al procedimento sono disponibili nella sezione COMUNICA CON LE PARTI, selezionando la voce «Comunicazione con le parti». In questa sezione l'istante può visualizzare le comunicazioni inserite nel procedimento, l'eventuale proposta formulata dall'operatore e/o dal conciliatore, fornire le proprie osservazioni e rispondere alle comunicazioni ricevute.

Il ruolo del Conciliatore nella Conciliazione semplificata

Nella **conciliazione semplificata** il Conciliatore interviene attraverso la piattaforma per favorire il confronto tra le parti e agevolare il raggiungimento di un accordo.

In particolare, può:

- sollecitare il gestore a formulare una proposta;
- invitare l'istante a fornire un riscontro alle comunicazioni o alle proposte ricevute;
- chiedere alle parti eventuali chiarimenti utili alla trattazione della controversia;
- favorire lo scambio di possibili soluzioni;
- formulare una propria proposta conciliativa, al fine di favorire il raggiungimento di un accordo tra le parti.

Anche le comunicazioni del Conciliatore sono visualizzabili nella sezione **“Comunicazione con le parti”** e devono essere consultate nel corso del procedimento.

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.

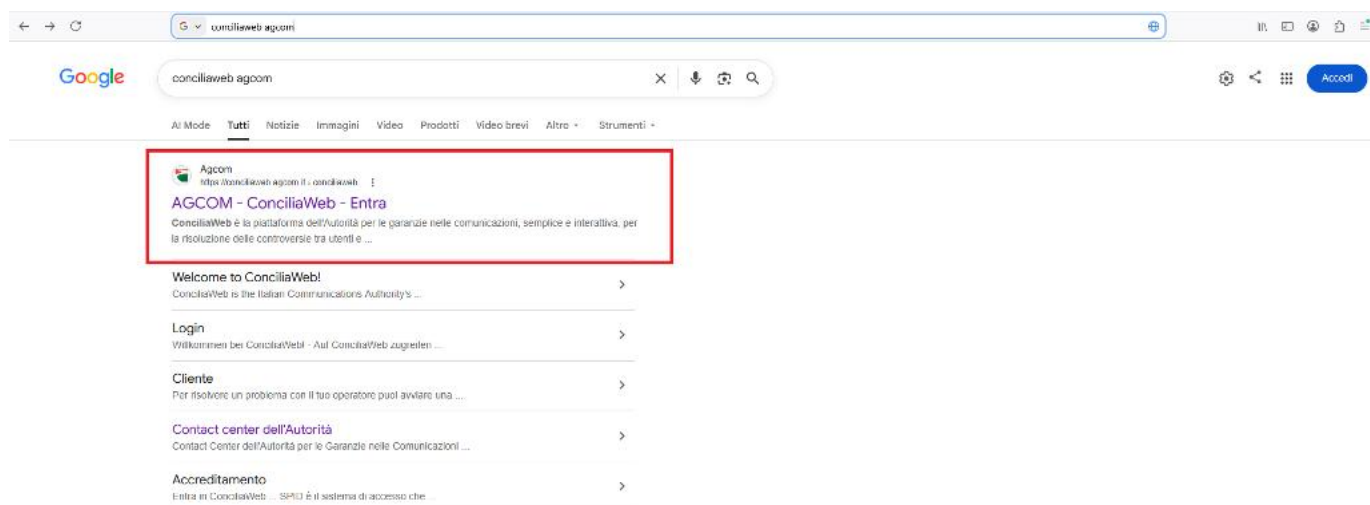


Figura 1 — Ricerca della pagina ufficiale di ConciliaWeb.

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.

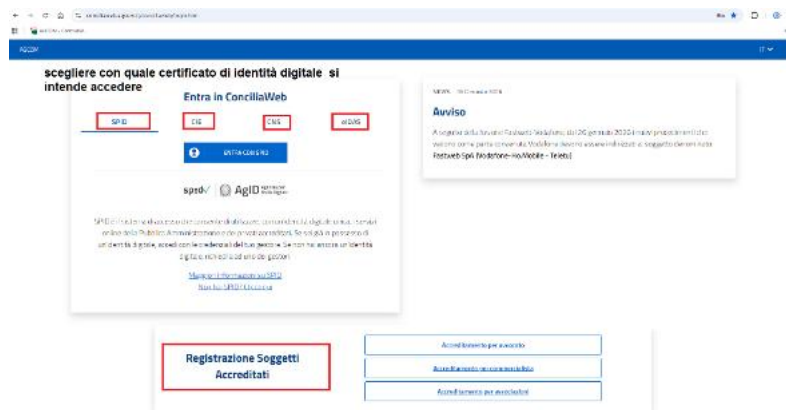


Figura 2 — Scelta dello strumento di identificazione digitale.

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.

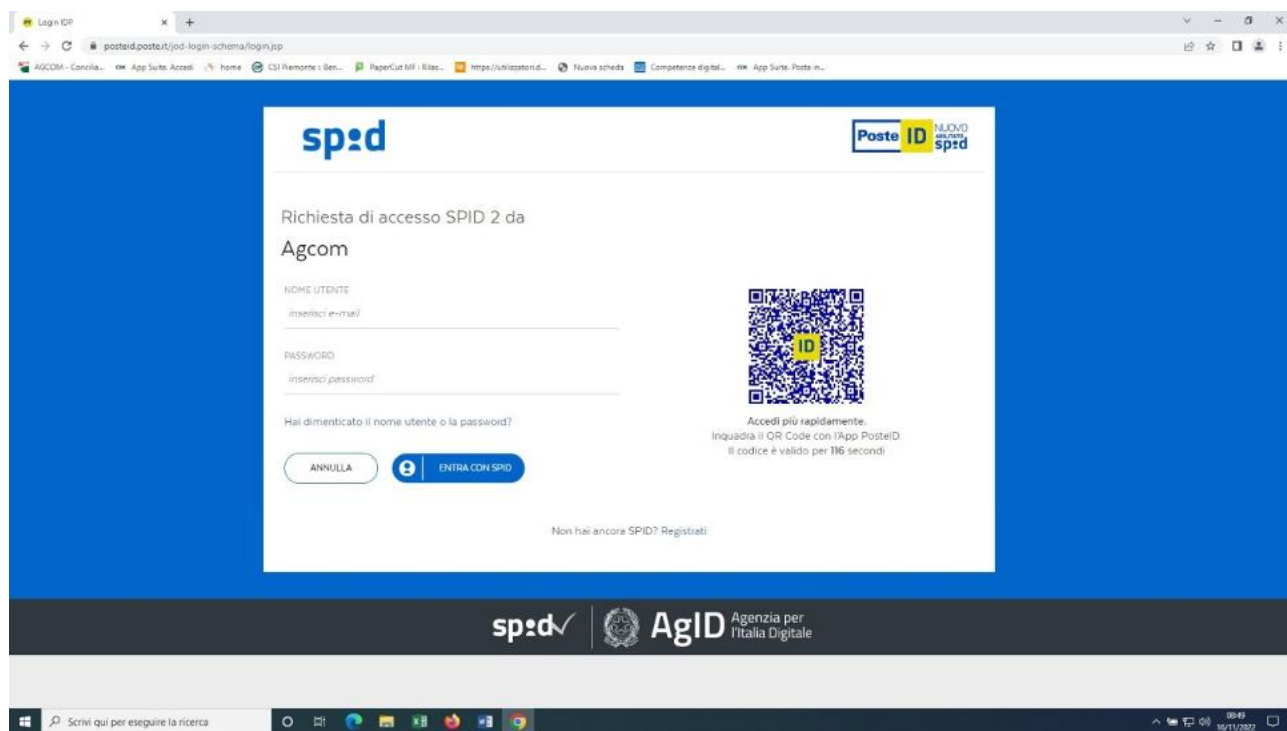


Figura 3 — Esempio di autenticazione con SPID, CIE o eIDAS

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.



The screenshot shows the ConciliaWeb interface. On the left, a sidebar menu has 'Conciliazioni e Definizioni' highlighted with a red box. The main area displays a table of procedures. The last row of the table has a magnifying glass icon highlighted with a red box.

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 e anche dal Conciliatore.

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

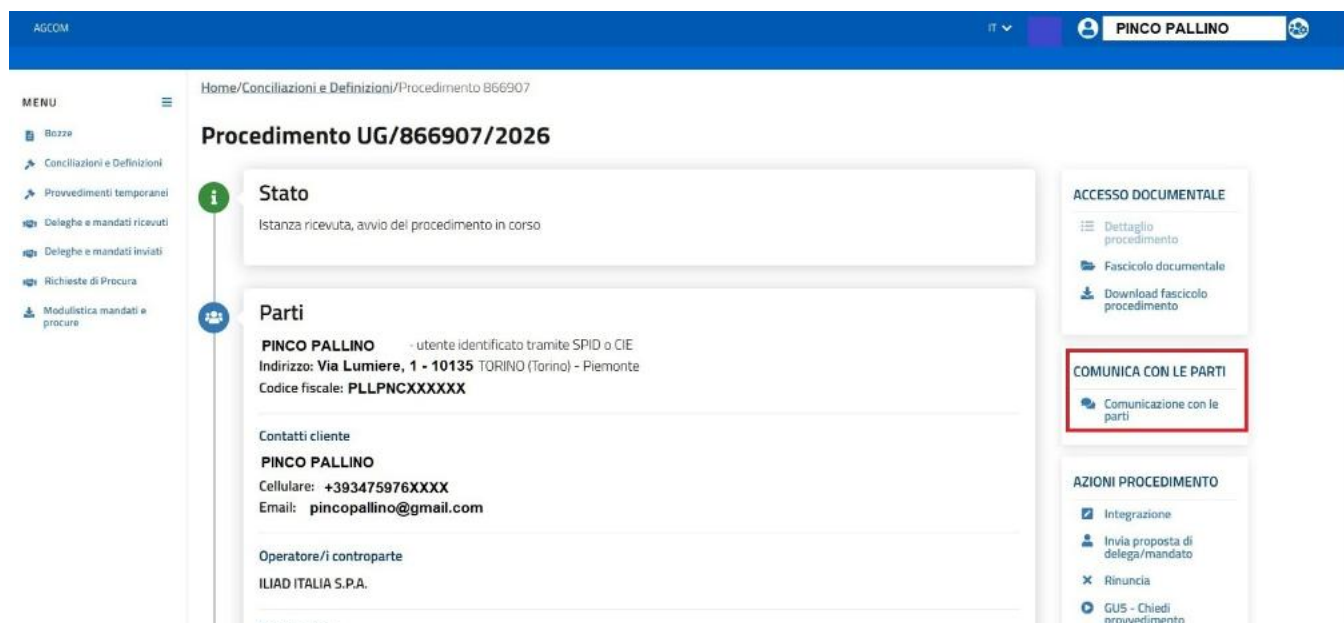


Figura 5 – Accesso alla sezione “Comunicazione con le parti” dal riquadro “COMUNICA CON LE PARTI”.

Passaggio 6 — Comunica con le parti e con il Conciliatore

Durante la **conciliazione semplificata**, l'istante, l'operatore e il Conciliatore possono interagire direttamente attraverso la piattaforma.

Per inserire una comunicazione, utilizzare il riquadro **«Scrivi messaggio»**, digitando il testo che si intende trasmettere.

Dopo aver inserito il messaggio, cliccare sul pulsante **«INVIA»**.

Il messaggio sarà così reso disponibile all'interno del procedimento e potrà essere visualizzato dalle parti e dal Conciliatore.

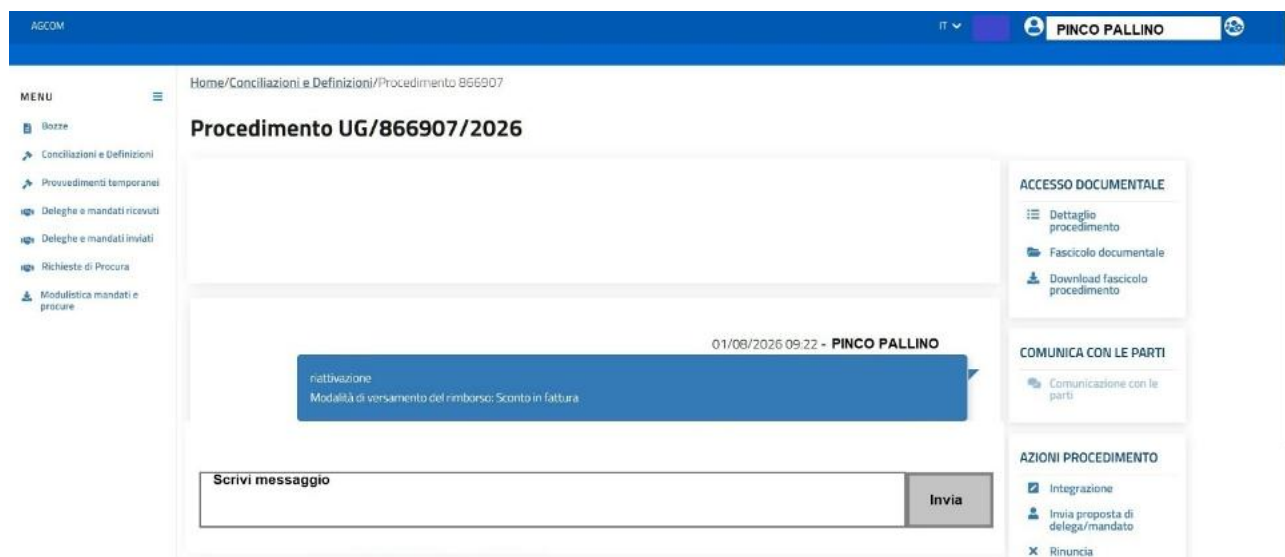


Figura 6 – Riquadro «Scrivi messaggio» e pulsante «INVIA» per inserire una comunicazione nel procedimento.

Passaggio 7 — Visualizza e valuta la proposta di accordo

Nel corso della conciliazione semplificata può essere formulata una **proposta di accordo**, che l'istante può **accettare o rifiutare**.

Se la proposta viene accettata, il Conciliatore redige il verbale di accordo, nel quale viene riportato il contenuto della proposta accettata.

Con la sottoscrizione del verbale di accordo, il procedimento di conciliazione si conclude definitivamente. Il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo.

Se la proposta viene rifiutata, la procedura non si conclude. La piattaforma rende disponibile un apposito campo nel quale l'istante può formulare una controproposta.

Il Conciliatore può intervenire nel confronto tra le parti, sollecitando ulteriori proposte o prospettando possibili soluzioni, al fine di favorire il raggiungimento di un accordo.

Qualora, nonostante il confronto, non sia possibile raggiungere un accordo, il Conciliatore predispone il verbale di mancato accordo.

A seguito del mancato accordo, l'istante può:

- attivare, entro 3 mesi, il procedimento di definizione della controversia dinanzi al Corecom, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- in alternativa, rivolgersi all'Autorità giudiziaria competente.



Figura 7 – Proposta di accordo e funzioni disponibili per accettare o rifiutare la proposta.

Passaggio 8 — Firma il verbale con il codice OTP

A conclusione del procedimento, per procedere alla **sottoscrizione del verbale**, cliccare sul pulsante **«Genera OTP»**.

La piattaforma invierà un **codice OTP** tramite SMS e/o all'indirizzo e-mail associato all'account.

Inserire il codice OTP ricevuto nell'apposito campo.

Dopo aver digitato correttamente il codice, il pulsante **«Firma»** diventerà attivo.

Cliccare su **«Firma»** per completare la sottoscrizione del verbale.

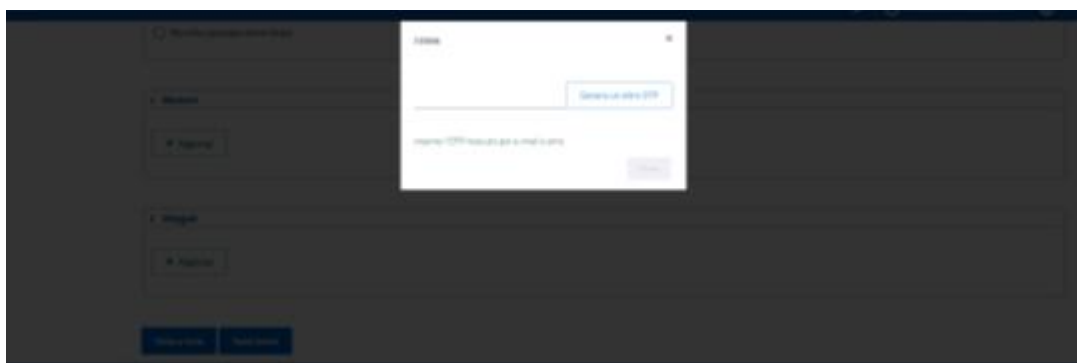


Figura 8 – Finestra per la generazione e l'inserimento del codice OTP necessario alla sottoscrizione del verbale.

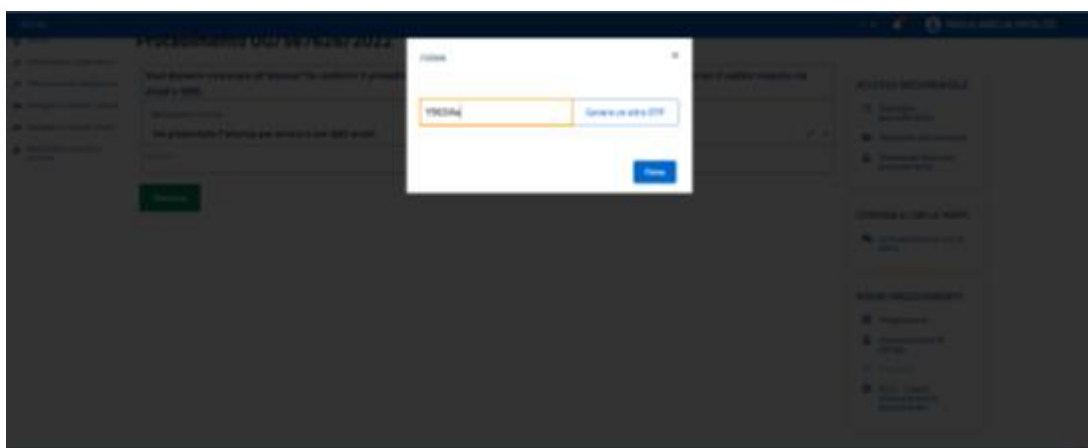


Figura 9 – Finestra con codice OTP inserito e pulsante Firma attivo per completare la sottoscrizione del verbale.