



SERVIZI DI MEDIA AUDIOVISIVI

Guida pratica e accessibile per presentare un'istanza di conciliazione

Prima di iniziare la compilazione dell'istanza, è consigliabile avere a disposizione:

- copia del **reclamo presentato al fornitore**;
- prova della data di presentazione o di ricezione del reclamo;
- eventuale **risposta ricevuta dal fornitore**;
- contratto e ogni altro documento utile a ricostruire la controversia.

Attenzione

Se l'istanza è 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.

Prima di scegliere la procedura

Verifica se:

- **il contratto riguarda un servizio di media audiovisivo autonomo** → utilizza la procedura prevista per i Servizi di Media Audiovisivi; oppure
- **il servizio di media audiovisivo è compreso in un pacchetto che include anche servizi di comunicazione elettronica** → presta particolare attenzione alla corretta individuazione della procedura applicabile al contratto e alla controversia.

Prima di presentare l'istanza

Prima di presentare un'istanza di conciliazione relativa a un servizio di media audiovisivo, è necessario aver preventivamente presentato un reclamo al fornitore del servizio.

L'istanza può essere presentata:

- **prima che siano trascorsi 30 giorni**, se il fornitore ha già risposto al reclamo e la risposta ricevuta è ritenuta insoddisfacente;
- **dopo almeno 30 giorni** dalla presentazione del reclamo, se il fornitore non ha fornito alcuna risposta.

L'istanza deve, in ogni caso, essere presentata **entro quattro mesi dalla proposizione del reclamo**.

In mancanza di tali presupposti, l'istanza non può essere ammessa alla procedura.

Quando presentare un'istanza per Servizi di Media Audiovisivi

La procedura di conciliazione relativa ai Servizi di Media Audiovisivi (SMA) riguarda le controversie relative alle condizioni contrattuali o all'esecuzione di contratti aventi ad oggetto la fornitura di servizi di media audiovisivi.

 **Attenzione** – Verifica se il servizio audiovisivo fa parte di un pacchetto.

Prima di presentare l'istanza è importante verificare come è stato sottoscritto il servizio di media audiovisivo.

Se il servizio audiovisivo è oggetto di uno specifico rapporto contrattuale e la controversia riguarda tale servizio, deve essere utilizzata la procedura prevista per i **Servizi di Media Audiovisivi**.

Diversa è l'ipotesi in cui il servizio audiovisivo faccia parte di un **pacchetto di servizi (bundle)** che comprende anche almeno un servizio di accesso a Internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero.

In questi casi, la presenza nel pacchetto di un servizio di media audiovisivo **non comporta, di per sé, che la controversia debba essere trattata come una controversia esclusivamente relativa ai Servizi di Media Audiovisivi**.

L'art. 98-noviesdecies del Codice delle comunicazioni elettroniche prevede infatti specifiche tutele per i pacchetti comprendenti almeno un servizio di accesso a Internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero, estendendo determinate disposizioni del Codice anche agli altri elementi che compongono il pacchetto.

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.

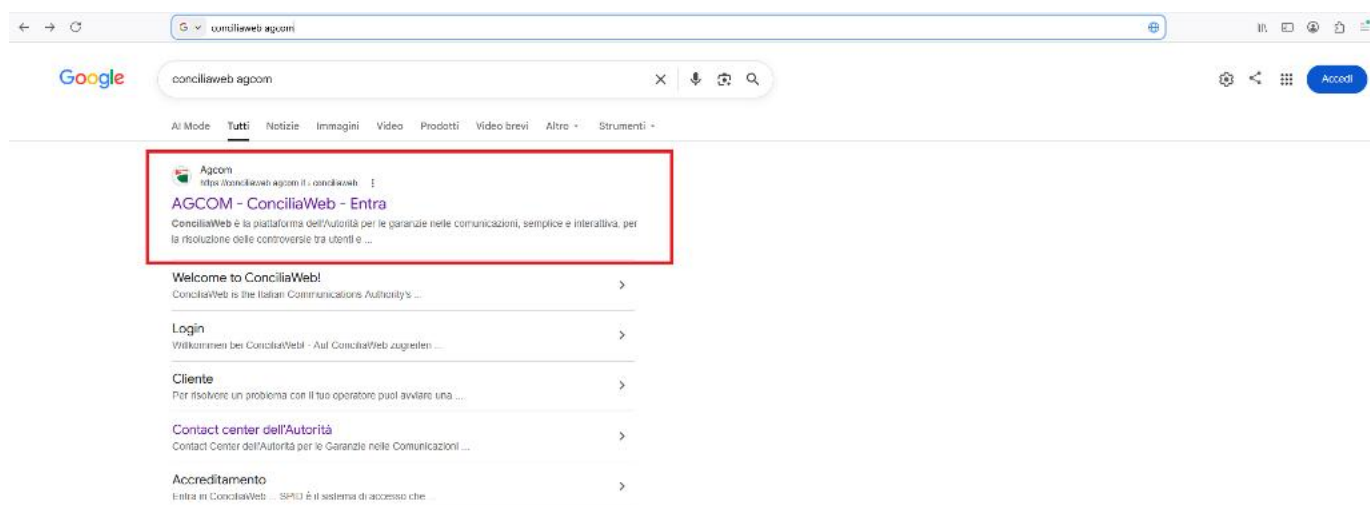


Figura 1 - Ricerca della pagina ufficiale di ConciliaWeb.

Passaggio 2 — Scegli il metodo di accesso

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

L'identità digitale deve essere quella del titolare dell'utenza ovvero del contratto sottoscritto col gestore.

Qualora il titolare dell'utenza o del contratto oggetto della controversia non sia in possesso di SPID, CIE o eIDAS, potrà rivolgersi a un soggetto accreditato (avvocato, commercialista o associazione dei consumatori), che provvederà alla presentazione dell'istanza in suo nome e per suo conto, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

The screenshot shows the login page of ConciliaWeb. At the top, there is a navigation bar with the AGCOM logo and a language dropdown set to 'IT'. The main heading is 'scegliere con quale certificato di identità digitale si intende accedere'. Below this, there are four buttons: 'SPID', 'CIE', 'CNS', and 'eIDAS'. The 'SPID' button is highlighted with a red border. Below these buttons is a blue button labeled 'ENTRA CON SPID'. To the right, there is a 'NEWS' section dated 26 Gennaio 2026 with the title 'Avviso' and a paragraph about the Fastweb-Vodafone merger. Below the main heading, there is a section for 'Registrazione Soggetti Accreditati' with a red border, and three buttons: 'Accreditamento per avvocato', 'Accreditamento per commercialista', and 'Accreditamento per associazioni'.

scegliere con quale certificato di identità digitale si intende accedere

Entra in ConciliaWeb

SPID CIE CNS eIDAS

ENTRA CON SPID

spid AgID Agenzia per l'Italia Digitale

SPID è il sistema di accesso che consente di utilizzare, con un'identità digitale unica, i servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati accreditati. Se sei già in possesso di un'identità digitale, accedi con le credenziali del tuo gestore. Se non hai ancora un'identità digitale, richiedi ad uno dei gestori.

[Maggiori informazioni su SPID](#)
[Non hai SPID? Clicca qui](#)

NEWS 26 Gennaio 2026

Avviso

A seguito della fusione Fastweb-Vodafone, dal 26 gennaio 2026 i nuovi procedimenti che vedono come parte convenuta Vodafone devono essere indirizzati al soggetto denominato: Fastweb SpA (Vodafone-Ho.Mobile - Teletu)

Registrazione Soggetti Accreditati

Accreditamento per avvocato

Accreditamento per commercialista

Accreditamento per associazioni

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.

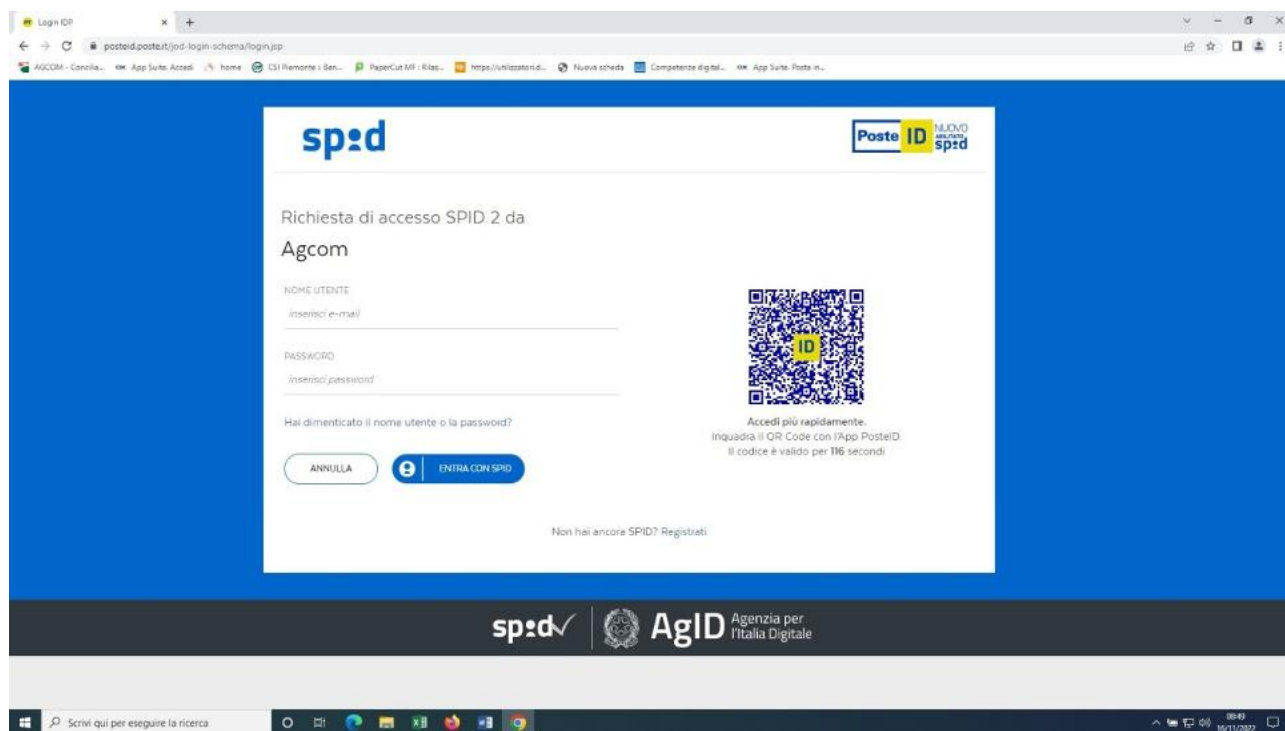


Figura 3 - Esempio di autenticazione con SPID, CIE o eIDAS.

Passaggio 4 — Seleziona la conciliazione per Servizi di Media Audiovisivi

Se la controversia riguarda esclusivamente un contratto relativo ai **Servizi di Media Audiovisivi (SMA) ovvero TV**, seleziona **“Nuova conciliazione”** nel relativo riquadro **“SERVIZI DI MEDIA AUDIOVISIVI – Conciliazione SMA”**.

The screenshot shows the 'Servizi di Media Audiovisivi' section of the ConciliaWeb interface. It contains two main panels: 'Conciliazione SMA' and 'Definizione SMA'. The 'Conciliazione SMA' panel has a 'Nuova conciliazione' button highlighted with a red box. The 'Definizione SMA' panel has a 'Nuova definizione' button highlighted with a red box. Below these panels, there is a 'Tipologia di servizio' dropdown menu set to 'Pay TV'. A checkbox labeled 'Confermo di non aver già esperito un tentativo di conciliazione con lo stesso operatore per i disservizi oggetto della presente istanza.' is present, along with a 'Envi' button.

Figura 4 — Selezione di «Nuova conciliazione» nel riquadro «SERVIZI DI MEDIA AUDIOVISIVI – Conciliazione SMA».

Se il titolare del contratto è un’azienda, verifica di avere selezionato il profilo **“Azienda”** corretto prima di procedere.

The screenshot shows the user profile selection area of the ConciliaWeb interface. The user is logged in as 'PINCO PALLINO'. A dropdown menu shows the selected profile 'YUPPY srl' highlighted with a red box. A 'Cambia profilo' button is visible next to the profile selection.

Figura 5 - Selezione profilo.

Attenzione

Se il servizio di media audiovisivo è compreso in un pacchetto (bundle) che include anche servizi di comunicazione elettronica, come telefonia o accesso a Internet, verifica quanto indicato nella precedente sezione **«Quando presentare un’istanza per Servizi di Media Audiovisivi»** prima di selezionare la procedura.

Passaggio 5 — Conferma e crea l'istanza

Prima di procedere, selezionare la casella:

«Confermo di non aver già esperito un tentativo di conciliazione con lo stesso operatore per i disservizi oggetto della presente istanza».

Dopo aver apposto il **flag** nella casella, il pulsante **«Crea»** diventa attivo e di colore blu.

Cliccare su **«Crea»** per proseguire con la compilazione dell'istanza.

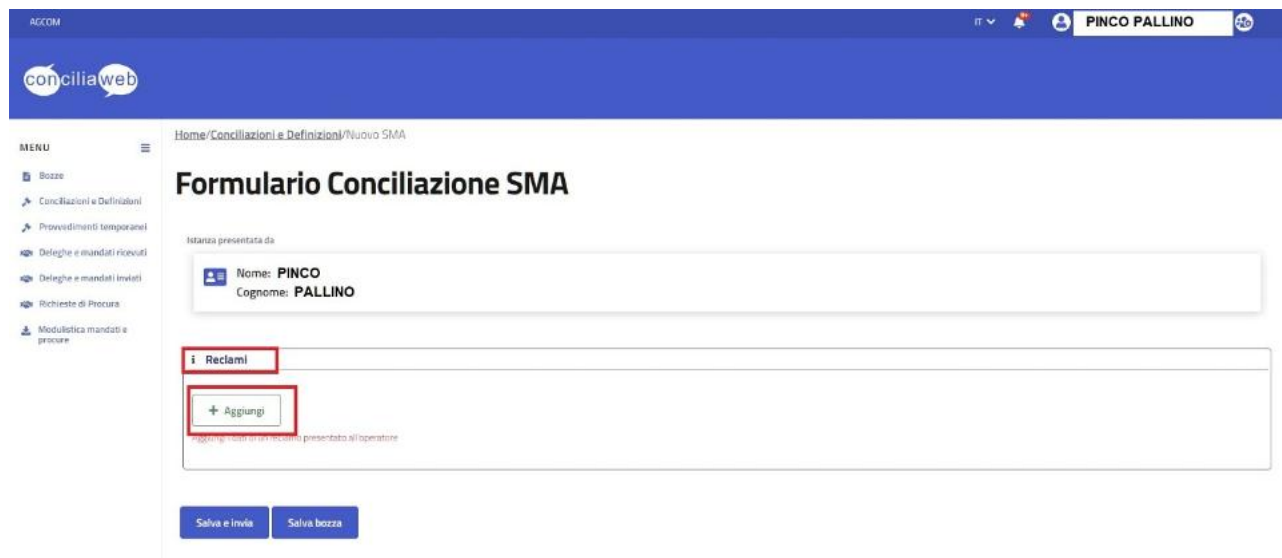
Figura 6 - Selezione della casella di conferma relativa al precedente tentativo di conciliazione.

Figura 7 - Pulsante «Crea» attivo dopo la selezione della casella di conferma.

Passaggio 6 — Accedi alla sezione Reclami

Il primo campo da compilare nel Formulario Conciliazione SMA riguarda il reclamo preventivamente presentato all'operatore.

Nella sezione **«Reclami»**, cliccare sul pulsante **«+ Aggiungi»**.



The screenshot displays the 'Formulario Conciliazione SMA' interface. At the top, the 'ACCOM' logo and the 'conciliaweb' logo are visible. The user's name 'PINCO PALLINO' is shown in the top right corner. The left sidebar contains a 'MENU' with various options: 'Bozze', 'Conciliazioni e Definizioni', 'Provvedimenti temporanei', 'Deleghe e mandati ricevuti', 'Deleghe e mandati inviati', 'Richieste di Procura', and 'Modulistica mandati e procure'. The main content area is titled 'Formulario Conciliazione SMA' and shows the 'istanza presentata da' section with the name 'PINCO PALLINO'. Below this, the 'Reclami' section is highlighted with a red box, and the '+ Aggiungi' button is also highlighted with a red box. At the bottom, there are two buttons: 'Salva e invia' and 'Salva bozza'.

Figura 8 - Sezione «Reclami» del Formulario Conciliazione SMA e pulsante «+ Aggiungi».

Passaggio 7 — Inserisci i dati del reclamo

Dopo aver cliccato su «+ Aggiungi», si apre la finestra «**RECLAMI**».

Inserire la data del reclamo, indicare l'eventuale ricezione di una risposta ritenuta non soddisfacente e selezionare la modalità con cui il reclamo è stato presentato.

Allegare quindi la copia del reclamo utilizzando il pulsante «**Sfoglia**».

Terminata la compilazione, cliccare su «**Aggiungi**».

Importante

La data del reclamo e la copia del reclamo sono campi obbligatori.

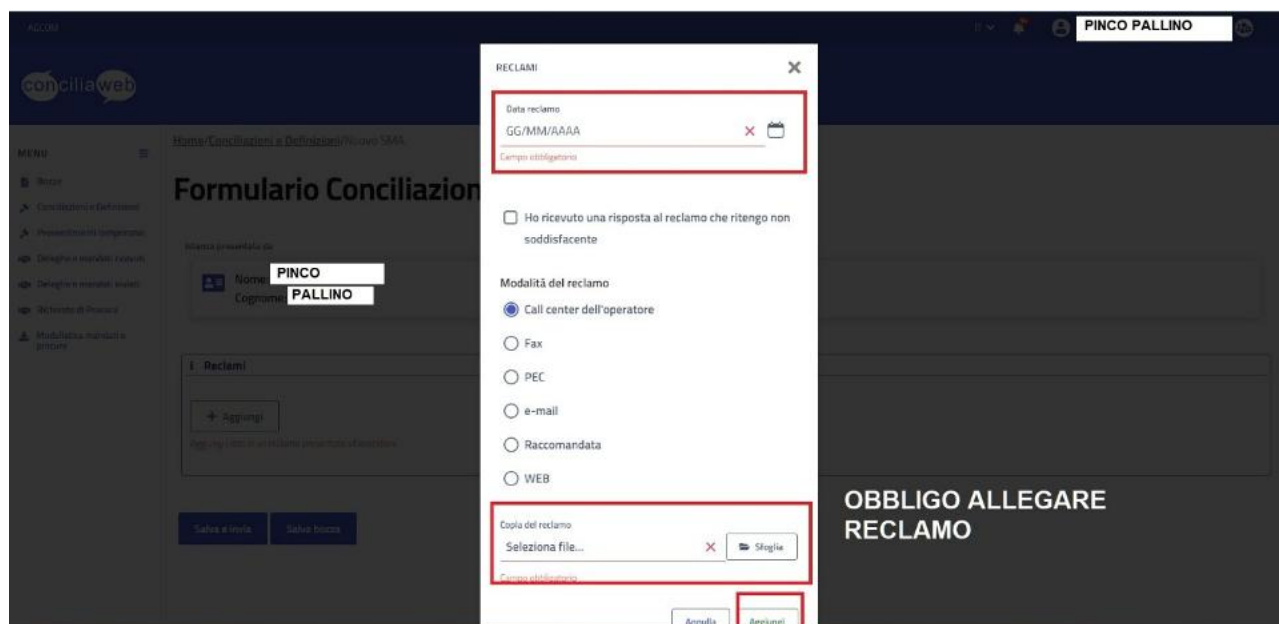


Figura 9 - Compilazione dei dati e caricamento della copia del reclamo.

Passaggio 8 — Seleziona il disservizio

Dopo aver inserito i dati relativi al reclamo, passare alla sezione

«Disservizi».

Cliccare sul pulsante **«+ Aggiungi»**.

Si aprirà l'elenco dei disservizi previsti per i **Servizi di Media Audiovisivi**.

Scorrere l'elenco e selezionare il **disservizio che corrisponde al problema riscontrato**.

Se nessuna delle voci disponibili descrive il problema, selezionare **«Altro»**.

 **Attenzione**

Selezionare con attenzione il disservizio, scegliendo la voce che meglio corrisponde ai fatti che saranno descritti nell'istanza.



Formulario Conciliazione SMA

Nome: PINCO
Cognome: PALLINO

Reclami

+ Aggiungi

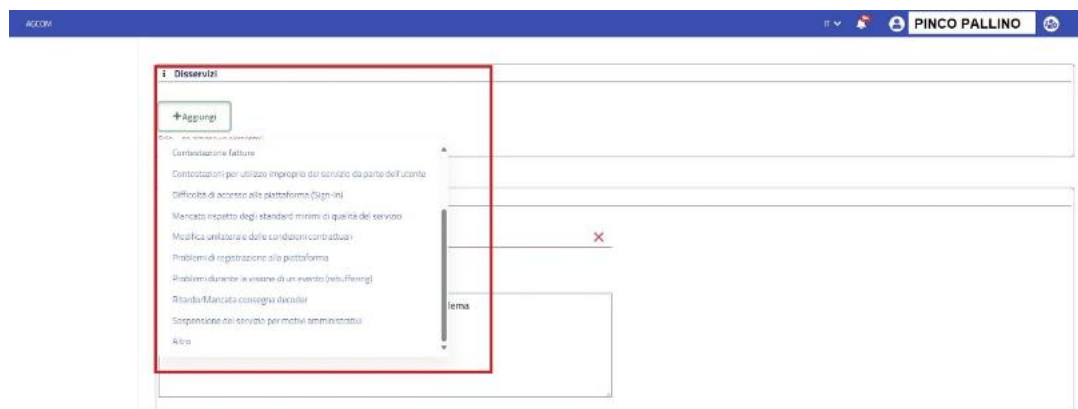
Via: 15/01/2026 disdetta Valido Modifica Elimina

Disservizi

+ Aggiungi

Seleziona almeno un disservizio

Figura 10 - Sezione «Disservizi» e pulsante «+ Aggiungi» per selezionare il disservizio.



Disservizi

+ Aggiungi

Contenzione fatture

Contenzioni per utilizzo improprio del servizio da parte dell'utente

Difficoltà di accesso alla piattaforma (Sign-in)

Mancato rispetto degli standard minimi di qualità del servizio

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali

Problemi di registrazione alla piattaforma

Problemi durante la visione di un evento (buffering)

Ritardi/Mancata consegna decoder

Sospensione del servizio per motivi amministrativi

Altro

Figura 11 - Elenco dei disservizi disponibili per i Servizi di Media Audiovisivi.

Passaggio 9 — Seleziona l'operatore e descrivi la controversia

Nella sezione «Dati controversia», selezionare nel campo **«Operatore/i controparte»** il gestore nei confronti del quale si intende presentare l'istanza.

Successivamente, nel campo **«Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema»**, descrivere i fatti che hanno dato origine alla controversia.

La descrizione deve essere chiara, completa e il più dettagliata possibile, indicando tutti gli elementi utili alla comprensione del problema.

È opportuno riportare, ove disponibili, date, circostanze, servizi interessati e ogni altra informazione utile a ricostruire quanto accaduto.

The screenshot shows the 'Dati controversia' section of the ConciliaWeb interface. The 'Operatore/i controparte' dropdown menu is open, displaying a list of operators: Amazon Digital UK Limited (Prime video), CHILI S.p.A., Convergenze SpA, DAZN Limited (Eurovision sport), and Discovery Italia SRL. The text 'SELEZIONARE OPERATORE' is visible on the right side of the dropdown menu.

Figura 12 - Selezione dell'operatore

The screenshot shows the 'Dati controversia' section of the ConciliaWeb interface. The 'Operatore/i controparte' field is filled with 'DAZN'. The 'Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema' field is highlighted with a red box. Below this field, there is a red text box containing the instruction: 'Descrivere i fatti in modo chiaro, completo e il più dettagliato possibile, indicando tutti gli elementi utili alla comprensione della controversia.'

Figura 13 - inserimento della descrizione dei fatti nella sezione «Dati controversia».

Passaggio 10 — Indica le richieste

Nella sezione **«Le tue richieste»**, indicare in modo chiaro e completo ciò che si intende richiedere all'operatore per la risoluzione della controversia.

Se viene richiesto un rimborso o un indennizzo, indicare nel campo **«Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro)»** l'importo richiesto.

Selezionare quindi la **modalità di versamento del rimborso** tra quelle disponibili nella piattaforma.

 Attenzione

Per proseguire nella compilazione è necessario inserire almeno un valore tra le richieste formulate e la quantificazione dei rimborsi/indennizzi.

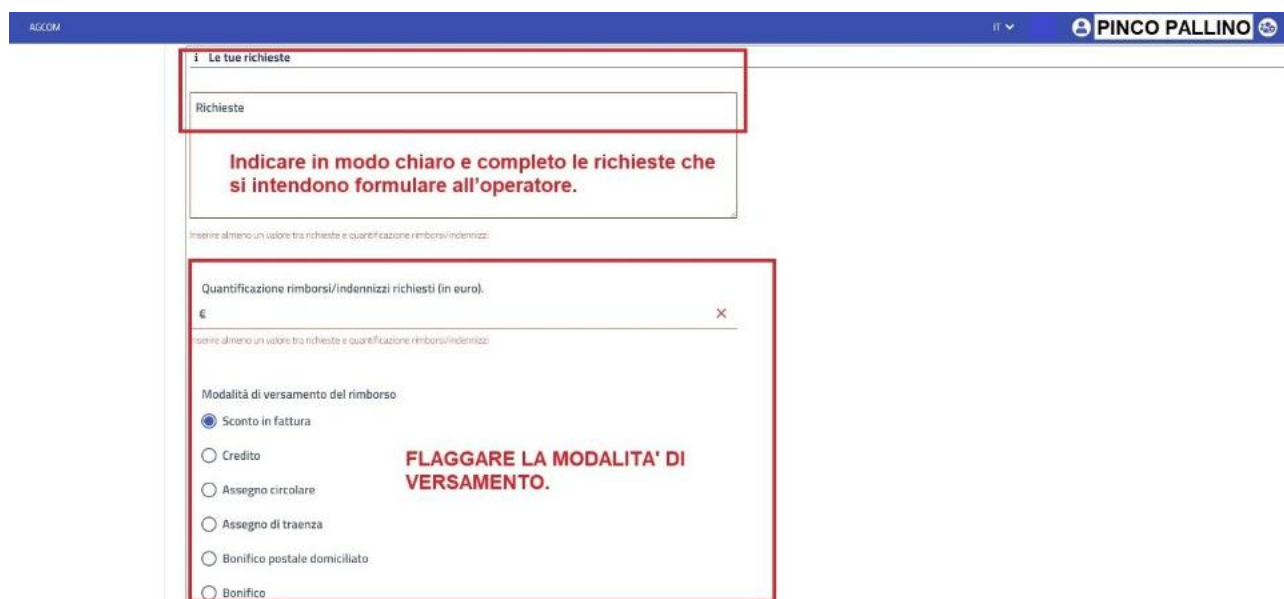


Figura 14 - Inserimento delle richieste, eventuale quantificazione di rimborsi o indennizzi e scelta della modalità di versamento.

Passaggio 11 — Allega i documenti e invia l'istanza

Nella sezione **«Allegati»** è possibile inserire la documentazione ritenuta utile a supporto della controversia. Per allegare uno o più documenti, cliccare sul pulsante **«+ Aggiungi»** e procedere al caricamento dei file.

Terminata la compilazione dell'istanza e inserita l'eventuale documentazione, cliccare sul pulsante **«Salva e invia»**.

La piattaforma richiederà di procedere alla sottoscrizione dell'istanza mediante **codice OTP**. Cliccare su **«Genera OTP»** e inserire nell'apposito campo il codice ricevuto tramite SMS e/o all'indirizzo e-mail associato all'account.

Dopo aver inserito correttamente il codice OTP, procedere con la **firma e l'invio dell'istanza**.

A conclusione dell'operazione, l'istanza di conciliazione risulterà presentata sulla piattaforma ConciliaWeb.

■ **Attenzione**

Prima di cliccare su **«Salva e invia»**, verificare che i dati inseriti siano corretti e che sia stata allegata tutta la documentazione utile alla trattazione della controversia.



Figura 15 - Sezione «Allegati» e pulsante «Salva e invia» per procedere all'invio dell'istanza