



ISTANZA CONCILIAZIONE DA PARTE DI PERSONA FISICA

**Guida pratica e accessibile per la presentazione dell'istanza di
conciliazione tramite ConciliaWeb**

Prima di compilare l'istanza, tieni a disposizione:

- SPID, CIE o eIDAS del titolare del contratto;
- numero dell'utenza interessata;
- eventuali fatture;
- eventuali reclami già presentati;
- documentazione utile.

Passaggio 1 — Aprire 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.

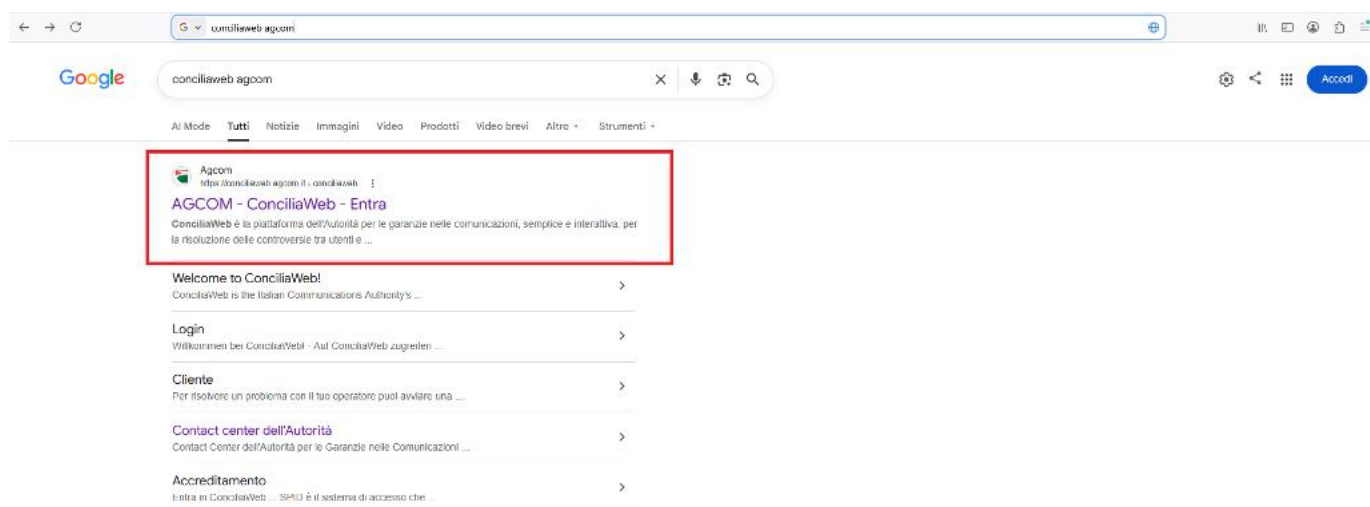


Figura 1 — Ricerca della pagina ufficiale di ConciliaWeb.

Passaggio 2 — Scegliere 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.

Se presenti l'istanza come erede

Allega:

- ✓ certificato di morte;
- ✓ dichiarazione sostitutiva;
- ✓ delega in carta libera degli altri eredi;
- ✓ documenti di identità.

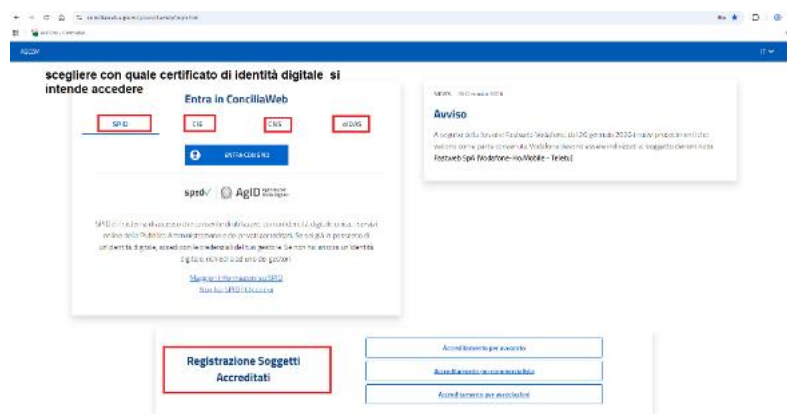


Figura 2 — Scelta dello strumento di identificazione digitale.

Passaggio 3 — Autenticarsi

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.

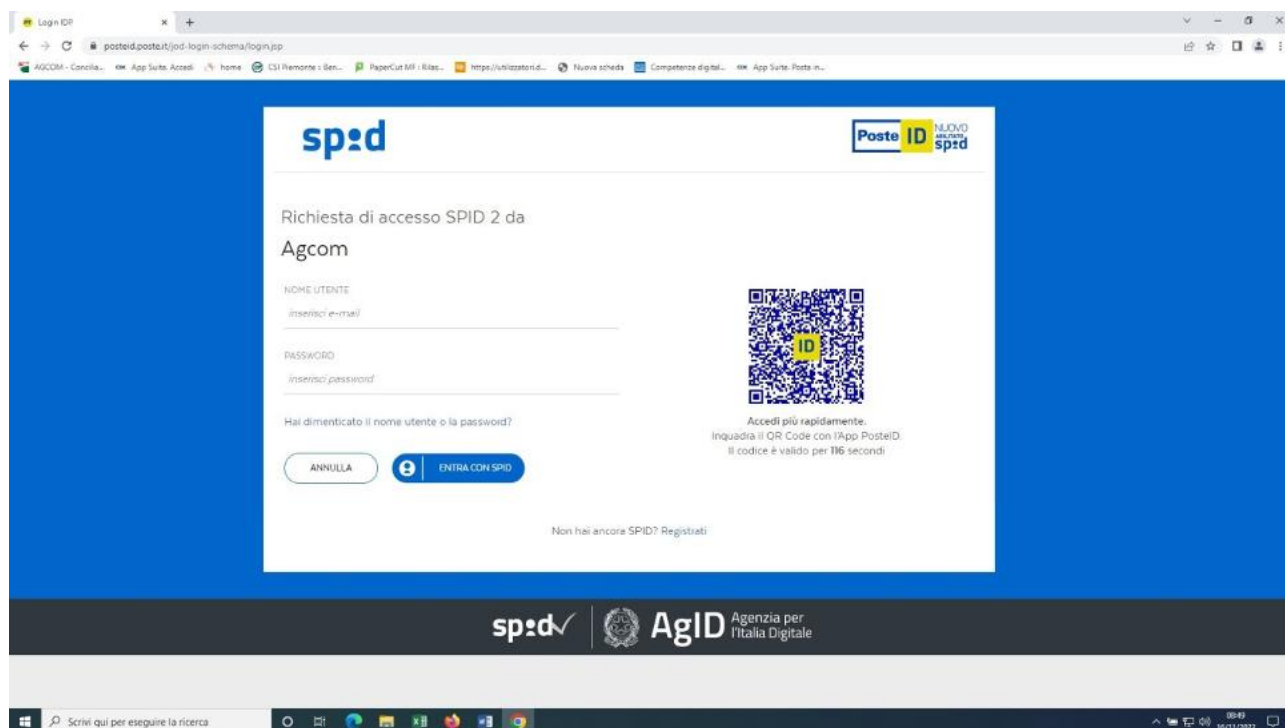


Figura 3 — Esempio di autenticazione con SPID, CIE o eIDAS

Passaggio 4 — Presentazione una nuova istanza di conciliazione.

Se il problema riguarda un contratto di:

- telefonia fissa;
- telefonia mobile;
- accesso a Internet;
- TV a pagamento (quando ricorrono le condizioni previste dalla normativa),

seleziona **"Nuova conciliazione"** nel riquadro **Telefonia – Conciliazione (UG)**.

Se invece 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**.

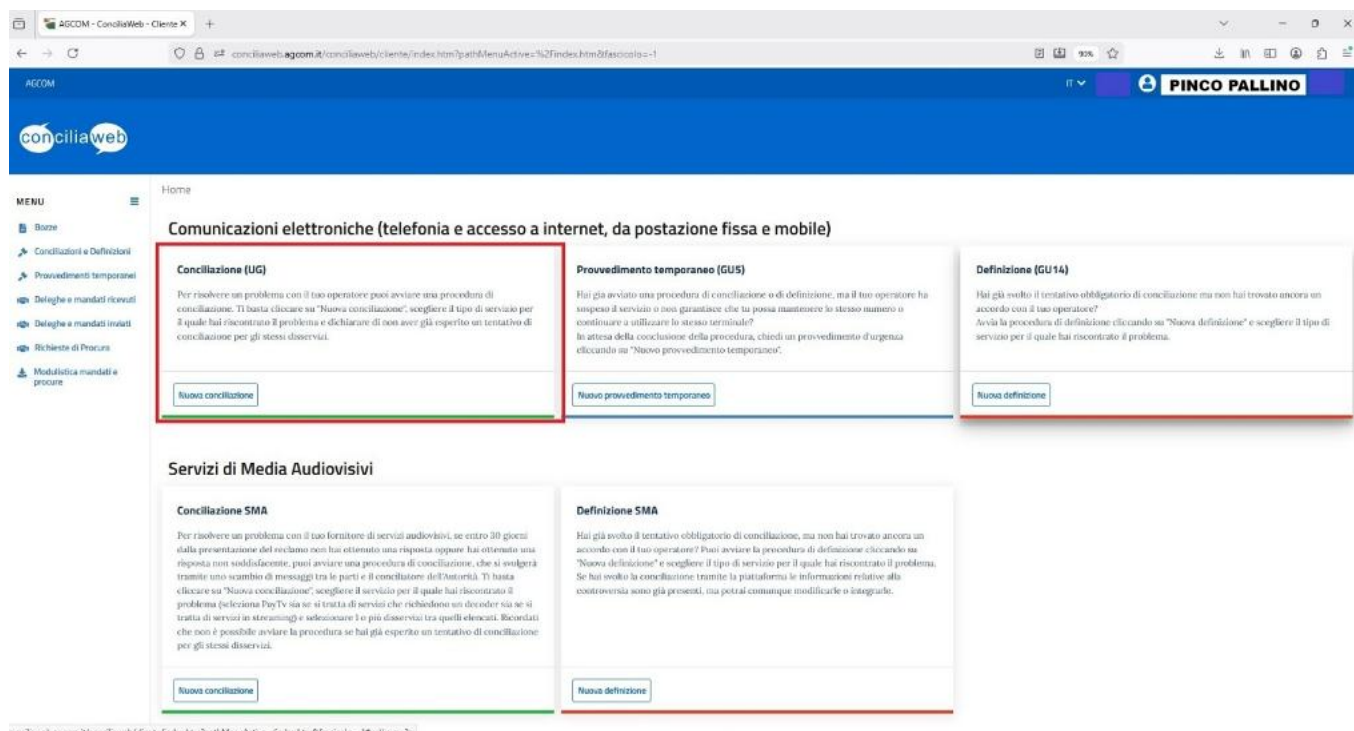


Figura 4 — Avvio di una nuova procedura di conciliazione (UG o SMA).

Passaggio 5 — Selezionare la tipologia di servizio

Gli esempi riportati di seguito si riferiscono a una procedura di conciliazione relativa ai servizi di telefonia.

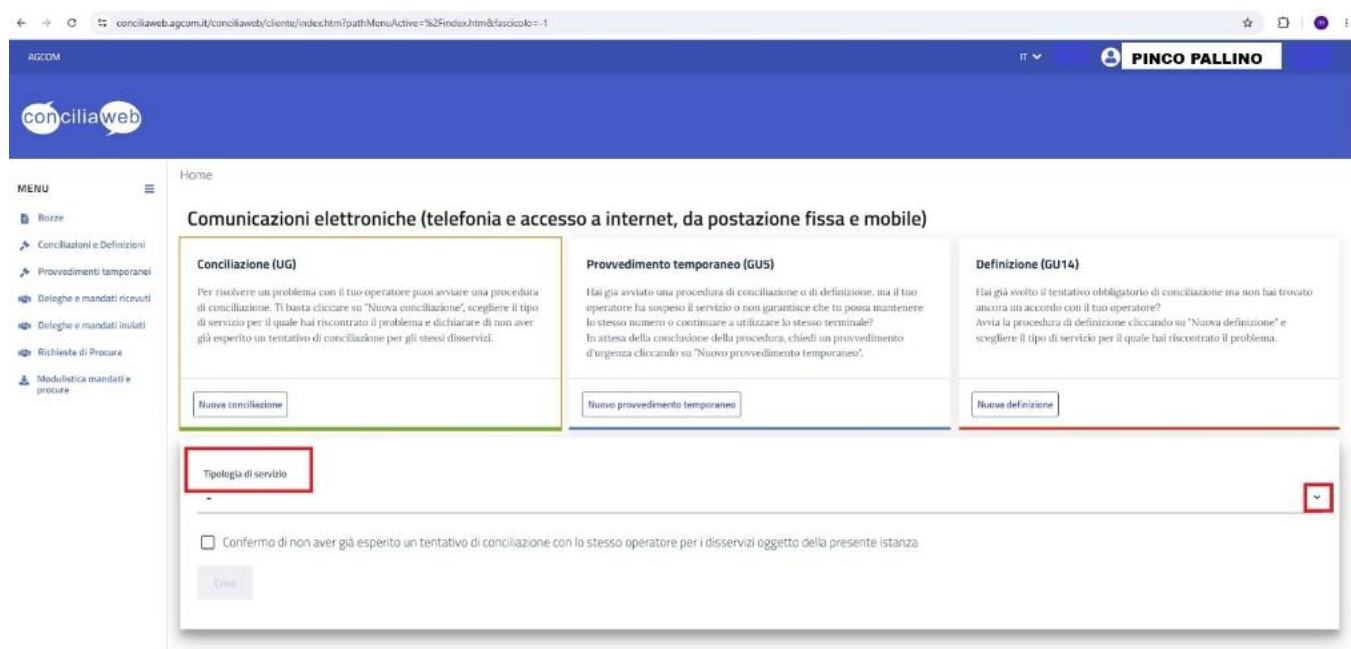
La stessa procedura deve essere seguita anche per i Servizi di Media Audiovisivi (SMA).

Per proseguire:

1. fai clic sulla freccia presente accanto al campo "Tipologia di servizio";
2. si aprirà l'elenco dei servizi disponibili;
3. seleziona la tipologia corrispondente al contratto oggetto della controversia.

Suggerimento

Seleziona con attenzione la tipologia di servizio, poiché da questa scelta dipende la corretta gestione dell'istanza.



The screenshot displays the ConciliaWeb web application interface. At the top, there is a blue header with the 'conciliaweb' logo and the user name 'PINCO PALLINO'. A left sidebar contains a 'MENU' with various options like 'Bozze', 'Conciliazioni e Definizioni', and 'Procedimenti temporanei'. The main content area is titled 'Home' and 'Comunicazioni elettroniche (telefonia e accesso a internet, da postazione fissa e mobile)'. It features three columns: 'Conciliazione (UG)', 'Provvedimento temporaneo (GU5)', and 'Definizione (GU14)'. Each column has a description and a button ('Nuova conciliazione', 'Nuovo provvedimento temporaneo', 'Nuova definizione'). Below these, there is a section for 'Tipologia di servizio' with a dropdown arrow highlighted by a red box. At the bottom, there is a checkbox for confirming no previous attempt and a 'Crea' button.

Figura 5 – Selezione della tipologia di servizio relativa al contratto oggetto della controversia.

Passaggio 6 — Confermare i dati e creare l'istanza

Dopo aver selezionato la tipologia di servizio:

1. verifica che il servizio scelto sia riportato correttamente in grassetto;
2. seleziona 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 selezionato la casella di conferma, il pulsante "Crea" diventerà attivo.

Fai clic su "Crea" per proseguire.

Attenzione

È possibile presentare una sola istanza di conciliazione per il medesimo disservizio nei confronti dello stesso operatore.

The screenshot shows the ConciliaWeb interface. The top navigation bar includes the AGCOM logo and the user name PINCO PALLINO. The sidebar menu lists various options like Bozze, Conciliazioni e Definizioni, Provvedimenti temporanei, etc. The main content area is titled 'Comunicazioni elettroniche (telefonia e accesso a internet, da postazione fissa e mobile)'. It contains three columns: 'Conciliazione (UG)', 'Provvedimento temporaneo (GUS)', and 'Definizione (GU14)'. Below these columns, there is a section for 'Tipologia di servizio' with 'Telefonia fissa' selected. A red box highlights the confirmation checkbox and the 'Crea' button.

Figura 6 — Conferma dei dati e creazione dell'istanza.

Passaggio 7 — Modalità di svolgimento della conciliazione

Il tentativo di conciliazione può svolgersi secondo due modalità previste dal Regolamento AGCOM:

Conciliazione ordinaria

La procedura si svolge mediante un'udienza alla quale partecipano contemporaneamente:

- l'utente;
- l'operatore;
- il Responsabile dell'istruttoria, che svolge le funzioni di conciliatore.

Il conciliatore mantiene un ruolo imparziale e favorisce il raggiungimento di un accordo tra le parti.

Conciliazione semplificata

La procedura si svolge esclusivamente attraverso la piattaforma ConciliaWeb.

Non è prevista l'udienza e le parti comunicano mediante lo scambio di osservazioni, documenti e proposte conciliative.

Importante

La modalità di svolgimento della procedura non è scelta dall'utente, ma viene individuata automaticamente dalla piattaforma ConciliaWeb in base alla tipologia del disservizio segnalato.

Passaggio 7 (segue) — Disservizi che attivano automaticamente la procedura semplificata

La procedura semplificata viene attivata automaticamente nei casi riguardanti:

- 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.

Informazione

L'attivazione della procedura semplificata è determinata automaticamente dalla piattaforma ConciliaWeb e non richiede alcuna scelta da parte dell'utente.

Passaggio 8 — Compilare il Formulario UG

Dopo aver creato l'istanza si apre il Formulario UG – Istanza di conciliazione. Compila tutti i campi richiesti.

Le sezioni del formulario sono presentate separatamente nel presente manuale esclusivamente per facilitarne la lettura. Nella piattaforma ConciliaWeb, invece, sono disponibili all'interno della stessa schermata.

Disservizi

Seleziona il pulsante "+ Aggiungi".

Si aprirà l'elenco dei disservizi disponibili.

Scegli quello che descrive meglio la problematica oggetto della controversia.

Successivamente la piattaforma richiederà le informazioni necessarie, quali:

- numero telefonico interessato;
- codice IMEI (quando richiesto);
- numero delle utenze coinvolte;
- ulteriori dati utili alla gestione dell'istanza.

💡 Suggerimento

Compila tutti i campi con attenzione. Informazioni corrette consentono una gestione più rapida della procedura.

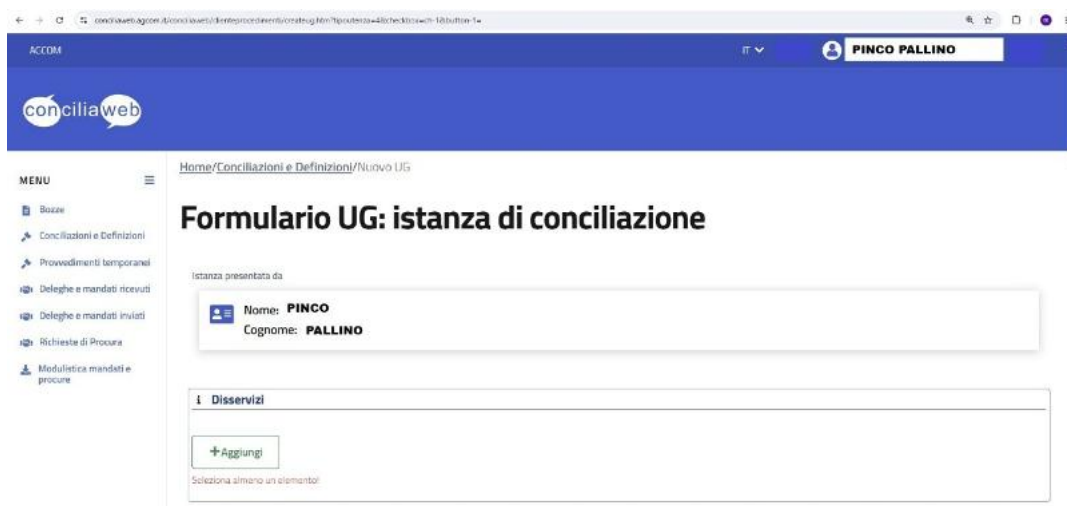


Figura 7 – Compilazione del Formulario UG – Sezione "Disservizi".

Passaggio 9 — Compilare i dati della controversia

Nel campo "**Operatore controparte**" seleziona il gestore interessato.

L'elenco comprende tutti gli operatori presenti sulla piattaforma.

L'indicazione di **due operatori contemporaneamente** è consentita esclusivamente nei seguenti casi:

- ritardo nella portabilità del numero;
- ritardo nel passaggio tra operatori;
- interruzione del servizio durante il passaggio tra operatori;
- doppia fatturazione conseguente al passaggio tra operatori.

Attenzione

Negli altri casi deve essere indicato un solo operatore.

Figura 8 –Compilazione dei dati della controversia

Figura 9 –Selezione dell'operatore controparte

Passaggio 10 — Descrivere il problema e formulare le richieste

Nel riquadro "**Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema**" descrivi i fatti in modo chiaro e in ordine cronologico.

Indica, ad esempio:

- quando è iniziato il problema;
- cosa è accaduto;
- eventuali reclami già presentati;
- le risposte ricevute dall'operatore.

Successivamente compila il campo "**Richieste**", indicando con precisione il risultato che desideri ottenere.

Importante

Nell'ambito della procedura di conciliazione e dell'eventuale successiva procedura di definizione, il Co.Re.Com può riconoscere gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore e dalla normativa AGCOM.

Le richieste di risarcimento del danno restano di competenza dell'Autorità giudiziaria.

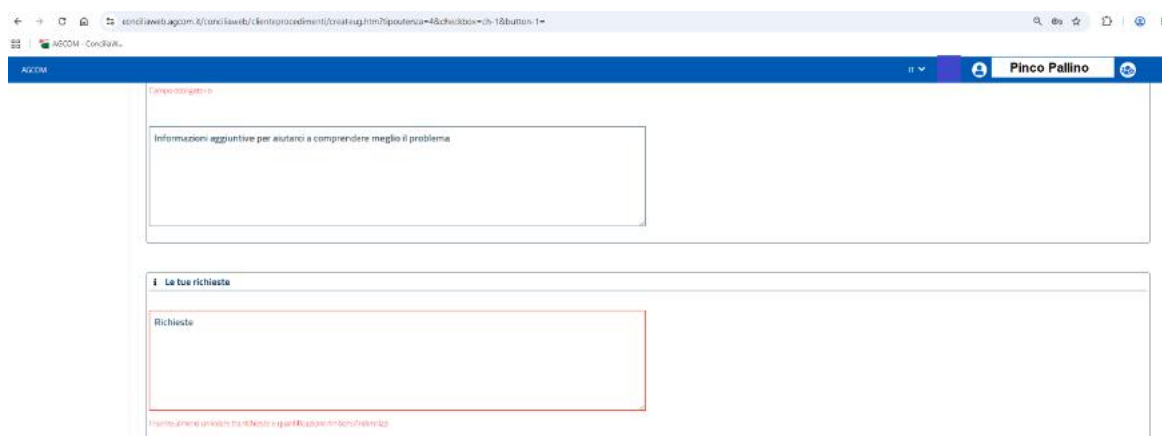
The image is a screenshot of a web browser displaying the ConciliaWeb interface. The browser's address bar shows the URL: conciliaweb.agcom.it/verificaweb/clienteprocedimenti/consiliaweb/interfaccia/48checkboxbox=ch-12button-1=. The browser's address bar also shows the AGCOM - ConciliaWeb logo. The interface has a blue header bar with the AGCOM logo on the left and the user's name 'Pinco Pallino' on the right. Below the header, there is a large text area labeled 'Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema'. Below this, there is a section titled 'Le tue richieste' which contains a text area labeled 'Richieste'. At the bottom of the page, there is a small red text line: 'Il sistema genera automaticamente le richieste e gli indirizzi per i richiedenti'.

Figura 10 – Compilazione dei campi "Informazioni aggiuntive" e "Richieste"

Passaggio 11 — Inserire rimborsi, reclami e allegati

Se richiedi un rimborso o un indennizzo:

1. seleziona la modalità di pagamento;
2. se scegli il bonifico bancario, inserisci l'IBAN.

Reclami

Seleziona "+ Aggiungi".

Inserisci:

- data del reclamo;
- modalità con cui è stato presentato.

Conferma selezionando "Aggiungi".

Allegati

Per allegare un documento:

1. seleziona "+ Aggiungi";
2. scegli la tipologia del documento;
3. inserisci il titolo dell'allegato;
4. seleziona "Sfoggia";
5. scegli il file;
6. conferma con "Aggiungi".

Ripeti l'operazione per ogni documento che desideri allegare.

💡 Suggerimento

Allega esclusivamente documenti leggibili e pertinenti alla controversia.

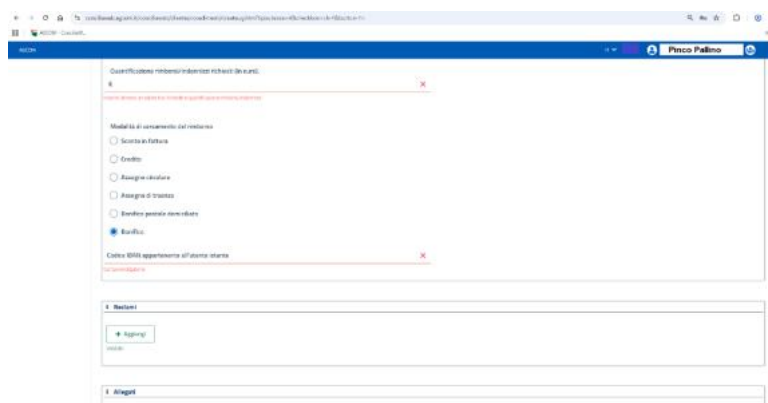


Figura 11 – Inserimento di rimborsi, reclami e allegati

Passaggio 12 — Inviare l'istanza e firmarla

Al termine della compilazione seleziona **"Salva e invia"**.

La piattaforma invierà automaticamente un codice OTP tramite SMS oppure all'indirizzo e-mail associato all'account.

Inserisci il codice ricevuto nell'apposito campo.

Successivamente seleziona **"Firma"**.

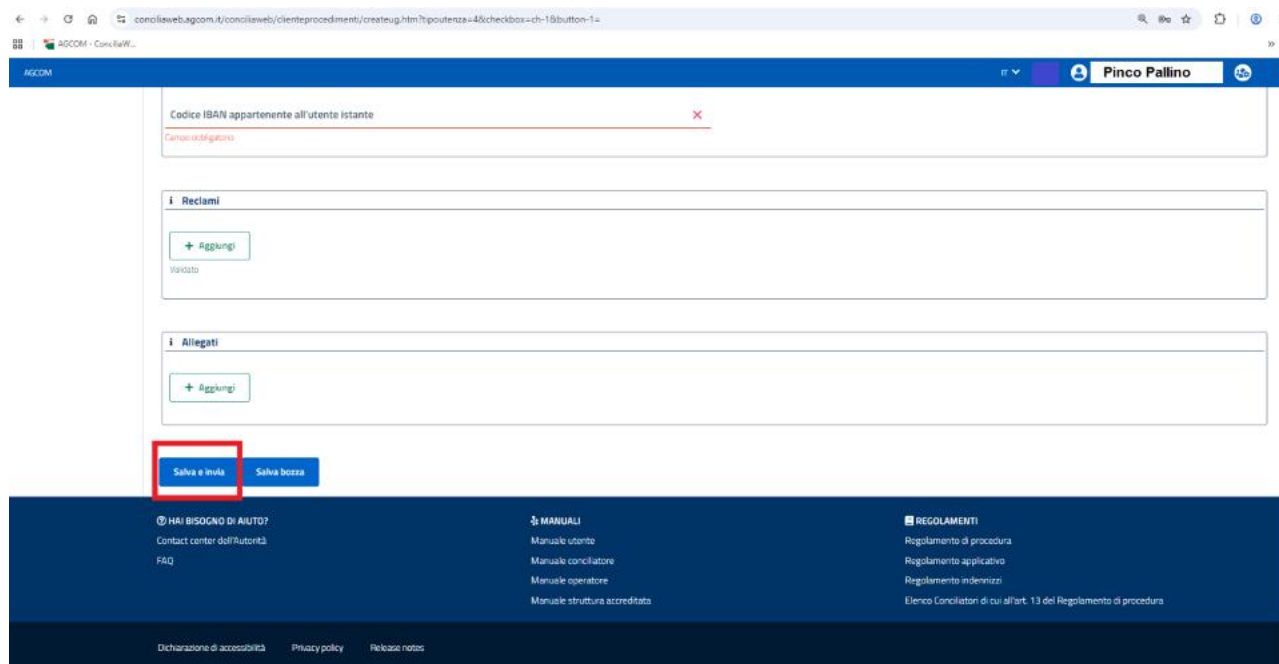
 **Attenzione**

Verifica attentamente il codice OTP ricevuto.

Non confondere la lettera O con il numero 0 (zero).

Quando la firma è completata correttamente, l'istanza viene trasmessa alla piattaforma.

Procedimento concluso. L'istanza di conciliazione è stata presentata con successo.



The screenshot shows the ConciliaWeb interface. At the top, there's a header with the ACOM logo and the user's name 'Pinco Pallino'. Below the header, there's a form with several sections. The first section is labeled 'Codice IBAN appartenente all'utente istante' and has a red 'X' icon. Below this, there are two sections: 'Reclami' and 'Allegati', each with a '+ Aggiungi' button. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Salva e invia' (highlighted with a red box) and 'Salva bozza'. The footer contains links for 'HAI BISOGNO DI AIUTO?', 'MANUALI', 'REGOLAMENTI', and 'Privacy policy'.

Figura 12 – Invio dell'istanza e firma mediante codice OTP

L'istanza è stata trasmessa con successo alla piattaforma ConciliaWeb. Conserva il numero del procedimento per consultare gli sviluppi e ricevere le comunicazioni relative alla procedura.