



ISTANZA CONCILIAZIONE DA PARTE DI PERSONA GIURIDICA

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 Legale Rappresentante/Procuratore della ditta/società/associazione 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.

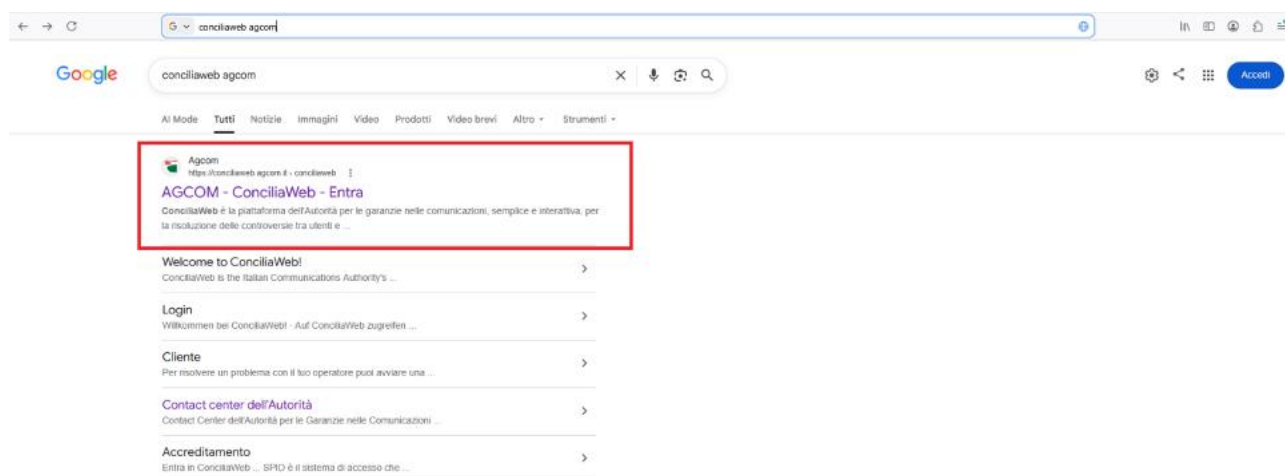


Figura 1 — Ricerca della pagina ufficiale di ConciliaWeb.

Passaggio 2 — Scegliere il metodo di accesso

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

L'identità digitale deve essere quella del legale rappresentante/procuratore della ditta/società/associazione titolare dell'utenza ovvero del contratto sottoscritto col gestore.

Attenzione

I dati della ditta/società devono essere stati aggiunti sull'account del titolare, legale rappresentante o eventuale procuratore

The screenshot shows the login page of ConciliaWeb. At the top, there is a blue header with the AGCOM logo and a language dropdown set to 'IT'. Below the header, the main heading reads 'scegliere con quale certificato di identità digitale si intende accedere'. Under 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 of the main content area, 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 'spid' and 'AgID' (Agenzia per l'Italia Digitale). It explains that SPID is a system for accessing public services with a unique digital identity. Below this text are two links: 'Maggiori informazioni su SPID' and 'Non hai SPID? Clicca qui'. At the bottom of the page, there are three buttons: 'Registrazione Soggetti Accreditati' (highlighted with a red border), 'Accreditamento per avvocato', 'Accreditamento per commercialista', and 'Accreditamento per associazioni'.

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.

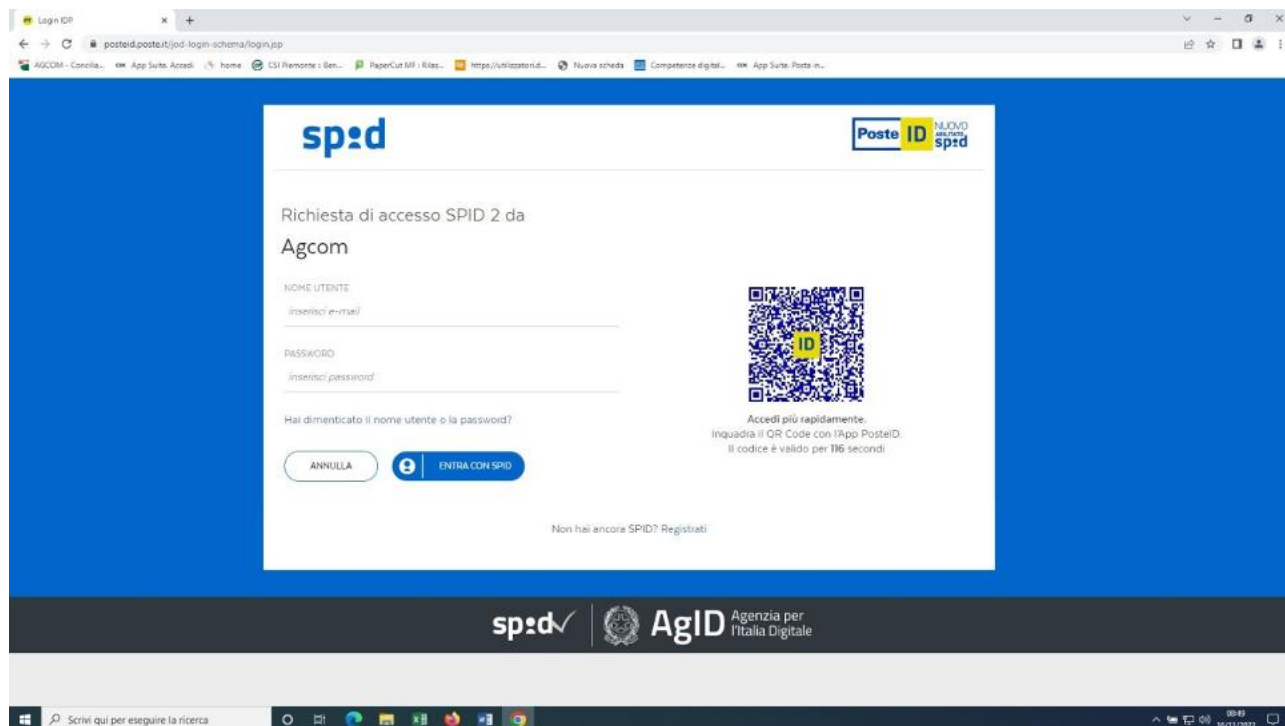


Figura 3 — Esempio di autenticazione con SPID, CIE o eIDAS

Passaggio 4 — Cambiare il profilo

Se i dati dell'impresa, della società o dell'associazione sono stati correttamente inseriti e salvati nel proprio account, nella schermata di presentazione dell'istanza, in alto a destra, accanto al nominativo dell'utente, è presente l'icona raffigurante un omino con un ingranaggio, che consente di selezionare il profilo con cui operare.

Pertanto, qualora l'utenza o il contratto siano intestati a una ditta individuale, società, ente o associazione, è necessario selezionare il profilo corrispondente alla relativa **denominazione o ragione sociale**, anziché il profilo Persona fisica.

Importante

La presentazione dell'istanza con un profilo diverso da quello del soggetto intestatario del contratto comporta l'inammissibilità dell'istanza e la conseguente archiviazione del procedimento.

Per cambiare il profilo:

1. seleziona sull'icona del profilo (alla destra del nome dell'utente);
2. selezionare la voce "**Cambia profilo**";
3. nella finestra che si apre, individuare l'icona raffigurante una valigetta;
4. **selezionare la denominazione o ragione sociale** della ditta, società o associazione.

Da questo momento tutte le operazioni saranno effettuate a nome della ditta, società o associazione intestataria del contratto.



Figura 4 — Selezione del profilo della ditta, società o associazione

Passaggio 4 (segue) — Cambiare il profilo

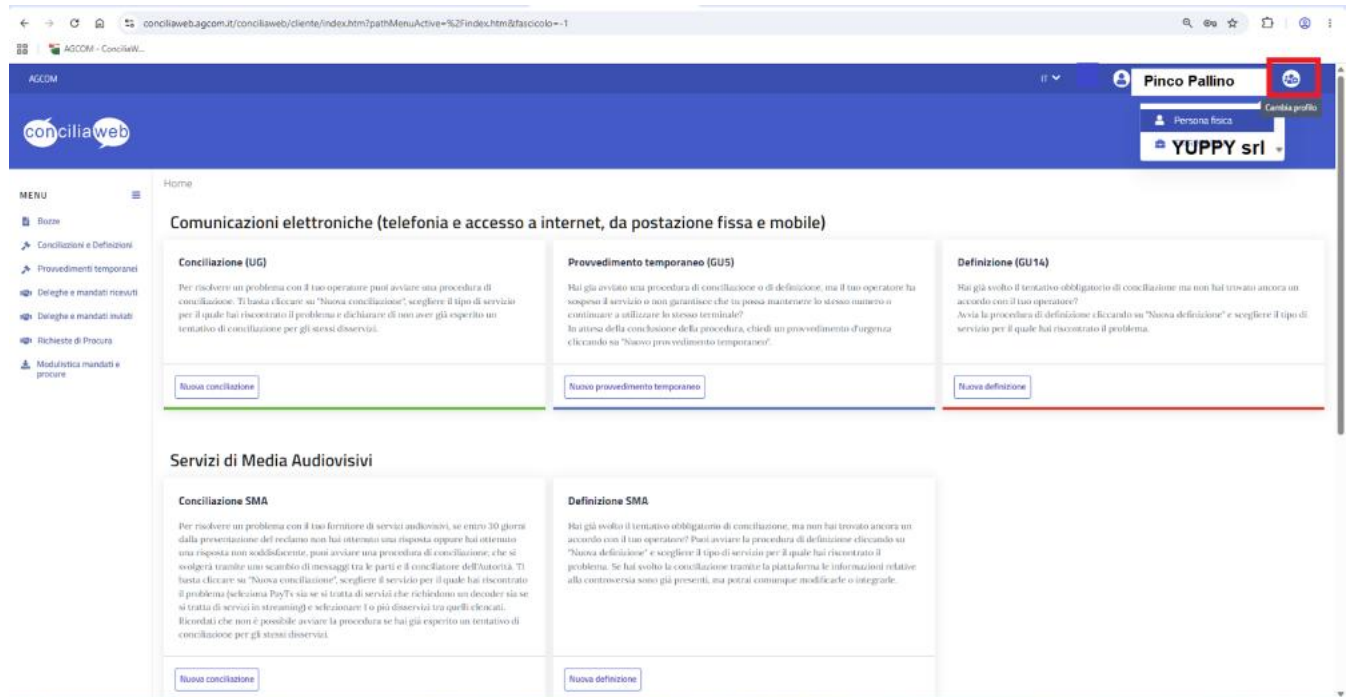


Figura 5 — Selezione del profilo della ditta, società o associazione tramite la funzione "Cambia profilo".

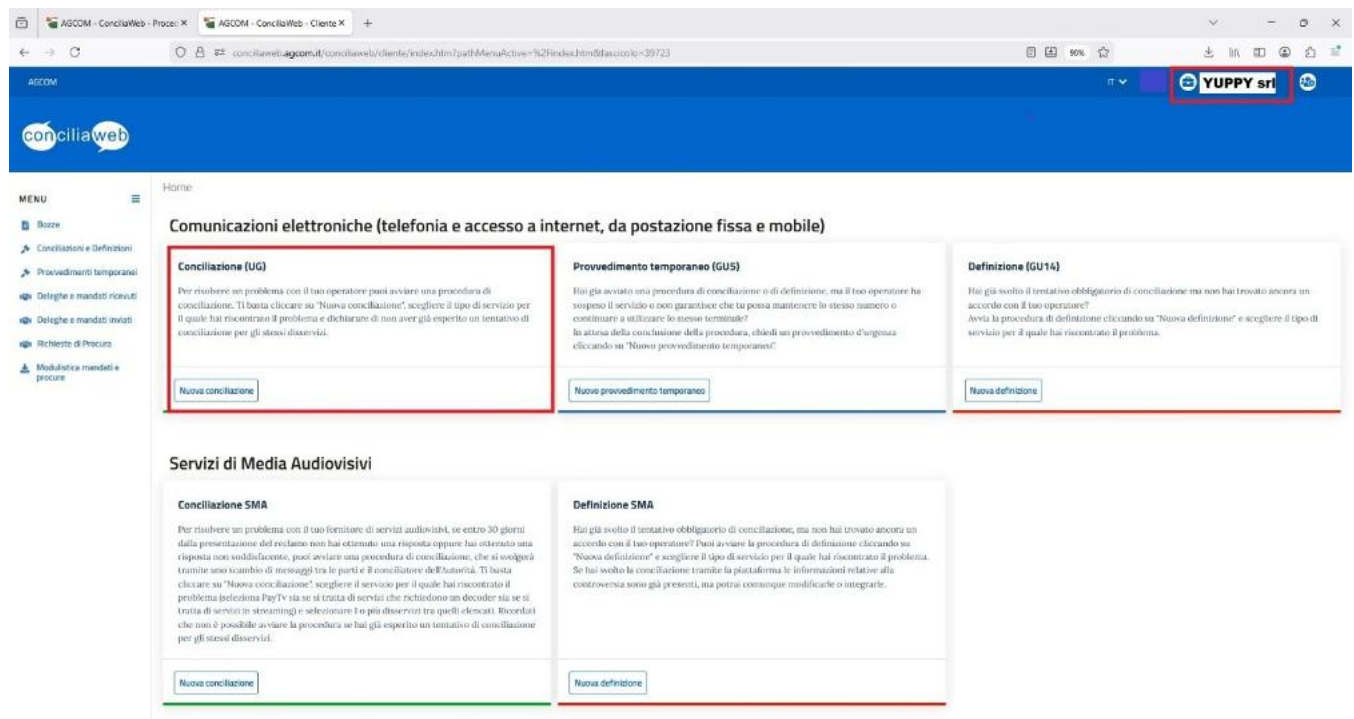


Figura 6 — Schermata visualizzata dopo la selezione del profilo corretto.

Passaggio 5 — 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**.

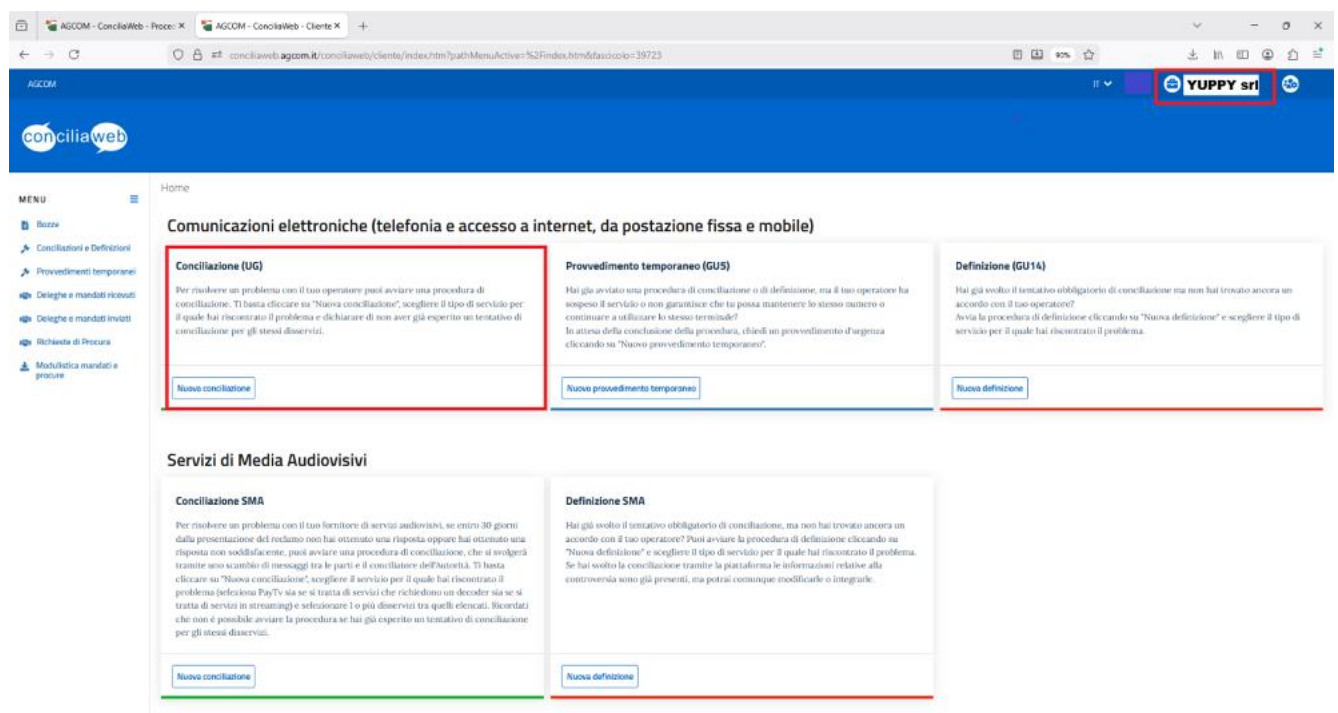


Figura 7 — Selezione della procedura di conciliazione (UG o SMA) in base al contratto oggetto della controversia.

Passaggio 6 — 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.

Figura 8 — Selezione della tipologia di servizio

Figura 9 — Elenco delle tipologie di servizio disponibili da selezionare..

Passaggio 7 — 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.

Seleziona "Crea" per proseguire.

Attenzione

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

AGCOM IT BAR MARGHY

Comunicazioni elettroniche (telefonia e accesso a internet, da postazione fissa e mobile)

Conciliazione (UG)
Per risolvere un problema con il tuo operatore puoi avviare una procedura di conciliazione. Ti basta cliccare su "Nuova conciliazione", scegliere il tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema e dichiarare di non aver già esperito un tentativo di conciliazione per gli stessi disservizi.

Provvedimento temporaneo (GU5)
Hai già avviato una procedura di conciliazione o di definizione, ma il tuo operatore ha sospeso il servizio o non garantisce che tu possa mantenere lo stesso numero o continuare a utilizzare lo stesso terminale? In attesa della conclusione della procedura, chiedi un provvedimento d'urgenza cliccando su "Nuovo provvedimento temporaneo".

Definizione (GU14)
Hai già svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione ma non hai trovato ancora un accordo con il tuo operatore? Avvia la procedura di definizione cliccando su "Nuova definizione" e scegliere il tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema.

Nuova conciliazione Nuovo provvedimento temporaneo Nuova definizione

Tipologia di servizio
Telefonia fissa

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

Crea

Figura 10 — Conferma dei dati.

Tipologia di servizio
Telefonia fissa

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

Crea

Figura 11 — Verifica della tipologia di servizio e conferma dei dati inseriti.

Passaggio 8 — 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 8 (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 9 — 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.

In questa fase è necessario completare il formulario inserendo il disservizio e i dati della controversia.

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 12 – Compilazione del Formulario UG – Sezione "Disservizi".

Passaggio 10 — Compilare i dati della controversia

Nel campo **"Operatore controparte"** seleziona il gestore interessato. L'elenco comprende tutti gli operatori presenti sulla piattaforma.

È possibile indicare due operatori nello stesso procedimento esclusivamente nei casi in cui ricorra uno dei seguenti disservizi:

- 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.

Per tutti gli altri disservizi è possibile indicare un solo operatore

Per inserire il secondo operatore è necessario posizionare il puntatore del mouse a destra del nominativo dell'operatore già selezionato. Si aprirà un menu a tendina che consentirà di selezionare il secondo operatore.

Figura 13 – Selezione tipo contratto e operatore

Figura 14 – Selezione dell'operatore

Passaggio 11 — Descrivere il problema e formulare le richieste

Inserisci il numero dell'utenza oggetto della controversia.

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.

Numero di telefono

0115857423

Richiedi

Informazioni aggiuntive per aiutarti a comprendere meglio il problema

Descrizione dettagliata

Le tue richieste

Richieste

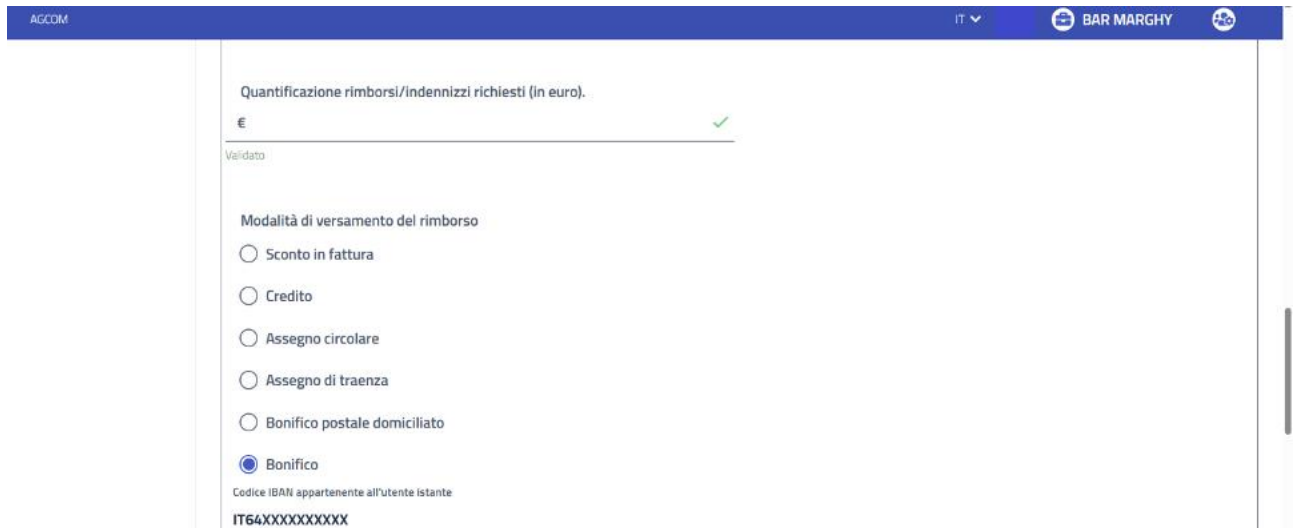
Indicare quello che si vorrebbe ottenere dal gestore

Figura 15 – Compilazione dei campi “Numero di telefono”, “Informazioni aggiuntive” e “Richieste”

Passaggio 12 — 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.



The screenshot displays the 'Passaggio 12' (Step 12) of the ConciliaWeb interface. The top navigation bar is dark blue with the 'AGCOM' logo on the left, a language dropdown set to 'IT' in the center, and the user's name 'BAR MARGHY' with a profile icon on the right. The main content area is white and contains the following elements:

- A label 'Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro):' followed by a text input field containing '€' and a green checkmark icon to its right.
- A 'Validato' (Validated) status label in a light green box.
- A section titled 'Modalità di versamento del rimborso' (Reimbursement payment method) with a list of radio button options:
 - ☐ Sconto in fattura
 - ☐ Credito
 - ☐ Assegno circolare
 - ☐ Assegno di traenza
 - ☐ Bonifico postale domiciliato
 - ☒ Bonifico
- A label 'Codice IBAN appartenente all'utente istante' (IBAN code belonging to the instant user) followed by the text 'IT64XXXXXXXX'.

Figura 16 – Inserimento di rimborsi

Passaggio 12 (segue) — Inserire reclami e allegati

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 "Sfoglia";
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 12 – Inserimento reclami e allegati

Passaggio 13 — Inviare l'istanza e firmarla

Prima di procedere all'invio dell'istanza è necessario indicare il soggetto che la presenta.

Se l'istanza è presentata dal legale rappresentante dell'impresa, della società o dell'associazione, selezionare la casella **"Sono il legale rappresentante dell'azienda istante"**.

Se, invece, l'istanza è presentata da un procuratore, non selezionare tale casella. In questo caso occorre inserire il **codice fiscale del legale rappresentante** del soggetto istante.

A seguito dell'inserimento del codice fiscale, la piattaforma renderà disponibile il modello di **procura**, che dovrà essere compilato e sottoscritto secondo le modalità previste.

Completata tale operazione, selezionare **"Salva e invia"**. La piattaforma invierà automaticamente un **codice OTP** tramite SMS oppure all'indirizzo e-mail associato all'account.

Inserire il codice ricevuto nell'apposito campo e successivamente selezionare **"Firma"**.

■ Attenzione

- Verificare attentamente il codice OTP ricevuto.
- Non confondere la **lettera O** con il **numero 0 (zero)**.

Una volta completata correttamente la procedura di firma, l'istanza sarà trasmessa alla piattaforma.

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



Figura 13– Invio dell'istanza e firma mediante codice OTP