



## **PROVVEDIMENTO TEMPORANEO D'URGENZA (GU5)**

---

**Guida pratica e accessibile per la presentazione del  
Provvedimento Temporaneo d'Urgenza (GU5) tramite  
ConciliaWeb**

---

### **Attenzione**

Il provvedimento temporaneo d'urgenza (GU5) può essere richiesto esclusivamente nell'ambito di una procedura di conciliazione già avviata e alla quale il GU5 è collegato.

## Il presupposto oggettivo del provvedimento temporaneo (GU5): la compromissione della continuità del servizio

Il provvedimento temporaneo (GU5) è finalizzato a garantire la continuità della fruizione del servizio, dell'utilizzo dei terminali ad esso associati e della numerazione in uso.

A titolo esemplificativo, il **GU5 si presenta nei casi di:**

- sospensione totale della linea telefonica;
- sospensione totale della connessione Internet;
- sospensione della sola componente voce;
- sospensione della sola componente dati;
- blocco della SIM;
- mancata portabilità della numerazione;
- perdita della numerazione;
- mancata attivazione del servizio, quando determini l'impossibilità di fruire del servizio richiesto;
- impossibilità di utilizzare il terminale associato al servizio, nei casi previsti dalla normativa.

### **Quando il GU5 non si presenta**

Se il disservizio consiste soltanto in:

- lentezza della connessione;
- qualità scadente della linea;
- disconnessioni sporadiche;
- malfunzionamenti che non comportano la sospensione della fruizione del servizio;
- contestazioni di fatture o di costi, salvo che abbiano determinato o stiano per determinare una sospensione illegittima del servizio.

## Passaggio 1 — Presentare un provvedimento temporaneo d'urgenza (GU5)

### CASO A

**GU5 viene presentato immediatamente dopo l'invio dell'istanza di conciliazione (nella pagina seguente istruzioni se la richiesta è successiva alla presentazione dell'istanza)**

**Per presentare un'istanza di provvedimento temporaneo d'urgenza (GU5) è necessario aver già presentato un'istanza di conciliazione.**

Nella stessa schermata sono riportati automaticamente gli estremi dell'istanza appena presentata.

Per presentare il provvedimento temporaneo d'urgenza:

1. individuare il procedimento appena creato;
2. seleziona sull'icona con i tre puntini posta a destra del procedimento;

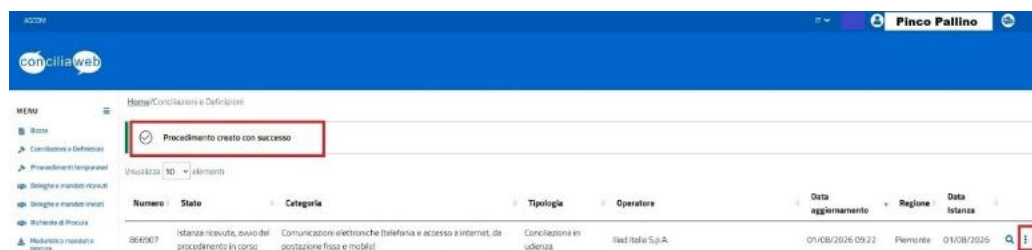


Figura 1 — Apertura del menu del procedimento per selezionare la funzione "GU5 – Provvedimento temporaneo d'urgenza".

3. selezionare la funzione relativa alla presentazione del GU5 – Provvedimento temporaneo d'urgenza.

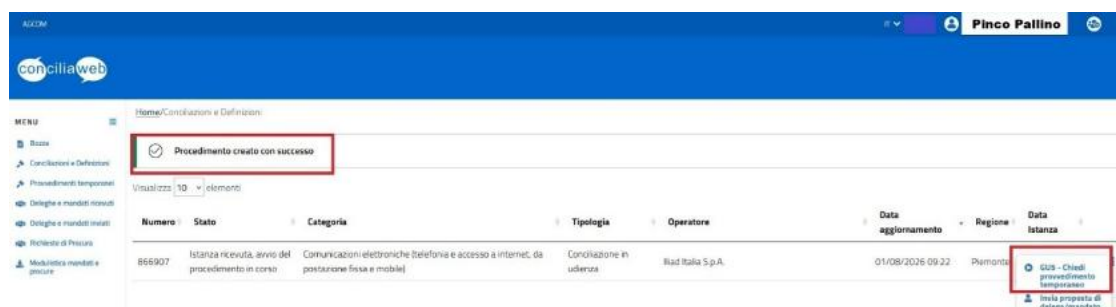


Figura 2 — Selezione della funzione "GU5 – Provvedimento temporaneo d'urgenza".

## CASO B

### Se il GU5 viene presentato in un momento successivo

Qualora il provvedimento temporaneo sia richiesto in un momento successivo alla presentazione dell'istanza di conciliazione, è necessario accedere alla piattaforma ConciliaWeb e individuare il procedimento di riferimento.

Se l'istanza di conciliazione è stata presentata per conto di una ditta individuale, società, ente o associazione, verificare preliminarmente di aver selezionato il corretto profilo aziendale; in caso contrario, il procedimento potrebbe non essere visualizzato.

Individuato il procedimento, sarà possibile procedere con la richiesta del provvedimento temporaneo.

1. seleziona sulla voce "**Conciliazioni e Definizioni**", presente nel menu laterale sinistro;
2. individuare il procedimento di conciliazione di interesse;
3. seleziona sull'icona con i tre puntini posta a destra del procedimento;

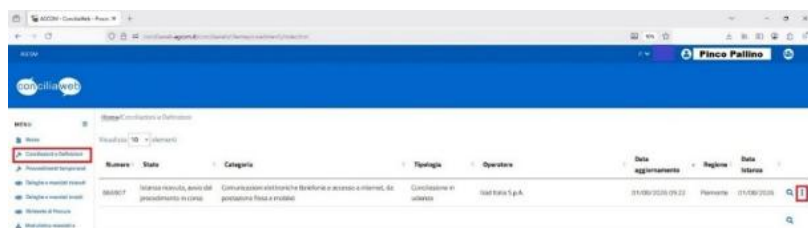


Figura 3 — Apertura del menu del procedimento per selezionare la funzione "GU5 – Provvedimento temporaneo d'urgenza"

4. si apre una finestra, selezionare la funzione relativa alla presentazione del GU5 – Provvedimento temporaneo d'urgenza.

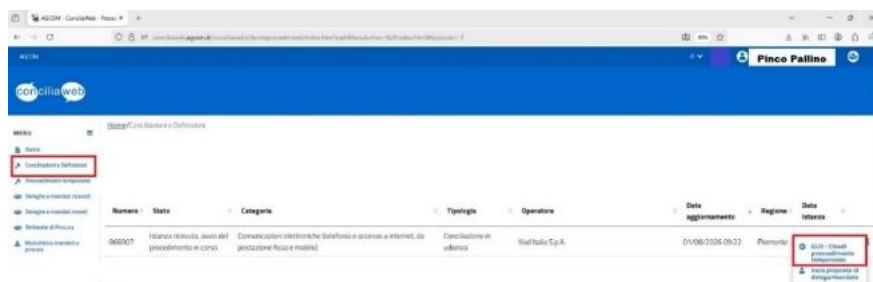


Figura 4 — Selezione della funzione "GU5 – Provvedimento temporaneo d'urgenza".

## Passaggio 2 — Verificare i dati, completare il formulario e inviare il GU5

Si apre una schermata nella quale sono già riportate le informazioni inserite nell'istanza di conciliazione, tra cui il disservizio, l'oggetto della controversia, il gestore o i gestori interessati, la tipologia del contratto, i dati del contratto e il numero telefonico oggetto della controversia.

Verifica solo la correttezza dei dati già presenti e procedere alla compilazione del campo rimasto vuoto Informazioni aggiuntive per comprendere meglio il problema.

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).

The screenshot displays the ConciliaWeb interface for the GU5 form. The 'Informazioni aggiuntive' field is highlighted with a red box. Below it, the 'Procedura pendente' section shows the date of the request (01/08/2026), the organization (Corecom), and the request number (866907/UG/2026). The 'Allegati' section has an 'Aggiungi' button. At the bottom, the 'Salva e invia' button is highlighted with a red box.

Figura 5 – Compilazione del formulario GU5, verifica dei dati importati e invio dell'istanza.