



SOGGETTO ACCREDITATO

ISTANZA CONCILIAZIONE A NOME E PER CONTO DEL CLIENTE

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

Prima di compilare l'istanza, tieni a disposizione:

- documento identità del cliente;
- mandato compilato e firmato dal cliente;
- qualora si presenti a nome e per conto di un erede:
 1. certificato di morte del de cuius;
 2. dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà per uso successione, dalla quale risulti la qualità di erede del de cuius in capo ai soggetti legittimati;
 3. delega in carta libera, sottoscritta dagli altri eredi in favore del soggetto incaricato di rappresentarli nel procedimento, corredata da copia di un documento di identità in corso di validità di ciascun delegante.

Passaggio 1 — Aprire ConciliaWeb

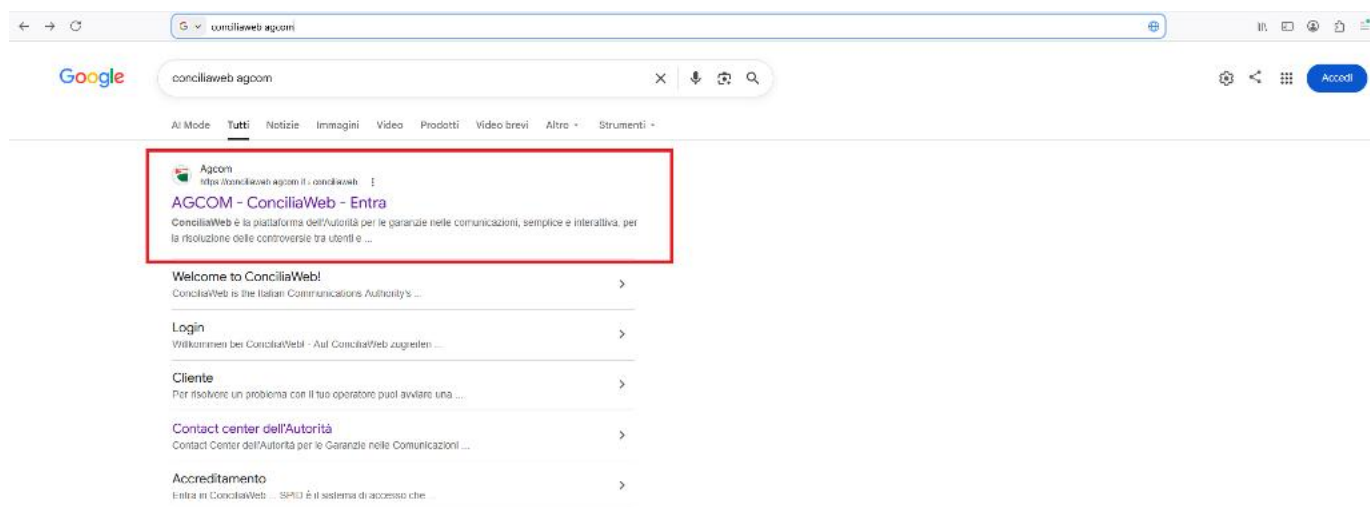
Apri il browser Chrome e cerca “ConciliaWeb”.

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.



Passaggio 2 — Scegliere il metodo di accesso

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

L'identità digitale utilizzata deve essere quella del Soggetto accreditato.

Per accedere con la **Carta d'Identità Elettronica (CIE)** è necessario disporre di:

- un lettore di smart card collegato al computer, oppure
- uno smartphone dotato dell'app CIE ID o di un'applicazione compatibile che consenta la lettura della Carta d'Identità Elettronica tramite tecnologia NFC.

💡 Suggerimento

Se utilizzi la CIE da smartphone, verifica preventivamente che il dispositivo sia compatibile con la tecnologia NFC e che l'applicazione per la lettura della Carta d'Identità Elettronica sia correttamente configurata.

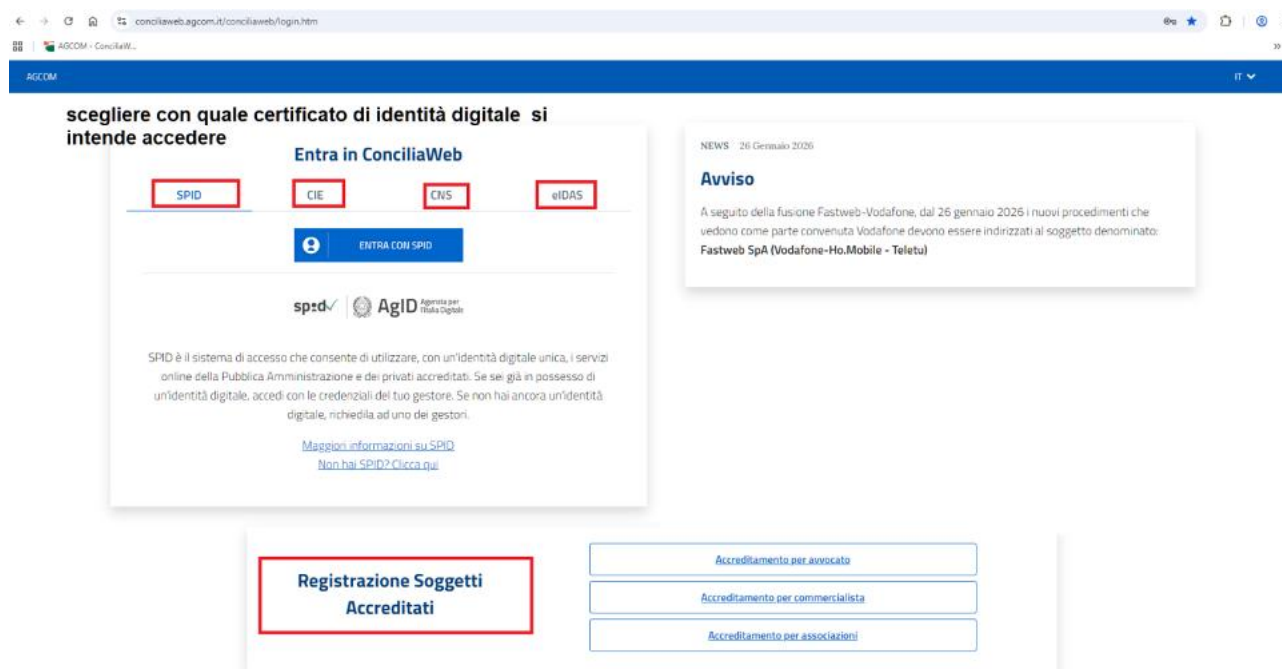


Figura 2 – Selezione della modalità di autenticazione (SPID, CIE o eIDAS).

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.

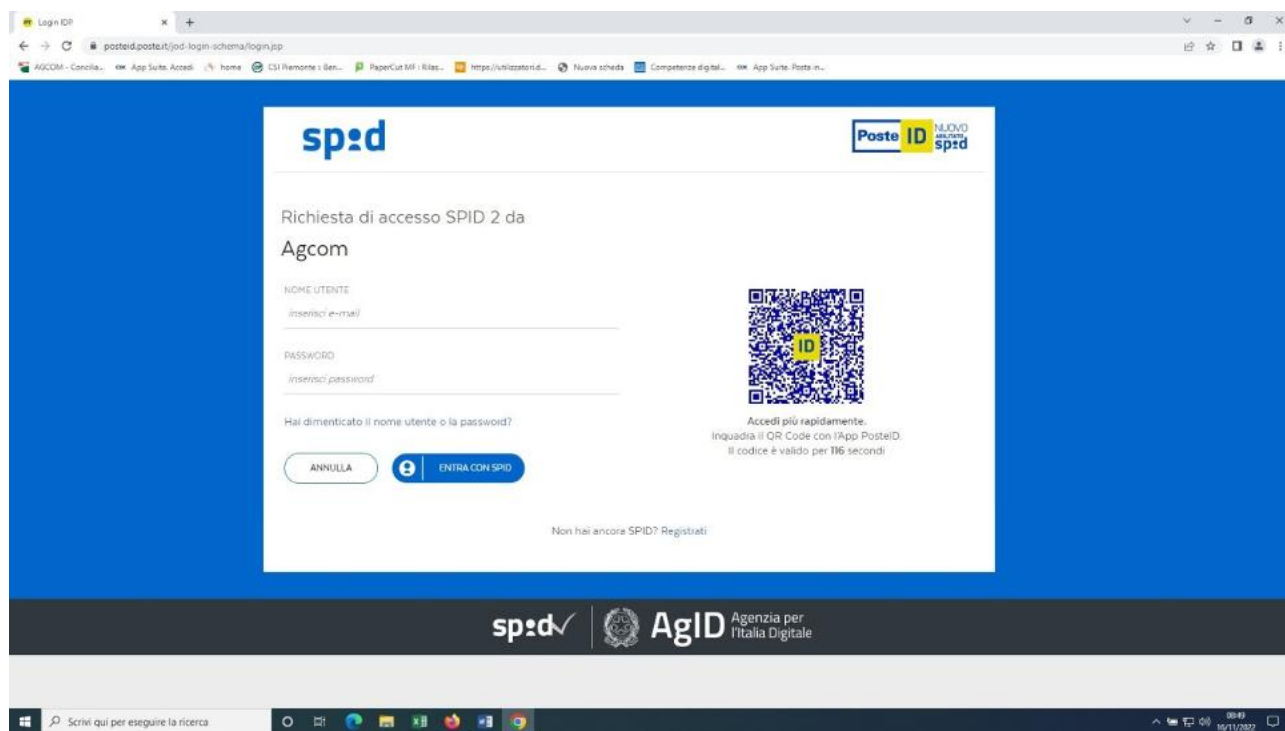


Figura 3 – Autenticazione mediante identità digitale.

Passaggio 4 — Selezionare il ruolo con cui operare

Dopo aver effettuato l'accesso, seleziona il nominativo visualizzato nella parte superiore della schermata (ad esempio Pinco Pallino).

La piattaforma aprirà una finestra nella quale è necessario scegliere il ruolo con cui si intende operare.

- Se presenti un'istanza per te stesso, seleziona Cliente.
- Se presenti un'istanza in nome e per conto di un assistito, seleziona il ruolo corrispondente al tuo accreditamento (ad esempio Avvocato, Commercialista, Associazione dei consumatori o altro ruolo disponibile sulla piattaforma).

■ Attenzione

Verifica di aver selezionato il ruolo corretto prima di proseguire. La scelta del ruolo determina le funzionalità disponibili e consente di operare in nome e per conto dell'assistito.

💡 Suggerimento

Se il ruolo selezionato non corrisponde a quello con cui sei accreditato sulla piattaforma, torna alla schermata precedente e seleziona quello corretto prima di iniziare la compilazione dell'istanza.



Figura 4 – Selezione del ruolo con cui operare sulla piattaforma.

Passaggio 5 — Ricerca profilo del cliente

Dopo aver selezionato il ruolo con cui operare, viene visualizzata la schermata principale della piattaforma.

Prima di procedere con la presentazione dell'istanza è necessario ricercare e, se necessario, creare il profilo del cliente.

Per farlo:

1. nel menu laterale sinistro seleziona "**Inserimento istanza**";
2. nella sezione "**Ricerca utente**", inserisci il codice fiscale:
 - del cliente, se si tratta di una persona fisica;
 - del legale rappresentante, se l'istanza è presentata per conto di una persona giuridica;
3. dopo aver inserito il codice fiscale, seleziona l'icona della lente di ingrandimento per avviare la ricerca.

Se il cliente non risulta ancora presente nella piattaforma, sarà possibile procedere con la creazione del relativo profilo seguendo le indicazioni visualizzate da ConciliaWeb.



Figura 5 – Ricerca del profilo del cliente mediante codice fiscale.

Passaggio 6 — Creare il profilo del cliente

Se il cliente non è ancora presente nel database di ConciliaWeb, nella sezione "Utente" verrà visualizzato il messaggio "Nessun utente trovato".

In questo caso, seleziona **"Crea utente"** e procedi alla compilazione della scheda anagrafica.

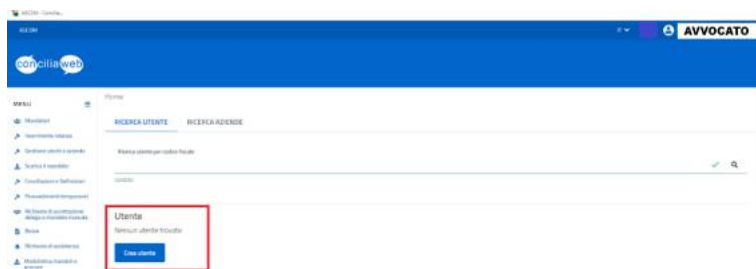


Figura 6 – Creazione del profilo del cliente.

Inserisci tutti i dati richiesti, prestando particolare attenzione ai recapiti del cliente, tra cui:

- numero di telefono cellulare;
- indirizzo e-mail.

Al termine della compilazione seleziona "Salva".

■ Attenzione

Il numero di telefono cellulare e l'indirizzo e-mail devono essere riferibili al cliente, poiché la piattaforma ConciliaWeb utilizza tali recapiti per trasmettere le comunicazioni relative all'avvio e alla conclusione del procedimento, come previsto dal Regolamento.

 The screenshot shows the 'Nuovo utente' (New user) form in the ConciliaWeb application. The form is titled 'Nuovo utente' and has a red box around the title. It contains several fields for client information: 'Codice fiscale cliente' (Client tax code), 'Numero del mobile del CLIENTE' (Client's mobile number), 'e-mail del cliente' (Client's email), 'Nome' (Name) with the value 'PINCO', 'Cognome' (Surname) with the value 'PALLINO', 'Data di nascita' (Date of birth) with the value '10/10/1961', and 'Città' (City) with the value 'TORINO'. There are also fields for 'Provincia di nascita' (Province of birth) and 'Comune di nascita' (Municipality of birth), both with the value 'TORINO'. The form includes validation icons (checkmarks and crosses) next to the fields.

Figura 7 – Compilazione della scheda anagrafica del cliente.

Passaggio 6 segue— Ricercare il cliente

Al termine della registrazione del cliente, la piattaforma conferma l'avvenuta creazione del relativo profilo.

Per procedere con la presentazione dell'istanza:

inserisci nuovamente il codice fiscale del cliente nel campo "Ricerca utente";
seleziona l'icona della lente di ingrandimento.



Figura 8 — Ricerca del cliente dopo la registrazione del profilo.

Al termine della ricerca, la piattaforma visualizzerà il nome, il cognome e il codice fiscale dell'istante.



Figura 9 — Cliente individuato e pronto per la creazione del procedimento.

Passaggio 6 segue— Creare il profilo persona giuridica

Persona giuridica

Se il contratto è intestato a una ditta individuale, società, ente o associazione, prima di proseguire è necessario associare i dati del soggetto giuridico.

Per farlo:

1. seleziona **"Aggiungi azienda"**;



Figura 10 — Avvio della creazione del profilo della persona giuridica.

2. compila il modulo inserendo tutti i dati richiesti relativi all'impresa, alla società, all'ente o all'associazione;
3. al termine seleziona "Salva".

Attenzione: Verifica che la denominazione, il codice fiscale e la partita IVA dell'azienda coincidano con quelli riportati nel contratto oggetto della controversia.

Figura 11 — Compilazione dei dati dell'impresa, società, ente o associazione.

Passaggio 6 segue— Profilo persona giuridica creato

Dopo il salvataggio, controlla che l'azienda risulti correttamente associata al cliente prima di procedere con la compilazione dell'istanza.

The screenshot displays the ConciliaWeb interface for an 'AVVOCATO' (lawyer) user. The top navigation bar includes the 'ADCOM' logo, language and notification icons, and the user's name. The left sidebar contains a 'MENU' with various options like 'Mandatari', 'Inserimento istanza', and 'Gestione utenti e aziende'. The main content area shows the 'Home' page with a search bar for 'Ricerca utente per codice fiscale'. Below this, a card displays the profile of a legal entity: 'Nome Cognome: PINCO' and 'Codice fiscale: PALLINO', with an 'Aggiungi azienda' button. Under the 'Aziende' section, 'YUPPY srl' is listed. The 'Tipo procedimento' field is highlighted with a red box, and a red square icon is visible next to it.

Figura 12 — Profilo della persona giuridica associato correttamente al cliente.

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 — Inserire procedimento

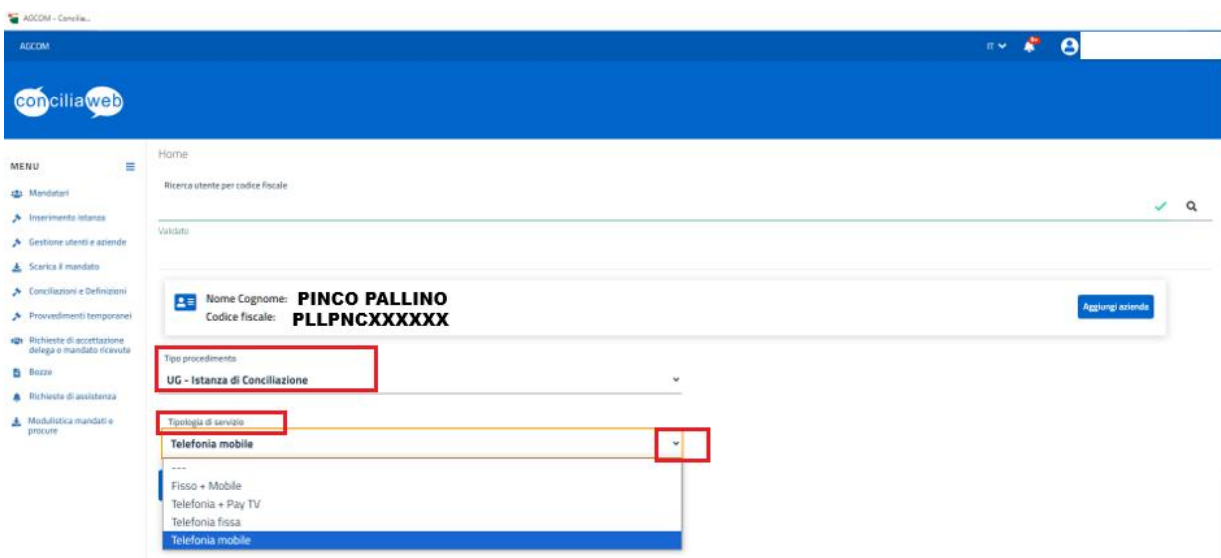
Dopo aver selezionato il cliente o l'azienda intestataria del contratto, è possibile procedere con la creazione del procedimento.

Suggerimento

Prima di selezionare "Inserisci procedimento", controlla che il procedimento sia intestato al cliente corretto e che tutte le informazioni inserite corrispondano ai dati del contratto oggetto della controversia.

Per farlo:

1. verifica che il procedimento sia intestato al corretto titolare del contratto;
2. nel campo **"Tipo di procedimento"**, seleziona la freccia per visualizzare l'elenco dei procedimenti disponibili;
3. scegli il procedimento di interesse (ad esempio UG – Istanza di conciliazione);
4. nel campo **"Tipologia di servizio"**, seleziona la freccia per visualizzare l'elenco delle tipologie disponibili;
5. scegli la tipologia di servizio corrispondente al contratto oggetto della controversia;



The screenshot shows the ConciliaWeb interface. At the top, there's a blue header with the 'conciliaweb' logo. Below it, a sidebar menu lists various actions like 'Mandatari', 'Inserimento istanza', etc. The main area displays user information: 'Nome Cognome: PINCO PALLINO' and 'Codice fiscale: PLLPNCXXXXXX'. Below this, there are two dropdown menus. The first, 'Tipo procedimento', is set to 'UG - Istanza di Conciliazione'. The second, 'Tipologia di servizio', is set to 'Telefonia mobile'. A third dropdown menu is partially visible below it, showing options like 'Fisso + Mobile', 'Telefonia + Pay TV', 'Telefonia fissa', and 'Telefonia mobile'.

Figura 13 – Selezione del tipo di procedimento e della tipologia di servizio.

6. dopo aver completato tutti i campi richiesti, seleziona **"Inserisci procedimento"**.

■ Attenzione

Verifica di aver selezionato il tipo di procedimento e la tipologia di servizio corretti, poiché tali informazioni determinano l'avvio della procedura appropriata.

The screenshot displays the ConciliaWeb interface for an 'AVVOCATO' user. The left sidebar contains a 'MENU' with various options. The main content area shows a search bar, a 'Validato' status, and a user profile for 'PINCO PALLINO' with fiscal code 'PLLPNCXXXX'. Below this, there are dropdown menus for 'Tipo procedimento' (set to 'UG - Istanza di Conciliazione') and 'Tipologia di servizio' (set to 'Telefonia mobile'). At the bottom, the 'Inserisci procedimento' button is highlighted with a red rectangular box.

Figura 14 — Conferma e creazione del procedimento.

Passaggio 8 (segue) 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.

The screenshot displays the 'Formulario UG: istanza di conciliazione' interface. At the top, the user's name 'PINCO PALLINO' and tax code 'PLLPNCXXXXXX' are visible. The main section is titled 'Disservizi' and includes an 'Aggiungi' button. Below this, a table lists a service interruption on 06/06/2024, with a status of 'Non risolto'. The table also shows the number of affected users as 1.

Data richiesta passaggio	Data passaggio ad altro operatore	Stato	Utenze interessate
06/06/2024	06/06/2024	Non risolto	1

Figura 15 – Inserimento del disservizio nel Formulario UG.

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.

Compila i campi denominati:

- tipo di contatto e dati contratto

The screenshot shows the 'Dati controversia' and 'Dati contratto' sections of the ConciliaWeb form. The 'Dati controversia' section includes a dropdown for 'Operatore/i controparte' with a red 'X' icon, and a red box highlighting the 'Tipo di contratto' section. The 'Dati contratto' section includes a dropdown for 'Indicare il numero di utenza fissa' with a red 'X' icon, and a red box highlighting the 'Numero di telefono' field. The 'Numero di telefono' field has a red label 'Indicare numero di telefono oggetto della controversia' and a red 'X' icon.

Figura 16 – Compilazione dei dati della controversia e del contratto.

The screenshot shows the 'Dati controversia' section of the ConciliaWeb form. The 'Operatore/i controparte' dropdown menu is open, showing a list of operators: Alida Srl, WISPONE S.R.L. (AG ACTION S.R.L.), 1Mobile (Compagnia Italia Mobile srl), 2BITE SRL, and 3P System S.r.l. The dropdown is highlighted with a red box.

Figura 17 – 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.

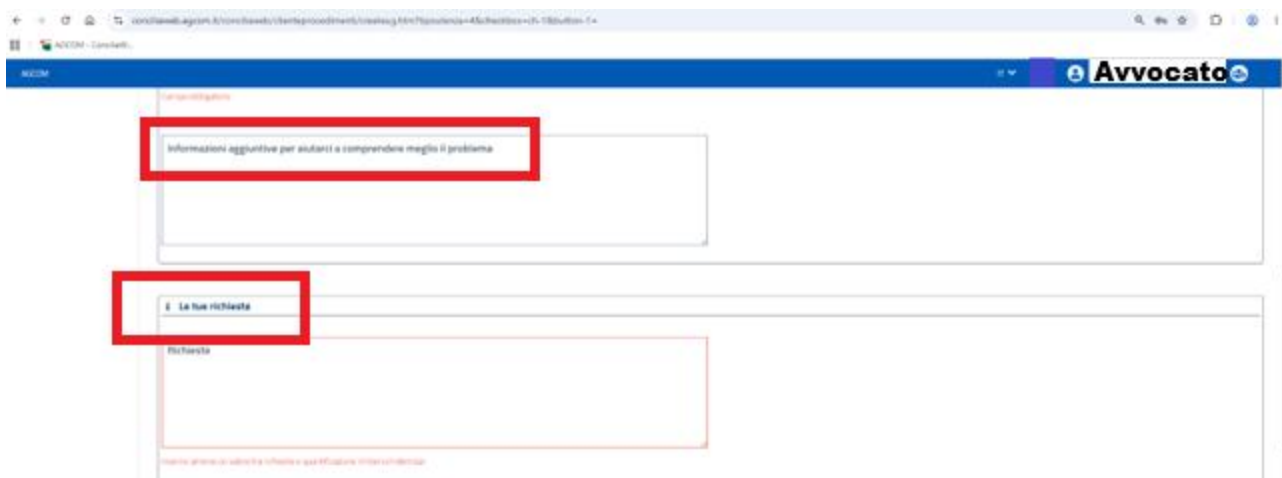
The image is a screenshot of a web browser displaying the ConciliaWeb interface. The browser's address bar shows the URL 'conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/interprocedimenti/creaunag/Min?procedura=4&idprocedura=0&idbutton=0'. The page has a blue header with the 'AGCOM' logo on the left and the 'Avvocato' logo on the right. The main content area is white and contains two sections. The first section is titled 'Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema' and is enclosed in a red rectangular box. Below this section is a large, empty text input field. The second section is titled 'Le tue richieste' and is also enclosed in a red rectangular box. Below this section is another large, empty text input field. At the bottom of the page, there is a small, faint text line that reads 'Mantenere almeno un indirizzo e-mail e un numero di telefono per ricevere comunicazioni'.

Figura 18 – Descrizione dei fatti e formulazione delle 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.

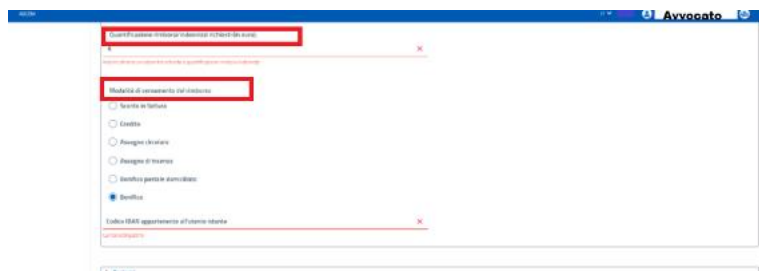


Figura 19 – Inserimento delle modalità di rimborso o indennizzo richiesto.

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 20 – Inserimento dei reclami e caricamento della documentazione allegata.

Passaggio 12 — Mandato, firma istanza e invio

Al termine della compilazione e dopo aver allegato il mandato unitamente al documento di identità dell'istante

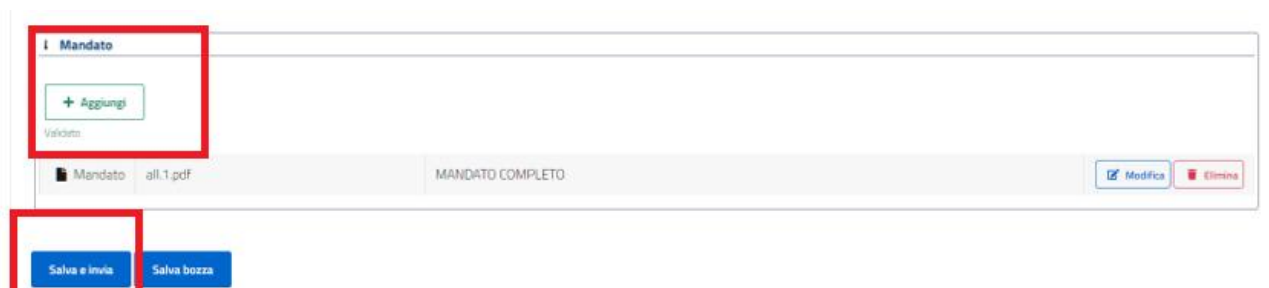


Figura 21 – Allegazione del mandato, firma elettronica tramite codice OTP e invio dell'istanza.

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.