



# **ISTRUZIONI PER NEGOZIAZIONE DIRETTA**

**Utilizzare browser web Chrome e digitare nella ricerca CONCILIAWEB. Fare click sul risultato della ricerca.**

The screenshot shows a Google search page in a Chrome browser. The search bar contains the text "conciliaweb". Below the search bar, the search results are displayed. The first result is "AGCOM - ConciliaWeb - Entra", which is highlighted by a red arrow. A large red box with the text "RISULTATO DELLA RICERCA. FARE CLICK" is overlaid on the search results. The browser's address bar shows the URL "https://www.google.com/search?client=firefox-b-e&q=conciliaweb". The Windows taskbar is visible at the bottom of the screen.

**Scegliere quale strumento utilizzare. Entrare con SPID o CIE o eIDAS del titolare, legale rappresentante o procuratore della ditta o società a cui è intestato del contratto.**

The image shows a screenshot of the ConciliaWeb login page in a browser. The browser's address bar shows the URL `conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm`. The page has a blue header with the AGCOM logo and a language selector set to 'IT'. The main heading is 'Entra in ConciliaWeb!'. Below it, a sub-heading reads: 'ConciliaWeb è la piattaforma dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e interattiva, per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia e di servizi di media audiovisivi.'

The login section is titled 'Entra in ConciliaWeb' and features three tabs: 'SPID', 'CIE', and 'eIDAS'. The 'SPID' tab is selected. A red arrow points from the top heading to the 'Entra con SPID' button. Below this button is a vertical list of SPID providers: InfoCert ID, SpidItalia, Lepida, Poste ID, TIM id, SIELTE id, aruba.it ID, Namirial ID, and intesa ID. A second red arrow points from the text 'ESEMPIO ACCESSO CON SPID' to the 'Poste ID' provider.

To the right of the login section is a 'NEWS' box dated '01 novembre 2022' with the title 'Nuova grafica'. The text below the title states: 'Dal 16 novembre 2022 la piattaforma ConciliaWeb si rinnova con una nuova grafica, per essere ancor più vicina alle esigenze di usabilità e accessibilità dei propri utenti, in conformità alle linee guida AGID per il design dei servizi pubblici digitali della PA.'

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text 'Scrivi qui per eseguire la ricerca', several application icons, and the system tray with the date '16/11/2022' and time '08:48'.

## Esempio di accesso con SPID. Inserire le credenziali o inquadrare il QR con il cellulare e seguire la procedura di autenticazione

The screenshot shows a web browser window displaying the SPID login interface. The browser's address bar shows the URL `posteid.poste.it/jod-login-schema/login.jsp`. The page has a blue header with the **spid** logo on the left and the **Poste ID** logo with the text **NUOVO ABILITATO spid** on the right.

The main content area is white and contains the following elements:

- Title: **Richiesta di accesso SPID 2 da Agcom**
- Form fields:
  - NOME UTENTE**: Input field with placeholder text *inserisci e-mail*
  - PASSWORD**: Input field with placeholder text *inserisci password*
- Text: **Hai dimenticato il nome utente o la password?**
- Buttons: **ANNULLA** (white button with blue border) and **ENTRA CON SPID** (blue button with white text and a person icon)
- QR Code: A square QR code with a yellow **ID** label in the center.
- Text below QR: **Accedi più rapidamente. Inquadra il QR Code con l'App PostelD. Il codice è valido per 116 secondi**
- Link: **Non hai ancora SPID? Registrati**

The footer is dark blue and contains the **spid** logo, the AgID logo (a circular emblem), and the text **AgID Agenzia per l'Italia Digitale**.

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text **Scrivi qui per eseguire la ricerca**, several application icons, and the system tray with the time **08:49** and date **16/11/2022**.

**Per procedere si deve cliccare sulla voce **Conciliazioni e Definizioni**. Se l'istante è un'Azienda prima di procedere ricordarsi di cambiare il profilo da persona fisica ad azienda.**

AGCOM

IT 9+ NOME ISTANTE

conciliaweb

MENU

- Bozze
- Conciliazioni e Definizioni**
- Provvedimenti temporanei
- Deleghe e mandati ricevuti
- Deleghe e mandati inviati
- Modulistica mandati e procure

Home

### Servizi di Telefonia e pay TV

#### 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.

[Nuova conciliazione](#)

#### 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".

[Nuovo provvedimento temporaneo](#)

#### Definizione (GU2)

Hai già svolto il tentativo 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 definizione](#)

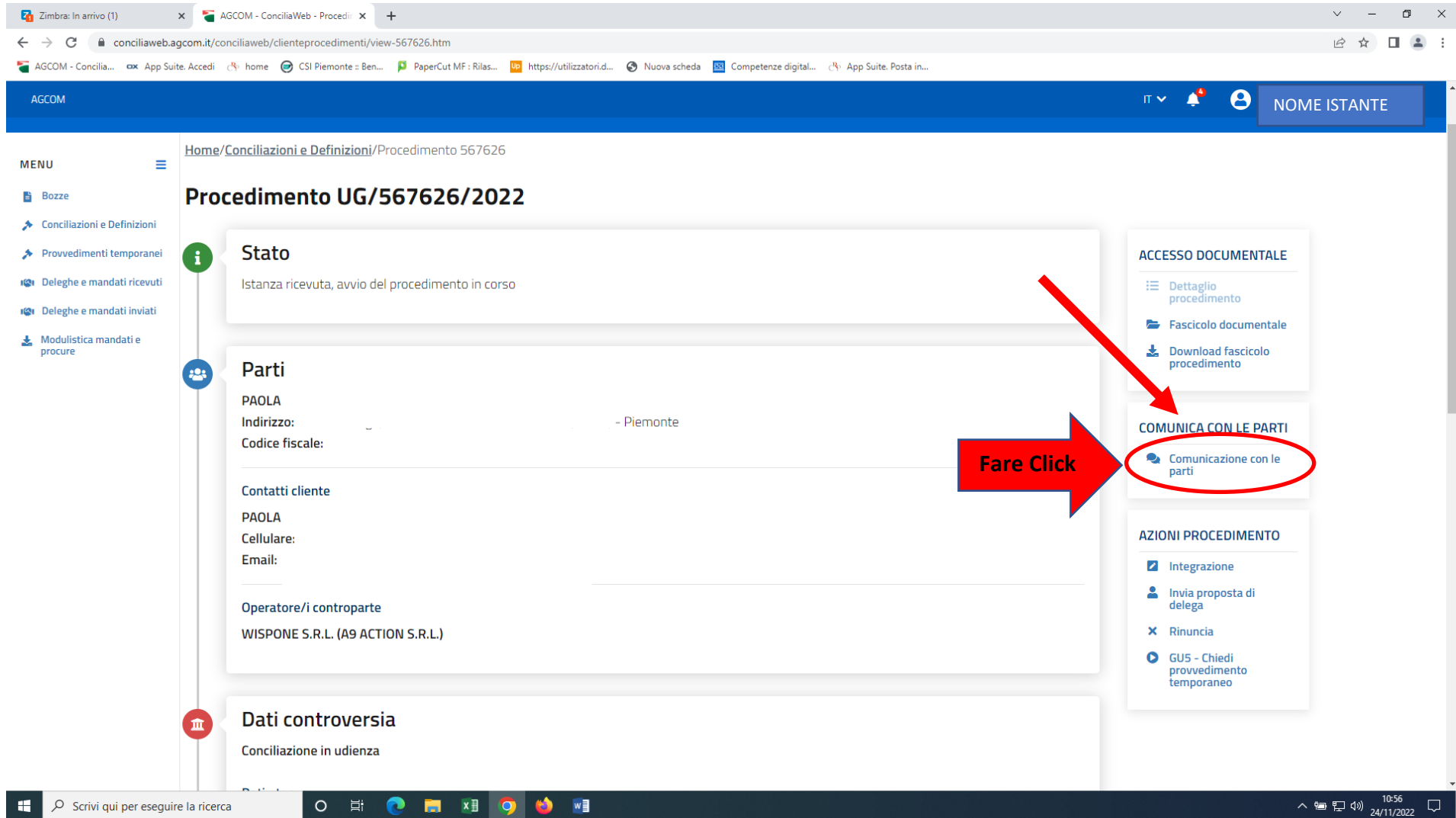
Se Azienda prima fare click qui per passare da persona fisica ad azienda

Fare Click

Scrivi qui per eseguire la ricerca

13:18 17/11/2022

**Entrati nel procedimento, nel menù a destra è presente la voce **COMUNICA CON LE PARTI** cliccare dove è presente l'icona **



The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb interface for procedure UG/567626/2022. The main content area is divided into three sections: 'Stato' (Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso), 'Parti' (PAOLA, Indirizzo: - Piemonte, Codice fiscale: -), and 'Dati controversia' (Conciliazione in udienza). On the right side, there is a sidebar with three main sections: 'ACCESSO DOCUMENTALE' (Dettaglio procedimento, Fascicolo documentale, Download fascicolo procedimento), 'COMUNICA CON LE PARTI' (Comunicazione con le parti), and 'AZIONI PROCEDIMENTO' (Integrazione, Invia proposta di delega, Rinuncia, GUS - Chiedi provvedimento temporaneo). A red arrow points to the 'COMUNICA CON LE PARTI' section, and a red circle highlights the 'Comunicazione con le parti' option. A red arrow labeled 'Fare Click' points to this option.

**Dopo aver cliccato sulla voce vicino all'icona indicata a pag. 5 si apre la videata nella quale è possibile inserire un testo e premere «Invia» per aggiungere una nuova comunicazione.**

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb interface for procedure UG/567626/2022. The page title is "Procedimento UG/567626/2022" and the sub-section is "Comunicazione con le parti: Negoziazione Diretta".

On the left, there is a "MENU" sidebar with items: Bozze, Conciliazioni e Definizioni, Provvedimenti temporanei, Deleghe e mandati ricevuti, Deleghe e mandati inviati, and Modulistica mandati e procure.

The main content area contains a message from 24/11/2022 10:54. Below the message, there are two text input fields:

- The first field contains the text: "IN QUESTO CAMPO E' RIPORTATA LA PROPOSTA DELL'ISTANTE REDATTA IN FASE DI INSERIMENTO ISTANZA".
- The second field contains the text: "IN QUESTO CAMPO E' POSSIBILE INSERIRE UN ULTERIORE TESTO DA PARTE DELL'ISTANTE".

To the right of the second field is a button labeled "Invia", which is circled in red. A red arrow points to this button with the text "Fare Click".

On the right side of the page, there are three panels:

- ACCESSO DOCUMENTALE**: Includes links for "Dettaglio procedimento", "Fascicolo documentale", and "Download fascicolo procedimento".
- COMUNICA CON LE PARTI**: Includes a link for "Comunicazione con le parti".
- AZIONI PROCEDIMENTO**: Includes actions like "Integrazione", "Invia proposta di delega", "Rinuncia", and "GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo".

The bottom of the page features a dark blue footer with links for "HAI BISOGNO DI AIUTO?", "MANUALI", and "REGOLAMENTI". The Windows taskbar at the very bottom shows the search bar and system tray with the date 24/11/2022 and time 10:57.

**L'operatore può inviare una proposta che sarà visualizzata nel campo PROPOSTA DI ACCORDO al fine di concludere l'accordo prima dell'udienza. Se si accetta la procedura si chiude con un accordo transattivo. Se si rifiuta si passerà e il procedimento prosegue nel suo inter. Si invita a visionare la preview del verbale di accordo premendo il bottone «Preview»**

The screenshot displays the AGCOM ConciliaWeb interface for procedure UG/567626/2022. The main content area is titled 'Procedimento UG/567626/2022' and contains a message: 'Comunicazione con le parti: Negoziazione Diretta' and 'Nella prima fase della procedura puoi scambiarti messaggi con il tuo operatore. Se accetti la proposta, la procedura si chiuderà con un accordo transattivo. Se la rifiuti si passerà alla fase di conciliazione.' Below this, a blue box states: 'IN QUESTO CAMPO E' RIPIOTATA LA PROPOSTA DELL'ISTANTE REDATTA IN FASE DI INSERIMENTO ISTANZA'. A green-bordered box highlights the 'PROPOSTA DI ACCORDO' section, with text indicating that a box will be present for the agreement proposal. At the bottom, three buttons are visible: 'Accetta la proposta' (highlighted with a red circle), 'Rifiuta la proposta', and 'Preview'. A red arrow points to the 'Accetta la proposta' button with the text 'Se si accetta fare click qui'. The right sidebar contains sections for 'ACCESSO DOCUMENTALE', 'COMUNICA CON LE PARTI', and 'AZIONI PROCEDIMENTO'.



## Nel caso di accettazione del verbale sarà richiesto l'inserimento di un codice OTP ricevuto per email o sms dopo aver premuto il bottone «Genera OTP».

The screenshot displays the AGCOM ConciliaWeb interface. A modal window titled "FIRMA" is open, prompting the user to "inserire l'OTP ricevuto per e-mail o sms". A red arrow points to the "Genera un altro OTP" button with the text "Posizionarsi con il cursore e digitare il codice". The background interface includes sections for "Bonifico postale domiciliato" and "Allegati", both with "+ Aggiungi" buttons. At the bottom, there are buttons for "Salva e invia" and "Salva bozza". The footer contains links for "HAI BISOGNO DI AIUTO?", "MANUALI", and "REGOLAMENTI". The Windows taskbar at the bottom shows the time as 08:31 on 16/11/2022.

**Dopo aver digitato il codice OTP il rettangolo con la dicitura Firma all'interno diventa blu. Fare click su **Firma**.**

The screenshot shows a web browser window with the URL `conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocedimenti/view-567626.htm?pathMenuActive=%2Findex.htm#pos-rinuncia`. The page title is "Procedimento UG/567626/2022". A modal dialog titled "FIRMA" is open, containing a text input field with the value "Y9G5Aa" and a "Genera un altro OTP" button. A red arrow points from the text "Fare click" to a blue button labeled "Firma" which is circled in red. The background interface includes a sidebar with navigation options like "Bozze", "Conciliazioni e Definizioni", and "Procedimenti temporanei". The main content area has a heading "Vuoi davvero rinunciare all'istanza? Se confermi il procedimento..." and a "Rinuncia" button. The right sidebar lists "ACCESSO DOCUMENTALE" and "COMUNICA CON LE PARTI". The footer contains links for "HAI BISOGNO DI AIUTO?", "MANUALI", and "REGOLAMENTI". The Windows taskbar at the bottom shows the date as 24/11/2022 and the time as 11:26.