



# **ISTRUZIONI PER PRESENTAZIONE GU5-PROVVEDIMENTO TEMPORANEO**

**Per poter presentare il GU5-PROVVEDIMENTO TEMPORANEO è necessario aver presentato l'istanza di conciliazione. Se il GU5 si presenta subito dopo aver concluso e inviato l'istanza di conciliazione appare la voce Procedimento creato con successo. Sotto sono riportate tutte le indicazioni relative all'istanza presentata. Per presentare il GU 5 cliccare sui TRE PUNTINI NERI come indicato. Qualora il GU5 si presentasse successivamente al giorno in cui si è presentata istanza per vedere i dati si deve prima cliccare sulla voce **Conciliazioni e Definizioni** presente a sinistra della videata.**

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb interface. At the top, there is a navigation bar with the AGCOM logo and the text "NOME ISTANTE". Below this, a message box displays "Procedimento creato con successo". A table lists the proceedings with columns for Numero, Stato, Tipologia, Operatore, Data aggiornamento, Regione, and Data Istanza. The first row shows a proceeding with Numero 567400, Stato "In attesa della convocazione dell'udienza", Tipologia "Conciliazione in udienza", Operatore "Iliad Italia S.p.A.,Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)", Data aggiornamento "23/11/2022 15:06", Regione "Piemonte", and Data Istanza "23/11/2022". A red circle highlights the three dots icon in the rightmost column of this row. A red arrow points to this icon with the text "Fare click sui tre punti".

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza
567400	In attesa della convocazione dell'udienza	Conciliazione in udienza	Iliad Italia S.p.A.,Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)	23/11/2022 15:06	Piemonte	23/11/2022

**Cliccando su quei tre puntini compare una piccola finestra **GU5-Chiedi provvedimento temporaneo**.  
Cliccare sul cerchio con la freccia dentro come indicato nella videata.**

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb interface. At the top, there's a navigation bar with the AGCOM logo, a language dropdown (IT), a notification bell, a user profile icon, and the text "NOME ISTANCE". Below this is a blue header with the "conciliaweb" logo. A left sidebar contains a "MENU" with items like "Bozze", "Conciliazioni e Definizioni", "Provvedimenti temporanei", "Deleghe e mandati ricevuti", "Deleghe e mandati inviati", and "Modulistica mandati e procure". The main content area shows a success message "Procedimento creato con successo" and a table of proceedings. A red arrow points to a three-dot menu icon on the right of a table row, which has opened a context menu with two options: "GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo" and "Invia proposta di delega".

Home/Conciliazioni e Definizioni

Visualizza 10 elementi

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza
565369	In attesa della convocazione dell'udienza	Conciliazione in udienza	Iliad Italia S.p.A.,Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)	17/11/2022 08:12	Piemonte	17/11/2022

Vista da 1 a 2 di 2 elementi

**Fare click**

- GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo
- Invia proposta di delega

**Si apre la videata che riporta quanto già presente nell'istanza di conciliazione: disservizio, oggetto, gestore/i, tipo, dati, contratto e numero di telefono oggetto della controversia e si deve procedere alla compilazione dei campi rimasti vuoti.**

AGCOM

IT NOME ISTANTE

MENU

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

Home

## Formulario GU5: istanza di provvedimento temporaneo

Istanza presentata da

Nome: **UTENTE**  
Cognome: **UTENTE**

**i Disservizi**

[+ Aggiungi](#)

Validato

**Interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori**

Oggetto

Voce + Dati [Elimina](#)

**i Servizio**

Operatore/i controparte

Iliad Italia S.p.A. Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

Tipo di contratto

**Dati già presenti in quanto riportati dall'istanza di conciliazione presentata**

**I dati già presenti non possono essere modificati.**

**Si deve inserire la motivazione per la quale si richiede GU5 nello spazio **informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio****

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb interface for creating a new GU5 request. The form is titled "i Servizio" and contains the following fields:

- Operatore/i controparte:** Iliad Italia S.p.A. and Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)
- Tipo di contratto:**  Privato,  Affari
- Dati contratto:**  Indicare il numero di utenza fissa,  Non dispongo del numero di utenza
- Numero di telefono:** 0115757838
- Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema:** A large empty text area for providing a motivation for the request.

Below the form is a section titled "i Procedura pendente" with the following data:

Data istanza	Organismo	Se ti è noto puoi inserire il numero di identificativo dell'istanza
17/11/2022	Corecom	565369/UG/2022

Two red arrows point to the form fields with the following text:

- A red arrow points to the "Tipo di contratto" and "Dati contratto" fields with the text: "Dati già presenti in quanto riportati dall'istanza di conciliazione presentata".
- A red arrow points to the "Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema" text area with the text: "Inserire la motivazione della richiesta del GU5".

**Sono riportati automaticamente la data, l'Organismo e il numero dell'istanza di conciliazione.**  
**Se si ritiene di dover aggiungere allegati fare click su **+Aggiungi**. Per terminare il GU5 cliccare su **Salva e Invia****

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb interface. At the top, there is a blue header with the AGCOM logo and a user profile icon labeled 'NOME ISTANTE'. Below the header, there is a large empty rectangular box. Underneath, a section titled 'i Procedura pendente' contains a table with the following data:

Data istanza	Organismo	Se ti è noto puoi inserire il numero di identificativo dell'istanza
17/11/2022	Corecom	565369/UG/2022

Below this table is a section titled 'i Allegati' which contains a green button labeled '+ Aggiungi'. At the bottom of the main content area, there are two blue buttons: 'Salva e invia' and 'Salva bozza'. The 'Salva e invia' button is circled in red. At the bottom of the page, there is a dark blue footer with three columns of links: 'HAI BISOGNO DI AIUTO?', 'MANUALI', and 'REGOLAMENTI'. The 'HAI BISOGNO DI AIUTO?' column includes links for 'Contact center dell'Autorità', 'FAQ', and 'Infografica'. The 'MANUALI' column includes links for 'Manuale utente', 'Manuale conciliatore', 'Manuale operatore', and 'Manuale struttura accreditata'. The 'REGOLAMENTI' column includes links for 'Regolamento di procedura', 'Regolamento applicativo', 'Regolamento indennizzi', and 'Elenco Conciliatori di cui all'art. 13 del Regolamento di procedura'. The Windows taskbar is visible at the very bottom of the image.

**Dati già presenti in quanto riportati dall'istanza di conciliazione presentata**

**Fare click se si vogliono aggiungere allegati**

**Fare click**

**Dopo aver cliccato su **Salva e Invia** si riceverà in automatico, entro 20 di secondi al massimo sul cellulare e/o mail indicati nella fase di creazione dell'account, un **codice denominato OTP**. Per inserirlo cliccare nel campo Firma. Questo codice deve essere riportato esattamente come è stato ricevuto (riportando minuscole e maiuscole). Si ricorda di fare attenzione nel non digitare la vocale **O** al posto dello zero **0**. Procedimento terminato, **GU 5** presentato.**

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 modal with the text "Posizionarsi con il cursore e digitare il codice". The modal includes a "Genera un altro OTP" button and a "Firma" button. The background interface shows the "Salva e invia" button and the "Allegati" section. The footer contains links for "HAI BISOGNO DI AIUTO?", "MANUALI", and "REGOLAMENTI".

**Digitato il codice OTP cliccare su **FIRMA** che si accende solo quando è stato digitato il codice correttamente.**

The screenshot shows a web browser window with the URL `conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocedimenti/view-567626.htm?pathMenuActive=%2Findex.htm#pos-rinuncia`. The main content area displays a confirmation dialog titled "FIRMA" with the text "Vuoi davvero rinunciare all'istanza? Se confermi il procedimento, il tuo documento sarà firmato e archiviato via email o SMS." Below this text is a text input field containing the code "Y9G5Aa" and a button labeled "Genera un altro OTP". A red arrow points from the text "Fare click" to a blue button labeled "Firma", which is circled in red. The background interface shows a sidebar with navigation options like "Conciliazioni e Definizioni" and "Procedimenti temporanei", and a main panel with a "Rinuncia" button. The right sidebar contains sections for "ACCESSO DOCUMENTALE", "COMUNICA CON LE PARTI", and "AZIONI PROCEDIMENTO". The bottom of the page features a footer with links for "HAI BISOGNO DI AIUTO?", "MANUALI", and "REGOLAMENTI". The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date "24/11/2022" and time "11:26".

**Qualora la richiesta del GU 5 non si facesse cliccando sui 3 punti ovvero si fosse presentata istanza presso altri organismi ADR, procedere cliccando su **Nuovo provvedimento temporaneo**.**

The screenshot displays the AGCOM ConciliaWeb client interface. The top navigation bar includes the AGCOM logo, a language dropdown set to 'IT', a notification bell, and the user profile 'BAR MARGHY'. The main content area is titled 'Servizi di Telefonia e pay TV' and contains three service cards:

- 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. Button: [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". Button: [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. Button: [Nuova definizione](#)

A red arrow points to the 'Nuovo provvedimento temporaneo' button with the text 'Fare click'.

**Si apre la videata sottostante cliccare nel  di interesse. Se l'istanza di conciliazione è stata presentata presso altri Organismi ovvero se è già presente in Conciliaweb**

AGCOM

IT   BAR MARGHY 

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 (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 definizione](#)

Da Conciliazione/Definizione presso altri organismi AD  Da Conciliazione/Definizione già presente in ConciliaWeb

**Fare click nel campo di interesse**

Scrivi qui per eseguire la ricerca

15:14  
23/11/2022

**Se l'istanza è già presente in Concliaweb, dopo aver messo il flag, sono riportati i dati della domanda presentata. Per proseguire si deve mettere flag, come sotto indicato.**

The screenshot shows the AGCOM Concliaweb client interface. The main content area is titled "Servizi di Telefonia e pay TV" and contains three panels: "Conciliazione (UG)", "Provvedimento temporaneo (GU5)", and "Definizione (GU14)". Below these panels is a table of requests. The table has columns for "Numero", "Tipologia", "Operatore", and "Data aggiornamento". The first row of the table has a radio button selected, which is circled in red. A red arrow points to this radio button with the text "Fare click".

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 (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 definizione](#)

Da Conciliazione/Definizione presso altri organismi ADR  Da Conciliazione/Definizione già presente in Concliaweb

Visualizza  elementi

Numero	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento
<input checked="" type="radio"/> 567400	Conciliazione in udienza	Iliad Italia S.p.A.,Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)	23/11/2022 15:06

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

[Crea](#)

Precedente  Successivo

Fare click

## Messo il flag si illumina **CREA** quindi fare click.

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb interface. At the top, there are three informational boxes: "già esperito un tentativo di conciliazione per gli stessi disservizi.", "In attesa della conclusione della procedura, chiedi un provvedimento d'urgenza cliccando su 'Nuovo provvedimento temporaneo'.", and "scegliere il tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema.". Below these are three buttons: "Nuova conciliazione", "Nuovo provvedimento temporaneo", and "Nuova definizione".

The main content area has two radio buttons: "Da Conciliazione/Definizione presso altri organismi ADR" (unselected) and "Da Conciliazione/Definizione già presente in ConciliaWeb" (selected). Below this is a "Visualizza" dropdown set to "10" and "elementi".

Numero	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento
567400	Conciliazione in udienza	Iliad Italia S.p.A.,Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)	23/11/2022 15:06

Below the table, it says "Vista da 1 a 1 di 1 elementi" and "1 row selected". To the right are "Precedente" and "Successivo" buttons.

A red arrow labeled "Fare click" points to a blue "Crea" button located below the table.

The footer contains three sections: "HAI BISOGNO DI AIUTO?" with links to "Contact center dell'Autorità", "FAQ", and "Infografica"; "MANUALI" with links to "Manuale utente", "Manuale conciliatore", "Manuale operatore", and "Manuale struttura accreditata"; and "REGOLAMENTI" with links to "Regolamento di procedura", "Regolamento applicativo", "Regolamento indennizzi", and "Elenco Conciliatori di cui all'art. 13 del Regolamento di procedura".

At the bottom, there are links for "Dichiarazione di accessibilità", "Privacy policy", and "Release notes". The Windows taskbar at the very bottom shows the search bar and various application icons.

**Il procedimento prosegue come riportato nelle videate presenti da pag. 3 a pag. 7**