

Conciliazione

Carà Maria



BENVENUTO IN CONCILIAWEB!

ConciliaWeb è la piattaforma dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, **semplice** e **interattiva**, per la **risoluzione delle controversie** tra utenti e operatori di telefonia, Internet e Pay Tv.

Bastano pochi click per **avviare** e **partecipare** a un **procedimento interamente telematico**, accessibile da pc, smartphone o tablet, dove e quando vuoi.

Scarica il Manuale operativo Domande frequenti sull'utilizzo del sistema
Oppure consulta il video tutorial sul nostro canale Youtube

Effettua il login per accedere all'applicazione

Hai dimenticato la password? [Clicca qui](#)
Non hai ricevuto il link di attivazione? [Clicca qui](#)

Entra

- Oppure -

Accedi con SPID

- Non sei registrato e non hai SPID? -

Crea il tuo account

Accedere all'indirizzo
<https://conciliaweb.agcom.it>

Inserire le proprie credenziali

Codice fiscale

Password scelta durante la creazione dell'account

Cliccare su « **entra** »

SELEZIONARE a seconda di chi è il titolare del contratto



- Mario Rossi (persona fisica)
- Rossi & Partners snc (azienda)

MENU

- ↶ I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)
- ↶ I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)
- ↶ Procedimenti per i quali sei delegato
- 📄 Manuale operativo
- 📺 Video tutorial
- 📄 Regolamento di procedura
- 📄 Regolamento sugli indennizzi
- 📄 Elenco Conciliatori di cui all'art. 13 del Regolamento di procedura
- 📄 Domande frequenti

Conciliazione

Hai un problema con il tuo operatore e non riesci a risolverlo?
Per avviare la procedura di conciliazione ti basta cliccare sul tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema e compilare i campi relativi alla controversia. (formulario UG)

Provvedimento temporaneo

Hai già avviato una procedura di conciliazione o di definizione della controversia, 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 temporaneo cliccando sul tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema. (formulario GU5)

Definizione

Hai già svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione ma non hai trovato ancora un accordo con il tuo operatore?
Avvia la procedura per la risoluzione della controversia cliccando sul tipo di servizio e compila i campi relativi alla controversia. (formulario GU14)

Telefonia fissa
Telefonia mobile
Pay TV
Fisso + mobile
Telefonia + Pay TV

Telefonia fissa
Telefonia mobile
Pay TV
Fisso + mobile
Telefonia + Pay TV

Telefonia fissa
Telefonia mobile
Pay TV
Fisso + mobile
Telefonia + Pay TV

PERSONA FISICA

AZIENDA

Quindi **selezionando la tipologia di utenza**, aprire il modulo per la compilazione del formulario di conciliazione.



PARTI



CONTROVERSIA



PRECEDENTI



RICHIESTE



ALLEGATI



FIRMA

Istanza presentata da

ATTENZIONE: se l'utenza per cui presenti l'istanza è intestata a un'azienda, seleziona il nome dell'azienda dal menu sottostante. Se non lo hai ancora fatto, registra l'azienda che rappresenti sul tuo profilo (cliccando sul tuo nome, in alto a destra dello schermo).

Persona fisica

Altri recapiti per le comunicazioni

Recapito telefonico: inserisci un recapito telefonico alternativo per eventuali comunicazioni inerenti la procedura

CONTINUA

Se lo si ritiene opportuno aggiungere un ulteriore recapito telefonico per le comunicazioni



PARTI



CONTROVERSIA



PRECEDENTI



RICHIESTE



ALLEGATI



FIRMA

Controversia

Indica tutte le informazioni sulla fornitura, sui disservizi subiti e sull'operatore, aggiungendo una sintetica descrizione dei fatti rilevanti.

Controversia

Tipo di contratto*

Privato

Tipo di servizio*

Telefonia mobile

+ CLICCA QUI PER SELEZIONARE I DISSERVIZI (OBBLIGATORIO)

Scegliere il tipo di contratto tra **privato** o **affari**

Inserire il disservizio

+ CLICCA QUI PER SELEZIONARE I DISSERVIZI (OBBLIGATORIO)

Altro (se il disservizio non c'è tra quelli precedentemente elencati)

Oggetto

Dati

Numero utenza/IMEI**

3453792129

Numero di utenze interessate**

1

✖ Elimina

Si può indicare anche più di un disservizio

Mancata lavorazione disdetta/recesso

Oggetto

Dati

Numero utenza/IMEI**

3453792129

Numero di utenze interessate**

1

✖ Elimina

codice cliente o numero del contratto: obbligatorio quando il disservizio riguarda la Pay-Tv oppure la fornitura di più linee telefoniche fisse in diverse regioni o di più numeri di utenze mobili o di diverso tipo (mobile e fisso), o quando non sono stati specificati i numeri di utenza ma solo il numero di linee interessate dal disservizio.

Dati contratto

In base ai disservizi segnalati, può essere necessario inserire il Codice Cliente (o Numero identificativo del Contratto)

Codice cliente (n. contratto o n. provvisorio)

13423459

Domicilio del contratto (se non specificato, sarà considerata)

Liguria

Operatore controparte

Scegli l'operatore/gli operatori verso il quale/i quali vuoi avviare la procedura

Operatore controparte*

* Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

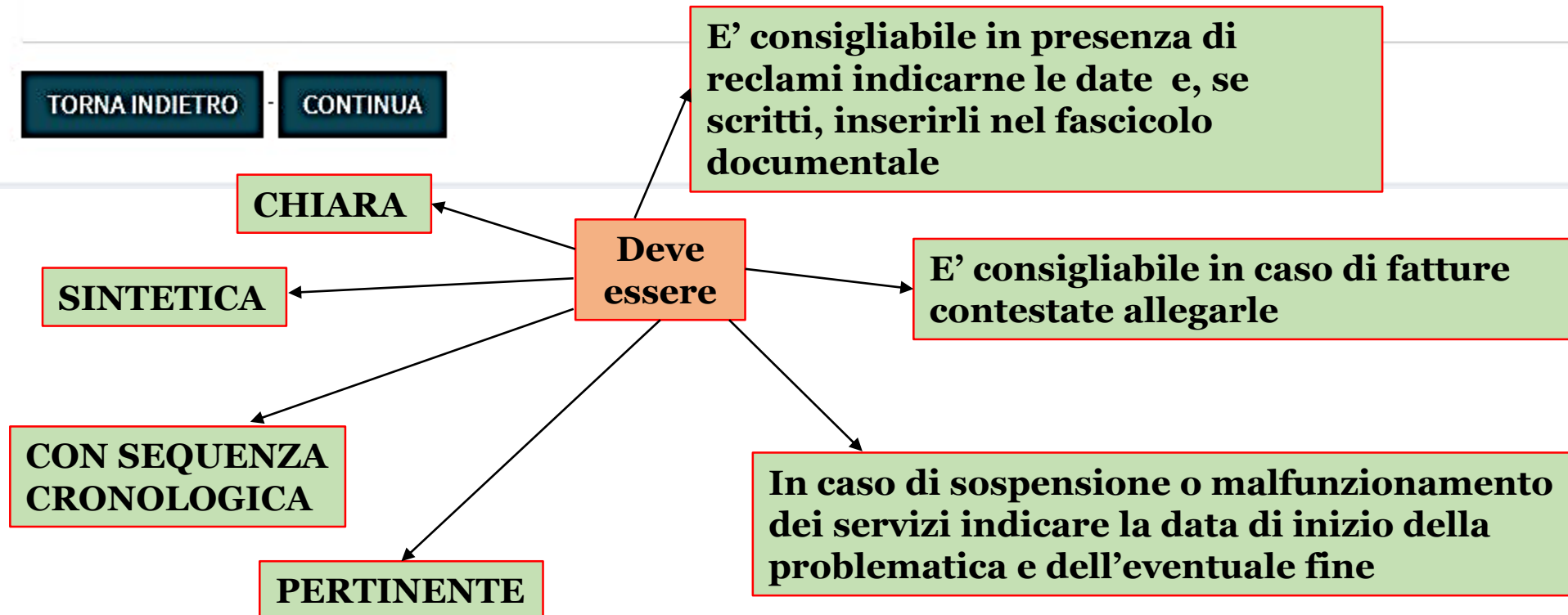
L'operatore interessato o gli operatori in caso di disservizi riguardanti migrazioni dell'utenza

DESCRIZIONE DEI FATTI

Deve essere inserita nell'apposito spazio o, con apposito richiamo, in un file pdf inserito nel fascicolo documentale

Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema

Nel mese di luglio 2019 mi veniva recapitata una fattura Vodafone che era pervenuta al mio vecchio domicilio, dove non abito più da circa tre anni. Aperta la fattura riscontravo che era relativa ad una Sim dati attivata a mio nome, legata al numero 3453792129 con codice cliente 13423459, per un abbonamento internet; l'importo della fattura era di €0,00. Dopo accurate ricerche ho constatato che io non ho mai avuto la disponibilità di tale Sim, ma soprattutto non ho contratti Vodafone da diversi anni. Mi sono recato quindi presso la locale stazione dei carabinieri per effettuare il disconoscimento di tale utenza. In data 6/08/2019 ho trasmesso tramite raccomandata A/R la denuncia corredata dal mio documento di identità, con richiesta di chiusura esente spese di qualunque contratto a mio nome legato al codice cliente sopramenzionato. Speravo con tale atto di chiudere la vicenda, ma in data 16/9/2019 veniva recapitata un'ulteriore fattura (sempre al mio vecchio domicilio) di importo €8,41.



- PARTI
- CONTROVERSIA
- PRECEDENTI
- RICHIESTE
- ALLEGATI
- FIRMA

Se si dispone di informazioni precise circa i reclami scritti o telefonici, queste possono essere inserite nell'apposito spazio

Reclami

Indica gli estremi dei reclami già presentati all'operatore al fine di segnalare e risolvere il disservizio; nel caso di reclamo scritto, allega una copia della comunicazione

✖ Elimina

Data precedente reclamo* <input style="width: 90%; height: 25px;" type="text"/> <small>Campo obbligatorio</small>	Modalità del reclamo* <input style="width: 90%; height: 25px;" type="text"/> <small>Campo obbligatorio</small>	Codice del reclamo** <input style="width: 90%; height: 25px;" type="text"/> <small>È obbligatorio inserire almeno il codice del reclamo oppure un allegato</small>	Copia della comunicazione** <input type="button" value="Scegli file"/> Nessun file selezionato <small>È obbligatorio inserire almeno il codice del reclamo oppure un allegato</small>
--	---	---	--

+AGGIUNGI INFORMAZIONI SU EVENTUALI RECLAMI

Tentativi di conciliazione

Precedenti tentativi di conciliazione

Clicca qui per confermare che non hai già esperito un tentativo di conciliazione per gli stessi disservizi oggetto della presente istanza
Campo obbligatorio

Dichiarare (selezionando l'apposito spazio) di non aver già effettuato altri tentativi di conciliazione per gli stessi disservizi (in questo caso se gli stessi si sono conclusi negativamente non si può aprire una conciliazione ma si deve aprire un procedimento di definizione)

TORNA INDIETRO - CONTINUA

Richieste

Devono essere chiare e ove possibile quantificate indicandone il valore nell'apposito spazio

Formulario UG: istanza di conciliazione Home > I tuoi procedimenti > Nuovo UG

✓ PARTI ✓ CONTROVERSIA ✓ PRECEDENTI ✓ RICHIESTE ✓ ALLEGATI ✗ FIRMA

Le tue richieste

Specifica quali richieste vuoi rivolgere all'Operatore. Indica, nel caso di rimborsi o indennizzi, l'importo in Euro che ritieni ti sia dovuto
** Almeno uno dei campi è obbligatorio

Richieste**

Chiedo l'annullamento del contratto relativo al codice cliente 13423459, la restituzione di tutte le somme prelevate arbitrariamente, la corresponsione di tutti gli eventuali indennizzi previsti dalla delibera AGCOM per casi simili

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro). Nel caso di storno di fatture non pagate, la domanda va inserita sopra nel campo "Richieste" **

	€
--	---

Modalità di versamento del rimborso

- Sconto in fattura
- Credito
- Assegno circolare
- Assegno di traenza
- Bonifico postale domiciliato
- Bonifico bancario

TORNA INDIETRO - **CONTINUA**

Ove non fosse possibile determinare il valore, per stabilire l'entità della somme da rimborsare o indennizzare fare riferimento al contratto siglato con l'operatore e/o alle «delibere AGCOM che stabiliscono la tipologia di indennizzi spettanti»

NON deve essere mai essere chiesto il danno emergente o il lucro cessante o altri generi di indennizzi che non sono compresi nelle delibere AGCOM

ALLEGATI

Formulario UG: istanza di conciliazione

Home > I tuoi procedimenti > Nuovo UG



Allegati

ATTENZIONE: ciascun allegato non può avere dimensione superiore a 10 Mb. Se alleghi documenti acquisiti tramite scanner ti suggeriamo di scegliere tra le opzioni di scansione quelle a minore definizione e/o di dividere il documento in più parti.

Aggiungi la documentazione che ritieni opportuno inserire nel fascicolo. Puoi caricare documenti in formato pdf, audio in formato mp3 o immagini in formato jpg



Tipo di documento: Fattura
Nome file: DOC008.pdf
Titolo: 1 fattura ricevuta



Tipo di documento: Altro
Nome file: DOC007.pdf
Titolo: denuncia di disconoscimento



Tipo di documento: Fattura
Nome file: DOC009.pdf
Titolo: ultima fattura ricevuta



+AGGIUNGI ALLEGATO

TORNA INDIETRO

CONTINUA

Inserire la documentazione a corredo che permetterà di chiarire la problematica e i fatti esposti e che in caso di mancato accordo potrà essere trasferita sull'eventuale istanza di definizione



Firma

Per inviare l'istanza, clicca su genera OTP e inserisci il codice che hai ricevuto via email o SMS

Codice ricevuto*

Genera OTP

GENERA OTP

TORNA INDIETRO

SALVA E INVIA

Se in alto **le spunte** sono tutte verdi l'istanza può essere firmata generando il **codice OTP** che arriverà via mail e/o cellulare e andrà **riscritto nell'apposito spazio**

Comparirà quindi una stringa verde che confermerà la creazione del procedimento

I tuoi procedimenti

Home > I tuoi procedimenti

✓ Procedimento creato con successo

Visualizza 100 elementi

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza	Azioni
180664	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione in udienza	Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)	27/09/2019 13:16	Liguria	27/09/2019 13:16	🔍