

### **Che cos'è ConciliaWeb?**

ConciliaWeb è il nuovo sistema online predisposto dall'Autorità per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.

### **Posso fare ricorso alla procedura anche se non dispongo di mezzi per partecipare in via telematica?**

Se non si dispone della possibilità di accedere alla piattaforma tramite web, si può partecipare alla conciliazione presentandosi personalmente presso il Corecom della propria Regione o presso uno dei punti di accesso periferici predisposti. Presso il Corecom si potrà essere assistiti nell'inserimento dei dati sulla piattaforma o si potrà, tramite apposite postazioni disponibili per il pubblico, procedere alla registrazione e alla compilazione dell'istanza.

### **Posso delegare un'altra persona a rappresentarmi in udienza?**

Sì, una volta effettuata la registrazione a nome dell'utente interessato all'istanza, ed una volta che sia stata convocata l'udienza di conciliazione, è possibile inserire il codice fiscale del delegato nell'apposito campo. Si noti che, affinché la delega sia valida, il delegato stesso dev'essere preventivamente registrato in ConciliaWeb.

### **Per accedere alla procedura disciplinata dall'Autorità devo essere rappresentato da un legale?**

No, per accedere alla procedura non è necessario essere rappresentati da un legale. Ma se così fosse, i dati relativi al legale possono essere inseriti nel campo dedicato alla delega (leggi quesito precedente).

### **Posso essere rappresentato da un'associazione di consumatori?**

Sì, l'utente può avvalersi di soggetti appositamente delegati come le associazioni dei consumatori.

## **ACCESSO E REGISTRAZIONE**

### **Come accedo a ConciliaWeb?**

Dopo essere entrato nella pagina all'indirizzo [www.Conciliaweb.agcom.it](http://www.Conciliaweb.agcom.it) o dal sito del Corecom FVG [www.Corecomfvg.it](http://www.Corecomfvg.it) o dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni [www.agcom.it](http://www.agcom.it), l'utente dovrà registrarsi tramite il link "crea il tuo account" o accedere inserendo le credenziali SPID (sistema pubblico di identità digitale). Qualora l'utenza sia intestata ad una persona giuridica, il soggetto che la rappresenta dovrà registrarsi prima come persona fisica.

### **Non riesco a registrarmi alla piattaforma**

Una volta entrato nella pagina iniziale e terminata la compilazione dei dati, prima di cliccare "salva ed invia", si accerti che la spunta di ogni campo sia verde e non rossa (per errore di procedura, dati mancanti, visto sul codice *capcha* e informativa). Il campo "assenza di Internet per contatti" può rimanere rosso. Nel caso in cui i simboli siano verdi, ma non riesca comunque a registrarsi, provi ad accedere mediante un browser diverso. Ove il problema persista, è possibile inviare una foto della schermata (screenshot), insieme ad un recapito telefonico e al codice fiscale tramite il modulo di assistenza on line.

## Devo completare tutti i campi di ogni schermata?

I campi obbligatori sono contrassegnati da un asterisco. Il doppio asterisco indica i casi in cui è obbligatorio compilare uno tra due campi.

In ogni caso, dopo aver utilizzato il testo “continua” basta verificare che il titolo della sezione appena compilata sia preceduto da un simbolo verde di spunta. Una X di colore rosso indica la presenza di errori; in tal caso occorre tornare alla sezione (con un click sul titolo) ed individuare i messaggi di errore visualizzati in rosso.

## Mi sono registrato regolarmente ma non riesco ad accedere

Nel caso di mancata ricezione della mail di attivazione, si può tornare sulla pagina di accesso di Conciliaweb e cliccare su “Non hai ricevuto il link di attivazione? Clicca qui”. Successivamente occorre inserire nel campo “Username” il proprio codice fiscale o la propria mail usata durante la fase di registrazione e cliccare su “VAI”. Il sistema invierà sia una mail, sia un sms (nel caso si sia indicato anche un cellulare nella fase di registrazione) con un link per attivare il profilo.

Nel caso sia stata inserita una mail errata o una PEC, una volta attivato il profilo (in questo caso solo tramite SMS), si può accedere con il codice fiscale e la password scelta precedentemente e modificare, sul proprio profilo, l’indirizzo mail, cliccando sull’icona in alto a destra.



### 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

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 qui

**Se hai difficoltà ad accedere o ad eseguire la registrazione puoi chiedere assistenza qui**

Si raccomanda di non utilizzare canali diversi come PEC ed email per le richieste di assistenza, in modo da garantirsi una risposta tempestiva.

## PROCEDIMENTO

**Per errore ho selezionato la procedura non telematica, ma sono dotato di connessione.**

Se durante la registrazione è stata selezionata la procedura non telematica e si vuole modificare l'opzione, una volta effettuato l'accesso al sito, si può cliccare in alto a destra sul proprio nome e poi su Profilo e, nella finestra che si aprirà, togliere la spunta a "procedura non telematica".

IT [bell icon] [profile picture]

CLIENTE

Profilo Esci

Modifica profilo

✓ DATI DI ACCESSO ✓ ANAGRAFICA ✓ AZIENDE

Codice fiscale\*

Tutte le notifiche della piattaforma ti verranno comunicate tramite email o sms. Nel caso di inserimento contemporaneo di email e cellulare, sarà data priorità all'email.  
⚠ATTENZIONE, in questo campo va inserito un indirizzo di email ordinaria. Se indichi un indirizzo PEC il tuo provider potrebbe non consentirti di ricevere le notifiche.  
Ricordati che per partecipare all'udienza tramite la stanza virtuale è necessario indicare un indirizzo email valido.

Email\*\*

Cellulare\*\*

Password Rip

Procedura non telematica  
 Procedura non telematica

CONTINUA

**Non trovo il nome dell'operatore (controparte)**

L'operatore potrebbe non essere registrato ancora sulla piattaforma. In questo caso, occorre contattare il servizio assistenza [clienti-conciliaweb@agcom.it](mailto:clienti-conciliaweb@agcom.it) e segnalarne il nome.

**Vorrei modificare il dato relativo all'IBAN. Come posso fare?**

Al momento non è possibile modificare tale dato, inserito insieme a tutti gli altri dati in fase di registrazione. Tuttavia, in sede di conciliazione, è possibile comunicare il nuovo IBAN all'operatore e/o al conciliatore, che avranno cura di riportare il codice corretto nel verbale o nel documento di accordo.

### **Che cos'è il codice OTP?**

Il codice OTP (One Time Password) è un codice temporaneo - valido per 10 minuti - che dev'essere generato tramite apposito pulsante "Genera codice OTP" ogniqualvolta sia richiesto dalla piattaforma. E' però importante utilizzare il pulsante una sola volta ed attendere la ricezione del messaggio di posta o SMS con il codice da inserire nell'apposito campo (leggi anche quesito successivo). L'apposizione del codice OTP sostituisce a tutti gli effetti la firma dell'utente.

### **Non ho ricevuto il codice OTP**

Il problema segnalato può dipendere dalla mancata trasmissione del codice generato dalla piattaforma. Occorre riprovare ad accedere, accertandosi che tutte le spunte siano verdi e, se si può, cambiando anche browser.

Il codice OTP viene trasmesso utilizzando il tasto "Genera codice" ed è valido dieci minuti. Trascorso tale tempo, e avendo cliccato nuovamente "genera codice", viene automaticamente generato e trasmesso un nuovo codice, mentre quello precedente non è più utilizzabile.

Se la procedura non dovesse comunque andare a buon fine, ci si può rivolgere al servizio assistenza, tramite l'apposito form presente on line.

### **Non riesco a terminare l'inserimento del procedimento! La spunta su controversia rimane rossa!**

Nella scheda relativa alla controversia si deve assicurare di aver inserito almeno un disservizio, facendo click sulla barra grigia "Clicca qui per selezionare i disservizi". I disservizi selezionabili dipendono dal tipo di servizio scelto (fisso /mobile).

### **In base al disservizio scelto, il sistema mi chiede di inserire una data (di attivazione, di trasferimento dell'utenza), ma non la ricordo con precisione.**

L'importante è inserire una data, anche se approssimativa.

### **Tra i dati richiesti per la conciliazione vi è la data di inizio possesso del numero. Che cosa indicare se sono stati sottoscritti più contratti con diversi operatori per lo stesso numero?**

La data è indicativa, serve per calcolare gli indennizzi eventualmente dovuti su base annuale. Nel caso citato va segnalata la data dalla quale l'Operatore è subentrato nella gestione della numerazione.

### **I tempi per passare da un operatore ad un altro sono troppo lunghi. Quale voce di disservizio devo scegliere?**

Ritardo nel passaggio tra due operatori. Solo in questo caso, infatti, è possibile inserire i nominativi di entrambi gli operatori.

### **Come posso aggiungere un ulteriore disservizio al procedimento già aperto? Posso modificare i dati del disservizio inserito?**

Dopo aver effettuato l'accesso ai "Tuoi procedimenti", cliccando su "Azioni", si può cliccare sull'icona "Integrare l'istanza", aggiungendo nuovi disservizi o differenti Operatori.



### **Quale regione devo selezionare nel caso di utenza fissa?**

Quella nella quale si ha la residenza.

### **Quale regione devo selezionare nel caso di utenza mobile o pay tv?**

La residenza indicata nel contratto di fornitura del servizio.

### **Dove trovo gli allegati caricati? Posso aggiungerne altri? O note aggiuntive?**

Dopo aver effettuato l'accesso ai "Tuoi procedimenti" cliccando sulla barra delle "Azioni" è possibile accedere al proprio fascicolo documentale, dal quale si può scegliere se allegare altri documenti o note (*Aggiungi documenti/Scrivi testo*).

E' possibile integrare il fascicolo, introducendovi nuovi documenti o appunti (in formato testuale) in qualsiasi momento, a partire dalla trasmissione dell'istanza o avvio del procedimento.

### **Ho commesso un errore nella compilazione cosa posso fare?**

Dopo aver effettuato l'accesso ai "Tuoi procedimenti", cliccando sulla barra delle "Azioni" è possibile accedere al proprio fascicolo documentale, dal quale si può scegliere se allegare altri documenti o note (*Aggiungi documenti/Scrivi testo*). Non è consentito modificare o rimuovere elementi già inseriti, ma solo aggiungere nuovo testo o nuovi documenti.

## Fascicolo documentale.

Cliccando su una delle due finestre sotto puoi visionare tutti i documenti presenti nel fascicolo, puoi caricare documenti in formato pdf o immagini in formato jpg ovvero puoi scrivere direttamente le tue comunicazioni

Lista documenti

Aggiungi documento/Scrivi testo

Aggiungi documento o scrivi una comunicazione

Tipo di documento\*