

FAQ CONCILIAWEB

Che cosa posso fare se ho un problema con il mio operatore?

Nel caso di problemi con il proprio operatore di comunicazioni elettroniche (telefonia mobile, telefonia fissa, pay-tv, internet), è possibile innanzitutto denunciare le violazioni tramite il modello D appositamente predisposto dall'Autorità. Tale modello non serve a risolvere direttamente il problema segnalato, ma fornisce all'Autorità utili indicazioni per indirizzare la propria attività e procedere, sulla base dell'aggregazione delle varie segnalazioni, all'adozione di un provvedimento. In caso di truffa, la competenza è della Polizia Postale.

Per risolvere direttamente il problema insorto, l'utente deve presentare, innanzitutto, formale reclamo (via mail, via fax, via telefono) e attendere 45 giorni per la risposta dell'operatore. Se il problema persiste, la via da percorrere è quella del contenzioso, attraverso la piattaforma online Conciliaweb.

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, potrà partecipare alla conciliazione presentandosi personalmente presso il Corecom della propria Regione o presso uno dei punti di accesso periferici predisposti.

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.

Posso essere rappresentato da un'associazione di consumatori?

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

Come accedo a Conciliaweb?

Dopo essere entrato nella pagina all'indirizzo www.conciliaweb.agcom.it o dal sito dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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 captcha 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.

Mi sono registrato regolarmente ma non riesco ad accedere

Occorre innanzitutto verificare che la mail di attivazione generata dal sistema non sia finita nella Posta indesiderata. Se non si è ricevuto il link via mail per attivare l'account, si provi a cliccare su *"Non hai ricevuto il link di attivazione"* o ad effettuare un cambio della password mediante il link *"Hai dimenticato la password? Clicca qui"*.

L'importante è inserire il codice fiscale con cui ci si è registrati alla piattaforma. Ove il problema persista, è possibile contattare l'assistenza online, inviando, contestualmente, un recapito telefonico e il codice fiscale.

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).

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

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

Ho commesso un errore nella compilazione cosa posso fare?

Dopo aver effettuato l'accesso ai *"Tuoi procedimenti"*, cliccando su *"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, ma solo aggiungere nuovo testo o nuovi documenti.

Voglio annullare l'intera pratica, dopo quanto tempo posso ripresentarla?

Dopo aver effettuato l'accesso ai *"Tuoi procedimenti"*, cliccando su *"Azioni"* è possibile eliminare l'intera pratica, tramite l'icona X *"rinuncia al procedimento"*. In questo caso le ricordiamo che sarà necessario attendere l'archiviazione della pratica per poterla ripresentare.

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 nuovi operatori.

Non trovo il nome dell'operatore (controparte)

L'operatore potrebbe non essere registrato ancora sulla piattaforma.

Nei 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.

Non riesco a trasmettere l'istanza di definizione GU 14. Faccio presente che stanno scadendo i termini (per le istanze il cui periodo di scadenza rientra nell'intervallo 23 luglio 31 agosto)

I termini per le istanze in questione sono stati prorogati al 30 settembre

<https://www.agcom.it/documents/10179/11181802/Presidenziale+06-08-2018/34bdda2c-b62b-4a85-a5bf-97cb4fdbcb9f3?version=1.1>

Quali sono i tempi della procedura di conciliazione (anche semplificata)?

La procedura telematica prevede che nei primi 20 giorni dalla presentazione dell'istanza telematica, le parti abbiano la possibilità di dialogare tramite la piattaforma per scambiare eventuali proposte di accordo. Decorso inutilmente tale periodo, nel caso di "conciliazione semplificata" il conciliatore del Corecom interverrà nello scambio formulando delle proposte. Negli altri casi verrà convocata una udienza di conciliazione, alla quale potrà partecipare accedendo alla stanza virtuale in videoconferenza, cliccando sul link che le verrà comunicato via mail e che troverà nel fascicolo elettronico. Il termine per concludere la procedura è stabilito in 30 giorni dal deposito dell'istanza, tuttavia, a seconda del numero di istanze ricevute, il termine potrebbe slittare. In ogni caso, decorsi 30 giorni, l'utente è libero di rivolgersi alla giustizia ordinaria, avendo formalmente adempiuto all'onere di svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione. Per ulteriori informazioni può sempre rivolgersi al Corecom regionale.

Sono un operatore, non riesco a caricare i documenti.

Se lo stato dell'istanza è "Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso" non è ancora possibile per l'operatore inserire documenti / testi. Gli stati in cui è ammesso sono i seguenti:

- ✓ Caricamento delle memorie e delle contro-deduzioni
- ✓ In attesa del vaglio delle memorie

Per maggiori dettagli si rinvia al manuale operativo disponibile al seguente indirizzo:

<https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/file/manuali/GuidaUtente-Cliente.pdf>