



Landesbeirat für das Kommunikationswesen
Comitato provinciale per le comunicazioni
Consulta provinciala per les comunicaziuns

Presentazione dell'istanza di conciliazione



www.conciliaweb.agcom.it

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 e di servizi di media audiovisivi.

Registrazione

Solo con SPID o carta d'identità elettronica (CIE).

Nota: Per le linee aziendali, deve registrarsi il rappresentante legale. Aggiungi l'azienda nel profilo („Aggiungi un'azienda“).



Landesbeirat für das Kommunikationswesen
Comitato provinciale per le comunicazioni
Consulta provinciala por les comunicaziuns

Comitato provinciale per le comunicazioni

Via Dante 9, 39100 Bolzano

Tel. 0471 946 040 | info@cpc-bz.org | www.cpc-bz.org

Presentazione dell'istanza di conciliazione

1

Per le linee aziendali: accedi nuovamente al portale e seleziona l'azienda sotto „Cambia profilo“.



2

Compila il modulo „Conciliazione (UG)“

<p>Conciliazione (UG)</p> <p>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.</p> <p>Nuova conciliazione</p>	<p>Provvedimento temporaneo (GU5)</p> <p>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".</p> <p>Nuovo provvedimento temporaneo</p>	<p>Definizione (GU14)</p> <p>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.</p> <p>Nuova definizione</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3

Clicca su **“Nuova conciliazione”** e seleziona il tipo di servizio

[Nuova conciliazione](#)

4

Conferma che non è stato effettuato alcun tentativo di conciliazione precedente

Tipologia di servizio

Fisso → Mobile

Confermo di non aver già esperito un tentativo di conciliazione con lo stesso operatore per i disservizi oggetto della presente istanza

[Crea](#)

5

Seleziona il „Disservizio“, consigliamo di scegliere “contestazione fattura”

Indica la data del reclamo, l’oggetto, il numero di telefono e il numero delle linee interessate.

i Disservizi

+Aggiungi

Seleziona almeno un elemento!

6

Dati sulla controversia e descrizione del problema

Seleziona l’operatore. Indica il tipo di contratto (Privato o Aziendale), i dati del contratto e descrivi il problema.

i Dati controversia

Operatore/i controparte
Seleziona ✖

Campo obbligatorio

Tipo di contratto

Privato Affari

Dati contratto

Indicare il numero di utenza fissa Non dispongo del numero di utenza fissa

Numero di telefono ✖

Campo obbligatorio

Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere ..

7

Formula le tue richieste

(ad es. rimborsi/annullamenti/indennizzi) e inserisci la somma e la modalità di rimborso.

Le tue richieste

Richieste

Inserire almeno un valore tra richieste e quantificazione rimborsi/indennizzi

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro).

€

Inserire almeno un valore tra richieste e quantificazione rimborsi/indennizzi

Modalità di versamento del rimborso

Sconto in fattura

Credito

Assegno circolare

Assegno di traenza

Bonifico postale domiciliato

Bonifico

Codice IBAN appartenente all'utente istante

Campo obbligatorio

8

Allegati e conclusione

Aggiungi documenti pertinenti (ad esempio fatture, contratti). Firma l'istanza con „Salva e invia“ e conferma con l'OTP.

Reclami

+ Aggiungi

Validato

Allegati

+ Aggiungi

Validato

9

Dopo l'istanza

Riceverai delle e-mail sullo stato della procedura. Un'udienza di conciliazione sarà convocata entro ca. 3 settimane, di solito in videoconferenza tramite la piattaforma. Se necessario, puoi delegare un'altra persona.