



in caso di sospensione linea

Prima di procedere al caricamento del GU5 deve essere presentata istanza di conciliazione

**COME PRESENTARE LA RICHIESTA DI
PROCEDURA D'URGENZA (GU5)
E LEGGERE LE MEMORIE DEL GESTORE**

Le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori si comunicazioni elettroniche: la piattaforma ConciliaWeb 11, 12, 15 Gennaio 2021 - Fox

File Pagina principale Commento Visualizza Modulo Proteggi Condividi Aiuto Funzionalità aggiuntive Specificare come si desidera

Mano Selezionare Istantanea Appunti Dimensione attuale Adatta pagina Adatta larghezza Adatta visibilità Adattamento dinamico Ruota a sinistra Ruota a destra Macchina da scrivere Evidenzia Da file Vuoto Dagli Appunti Firma PDF Da scanner Segnalibro Collegamento Allegato Annotazione immagine Video e audio

Avvia Le procedure di risoluzio...

Accesso utenti (SPID o CIE)

Entrare nella piattaforma conciliaweb

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.

EFFETTUA IL LOGIN PER ACCEDERE ALL'APPLICAZIONE

Codice fiscale

Password dimenticata?

Password

ENTRA Accreditamento **Avvocati**

- Oppure -

 **ENTRA CON SPID**

 **Entra con CIE**

AVVISI

Dal **1° febbraio 2021** per la presentazione di nuove istanze sarà possibile accedere alla piattaforma Conciliaweb esclusivamente mediante **SPID o Carta d'identità elettronica (CIE)**.

16:17 28/01/2021

Dopo aver caricato istanza di conciliazione attraverso CONCILIAWEB entrare nella domanda presentata.

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb client interface. The browser address bar displays the URL: <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/cliente/index.htm?pathMenuActive=%2Findex.htm&fascicolo=-1>. The user is logged in as BAR MARGHY.

Annotations:

- A red arrow points to the menu item "I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)" with the text "Fare Click".
- A red arrow points to the "Conciliazione" section with the text "Se titolare istanza è AZIENDA cliccare prima qui".
- A red speech bubble highlights the "Definizione" section.
- A green circle highlights the "Conciliazione" section.
- A blue box highlights the "Provvedimento temporaneo" section.

Conciliazione

Hai un problema con il tuo operatore e non riesci a risolverlo?
Per avviare la procedura di conciliazione ti basta cliccare sul 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)

Conciliazione	Provvedimento temporaneo	Definizione
Fisso + mobile	Fisso + mobile	Fisso + mobile
Pay TV	Pay TV	Pay TV
Telefonia + Pay TV	Telefonia + Pay TV	Telefonia + Pay TV
Telefonia fissa	Telefonia fissa	Telefonia fissa
Telefonia mobile	Telefonia mobile	Telefonia mobile

Procedimenti in corso (conciliazioni/definizioni)

Visualizza 100 elementi

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza	Azioni
--------	-------	-----------	-----------	--------------------	---------	--------------	--------

Persona fisica
● In uso
BAR MARGHY

MENU

- Le tue bozze di procedimento
- 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
- Dichiarazione di accessibilità

I tuoi procedimenti

Home > I tuoi procedimenti

ESPORTA DATI

Visualizza 100 elementi

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza	Azioni
	Procedimento concluso con accordo	Conciliazione in udienza	Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)		Piemonte		

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente Successivo



con cilia web

IT

MENU

- Le tue bozze di procedimento
- 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
- Dichiarazione di accessibilità

Procedimento UG/388916/2021

Home > I tuoi procedimenti > Procedimento 388916

Cosa posso fare in questo momento? Vai alla barra delle azioni

Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso

Parti

Istanza presentata da

Indirizzo:

Codice fiscale:

Email:

Cellulare:

Altri recapiti per le comunicazioni

Recapito telefonico:

Operatore controparte

Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

Controversia

Conciliazione in udienza

Dati utenza

Fare click

Barra delle azioni

17:38 03/02/2021

Browser tabs: Nuovo messaggio di posta, AGCOM - ConciliaWeb - Procedir

URL: conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocedimenti/view-388916.htm

Dati istanza
Tipo di servizio: Telefonía fissa
Domicilio del contratto: Piemonte
Data invio: 03/02/2021 1
Stato: Istanza ricevuta, a
Termine regolamentare

Informazioni aggiuntive

Disservizi

Tipo: Voce + Dati
Numero utenza/IMEI:

Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite
Tipo: Voce + Dati
Numero utenza/IMEI:

Richieste

Richiesta:

Modalità di versamento del rimborso: Sconto in fattura

Proposte

Confermare l'azione
Vuoi davvero avviare un provvedimento temporaneo?
Annulla Conferma

Fare click

Barra delle azioni

Windows taskbar: Scrivi qui per eseguire la ricerca, Barra delle azioni, 17:30 03/02/2021

uc Nuovo messaggio di posta x AGCOM - ConciliaWeb - Crea x +

conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprovedimenti/createnewgu5-388916.htm

con cilia web

IT 

MENU

- Le tue bozze di procedimento
- 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
- Dichiarazione di accessibilità

Formulario GU5: istanza di provvedimento temporaneo Home

✓ ISTANTE ✗ DISSERVIZIO ✓ PROCEDURA PENDENTE ✓ ALLEGATI ✗ FIRMA

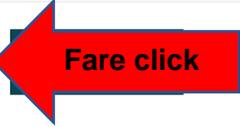
Istanza presentata da

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 

https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprovedimenti/createnewgu5-388916.htm#attachments

Scrivi qui per eseguire la ricerca

17:32 03/02/2021

uc Nuovo messaggio di posta x AGCOM - ConciliaWeb - Crea x +

conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprovvvedimenti/createnewgu5-388916.htm

Le tue bozze di procedimento

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

Dichiarazione di accessibilità

ISTANTE

DISSERVIZIO

PROCEDURA PENDENTE

ALLEGATI

FIRMA

Tutti i dati già inseriti nell'istanza di conciliazione vengono riportati in automatico, compresi i disservizi ad eccezione di alcune voci.

Se non è riportato il disservizio procedere con

“+CLICCA QUI PER SELEZIONARE I DISSERVIZI”

Fate click

Tipo di contratto*

Privato

Tipo di servizio*

Telefonia fissa

+ CLICCA QUI PER SELEZIONARE I DISSERVIZI (OBBLIGATORIO)

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)

Domicilio del contratto (se non specificato, sarà considerata la residenza dell'utente)

Piemonte

Operatore controparte

Scrivi qui per eseguire la ricerca

17:32 03/02/2021

- Regolamento sugli indennizzi
- Elenco Conciliatori di cui all'art. 13 del Regolamento di procedura
- Domande frequenti
- Dichiarazione di accessibilità

+ CLICCA QUI PER SELEZIONARE I DISSERVIZI (OBBLIGATORIO)

- Cessazione amministrativa dell'utenza
- Impossibilità utilizzo numerazione
- Interruzione del servizio durante la procedura di passaggio tra operatori
- Interruzione del servizio per motivi tecnici
- Interruzione della linea per motivi tecnici
- Mancata attivazione nuova linea/utenza
- Mancato trasloco linea/utenza
- Mancato trasloco linea

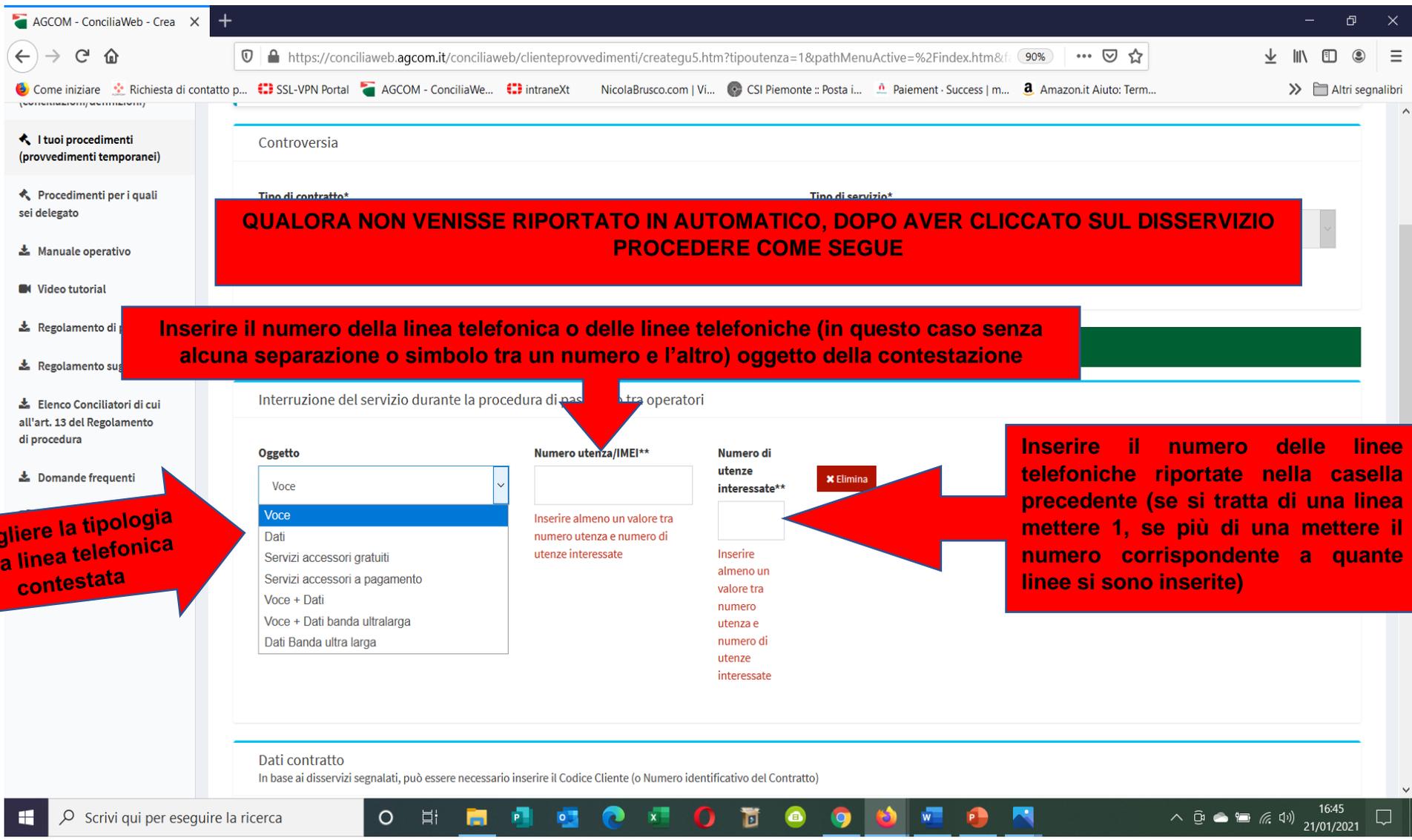
Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

Scegliere il disservizio cercando tra elenco presente facendo scorrere, con il cursore, la barra indicata dalla freccia e cliccando sopra alla voce che interessa.

Inserire la richiesta di riattivazione



Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema



Scegliere la tipologia della linea telefonica contestata

QUALORA NON VENISSE RIPORTATO IN AUTOMATICO, DOPO AVER CLICCATO SUL DISSERVIZIO PROCEDERE COME SEGUE

Inserire il numero della linea telefonica o delle linee telefoniche (in questo caso senza alcuna separazione o simbolo tra un numero e l'altro) oggetto della contestazione

Inserire il numero delle linee telefoniche riportate nella casella precedente (se si tratta di una linea mettere 1, se più di una mettere il numero corrispondente a quante linee si sono inserite)

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprovedimenti/creategu5.htm?tipoutenza=1&pathMenuActive=%2Findex.htm&f>. The page title is "AGCOM - ConciliaWeb - Crea". The browser's address bar shows the URL and a 90% zoom level. The page content includes a search bar at the top, a "Dati contratto" section with a note "In base ai disservizi segnalati, può essere necessario inserire il Codice Cliente (o Numero identificativo del Contratto)", and a "Codice cliente" input field. A red box with white text is overlaid on the "Codice cliente" field, containing the text: "QUALORA NON VENISSE RIPORTATO IN AUTOMATICO L'OPERATORE TELEFONICO PROCEDERE COME SEGUE". Below this, there is a section for "Operatore controparte" with a search bar and a list of operators. A red arrow points from the search bar to the list, with the text: "Digitare o selezionare dall'elenco l'operatore telefonico con il quale si ha il problema". Another red arrow points from the list to the right, with the text: "fare click sulla freccetta e si apre elenco gestori". The Windows taskbar is visible at the bottom, showing the search bar and various application icons.

AGCOM - ConciliaWeb - Crea

https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprovedimenti/creategu5.htm?tipoutenza=1&pathMenuActive=%2Findex.htm&f

Come iniziare Richiesta di contatto p... SSL-VPN Portal AGCOM - ConciliaWe... intraneXt NicolaBrusco.com | Vi... CSI Piemonte :: Posta i... Paiement · Success | m... Amazon.it Aiuto: Term...

utenze interessate

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

Codice cliente

QUALORA NON VENISSE RIPORTATO IN AUTOMATICO L'OPERATORE TELEFONICO PROCEDERE COME SEGUE

Operatore controparte
Inserisci l'operatore/gli operatori verso il quale/i quali vuoi avviare la procedura

Operatore controparte*

a2a smart city S.p.A. (LINEA COM)
Alida Srl
WISPONE S.R.L. (A9 ACTION S.R.L.)
5 srl
A-Tono S.r.l.
Acantho S.p.A.

Digitare o selezionare dall'elenco l'operatore telefonico con il quale si ha il problema

fare click sulla freccetta e si apre elenco gestori

Scrivi qui per eseguire la ricerca

17:11
21/01/2021

Dopo aver compilato tutto cliccare su CONTINUA al fondo della pagina

Comunica Regione Piemonte x AGCOM - ConciliaWeb - Crea x +

conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprovedimenti/createnewgu5-388916.htm

con cilia web

MENU

- Le tue bozze di procedimento
- 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
- Dichiarazione di accessibilità

Formulario GU5: istanza di provvedimento temporaneo

ISTANTE ✓ DISSERVIZIO ✓ PROCEDURA PENDENTE ✓ ALLEGATI ✓ FIRMA ✗

Sotto si trovano già agganciati i dati relativi all'istanza di conciliazione presentata

Indica gli estremi del procedimento attualmente in corso presso diverso Organismo

Data istanza* 03/02/2021

Organismo* Corecom

Se ti è noto puoi inserire il numero di identificativo dell'istanza 388916/UG/2021

TORNA INDIETRO CONTINUA **Fare click**

Scrivi qui per eseguire la ricerca

17:36 03/02/2021

Nuovo messaggio di posta

Se tutto è stato compilato correttamente devono essere presenti le spunte verdi nei primi 4 cerchi

conciliaweb

IT Eleonora Vono

Home

Formulario GU5: istanza di provvedimento temporaneo

ISTANTE ✓ DISSERVIZIO ✓ PROCEDURA PENDENTE ✓ ALLEGATI ✓ FIRMA ✗

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** **SALVA BOZZA**

Riportare qui il codice ricevuto

Fare click. Arriva un sms/mail con un codice che deve essere riportato esattamente come è scritto

Inserito il codice fare click su SALVA E INVIA ed è terminata la procedura

Scrive qui per eseguire la ricerca

17:38 03/02/2021

PER LEGGERE LE MEMORIE CHE INSERISCE IL GESTORE

Se titolare istanza è AZIENDA cliccare prima qui

Fare click

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)

Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza	Azioni
Fisso + mobile	Fisso + mobile				
Pay TV	Pay TV				
Telefonia + Pay TV	Telefonia + Pay TV				
Telefonia fissa	Telefonia fissa				
Telefonia mobile	Telefonia mobile				

Procedimenti in corso (conciliazioni/definizioni)

Visualizza 100 elementi

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza	Azioni
--------	-------	-----------	-----------	--------------------	---------	--------------	--------

AGCOM - ConciliaWeb

AGCOM - ConciliaWeb

https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/segcorecomprovvedimenti/view-387532.htm

Caricamento delle memorie e delle contro-deduzioni

I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)

I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)

Soggetto

Altre sedi

Gestione info per provvedimenti

Disponibilità

Assegna responsabili

I miei appuntamenti

Calendario

Richieste di assistenza

Manuale operativo

Video tutorial

Regolamento di procedura

Regolamento sugli indennizzi

Elenco Conciliatori di cui all'art. 13 del Regolamento di procedura

Dichiarazione di accessibilità

Parti

Istanza presentata da
[redacted] Documento di riconoscimento - 2

Indirizzo: [redacted]
Codice fiscale: [redacted]
Email: [redacted]
Cellulare: [redacted]

Altri recapiti per le comunicazioni
Recapito telefonico: [redacted]

Operatore controparte
TIM SpA (Kena mobile) - [redacted]

Responsabile
Corecom Piemonte : [redacted]

Controversia

Provvedimento temporaneo

Dati utenza
Tipo di contratto: Privato
Tipo di servizio: Telefonia mobile
Domicilio del contratto: Piemonte

Dati istanza
Data invio: 01/02/2021 12:25
Stato: Caricamento delle memorie e delle contro-deduzioni
Termine regolamentare per la conclusione del procedimento: 11/02/2021

Barra delle azioni

Fare click

Scrivi qui per eseguire la ricerca

15:34
04/02/2021

AGCOM - ConciliaWeb

AGCOM - ConciliaWeb

https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/segcorecomprovvedimenti/view-387532.htm

Caricamento delle memorie e delle contro-deduzioni

I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)

I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)

Soggetto

Altre sedi

Gestione info per provvedimenti

Disponibilità

Assegna responsabili

I miei appuntamenti

Calendario

Richieste di assistenza

Manuale operativo

Video tutorial

Regolamento di procedura

Regolamento sugli indennizzi

Elenco Conciliatori di cui all'art. 13 del Regolamento di procedura

Dichiarazione di accessibilità

Parti

Istanza presentata da

Altri recapiti per le comunicazioni

Recapito telefonico:

Operatore controparte

TIM SpA (Kena mobile)

Responsabile

Corecom Piemonte

Controversia

Provvedimento temporaneo

Dati utenza

Tipo di contratto: Privato

Tipo di servizio: Telefonia mobile

Domicilio del contratto: Piemonte

Dati istanza

Data invio: 01/02/2021 12:25

Stato: Caricamento delle memorie e delle contro-deduzioni

Termine regolamentare per la conciliazione

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 o png ovvero puoi scrivere direttamente le tue comunicazioni

Lista documenti

Aggiungi documento

Scrivi testo

Memorie/Contro deduzioni 04/02/2021 15:27

memorie

Creato da: TIM SpA (Kena mobile)

Apri il documento

Designazione conciliatore responsabile 01/02/2021 18:46

Creato da: Corecom Piemonte

Protocollato il: 01/02/2021 18:50

Numero di protocollo: 0055027

Firmato da: Corecom Piemonte

Apri il documento

Formulario 01/02/2021 12:25

Creato da:

Protocollato il: 01/02/2021 12:34

Numero di protocollo: 0053545

Firmato: 01/02/2021 12:25

Apri il documento

Fare click

15:47 04/02/2021

AGCOM - ConciliaWeb

AGCOM - ConciliaWeb

https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/segcorecomprovvedimenti/view-387532.htm

Come iniziare | Richiesta di contatto p... | SSL-VPN Portal | AGCOM - ConciliaWe... | intraneXt | NicolaBrusco.com | Vi... | CSI Piemonte :: Posta i... | Paiement - Success | m... | Amazon.it Aiuto: Term...

Caricamento delle memorie e delle contro-deduzioni

I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)

I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)

Soggetto

Altre sedi

Gestione info per provvedimenti

Disponibilità

Assegna responsabili

I miei appuntamenti

Calendario

Richieste di assistenza

Manuale operativo

Video tutorial

Regolamento di procedura

Regolamento sugli indennizzi

Elenco Conciliatori di cui all'art. 13 del Regolamento di procedura

Dichiarazione di accessibilità

Parti

Istanza presentata da

Altri recapiti per le comunicazioni

Recapito telefonico

Operatore controparte

TIM SpA (Kena mobile)

Responsabile

Corecom Piemonte

Controversia

Provvedimento temporaneo

Dati utenza

Tipo di contratto: Privato

Tipo di servizio: Telefonia mobile

Domicilio del contratto: Piemonte

Dati istanza

Data invio: 01/02/2021 12:25

Stato: Caricamento delle memorie e d

Termine regolamentare per la conclu

Fascicolo documentale.

Memorie/Contro deduzioni

Buongiorno, linea riattivata con conferma telefonica da parte dell'istante. cordiali saluti

MEMORIE DEL GESTORE

Scrivi qui per eseguire la ricerca

15:52 04/02/2021