



ISTRUZIONI PER PRESENTAZIONE ISTANZA CONCILIAZIONE DA PARTE DI UN'AZIENDA

Utilizzare browser web Chrome e digitare nella ricerca CONCILIAWEB. Fare click sul risultato della ricerca.

The screenshot shows a Google search page in a Chrome browser. The search bar contains the text "conciliaweb". Below the search bar, the results are displayed. The first result is "AGCOM - ConciliaWeb - Entra", which is highlighted by a large red arrow. The text "RISULTATO DELLA RICERCA. FARE CLICK" is overlaid on this arrow. Other search results include "Manuale operativo per l'Utente", "Compila la form di assistenza", and "LOGIN". The browser's address bar shows the URL "https://www.google.com/search?client=firefox-b-e&q=conciliaweb". The Windows taskbar is visible at the bottom of the screen.

Scegliere quale strumento utilizzare. Entrare con SPID o CIE o eIDAS del titolare o legale rappresentante della ditta o società a cui è intestato del contratto. (I dati societari devono essere stati aggiunti sull'account del titolare, legale rappresentante o eventuale procuratore)

The screenshot shows the ConciliaWeb login interface. At the top, there is a blue header with the AGCOM logo and a language dropdown set to 'IT'. The main heading reads 'Benvenuto in ConciliaWeb!'. Below this, a sub-heading states: 'ConciliaWeb è la piattaforma dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia e di servizi di media audiovisivi.'

The 'Entra in ConciliaWeb' section features three tabs: 'SPID', 'CIE', and 'eIDAS'. The 'SPID' tab is active, displaying a list of SPID providers: InfoCert ID, SpidItalia, Lepida, Poste ID, TIM id, SIELTE id, aruba.it ID, Namirial ID, and intesa ID. A red arrow points from the text above to the 'ENTRA CON SPID' button at the top of the list.

To the right of the login options, there is a 'NEWS' section dated 01 novembre 2022, titled 'Nuova grafica'. The text below the title reads: 'Dal 16 novembre 2022 la piattaforma ConciliaWeb si rinnova con una nuova grafica, per essere ancor più vicina alle esigenze di usabilità e accessibilità dei propri utenti, in conformità alle linee guida AGID per il design dei servizi pubblici digitali della PA.'

At the bottom of the page, a Windows taskbar is visible, showing the search bar with the text 'Scrivi qui per eseguire la ricerca' and the system tray with the date '16/11/2022' and time '08:48'.

Two red arrows with white text are overlaid on the image: one pointing to the 'ENTRA CON SPID' button with the text 'ENTRARE CON IL CERTIFICATO SCELTO', and another pointing to the SPID provider list with the text 'ESEMPIO ACCESSO CON SPID'.

Esempio di accesso con SPID. Inserire le credenziali o inquadrare il QR con il cellulare e seguire la procedura di autenticazione

The screenshot shows a web browser window displaying the SPID login page for Agcom. The page has a blue header with the SPID logo on the left and the 'Poste ID NUOVO ABILITATO spid' logo on the right. The main content area is white and contains the following elements:

- Richiesta di accesso SPID 2 da Agcom**
- NOME UTENTE** field with placeholder text *inserisci e-mail*
- PASSWORD** field with placeholder text *inserisci password*
- A link: [Hai dimenticato il nome utente o la password?](#)
- Two buttons: **ANNULLA** and **ENTRA CON SPID** (with a SPID icon).
- A QR code with a yellow 'ID' label in the center.
- Text below the QR code: **Accedi più rapidamente. Inquadra il QR Code con l'App PostelD. Il codice è valido per 116 secondi**
- A link at the bottom: [Non hai ancora SPID? Registrati](#)

The footer of the page features the SPID logo and the AgID logo (Agenzia per l'Italia Digitale). The browser's taskbar at the bottom shows the Windows logo, a search bar with the text 'Scrivi qui per eseguire la ricerca', and several application icons. The system tray on the right shows the time as 08:49 and the date as 16/11/2022.

Dopo aver acconsentito per presentare istanza di CONCILIAZIONE L'istanza deve essere presentata come AZIENDA. Quindi la prima cosa da fare è cambiare il profilo, portandolo da persona fisica sulla ragione sociale dell'AZIENDA. Cliccare su **CAMBIA PROFILO e procedere come riportato nelle successive videate.**

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb client interface. The browser address bar displays the URL: `conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/cliente/index.htm?pathMenuActive=%2Findex.htm&fascicolo=-1`. The page header includes the AGCOM logo, a user profile icon labeled 'NOME ISTANTE', and a 'Cambia profilo' button. A red arrow points to this button with the text 'Fare click'. The main content area is titled 'Home' and 'Servizi di Telefonia e pay TV'. It features three columns of service options:

- Conciliazione (UG)**: 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. Button: [Nuova conciliazione](#)
- Provvedimento temporaneo (GU5)**: 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". Button: [Nuovo provvedimento temporaneo](#)
- Definizione (GU14)**: 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. Button: [Nuova definizione](#)

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text 'Scrivi qui per eseguire la ricerca', the system tray with the date '22/11/2022' and time '14:57', and several application icons.

Dopo aver fatto click su **CAMBIA PROFILO**, si apre tendina contenente **PERSONA FISICA** e la ragione sociale dell'azienda in questo esempio **BAR MARGHY**. Si deve cliccare sulla ragione sociale vale a dire **BAR MARGHY**.

The screenshot shows a web browser window displaying the AGCOM ConciliaWeb portal. The browser's address bar shows the URL: `conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/cliente/index.htm?pathMenuActive=%2Findex.htm&fascicolo=-1`. The page header is blue and contains the AGCOM logo, the text "conciliaweb", and a user profile section. The profile section shows "NOME ISTANTE" and a "Cambia profilo" button. A dropdown menu is open, showing "Persona fisica" and "BAR MARGHY". A red arrow points to "BAR MARGHY" with the text "Fare click". The main content area is titled "Home" and "Servizi di Telefonia e pay TV". It contains three columns of services: "Conciliazione (UG)", "Provvedimento temporaneo (GU5)", and "Definizione (GU14)". Each column has a corresponding button: "Nuova conciliazione", "Nuovo provvedimento temporaneo", and "Nuova definizione". The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 11:35 on 17/11/2022.

Controllare che sia rimasto in alto a destra il profilo aziendale. Per presentare istanza di **CONCILIAZIONE (UG)** digitare nel rettangolo **NUOVA CONCILIAZIONE**

AGCOM

conciliaweb

MENU

- Bozze
- Conciliazioni e Definizioni
- Provvedimenti temporanei
- Deleghe e mandati ricevuti
- Deleghe e mandati inviati
- Modulistica mandati e procure

Home

Servizi di Telefonia e pay TV

Conciliazione (UG)

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.

[Nuova conciliazione](#)

Provvedimento temporaneo (GU5)

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".

[Nuovo provvedimento temporaneo](#)

Definizione (GU14)

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.

[Nuova definizione](#)

Profilo aziendale **BAR MARGHY**

FARE CLICK

Scrivi qui per eseguire la ricerca

15:54
22/11/2022

Si apre la richiesta relativa alla tipologia del servizio per il quale si presenta l'istanza, cliccare su freccina nera, scegliere la tipologia di servizio tra quelle presenti nella tendina, cliccare sopra e sarà riportata in grassetto la voce di interesse, come nella figura.

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb client interface. The main content area is titled "Servizi di Telefonia e pay TV" and contains three columns of service options:

- Conciliazione (UG)**: 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. [Nuova conciliazione](#)
- Provvedimento temporaneo (GU5)**: 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". [Nuovo provvedimento temporaneo](#)
- Definizione (GU14)**: 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. [Nuova definizione](#)

Below these options, there is a section titled "Per procedere all'inserimento dell'istanza scegli la tipologia di servizio". Under "Tipologia di servizio", a dropdown menu is open, showing the following options:

- Telefonia fissa (highlighted with a red circle)
-
- Fisso + mobile
- Pay TV
- Telefonia + Pay TV
- Telefonia fissa (highlighted with a blue bar)
- Telefonia mobile

Two red arrows provide instructions:

- A red arrow pointing to the dropdown menu with the text: "Fare click sulla freccina nera per aprire tendina con la tipologia di servizio".
- A red arrow pointing to the "Telefonia fissa" option in the dropdown menu with the text: "Scegliere tra le tipologie presenti nella tendina. Fare click su quella di interesse".

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Scrivi qui per eseguire la ricerca" and the system tray with the date "22/11/2022" and time "16:15".

Prima di procedere oltre alla selezione precedente si deve mettere il flag nel quadratino dove si dichiara **di non aver già esperito precedente tentativo per gli stessi disservizi con lo stesso operatore. Fare click su Crea.**

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb client interface. The main content area is titled "Servizi di Telefonia e pay TV" and contains three cards: "Conciliazione (UG)", "Provvedimento temporaneo (GU5)", and "Definizione (GU14)". The "Conciliazione (UG)" card is highlighted with a green border and contains a "Nuova conciliazione" button. Below the cards, there is a section for selecting the service type, with "Telefonia fissa" selected. A checkbox labeled "Confermo di non aver già esperito un tentativo di conciliazione con lo stesso operatore per i disservizi oggetto della presente istanza" is checked. A blue "Crea" button is visible below the checkbox. Two red arrows are overlaid on the image: one pointing to the checkbox with the text "Mettere qui il flag" and another pointing to the "Crea" button with the text "Fare click".

AGCOM

IT BAR MARGHY

conciliaweb

MENU

- Bozze
- Conciliazioni e Definizioni
- Provvedimenti temporanei
- Deleghe e mandati ricevuti
- Deleghe e mandati inviati
- Modulistica mandati e procure

Home

Servizi di Telefonia e pay TV

Conciliazione (UG)

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.

[Nuova conciliazione](#)

Provvedimento temporaneo (GU5)

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".

[Nuovo provvedimento temporaneo](#)

Definizione (GU14)

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.

[Nuova definizione](#)

Per procedere all'inserimento dell'istanza scegli la tipologia di servizio

Tipologia di servizio

Telefonia fissa

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

[Crea](#)

Scrivi qui per eseguire la ricerca

16:16 22/11/2022

La prima azione da fare è aggiungere un DISSERVIZIO, vale a dire la motivazione per la quale si sta presentando l'istanza, cliccando su **+Aggiungi. Nell'elenco scegliere il disservizio per il quale si sta presentando l'istanza facendo scorrere il cursore.**

AGCOM - ConciliaWeb - Crea

conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocementi/createug.htm?tipoutenza=4&checkbox=ch-1&button1=

AGCOM - Concilia... App Suite. Accedi home CSI Piemonte - Ben... PaperCut MF: Rilas... https://utilizzatori.d... Nuova scheda Competenze digital... App Suite. Posta in...

AGCOM

IT BAR MARGHY

Home/Conciliazioni e Definizioni/Nuovo UG

Formulario UG: istanza di conciliazione

Istanza presentata da

Ragione sociale: BAR MARGHY
Codice fiscale o partita IVA:

Disservizi

+Aggiungi

- Addebito per costi di recesso/disattivazione
- Addebito per traffico extra-soglia
- Addebito per traffico non riconosciuto
- Addebito per traffico roaming
- Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite
- Attivazione non richiesta Carrier Preselection
- Attivazione profilo tariffario non richiesto
- Attivazione servizi non richiesti
- Blocco IMEI per motivi amministrativi
- Cessazione amministrativa dell'utenza

te** ✖
Numero di telefono ed il totale

Non risolto

Oggetto
Voce

Elimina

Scrivi qui per eseguire la ricerca

08:56
16/11/2022

A seconda del disservizio digitato si apre un'ulteriore videata nella quale si presentano altri campi da compilare. Compilare tutti i campi richiesti e obbligatori (la videata sotto è un esempio per un disservizio selezionato, vale a dire **Attivazione servizi non richiesti). Si precisa che il quadratino con “Non risolto” appare solo in alcuni disservizi non in tutti.**

The screenshot shows a web form titled "Attivazione servizi non richiesti" on the AGCOM website. The form contains several fields and a dropdown menu, with red callout boxes providing instructions:

- Mettere la data di quando è avvenuta la disattivazione**: Points to the "Data disattivazione" field, which is currently empty and marked as "Campo obbligatorio".
- Mettere la data del reclamo**: Points to the "Data reclamo" field, which is currently empty and marked as "Campo obbligatorio".
- Inserire il numero di telefono oggetto della contestazione**: Points to the "Numero di telefono o IMEI" field, which is currently empty and marked as "Campo obbligatorio".
- Inserire il numero delle utenze interessate (es. 1-2-3-)**: Points to the "Totale utenze interessate**" field, which is currently empty and marked as "Campo obbligatorio".
- Mettere il flag nel solo se il problema non è risolto**: Points to the "Non risolto" checkbox, which is currently unchecked.
- Cliccare sulla freccina nera e selezionare la tipologia di servizio**: Points to the "Voce + Dati" dropdown menu, which is currently open and showing options like "Voce", "Servizi accessori gratuiti", "Voce + Dati banda ultralarga", "Dati", "Servizi accessori a pagamento", "Banda ultra larga", "Dati Banda ultra larga", and "Voce + Dati".

The form also includes a "Validato" button, a "+Aggiungi" button, and an "Elimina" button. The page header shows "AGCOM" and "BAR MARGHY". The browser address bar shows "conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocedimenti/createug.htm?tipoutenza".

**Compilati tutti i campi relativi al disservizio portarsi con il cursore su seleziona e fare click.
Appare elenco dei gestori. Cercare e selezionare il gestore interessato.**

The screenshot shows a web browser window with the URL `conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocedimenti/createug.htm?tipoutenza=1&checkbox=ch-1&button1=`. The page title is "AGCOM - ConciliaWeb - Crea". The browser's address bar shows the URL. The page header includes the AGCOM logo and the name "BAR MARGHY".

The main content area is titled "i Dati controversia". It contains a form with the following fields:

- Operatore/i controparte:** A dropdown menu with the text "Seleziona" circled in red. Below it, a list of providers is displayed: "Alida Srl", "WISPONE S.R.L. (A9 ACTION S.R.L.)", "1Mobile (Compagnia Italia Mobile srl)", "2BITE SRL", and "3P System S.r.l.". The "Alida Srl" option is highlighted in blue.
- Numero di telefono:** A text input field with a red underline and the label "Campo obbligatorio".
- Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema:** A large text area for additional information.

At the bottom of the page, there is a section titled "i Le tue richieste".

Two red arrows with white text provide instructions:

- A diagonal arrow pointing to the "Seleziona" button: "Posizionarsi con il cursore su Seleziona e facendo click appare tendina con elenco dei gestori".
- A horizontal arrow pointing to the list of providers: "Trovato il gestore, andarci sopra con il cursore, diventa azzurro. Fare click".

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Scrivi qui per eseguire la ricerca", several application icons, and the system tray with the date "16/11/2022" and time "08:25".

VIDEATA SE LA PROBLEMATICA È CON UTENZA FISSA – FISSA+MOBILE O PAYTV. Selezionato il gestore mettere il flag nel **Tipo di contratto, in questo caso in **AFFARI**. Mettere il flag nei **Dati contratto** (indicare numero utenza fissa ovvero non dispongo del numero di utenza fissa). Se si dispone indicare il numero di telefono oggetto della contestazione**

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb interface. The form is titled "Operatore/i controparte" and includes the following fields and options:

- Operatore/i controparte:** Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) [Validato]
- Tipo di contratto:** Privato Affari [Mettere flag]
- Dati contratto:** Indicare il numero di utenza fissa Non dispongo del numero di utenza fissa [Mettere flag]
- Numero di telefono:** Campo obbligatorio [Inserire numero di telefono oggetto della contestazione]
- Recapito telefonico:** inserisci un recapito telefonico alternativo per eventuali comunicazioni inerere... [Validato]
- Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema:** [Empty text area]

The interface also shows the AGCOM logo, a language dropdown (IT), a notification bell, and a user profile icon (BAR MARGHY). The browser address bar shows the URL: conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocedimenti/createug.htm?tipoutenza=1&checkbox=ch-1&button1=.

VIDEATA SE LA PROBLEMATICHA È CON UTENZA FISSA – FISSA+MOBILE O PAYTV. Selezionato il gestore mettere il flag nel **Tipo di contratto, in questo caso in **AFFARI**. Mettere il flag nei **Dati contratto** (indicare numero utenza fissa ovvero non dispongo del numero di utenza fissa). Se non si dispone del numero di telefono **FISSO** oggetto della contestazione. Mettere flag in **Non dispongo di numero utenza fissa** e facendo click sulla freccetta nera di domicilio selezionare la regione di competenza dove si ha/aveva residenza o domicilio.**

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb interface. The browser address bar displays the URL: `conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocementi/createug.htm?tipoutenza=1&checkbox=ch-1&button1=`. The page header includes the AGCOM logo and the name of the provider, BAR MARGHY.

The main form contains the following sections:

- Tipo di contratto:** Radio buttons for Privato and Affari. A red arrow points to the **Affari** option with the text "Mettere flag".
- Dati contratto:** Radio buttons for Indicare il numero di utenza fissa and Non dispongo del numero di utenza fissa. A red arrow points to the **Non dispongo del numero di utenza fissa** option with the text "Mettere flag".
- Codice cliente (n. contratto o n. provvisorio):** A text input field with a red arrow pointing to it from the left, containing the text "Inserire codice cliente, n. contratto o n. provvisorio".
- Domicilio del contratto:** A dropdown menu showing a list of Italian regions. The region **Piemonte** is highlighted in blue. A red arrow points to the dropdown with the text "Cliccare sulla freccina nera e selezionare la regione".

At the bottom of the page, there is a section titled "Le tue richieste" with a sub-section for "Richieste". The Windows taskbar at the bottom shows the search bar and system tray with the date 23/11/2022 and time 10:17.

VIDEATA SE LA PROBLEMATICAZIONE È CON UTENZA MOBILE. Selezionato il gestore mettere il flag nella tipologia di contratto, in questo caso in **AFFARI. **Dati contratto** mettere flag nel campo che interessa (**indicare domicilio indicato nel contratto ovvero non dispongo del domicilio**). Se si mette flag in indicare domicilio cliccare sul **trattino** – che si trova sotto la voce **Domicilio del contratto**. Appaiono tutte le regioni (selezionare quella di interesse)**

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb interface. The main form is titled "i Dati controversia". It contains several sections:

- Operatore/i controparte:** A dropdown menu with "Seleziona" and a red "X" icon. A red arrow points to this field with the text "Mettere flag".
- Tipo di contratto:** Two radio buttons: "Privato" and "Affari". The "Affari" button is selected. A red circle highlights the "Tipo di contratto" label, and a red arrow points to it with the text "Mettere flag".
- Dati contratto:** Two radio buttons: "Indicare il domicilio indicato nel contratto" and "Non dispongo del domicilio". The "Indicare il domicilio indicato nel contratto" button is selected. A red arrow points to this radio button with the text "Mettere flag".
- Domicilio del contratto:** A dropdown menu with a red circle around the current value (which appears to be empty or a placeholder). A large red arrow points to this field with the text "Facendo click sul trattino – appare elenco delle Regioni. Selezionare regione di interesse".
- Recapito telefonico:** A text input field with a green checkmark and the text "Validato".
- Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema:** A large text area at the bottom.

The browser's address bar shows the URL: `conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocedimenti/createug.htm?tipoutenza=2&checkbox=ch-1&button1=`. The top navigation bar includes the AGCOM logo and a user profile for "BAR MARGHY".

VIDEATA SE LA PROBLEMATICAZIONE È CON UTENZA MOBILE. Selezionato il gestore mettere il flag nella tipologia di contratto, in questo caso in **AFFARI. **Dati contratto** mettere flag nel campo che interessa (**indicare domicilio indicato nel contratto ovvero non dispongo del domicilio**). Se non si dispone del domicilio mettere flag in **non dispongo del domicilio**.**

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb interface. The browser address bar displays the URL: `conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocedimenti/createug.htm?tipoutenza=2&checkbox=ch-1&button1=`. The page header includes the AGCOM logo and the name BAR MARGHY. The main content area is titled "i Dati controversia" and contains the following fields:

- Operatore/i controparte:** A dropdown menu showing "Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)" with a green checkmark.
- Validato:** A label indicating the field is validated.
- Tipo di contratto:** Radio buttons for "Privato" and "Affari", with "Affari" selected.
- Indicare il domicilio indicato nel contratto:** Radio buttons for "Indicare il domicilio indicato nel contratto" and "Non dispongo del domicilio", with "Non dispongo del domicilio" selected.
- Recapito telefonico:** A text input field with the placeholder "inserisci un recapito telefonico alternativo per eventuali comunicazioni inerenti.." and a green checkmark.
- Validato:** A label indicating the field is validated.
- Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema:** A large text area for providing details.

Three red arrows point to specific fields:

- One arrow points to the "Affari" radio button.
- Another arrow points to the "Non dispongo del domicilio" radio button.
- A third arrow points to the "Informazioni aggiuntive" text area, with a red box containing the text "Inserire la DESCRIZIONE DI QUANTO ACCADUTO."

The bottom of the screen shows the Windows taskbar with the search bar and system tray.

Dopo aver compilato tutti i campi richiesti, nel riquadro **Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema procedere alla descrizione dei fatti nel modo più dettagliato possibile.**

AGCOM

IT BAR MARGHY

Tipo di contratto

Privato Affari

Dati contratto

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

Numero di telefono **INSERIRE NUMERO TELEFONO UTENZA** **OGGETTO DELLA CONTROVERSIA**

Campo obbligatorio

Recapito telefonico: inserisci un recapito telefonico alternativo per eventuali comunicazioni inerenti... ✓

Validato

Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema

CAMPO OBBLIGATORIO

Non è un campo obbligatorio. Utilizzare se per essere contattati si intende fornire un numero di telefono alternativo a quello indicato nella creazione del profilo.

Inserire la DESCRIZIONE DI QUANTO ACCADUTO.

Le tue richieste

Richieste

Scrive qui per eseguire la ricerca

10:37 23/11/2022

Dopo aver inserito la descrizione dei fatti si deve inserire nell'apposito riquadro **RICHIESTE quello che si vorrebbe ottenere dal gestore. Mettere la spunta sulla modalità di versamento del rimborso e se è bonifico apparirà la richiesta di inserimento dell'IBAN come campo obbligatorio.**

The screenshot shows the AGCOM ConciliaWeb interface. The page title is "Le tue richieste". There are three main sections with red annotations:

- Richieste:** A text input field with a red arrow pointing to it from the text "Inserire cosa si vorrebbe ottenere dal gestore".
- Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro):** A text input field with a red arrow pointing to it from the text "Inserire almeno un valore in €. per la quantificazione dei rimborsi/indennizzi".
- Modalità di versamento del rimborso:** A radio button selection area with a red arrow pointing to it from the text "Mettere flag nella modalità scelta". The "Bonifico" option is selected.

Below the "Modalità di versamento del rimborso" section, there is a text input field for the IBAN code, with a red arrow pointing to it from the text "Inserire IBAN". The label for this field is "Inserire il codice IBAN appartenente all'utente istante." and it is marked as "Campo obbligatorio".

The interface also shows a top navigation bar with "AGCOM" and "BAR MARGHY" logos, and a Windows taskbar at the bottom with the date "23/11/2022".

Aggiungere gli eventuali allegati cliccando su **+Aggiungi**, rispettivamente sotto il campo **RECLAMI** e sotto il campo **ALLEGATI**.

The screenshot shows a web browser window with the URL `conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocedimenti/createug.htm?tipoutenza=1&checkbox=ch-1&button1=`. The page header includes the AGCOM logo, a language dropdown set to 'IT', a notification bell with '32' alerts, and the name 'BAR MARGHY'.

The main content area is divided into three sections:

- Reclami:** The title 'Reclami' is circled in red. Below it is a green button labeled '+ Aggiungi'. A red arrow points from this button to a red text box that reads: "Fare click e aggiungere allegato. Se si vogliono aggiungere più allegati ogni volta fare cick".
- Allegati:** The title 'Allegati' is circled in red. Below it is a green button labeled '+ Aggiungi'. A red arrow points from this button to a red text box that reads: "Fare click e aggiungere allegato. Se si vogliono aggiungere più allegati ogni volta fare cick".
- Mandato:** This section contains a checkbox labeled "Sono il legale rappresentante dell'azienda istante", a blue button "Scarica il mandato", and a green button "+ Aggiungi". Below the "+ Aggiungi" button, there is a red error message: "Seleziona almeno un elemento!".

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Scrivi qui per eseguire la ricerca", several application icons, and the system tray with the time "10:47" and date "23/11/2022".

Se si clicca su **+Aggiungi** sotto **RECLAMI** appare la seguente finestra. Inserire la data del reclamo e mettere il flag nella modalità in cui lo stesso è stato effettuato. Poi cliccare su **Aggiungi**. Deve essere ripetuto per ogni reclamo se si hanno più reclami da allegare.

The screenshot displays the AGCOM ConciliaWeb interface. A modal window titled "RECLAMI" is open, allowing the user to add a complaint. The modal contains the following fields and options:

- Data reclamo:** A text input field containing "GG/MM/AAAA" with a calendar icon and a red "X" icon. A red arrow points to this field with the text "Inserire la data".
- Modalità del reclamo:** A section with radio buttons for different complaint methods:
 - Call center dell'operatore
 - Fax
 - PEC
 - e-mail
 - RaccomandataA red arrow points to the "Call center dell'operatore" option with the text "Mettere il flag nella modalità in cui è stato fatto il reclamo".
- Codice dell'operatore:** A text input field.
- Buttons:** At the bottom right of the modal, there is a blue "Aggiungi" button, which is circled in red. A red arrow points to it with the text "Terminato tutto fare click".

The background interface shows a sidebar with "Reclami" and "Allegati" sections, each with an "Aggiungi" button. The top right corner of the page displays the user's name "BAR MARGHY". The footer contains a "HAI BISOGNO DI AIUTO?" section with links to "Contact center dell'Autorità", "FAQ", and "Infografica", and a "REGOLAMENTI" section with links to "Regolamento di procedura", "Regolamento applicativo", "Regolamento indennizzi", and "Elenco Conciliatori di cui all'art. 13 del Regolamento di procedura".

Se si clicca su **+Aggiungi sotto **ALLEGATI** appare la seguente finestra. Mettere il flag nella tipologia di allegato. Inserire il titolo dell'allegato nel campo obbligatorio Titolo. Per allegare il file cliccare su Sfoglia. Per terminare l'operazione cliccare su **Aggiungi**. Deve essere ripetuto per ogni file che si intende allegare.**

The screenshot displays the AGCOM ConciliaWeb interface. A modal window titled 'ALLEGATI' is open, containing the following fields and options:

- Tipologia***: A dropdown menu with radio button options: Fattura, Comunicazione di recesso o disdetta, Contratto, Condizioni generali di contratto o Carta dei Servizi, and Altro.
- Titolo***: A text input field with a red asterisk and a red underline, labeled 'Campo obbligatorio'.
- Allegato***: A text input field with a red asterisk and a red underline, labeled 'Campo obbligatorio'. It contains the text 'Seleziona file...' and a file selection icon.
- Sfoglia**: A button with a folder icon and the text 'Sfoglia'.
- Aggiungi**: A green button with the text 'Aggiungi'.

Four red arrows point to these elements with the following instructions:

- Arrow pointing to 'Tipologia*': **Mettere flag nella tipologia dell'allegato che si vuole inserire**
- Arrow pointing to 'Titolo*': **Digitare il nome del file che si allega**
- Arrow pointing to 'Sfoglia': **Fare click e procedere a selezionare il file che si vuole allegare**
- Arrow pointing to 'Aggiungi': **Terminato tutto fare click**

The background interface shows a sidebar with 'Reclami' and 'Allegati' sections, and a main area with 'Bonifico postale domiciliato' and 'REGOLAMENTI'.

Se in fase di creazione di account chi ha inserito sul proprio profilo i dati dell'azienda è il titolare o legale rappresentante della stessa, si dovrà mettere il flag nel campo **sono il legale rappresentante dell'azienda istante. Diversamente deve essere scaricata la PROCURA cliccando nel riquadro **Scarica il mandato**. La procura debitamente compilata, firmata, unitamente al documento di identità del legale rappresentante/titolare, deve essere allegata cliccando su **+Aggiungi**.**

The screenshot displays the 'Crea' page on the AGCOM ConciliaWeb portal. The page is titled 'AGCOM - ConciliaWeb - Crea' and shows a form for creating an account. The form includes a section for 'Allegati' (Attachments) with a '+ Aggiungi' button. Below this is a section for 'Mandi' (Mandates) with a checkbox labeled 'Sono il legale rappresentante dell'azienda istante'. A red arrow points to this checkbox with the text 'Mettere il flag se si è il legale rappresentante'. Below the checkbox is a button labeled 'Scarica il mandato', which is circled in red. A red arrow points to this button with the text 'Fare click qui se non si è il legale rappresentante dell'azienda per scaricare la Procura'. Below the 'Scarica il mandato' button is another '+ Aggiungi' button, also circled in red. A red arrow points to this button with the text 'Click per allegare procura'. The page also features a blue header with 'AGCOM' and 'BAR MARGHY', and a footer with 'HAI BISOGNO DI AIUTO?', 'MANUALI', and 'REGOLAMENTI'. The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 08:58 on 16/11/2022.

Cliccando su +Aggiungi per inserire la PROCURA compare la seguente videata. Nel campo TITOLO dovrà essere riportato il nome del file che si allega. Per allegare cliccare su SFOGLIA. SI RICORDA DI ALLEGARE ALLA PROCURA IL DOCUMENTO DI IDENTITÀ DEL LEGALE RAPPRESENTANTE/TITOLARE DELL'AZIENDA.

The screenshot shows a web browser window with the URL `conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocedimenti/createug.htm?tipoutenza=1&checkbox=ch-1&button1=`. The page title is "AGCOM - ConciliaWeb - Crea". The user is logged in as "BAR MARGHY".

The main content area is titled "MANDATI" and contains a form with the following fields:

- Titolo**: A text input field with a red "X" icon to its right. A red arrow points to it with the text "Digitare il nome del file".
- Allegato***: A section with a "Seleziona file..." button and a red "X" icon to its right. A red arrow points to the "Sfoglia" button with the text "Fare click e procedere a selezionare il file che si vuole allegare".
- Aggiungi**: A green button at the bottom right of the form. A red arrow points to it with the text "Terminato tutto fare click".

The background interface shows sections for "Reclami", "Allegati", and "Mandato". The "Mandato" section includes a checkbox "Sono il legale rappresentante dell'azienda istante" and a "Scarica il mandato" button.

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Scrivi qui per eseguire la ricerca" and the system tray with the time "11:11" and date "23/11/2022".

Completato il caricamento, per terminare l'istanza, cliccare su **Salva e Invia.**

The screenshot shows a web browser window with the URL `conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocedimenti/createug.htm?tipoutenza=1&checkbox=ch-1&button1=`. The page header includes the AGCOM logo and navigation links for IT, BAR MARGHY, and a user profile. The main content area contains two sections: 'Allegati' with a '+ Aggiungi' button, and 'Mandato' with a checked checkbox labeled 'Sono il legale rappresentante dell'azienda istante'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Salva e invia' (circled in red) and 'Salva bozza'. A red arrow points to the 'Salva e invia' button with the text 'Fare click'. The footer contains links for 'HAI BISOGNO DI AIUTO?', 'MANUALI', and 'REGOLAMENTI'. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 11:16 on 23/11/2022.

Dopo aver cliccato su **Salva e Invia si riceverà in automatico, entro 20 di secondi al massimo sul cellulare e/o mail indicati nella fase di creazione dell'account, un **codice denominato OTP**. **Cliccare con il cursore all'inizio della linea, come indicato nella videata. Questo codice deve essere inserito esattamente come è stato ricevuto (riportando minuscole e maiuscole). Si ricorda di fare attenzione nel non digitare la vocale O al posto dello zero 0.****

The screenshot shows a web browser window displaying the AGCOM ConciliaWeb interface. The browser's address bar shows the URL: `conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/clienteprocedimenti/createug.htm?tipoutenza=1&checkbox=ch-1&button1=`. The page title is "AGCOM - Concilia...". The interface is in Italian and shows a dark-themed layout. At the top right, the user's name "BAR MARGHY" is visible. The main content area is partially obscured by a white modal window titled "FIRMA". The modal contains a "Genera un altro OTP" button and a text input field with the placeholder "inserire l'OTP ricevuto per e-mail o sms". Below the input field is a "Firma" button. A large red arrow points from the text "Posizionarsi con il cursore e digitare il codice" to the input field. The background interface shows a "Bonifico postale domiciliato" section with an "Aggiungi" button, and an "Allegati" section with an "Aggiungi" button. At the bottom, there are buttons for "Salva e invia" and "Salva bozza". The footer contains links for "HAI BISOGNO DI AIUTO?", "MANUALI", "REGOLAMENTI", "Dichiarazione di accessibilità", "Privacy policy", and "Release notes". The Windows taskbar at the bottom shows the time as 08:31 on 16/11/2022.

Digitato il codice OTP e cliccare su **FIRMA che si accende solo quando è stato digitato il codice correttamente.**

Procedimento terminato, istanza di conciliazione presentata.

The screenshot displays the AGCOM ConciliaWeb interface. The main content area shows a confirmation dialog for the procedure "Procedimento UG/56/626/2022". The dialog asks, "Vuoi davvero rinunciare all'istanza? Se confermi il procedimento, non potrai più rinviare il codice ricevuto via email o SMS." Below this, there is a text input field containing the OTP code "Y9G5Aa" and a button labeled "Genera un altro OTP". A red arrow points to a blue button labeled "Firma", which is circled in red. The background interface includes a sidebar with navigation options like "Bozze", "Conciliazioni e Definizioni", and "Procedimenti temporanei". The top right corner shows the user's name "BAR MARGHY". The bottom of the screen features a footer with links for "HAI BISOGNO DI AIUTO?", "MANUALI", and "REGOLAMENTI". The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date "24/11/2022" and time "11:26".