



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

# Einreichung des Schlichtungsantrags



[www.conciliaweb.agcom.it](http://www.conciliaweb.agcom.it)

ConciliaWeb ist die Plattform der italienischen Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen (AGCOM). Sie bietet eine einfache und interaktive Möglichkeit zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Nutzer\*innen und Anbietern von Telekommunikations- sowie audiovisuellen Mediendiensten.

## Registrierung

Nur mit SPID oder elektronischer Identitätskarte (CIE).

Bei **Businessanschlüssen** muss sich der gesetzliche Vertreter registrieren. Fügen Sie im Profil den Betrieb hinzu („Aggiungi un'azienda“).

<https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>



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

**Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen**  
Dantestraße 9, 39100 Bozen  
Tel. 0471 946 040 | [info@lbk-bz.org](mailto:info@lbk-bz.org) | [www.lbk-bz.org](http://www.lbk-bz.org)

# Einreichung des Schlichtungsantrags

1

**Für Businessanschlüsse:** Bitte neuerlich ins Portal einloggen und unter „Cambia profilo“ den Betrieb auswählen



2

**Formular „Conciliazione (UG)“ ausfüllen**

Comunicazioni elettroniche (telefonia e accesso a internet, da postazione fissa e mobile)

Conciliazione (UG)	Provvedimento temporaneo (GU5)	Definizione (GU14)
<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>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>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>
<a href="#">Nuova conciliazione</a>	<a href="#">Nuovo provvedimento temporaneo</a>	<a href="#">Nuova definizione</a>

3

Klicken Sie auf „**Nuova conciliazione**“ und wählen Sie den Dienst aus

[Nuova conciliazione](#)

4

## Bestätigen Sie, dass kein vorheriger Schlichtungsversuch unternommen wurde

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

## Wählen Sie den „Disservizio“ aus (eventuell „contestazione fatture“)

und geben Sie das Datum der Beschwerde, den Gegenstand, die Telefonnummer und Anzahl der betroffenen Anschlüsse an.

i Disservizi

+Aggiungi

Seleziona almeno un elemento!

6

## Daten zum Streitfall und Beschreibung des Problems

Wählen Sie den Telefonanbieter aus. Geben Sie den Vertragstyp (Privat oder Geschäftlich), Vertragsdaten sowie Informationen zum Problem an.

i Dati controversia

Operatore/i controparte  
Seleziona X  
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 X  
Campo obbligatorio

Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema

7

## Formulieren Sie Ihre Anträge

(z.B. Rückerstattungen/Stornierungen/Entschädigungen usw.), Summe und Art der Rückerstattung.

**i 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 trattenza

Bonifico postale domiciliato

Bonifico

Codice IBAN appartenente all'utente istante ×

Campo obbligatorio

8

## Anlagen und Abschluss

Fügen Sie relevante Dokumente (z.B. Rechnungen, Verträge) hinzu. Unterschreiben Sie den Antrag mit „Salva e invia“ und bestätigen Sie mit dem OTP.

**i Reclami**

+ Aggiungi

Validato

**i Allegati**

+ Aggiungi

Validato

9

## Nach dem Antrag

Sie erhalten E-Mails über den Verfahrensverlauf. Eine Schlichtungsverhandlung wird in ca. 3 Wochen anberaumt, meist als Videokonferenz über das Portal. Bei Bedarf können Sie eine andere Person bevollmächtigen.