
Manuale operatore

Release 1.0

AGCOM

14 mag 2021

1	Introduzione	3
1.1	Login	3
1.1.1	Selezione profilo	3
1.2	Logout	5
1.3	Profilo	5
1.4	Notifiche	7
1.5	Lingua	7
1.6	Assistenza	7
1.7	Home page	7
1.8	Operazioni generiche sulle istanze	7
1.8.1	Assegnazione incaricato del procedimento	7
1.8.2	Assegnazione ad altra segreteria	9
1.8.3	Mancata adesione	9
1.8.4	Richiesta inammissibilità/improcedibilità	9
1.8.5	Download fascicolo documentale	9
1.8.6	Fascicoli correlati	9
1.8.7	Firma	9
2	Menù	11
2.1	Utenti	11
2.2	I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)	11
2.3	I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)	12
2.4	Gestisci richieste istruttorie	12
2.5	Assegna incaricati	12
2.6	I miei appuntamenti	12
2.7	Calendario	13
3	Istanza di conciliazione (Modello UG)	15
3.1	Fascicolo documentale	15
3.1.1	Inserimento documento o testo	16
3.2	Negoziante	16
3.2.1	Negoziante diretta	16
3.2.2	Conciliazione semplificata	16
3.3	Udienza di conciliazione	23
3.3.1	Richiesta di differimento udienza	23
3.3.2	Partecipazione all'udienza in virtual room	23

4	Istanza di definizione (Modello GU14)	25
4.1	Fascicolo documentale	25
4.2	Inserimento memorie e controdeduzioni	25
4.3	Risposta a richiesta istruttoria	25
4.4	Udienza di definizione	26
4.4.1	Richiesta di differimento udienza	26
4.4.2	Partecipazione all'udienza in virtual room	26
5	Istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5)	27
5.1	Fascicolo documentale	27
5.2	Risposta a richiesta istruttoria	27
5.3	Segnalazione ottemperanza	27

Questo manuale riguarda l'accesso e le funzionalità per gli operatori alle procedure per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi del Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche approvato con delibera n. 203/18/CONS. Per poter accedere al sistema l'utente dovrà essere inserito da chi di dovere e disporre di account SPID a lui intestato.

Questo capitolo descrive le funzionalità base messe a disposizione per il personale lato operatore.

I ruoli a disposizione per le figure di Corecom ed Agcom sono:

- **Guest:** visualizza tutti i procedimenti del segreteria di appartenenza senza poter compiere alcuna operazione.
- **Operatore:** gestisce il procedimento. Le utenze con tale ruolo hanno visibilità dei soli procedimenti a loro assegnati.
- **Segretario operatore:** gestisce il procedimento. Si occupa dell'assegnazione degli incaricati dei procedimenti. Ha la visibilità di tutti i procedimenti relativi alla segreteria di appartenenza. Gestisce gli utenti della segreteria.

Per poter accedere al sistema è necessario che un utente con ruolo segretario profili l'utenza nel sistema.

1.1 Login

Importante: Per tutti gli utenti operatore è obbligatorio l'accesso SPID. L'account deve essere riferito a persona fisica.

Per accedere a ConciliaWeb, una volta profilati nel sistema, è necessario possedere un profilo SPID.

Per accedere premere il bottone «Entra con SPID», selezionare il provider fornitore del proprio account SPID e seguire i passi mostrati.

1.1.1 Selezione profilo

Nel caso in cui si disponga di più profili in ConciliaWeb è possibile selezionare quello con cui operare premendo sul proprio nome in alto a destra e scegliendo dalla tendina quello desiderato.



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.

AVVISI

- Dal **1° Marzo 2021** per la presentazione di nuove istanze sarà possibile accedere alla piattaforma Conciliaweb esclusivamente mediante **Sistema Pubblico di Identità Digitale o Carta d'Identità elettronica (CIE)**. Per i procedimenti in corso, gli utenti potranno continuare a utilizzare come credenziali di accesso CODICE FISCALE e PASSWORD fino alla conclusione delle procedure e, comunque, non oltre il **30 Settembre 2021**.
- Gentile Utente, ti informiamo che, a causa dell'**emergenza sanitaria in corso**, l'accesso alle sedi dei Corecom e dell'Agcom è precluso fino a nuove disposizioni. Il personale dei Corecom e dell'Agcom si sta adoperando per garantire lo svolgimento dell'attività di risoluzione delle controversie, tuttavia le udienze di conciliazione potrebbero subire ritardi o rinvii. Grazie per la comprensione.

Hai bisogno di aiuto?

Consulta i Manuali e le F.A.Q. oppure **compila la form di assistenza**

ACCREDITAMENTO AVVOCATI

Se sei un **Avvocato** e vuoi accreditarti vai alla **pagina di registrazione**

ACCESSO ALL'AREA RISERVATA

SPID

CIE

Account Conciliaweb



ENTRA CON SPID

Maggiori informazioni su SPID

Non hai SPID? Clicca qui



AgID Agenzia per l'Italia Digitale

SPID è il sistema di accesso che consente di utilizzare, con un'identità digitale unica, i servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati accreditati. Se sei già in possesso di un'identità digitale, accedi con le credenziali del tuo gestore. Se non hai ancora un'identità digitale, richiedila ad uno dei gestori.

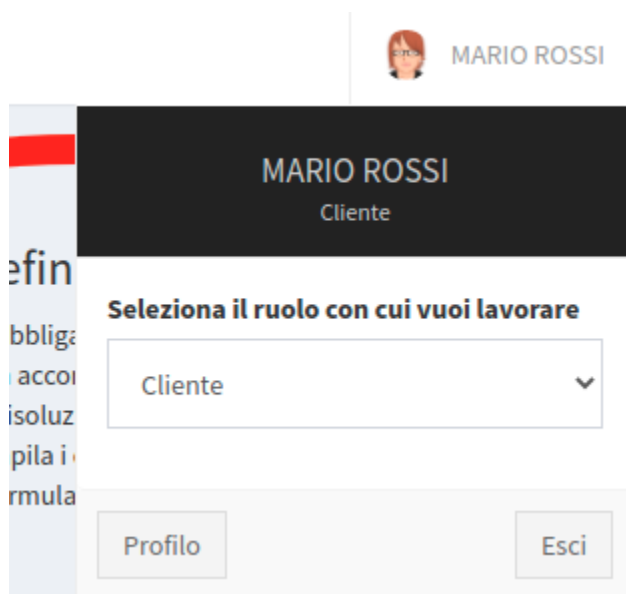


Figure 2: Selezione profilo

1.2 Logout

Per effettuare il logout cliccare in alto a destra sul proprio nome e poi sul pulsante «Esci».

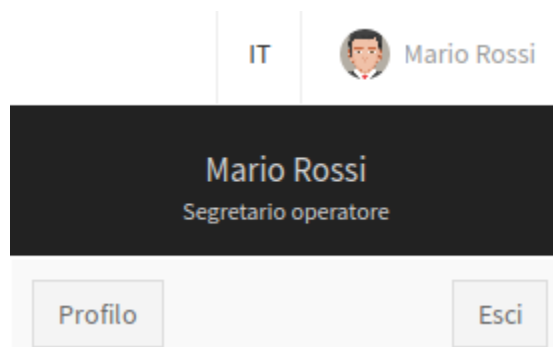


Figure 3: Logout

1.3 Profilo

Per visualizzare e modificare le informazioni del proprio profilo cliccare in alto a destra sul proprio nome e poi cliccare «Profilo».

Nel caso si disponga del profilo professionale, per profilarsi anche come cliente è possibile farlo cliccando in alto a destra sul proprio nome e poi su «Crea profilo cliente».

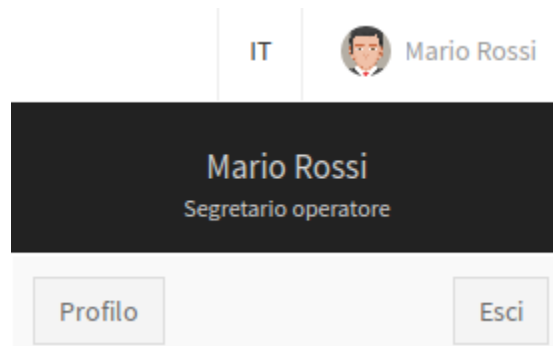


Figure 4: Profilo



Figure 5: Creazione profilo cliente

1.4 Notifiche

ConciliaWeb invierà le notifiche alla mail o al cellulare indicati nel profilo.

1.5 Lingua

In alto a destra è presente la possibilità di scegliere la lingua dell'interfaccia applicativa. Selezionando questa lingua anche le notifiche saranno inviate nella lingua prescelta.

1.6 Assistenza

Potrà essere richiesta assistenza tecnica premendo «Richieste di assistenza» dal menù di sinistra, presente una volta acceduti alla piattaforma.

1.7 Home page

Per il personale di Corecom ed Agcom in home page vengono mostrate due liste, una contenente conciliazioni e definizioni in corso, mentre nell'altra i provvedimenti temporanei in corso, nello specifico:

- *Guest*: non è presente alcuna informazione.
- *Operatore*: conciliazioni, definizioni e provvedimenti temporanei in corso assegnate a lui.
- *Segretario operatore*: conciliazioni, definizioni e provvedimenti temporanei in corso assegnate a lui e non.

1.8 Operazioni generiche sulle istanze

1.8.1 Assegnazione incaricato del procedimento

Gli utenti con ruolo «Segretario operatore» dovranno assegnare un utente incaricato per ciascuna istanza. L'utente incaricato sarà colui che potrà operare sull'istanza.

L'incaricato può essere variato se necessario.



Figure 6: Azioni - Assegnazione incaricato del procedimento

Per assegnare un utente o variare quello presente premere su «Assegna incaricato» dalla barra delle azioni. Selezionare l'utente desiderato e premere «Assegna».

E' possibile assegnare lo stesso incaricato a più istanze selezionandole dalla lista e poi premendo «Assegna».

Selezionare l'utente e premere «Assegna».

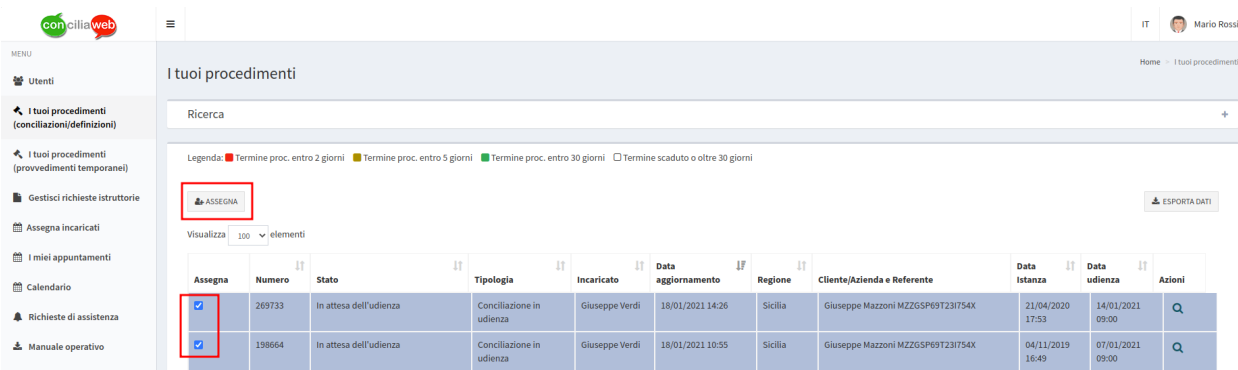


Figure 7: Assegnazione multipla incaricato del procedimento

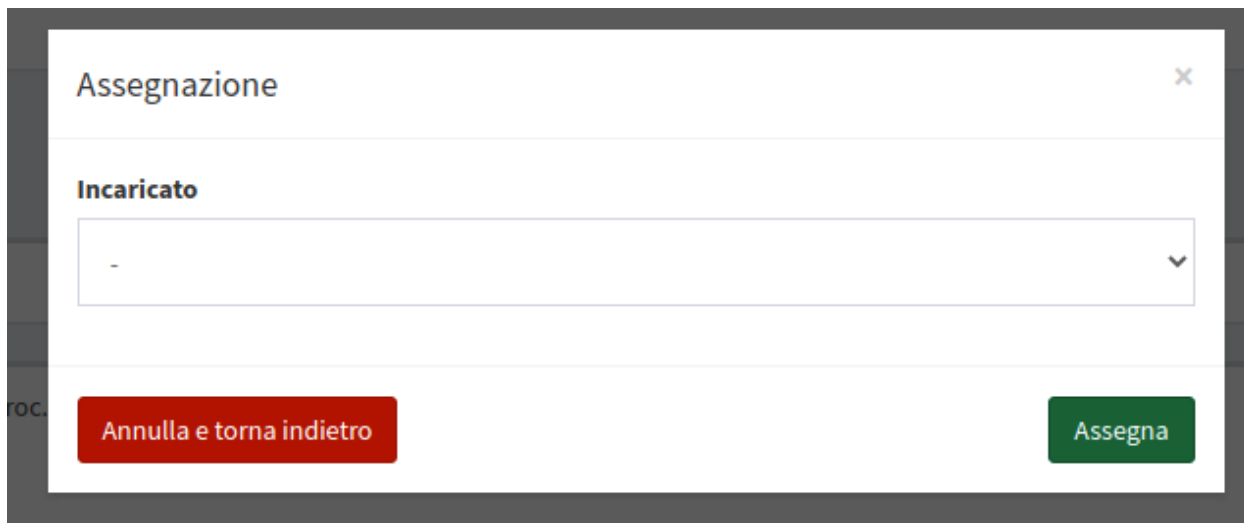


Figure 8: Selezione incaricato dei procedimenti



Figure 9: Azioni - Assegnazione ad altra segreteria

1.8.2 Assegnazione ad altra segreteria

Gli utenti con ruolo «Segretario operatore» potranno assegnare l'istanza ad altra segreteria dell'operatore. Per assegnare un'altra segreteria selezionarla dall'elenco e premere «Assegna ad altra segreteria».

1.8.3 Mancata adesione

Gli utenti con ruolo «Segretario operatore» possono decidere di non aderire all'istanza.



Figure 10: Azioni - Mancata adesione

1.8.4 Richiesta inammissibilità/improcedibilità

Se l'istanza è ritenuta non valida, è possibile segnalarlo al Corecom/Agcom con relativa motivazione.

Tale segnalazione sarà notificata alle parti e il Corecom/Agcom deciderà se accettare archiviando l'istanza oppure rifiutare tale osservazione facendo proseguire l'iter.

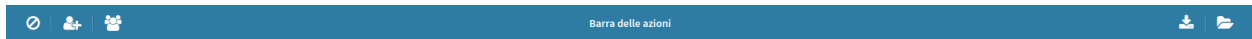


Figure 11: Azioni - Richiesta inammissibilità/improcedibilità

1.8.5 Download fascicolo documentale

Dalla varra delle azioni è possibile scaricare un file zip contenete tutti i documenti presenti sul fascicolo documentale.



Figure 12: Azioni - Download fascicolo

1.8.6 Fascicoli correlati

Se presenti, sulla barra delle azioni vengono visualizzati i fascicoli relativi ai procedimenti correlati. Per i procedimenti di definizione è possibile vedere la conciliazione relativa e i provvedimenti temporanei. Per le conciliazioni è possibile vedere i fascicoli dei provvedimenti temporanei.

1.8.7 Firma

La firma dei verbali avvienete tramite OTP ricevuto per email o sms.



Figure 13: Azioni - Fascicoli correlati

Questo capitolo descrive le funzionalità presenti sul menù per le varie figure dell'operatore.

2.1 Utenti

Per gli utenti con ruolo *Segretario operatore* è disponibile la voce di menù «Utenti».

Da questa sezione è possibile gestire gli utenti abilitati a lavorare in ConciliaWeb per conto dell'operatore.

La pagina mostra la lista degli utenti presenti preceduta da una maschera di ricerca dalla quale è possibile applicare dei filtri alla lista.

Per aggiungere un nuovo utente premere il pulsante «Aggiungi utente» e selezionare il ruolo desiderato. Inserire poi i campi richiesti e premere «Crea».

Premendo l'icona con la freccia dall'ultima colonna della tabella è possibile visualizzare i profili associati all'utente. Dalla colonna «Azioni sulle utenze» è possibile modificare i dati relativi al profilo oppure attivare o disattivare tale profilo.

Se il profilo è disabilitato l'utente non potrà operare con tale profilo.

2.2 I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)

In questa sezione viene mostrata la lista delle istanze di conciliazione e/o definizione inserite, sia in corso che concluse.

Gli utenti con profilo *Operatore* hanno visibilità delle sole istanze a loro assegnate mentre gli altri di tutte quelle di competenza della segreteria.

Le istanze mostrate in tale lista possono essere filtrate tramite la maschera di ricerca che la precede.

Dalla colonna «Azioni» è possibile accedere al dettaglio del procedimento in cui saranno presenti tutte le azioni possibili sul procedimento.

2.3 I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)

In questa sezione viene mostrata la lista dei provvedimenti temporanei, sia in corso che conclusi.

Gli utenti con profilo *Operatore* hanno visibilità delle sole istanze a loro assegnate mentre gli altri di tutte quelle di competenza della segreteria.

Le istanze mostrate in tale lista possono essere filtrate tramite la maschera di ricerca che la precede.

Dalla colonna «Azioni» è possibile accedere al dettaglio del provvedimento temporaneo in cui saranno presenti tutte le azioni possibili sul procedimento.

2.4 Gestisci richieste istruttorie

Questa voce di menù è presente per gli utenti con profilo *Segretario operatore*.

In questa sezione sono visibili le eventuali richieste di documentazione, fatte dai responsabili Corecom/Agcom, per procedimenti per cui l'operatore non è direttamente coinvolto.

2.5 Assegna incaricati

Questa voce di menù è presente per gli utenti con profilo *Segretario operatore*.

Viene presentato un calendario suddiviso in settimane, a partire dalla settimana in corso vengono visualizzate i procedimenti in corrispondenza della data dell'udienza (slot) a cui deve essere assegnato un incaricato.

Le giornate sono suddivise per slot di 30 minuti e in uno slot ci possono essere più udienze contemporanee.

Scelto il singolo procedimento per l'assegnamento (con un click sul procedimento), verrà visualizzata una form dove è presente:

- Lista degli incaricati.
- Dalle ore.
- Alle ore.

e si può assegnare l'incaricato indicato ai procedimenti nel periodo selezionato.

Premendo il tasto «Esporta», il calendario delle assegnazioni può essere esportato in formato CSV: i campi sono separati dal carattere “;” e le stringhe delimitate dal carattere “»”.

2.6 I miei appuntamenti

Questa voce di menu è presente per tutti gli utenti tranne quelli con ruolo *Guest*.

Nel calendario settimanale vengono visualizzati i procedimenti di propria competenza in corrispondenza della data dell'udienza.

Premendo il tasto «Esporta», il calendario dei propri appuntamenti può essere esportato in formato CSV: i campi sono separati dal carattere “;” e le stringhe delimitate dal carattere “»”.

2.7 Calendario

Questa voce di menù è presente per gli utenti con profilo *Segretario operatore*.

In questa sezione vengono mostrati i tavoli destinati allo svolgimento delle udienze definiti per ogni slot.

Istanza di conciliazione (Modello UG)

In questa sezione saranno analizzate le azioni possibili sui singoli procedimenti di conciliazione, in funzione dello stato in cui si trova il procedimento e da chi possono essere fatte.

L'applicazione mostrerà solo i pulsanti delle operazioni permesse tenendo presente lo stato del procedimento e il ruolo di chi sta visualizzando il procedimento:

- **Guest:** può solo visualizzare i dati della conciliazione senza poter compiere alcuna operazione.
- **Responsabile operatore:** può compiere tutte le azioni sulle conciliazioni a lui assegnate.
- **Operatore:** può compiere tutte le azioni sulle conciliazioni della segreteria di appartenenza.

In base ai disservizi selezionati e agli operatori coinvolti l'istanza di conciliazione potrà seguire tre distinti iter:

- Andare in negoziazione diretta con l'operatore e se non si è raggiunto l'accordo in tale fase passare alla conciliazione semplificata.
- Andare in negoziazione diretta con l'operatore e se non si è raggiunto l'accordo in tale fase passare alla convocazione dell'udienza.
- Andare direttamente in conciliazione in udienza.

Entrando nel dettaglio del procedimento è possibile accedere alla barra delle azioni, nella quale sono presenti i pulsanti delle azioni disponibili, al fascicolo documentale e alla negoziazione se prevista.

3.1 Fascicolo documentale

Tutti i documenti relativi al procedimento sono visibili nel fascicolo documentale. Tale sezione è consultabile premendo il seguente pulsante dalla barra delle azioni:

Il fascicolo documentale mostra la lista dei documenti relativi al procedimento.

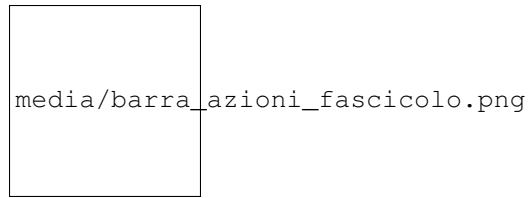


Figure 1: Azioni - Fascicolo documentale

3.1.1 Inserimento documento o testo

Dal fascicolo documentale, l'incaricato può inserire un nuovo documento o informazioni (testo) utili al procedimento tramite l'apposita tab di inserimento («Inserimento elemento»).

Si dovrà specificare il tipo di documento che sta caricando, un titolo e il relativo testo o file allegato. Il formato del file può essere solo pdf, jpeg, png, mp3 o wav. La dimensione massima del file è di 10Mb.

3.2 Negoziazione

Per le istanze per cui è prevista la fase di negoziazione, sarà presente sulla barra delle azioni, l'icona per accedere alla negoziazione:

3.2.1 Negoziazione diretta

Nella fase di negoziazione diretta l'incaricato può scambiare messaggi liberi con l'altra parte oppure redigere una bozza di accordo da sottoporre all'approvazione dell'istante o del suo delegato.

In questa fase l'incaricato può partecipare allo scambio di messaggi oppure formulare una proposta di accordo.

E' possibile inserire un testo e premere «Invia» per aggiungere una nuova comunicazione.

Quando l'incaricato è pronto per formulare una proposta di accordo premere il tasto «Redigi bozza di accordo».

Verrà mostrata la maschera per l'inserimento dei campi necessari alla composizione dell'eventuale verbale di accordo.

Inserire un valore per i campi obbligatori, l'OTP per la firma e premere «Invia» e confermare. Attraverso il bottone «Preview» è possibile vedere un'anteprima del verbale che verrà generato nel caso ci sia l'accettazione delle parti.

3.2.2 Conciliazione semplificata

Per i procedimenti per cui è prevista, se non si raggiunge l'accordo nella fase di negoziazione diretta, la conciliazione procede con l'aiuto del conciliatore.

In questa fase il conciliatore potrà intervenire nello scambio di messaggi, formulare una proposta di accordo o arrivare al mancato accordo.

In caso di formulazione di proposta di accordo verrà data la possibilità all'incaricato di accettarla o rifiutarla.

Premendo uno o l'altro bottone presenti si potrà accettare o rifiutare la proposta. E' inoltre possibile visionare l'anteprima del verbale di accordo che verrà prodotto in caso di accettazione di entrambe le parti.

Se una delle parti rifiuta la proposta si tornerà allo scambio libero di messaggi.

Qualora non si riesca a raggiungere un accordo, il conciliatore farà una proposta di mancato accordo, che verrà visualizzata sempre nella sezione dedicata alla negoziazione.


Fascicolo documentale. ✕

Puoi visionare tutti i documenti presenti nel fascicolo

Lista documenti


Creato da: MARIO ROSSI
Protocollato il: 10/12/2020 18:27
Numero di protocollo: 0524192

[Apri il documento](#)

 Fattura 🕒 10/12/2020 18:24

ultima bolletta
Creato da: MARIO ROSSI
Protocollato il: 10/12/2020 18:27
Numero di protocollo: 0524192

[Apri il documento](#)

 Fattura 🕒 10/12/2020 18:24

fatt recesso
Creato da: MARIO ROSSI
Protocollato il: 10/12/2020 18:27
Numero di protocollo: 0524192

[Apri il documento](#)

Figure 2: Fascicolo documentale

The screenshot shows a web interface titled "Fascicolo documentale." with a close button (x) in the top right corner. Below the title, there is a paragraph of text: "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". Below this text are three tabs: "Lista documenti", "Aggiungi documento" (which is currently selected), and "Scrivi testo". The main content area is titled "Aggiungi documento o scrivi una comunicazione" and contains the following fields:

- Tipo di documento***: A dropdown menu with "Fattura" selected and a downward arrow.
- Descrizione***: A large empty text input field.
- File***: A file selection area with a "Scegli file" button and the text "Nessun file selezionato".

At the bottom of the form, there are two buttons: "Inserisci" (highlighted in green) and "Annulla e torna indietro".

Figure 3: Fascicolo documentale - caricamento documento

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**

Aggiungi documento o scrivi una comunicazione

Tipo di documento*

Fattura ▼

Descrizione*

Testo*

Inserisci Annulla e torna indietro

Figure 4: Fascicolo documentale - caricamento testo



Figure 5: Azioni - Negoziazione



Figure 6: Azioni - Fascicolo documentale

Redigi bozza di accordo

Rimborso (inserisci l'importo del rimborso se previsto, altrimenti indicare 0)*

€

Campo obbligatorio

Tempo limitato

Testo proposta*

Campo obbligatorio

Codice OTP ricevuto*

Genera OTP

Figure 7: Proposta di accordo

Corecom Piemonte 04/01/2021 15:00

PROPOSTA DI ACCORDO:
Rimborso/indennizzo: 150.0
Modalità di pagamento: Bonifico
Termini per il pagamento (in giorni): 120
Eventuali impegni per l'operatore (inclusi storni) : esempio impegni operatore
Eventuali impegni per l'utente: esempio impegni utente

Accetta la proposta - Rifiuta la proposta - Preview

Proposta né accettata né rifiutata

Figure 8: Proposta di accordo - accettazione o rifiuto

Corecom Piemonte 04/01/2021 17:15

PROPOSTA DI MANCATO ACCORDO:
Si propone la chiusura del procedimento con mancato accordo

Proposta né accettata né rifiutata

Figure 9: Proposta di mancato accordo - accettazione o rifiuto

Nel caso di accettazione di almeno una delle parti o senza esplicita accettazione di nessuno entro i termini, il conciliatore procederà alla stesura del verbale di mancato accordo.

3.3 Udienda di conciliazione

Per le conciliazioni per cui è prevista l'udienza, il conciliatore convocherà l'udienza.

Nel dettaglio del procedimento saranno indicate la data, l'ora e le modalità di svolgimento. L'udienza può tenersi in virtual room o in altre modalità indicate dal conciliatore.

3.3.1 Richiesta di differimento udienza

L'incaricato potrà richiedere il differimento della data di udienza in caso di giustificate motivazioni. Tale azione è possibile fino al giorno prima dell'udienza e se non è già in corso un'altra richiesta di differimento.



Figure 10: Azioni - Richiesta differimento udienza

Figure 11: Motivazione richiesta differimento udienza

3.3.2 Partecipazione all'udienza in virtual room

Nel caso in cui il conciliatore abbia indicato come modalità di svolgimento la virtual room, il giorno dell'udienza compariranno sul dettaglio del procedimento il link e il numero di telefono per parteciparvi.

Istanza di definizione (Modello GU14)

In questa sezione saranno analizzate le azioni possibili sui singoli procedimenti di definizione, in funzione dello stato in cui si trova il procedimento e da chi possono essere fatte.

L'applicazione mostrerà solo i pulsanti delle operazioni permesse tenendo presente lo stato del procedimento e il ruolo di chi sta visualizzando il procedimento:

- **Guest:** può solo visualizzare i dati della definizione senza poter compiere alcuna operazione.
- **Responsabile operatore:** può compiere tutte le azioni sulle definizioni a lui assegnate.
- **Operatore:** può compiere tutte le azioni sulle definizioni della segreteria di appartenenza.

4.1 Fascicolo documentale

Tutti i documenti relativi al procedimento sono visibili nel fascicolo documentale. Per maggiore dettagli consultare la sezione *Fascicolo documentale*.

4.2 Inserimento memorie e controdeduzioni

Le memorie e le controdeduzioni possono essere inserite nel *Fascicolo documentale*. L'azione è possibile quando il procedimento si trova nella fase istruttoria.

4.3 Risposta a richiesta istruttoria

Il responsabile del procedimento può richiedere all'operatore il caricamento di informazioni relative al procedimento. L'incaricato potrà visualizzare le richieste nel *Fascicolo documentale* e rispondere da lì a tale richiesta.

4.4 Udienza di definizione

Il responsabile del procedimento, se necessario, può convocare l'udienza. In tal caso, sul *Fascicolo documentale* sarà presente il verbale di convocazione e sul dettaglio del procedimento sarà indicata la data, l'ora e le modalità di svolgimento. Il giorno e l'ora di svolgimento dell'udienza saranno indicate anche sul dettaglio del procedimento. In caso di svolgimento dell'udienza in *virtual room*, il giorno prefissato per l'udienza, sul dettaglio compariranno le informazioni utili per la partecipazione.

4.4.1 Richiesta di differimento udienza

L'incaricato potrà richiedere il differimento della data di udienza in caso di giustificate motivazioni. Tale azione è possibile fino al giorno prima dell'udienza e se non è già in corso un'altra richiesta di differimento.



Figure 1: Azioni - Richiesta differimento udienza

Figure 2: Motivazione richiesta differimento udienza

4.4.2 Partecipazione all'udienza in virtual room

Nel caso in cui il responsabile del procedimento abbia indicato come modalità di svolgimento la virtual room, il giorno dell'udienza compariranno sul dettaglio del procedimento il link e il numero di telefono per parteciparvi.

Istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5)

In questa sezione saranno analizzate le azioni possibili sui singoli provvedimenti temporanei, in funzione dello stato in cui si trova il provvedimento e da chi possono essere fatte.

L'applicazione mostrerà solo i pulsanti delle operazioni permesse tenendo presente lo stato del provvedimento e il ruolo di chi lo sta visualizzando:

- **Guest:** può solo visualizzare i dati dei provvedimenti temporanei senza poter compiere alcuna operazione.
- **Operatore:** può compiere tutte le azioni sui provvedimenti temporanei a lui assegnati.
- **Segretario operatore:** può compiere tutte le azioni sui provvedimenti temporanei della segreteria di appartenenza.

Entrando nel dettaglio del provvedimento temporaneo è possibile accedere alla barra delle azioni, nella quale sono presenti i pulsanti delle azioni disponibili e al fascicolo documentale.

5.1 Fascicolo documentale

Tutti i documenti relativi al procedimento sono visibili nel fascicolo documentale. Per maggiore dettagli consultare la sezione *fascicolo documentale*.

5.2 Risposta a richiesta istruttoria

Il responsabile del procedimento può richiedere all'operatore il caricamento di informazioni relative al procedimento. L'incaricato potrà visualizzare le richieste nel *Fascicolo documentale* e rispondere da lì a tale richiesta.

5.3 Segnalazione ottemperanza

Dal *fascicolo documentale* l'incaricato potrà comunicare l'avvenuta ottemperanza del procedimento emesso.

Questa comunicazione potrà essere fatta entro le 48 ore dall'emissione del provvedimento.