
Manuale cliente

Release 1.0

AGCOM

27 giu 2024

1	Introduzione	3
1.1	Registrazione e login	3
1.2	Recupero password	3
1.3	Logout	8
1.4	Profilo	8
1.4.1	Eliminazione profilo	8
1.5	Profilo aziendale	15
1.6	Assistenza	15
1.7	Home page	16
2	Menù	17
2.1	Le tue bozze di procedimento	17
2.2	I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)	18
2.3	I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)	18
2.4	Deleghe a persona fisica o mandati ricevuti	18
2.4.1	Accettazione delega	18
2.4.2	Rifiuto delega	20
2.5	Deleghe a persona fisica o mandati inviati	20
2.5.1	Delega di un procedimento	20
2.5.2	Revoca della delega per un procedimento	20
3	Inserimento istanza di conciliazione (Modello UG)	23
3.1	Fascicolo documentale	26
3.1.1	Inserimento documento o testo	26
3.1.2	Eliminazione documento caricato	26
3.2	Negoziiazione	26
3.2.1	Negoziiazione diretta	26
3.2.2	Conciliazione semplificata	30
3.3	Rinuncia alla conciliazione	30
3.4	Integrazione istanza	30
3.5	Variazione IBAN	33
3.6	Richiesta provvedimento temporaneo	35
3.7	Udienza di conciliazione	35
3.7.1	Richiesta di differimento udienza	35
3.7.2	Partecipazione all'udienza in virtual room	35
3.8	Firma verbali	35

4	Inserimento istanza di definizione (Modello GU14)	43
4.1	Fascicolo documentale	46
4.2	Rinuncia alla definizione	46
4.3	Variazione IBAN	46
4.4	Richiesta provvedimento temporaneo	46
4.5	Inserimento memorie e controdeduzioni	46
4.6	Risposta a richiesta istruttoria	50
4.7	Udienza di definizione	50
4.7.1	Richiesta di differimento udienza	50
4.7.2	Partecipazione all'udienza in virtual room	50
5	Inserimento istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5)	53
5.1	Fascicolo documentale	56
5.2	Rinuncia al provvedimento temporaneo	56
5.3	Risposta a richiesta istruttoria	56
5.4	Segnalazione mancata ottemperanza	56
6	Inserimento istanza di conciliazione SMA (Modello SMA)	59
6.1	Fascicolo documentale	61
6.1.1	Inserimento documento o testo	61
6.1.2	Eliminazione documento caricato	61
6.2	Negoziazione	61
6.2.1	Negoziazione diretta	66
6.2.2	Conciliazione semplificata	66
6.3	Rinuncia alla conciliazione	69
6.4	Integrazione istanza	69
6.5	Variazione IBAN	71
6.6	Richiesta provvedimento temporaneo	71
6.7	Firma verbali	71
7	Inserimento istanza di definizione SMA (Modello SMA)	77
7.1	Fascicolo documentale	79
7.2	Rinuncia alla definizione	79
7.3	Variazione IBAN	79
7.4	Richiesta provvedimento temporaneo	79
7.5	Inserimento memorie e controdeduzioni	84
7.6	Risposta a richiesta istruttoria	84
7.7	Udienza di definizione	84
7.7.1	Richiesta di differimento udienza	84
7.7.2	Partecipazione all'udienza in virtual room	84
8	Inserimento istanza di conciliazione VSP (Modello VSP)	87
8.1	Fascicolo documentale	88
8.1.1	Inserimento documento o testo	88
8.1.2	Eliminazione documento caricato	92
8.2	Negoziazione	94
8.2.1	Negoziazione diretta	94
8.2.2	Conciliazione semplificata	94
8.3	Rinuncia alla conciliazione	94
8.4	Integrazione istanza	94
8.5	Firma verbali	97

Questo manuale riguarda l'accesso e le funzionalità dei consumatori alle procedure per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione con i Corecom, 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 registrarsi.

Questo capitolo descrive le azioni propedeutiche all'espletamento delle procedure.

1.1 Registrazione e login

Importante: L'accesso con eIDAS è momentaneamente non disponibile

Per usufruire dei servizi di ConciliaWeb è necessario accedere con **SPID**, **Carta d'identità elettronica (CIE)** o **eIDAS** riferito a persona fisica. L'utente al primo accesso dovrà inserire i dati relativi alla propria residenza e i contatti utilizzati per l'invio delle notifiche. Nel caso in cui l'utenza sia intestata a una persona giuridica (Azienda, fondazione, etc) è necessario registrarsi con l'account **SPID** o **CIE** del rappresentante legale e aggiungere i dati relativi all'azienda rappresentata nella sezione <<aziende>>.

- *Dati di accesso:* specificare i recapiti di contatto che saranno usati per le notifiche.
- *Anagrafica:* indicare i dati di residenza.
- *Aziende*

Cliccare su **AGGIUNGI AZIENDA** nella sezione Aziende, nel caso in cui l'utente sia il rappresentante legale.

- *Invio*

Per concludere la registrazione e accedere alla homepage cliccare sul tasto **SALVA e INVIA** (richiede almeno l'inserimento dei dati obbligatori).

1.2 Recupero password

Importante: Tale procedura si riferisce agli utenti **NON** registrati con **SPID** o **CIE** (registrati quindi prima del 01/03/2021).

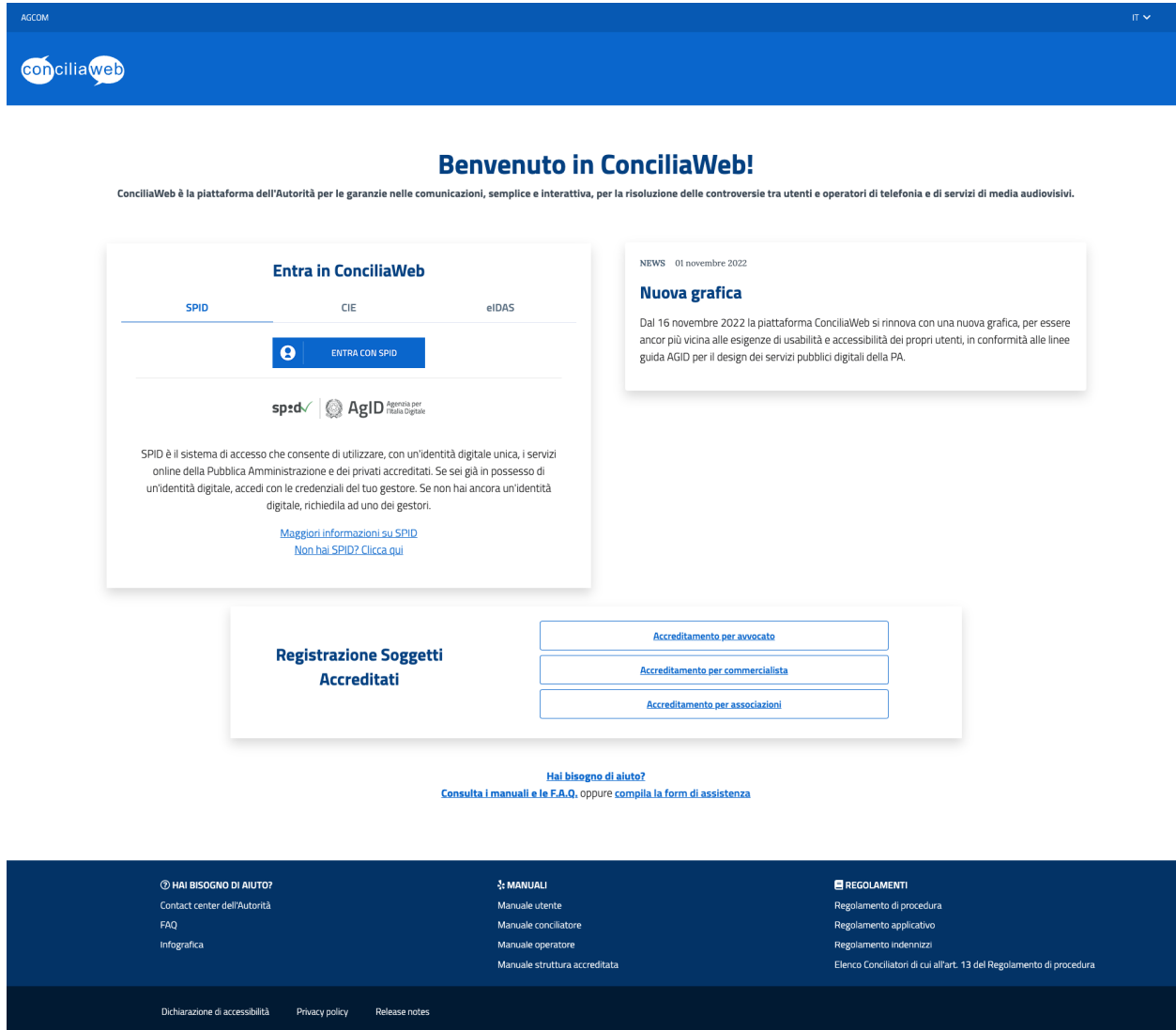


Figure 1: Registrazione e login



Registra il tuo account

Utente

Codice fiscale RSSMR80A01H501U	Nome Mario	Cognome Rossi
--	----------------------	-------------------------

Email (ATTENZIONE: Non inserire PEC)
prova@prova.it ✓ Verifica

Validato

Cellulare
🇮🇹 3333333333 ✓ Verifica

Validato

Residente in Stato estero

Località via di prova 0 ✓	Indirizzo via di prova 0 ✓	Cap 00100 ✓
--	---	--

Validato

Regione* Lazio ✓ ▾	Provincia* Roma ✓ ▾	Comune* Roma ✓ ▾
---	--	---

Validato

Informativa privacy

[Leggi l'informativa](#)

Ho letto e compreso l'informativa

Validato

Letta l'informativa acconsento a che l'Autorità mantenga attiva l'utenza sul sistema anche cessati i termini legali di conservazione

Registrati

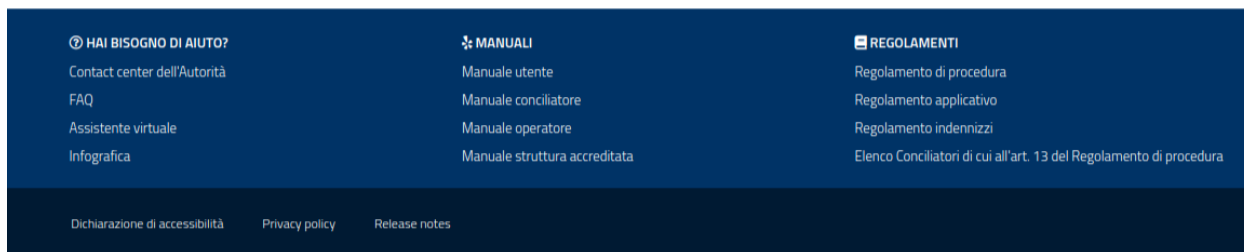


Figure 2: Registrazione - Dati di accesso



Registra il tuo account

Utente

Codice fiscale RSSMR80A01H501U	Nome Mario	Cognome Rossi
Email (ATTENZIONE: Non inserire PEC) prova@prova.it ✓		Verifica
Validato		
Cellulare 🇮🇹 • 3333333333 ✓		Verifica
Validato		
<input type="checkbox"/> Residente in Stato estero		
Località	Indirizzo via di prova 0 ✓	Cap 00100 ✓
Validato		Validato
Regione* Lazio ✓ ▾	Provincia* Roma ✓ ▾	Comune* Roma ✓ ▾
Validato		Validato

Informativa privacy

[Leggi l'informativa](#)

Ho letto e compreso l'informativa

Validato

Letta l'informativa acconsento a che l'Autorità mantenga attiva l'utenza sul sistema anche cessati i termini legali di conservazione

[Registrati](#)

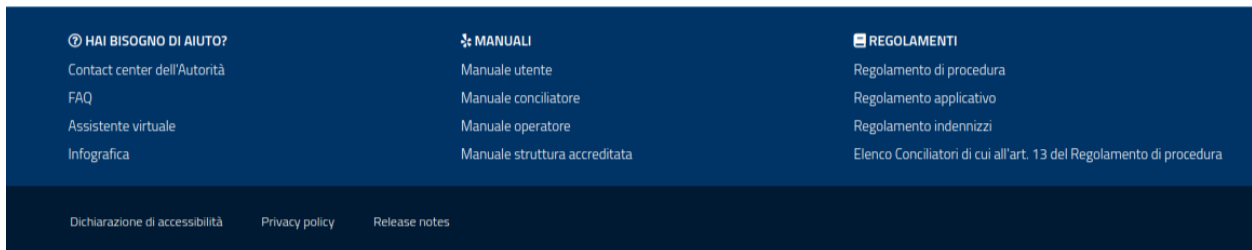


Figure 3: Registrazione - Anagrafica

Aziende

Aggiungi un'azienda

Figure 4: Registrazione - Aziende

AGCOM
IT ▼ 🔔 👤 Mario Rossi

Home

Creazione azienda

Referente: MARIO ROSSI			
Codice fiscale: RSSMRA80A01H501U			
Ragione sociale*	Partita IVA / Codice Fiscale*		
Azienda Prova di Rossi Mario	42379750500	✓	✓
Validato	Validato		
Natura giuridica	Telefono fisso*		
	0600000000000	✓	
	Validato		
Pec**	Email (ATTENZIONE: Non inserire PEC)**		
	prova@prova.it	✓	✓
Validato	Validato		
Località	Indirizzo	Cap	
	via dell'azienda di prova	00100	✓
	Validato	Validato	✓
Regione*	Provincia*	Comune*	
Lazio	Roma	Roma	✓
Validato	Validato	Validato	✓
Sito internet			
siteaziendaiprova.it	✓		
Validato			
Descrizione attività			

Salva
Annulla

<p>HAI BISOGNO DI AIUTO?</p> <ul style="list-style-type: none"> Contact center dell'Autorità FAQ Assistente virtuale Infografica 	<p>MANUALI</p> <ul style="list-style-type: none"> Manuale utente Manuale conciliatore Manuale operatore Manuale struttura accreditata 	<p>REGOLAMENTI</p> <ul style="list-style-type: none"> Regolamento di procedura Regolamento applicativo Regolamento indennizzi Elenco Conciliatori di cui all'art. 13 del Regolamento di procedura
---	--	--

[Dichiarazione di accessibilità](#)
[Privacy policy](#)
[Release notes](#)

Figure 5: Registrazione - Azienda

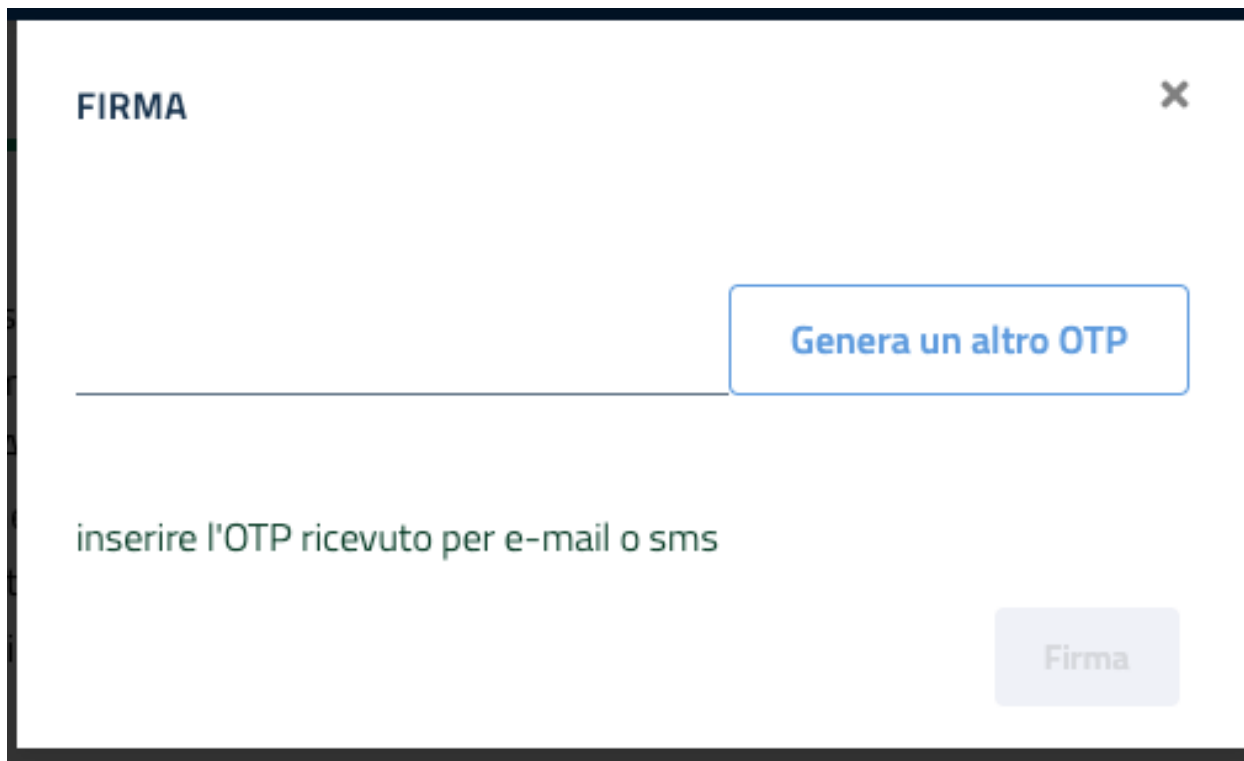


Figure 6: Registrazione - Firma

E' possibile ripristinare la password cliccando sul link [Password dimenticata?](#). Per completare la procedura è necessario inserire il codice fiscale dell'utente.

1.3 Logout

Per effettuare il Logout cliccare in alto a destra sul proprio nome e poi sul pulsante **ESCI**.

1.4 Profilo

Per visualizzare e modificare le informazioni del proprio profilo, cliccare in alto a destra sul proprio nome e poi sul pulsante **PROFILO**.

Da qui è possibile modificare i dati inseriti in fase di registrazione.

1.4.1 Eliminazione profilo

E' possibile eliminare irreversibilmente il proprio profilo dalla sezione «Privacy».

Per eliminare il proprio profilo premere il pulsante **ELIMINA PROFILO**.

Premere il pulsante **GENERA OTP**, inserire il codice ricevuto e premere **ACCETTA e INVIA**.

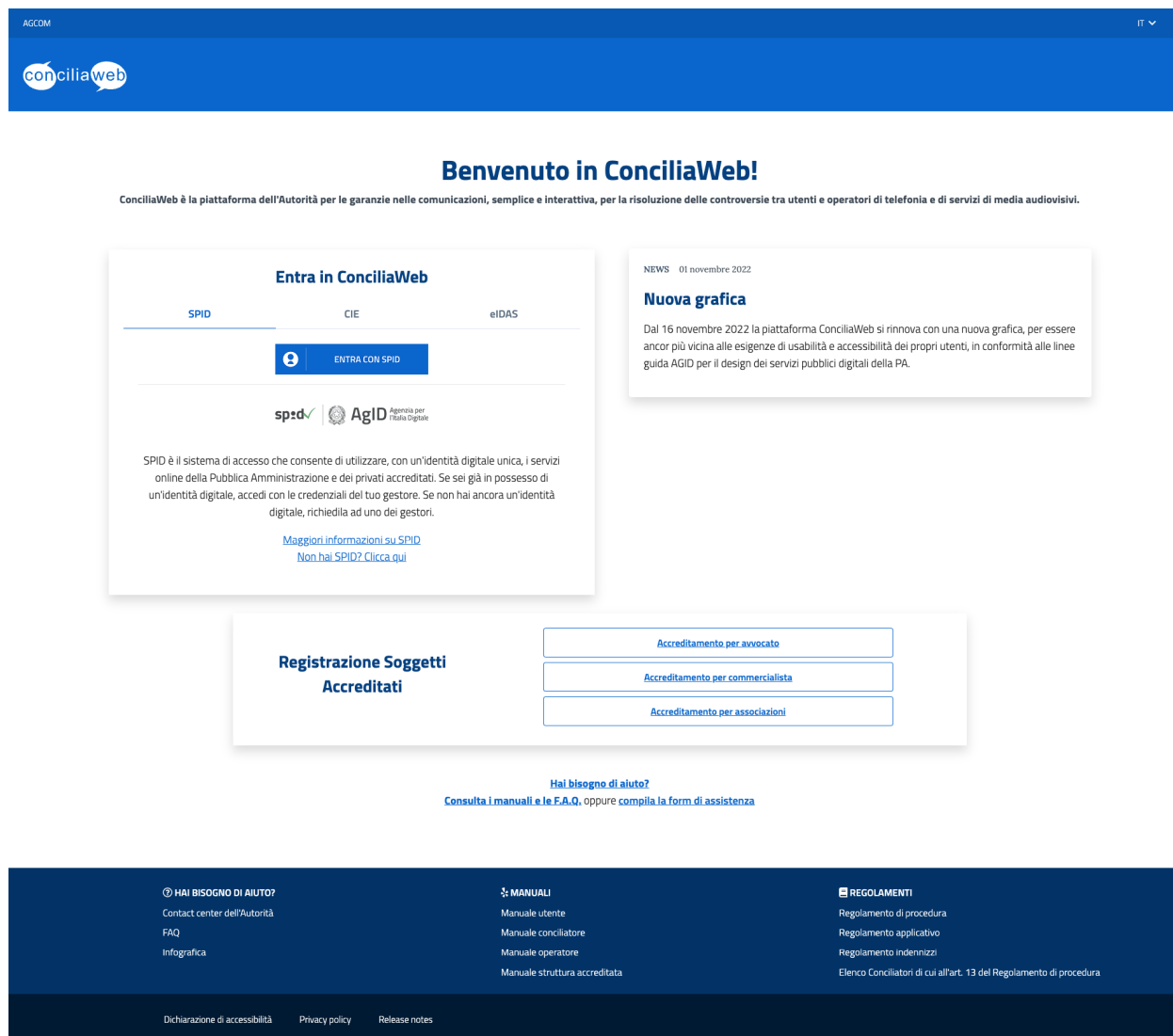


Figure 7: Link per il recupero della password

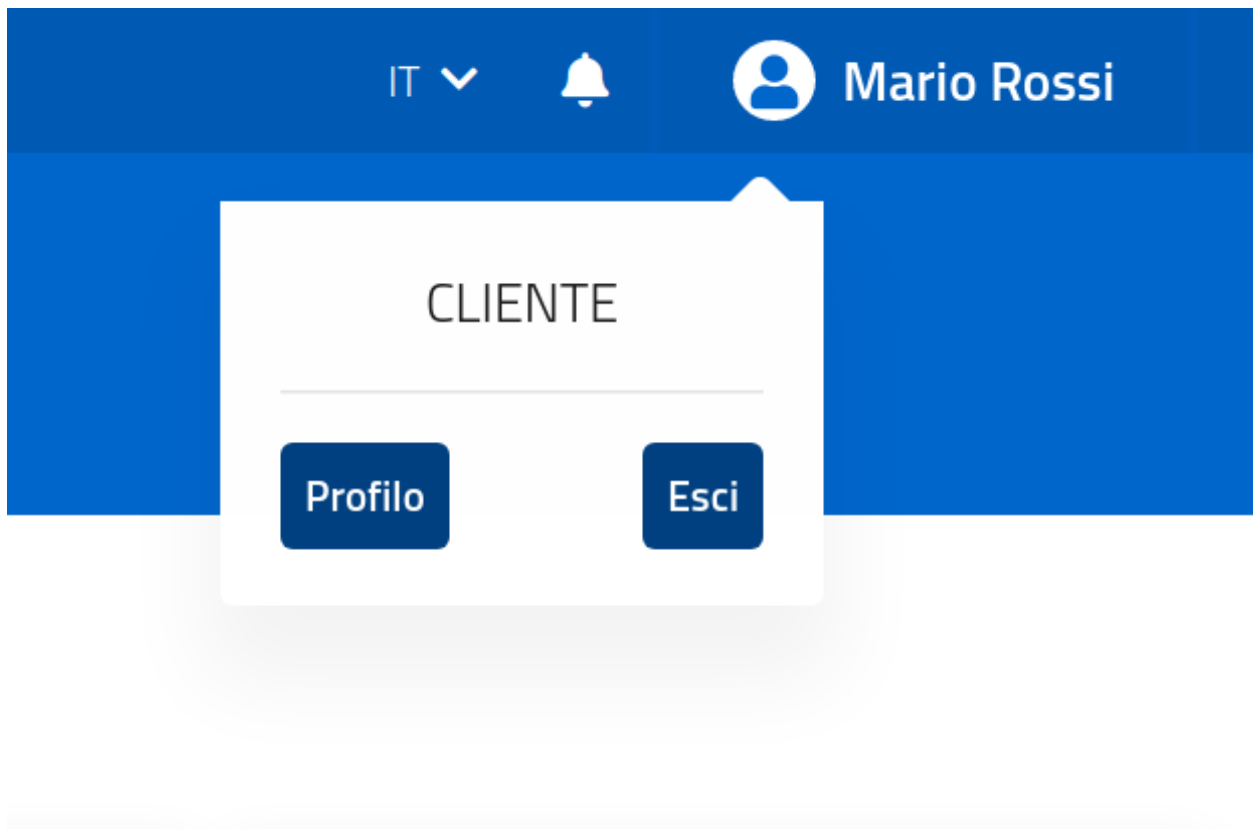


Figure 8: Logout

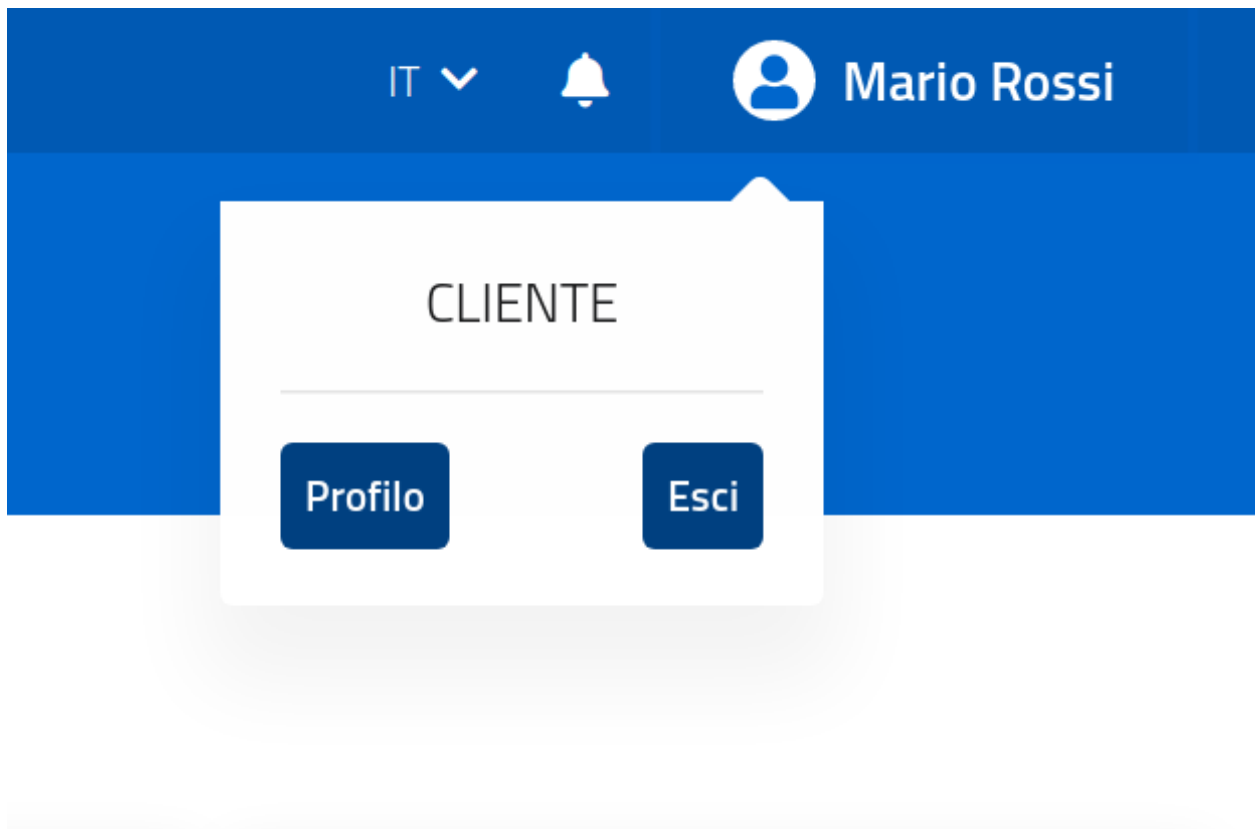



Figure 9: Profilo

[Home](#)/Modifica profilo


CLIENTE

Anagrafica

Nome*	Cognome*	Codice fiscale
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>		✓ Verifica
Validato		
Cellulare		
<input type="text"/>		✓ Verifica
Validato		

Residente in Stato estero

Località	Indirizzo	Cap
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Validato	Validato
Regione*	Provincia*	Comune*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Validato	Validato	Validato


Aziende

Cancellazione del profilo

Il/La sottoscritto/a, ai sensi degli articoli 15-22 del REGOLAMENTO (UE) N. 2016/679, chiede la cancellazione dei dati associati al proprio profilo utente dalla piattaforma ConciliaWeb e accetta l'archiviazione di tutti i procedimenti/provvedimenti in corso.

Figure 10: Modifica profilo - Dati di accesso

[Home](#)/Modifica profilo



CLIENTE

Anagrafica

Nome*	Cognome*	Codice fiscale
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		Validato ✓ Verifica
Cellulare		
<input type="checkbox"/> Cellulare		Validato ✓ Verifica
<input type="checkbox"/> Residente in Stato estero		
Località	Indirizzo	Cap
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Validato ✓	Validato ✓
Regione*	Provincia*	Comune*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Validato ✓	Validato ✓	Validato ✓

[Salva](#)

Aziende

[Aggiungi un'azienda](#)

Cancellazione del profilo

Il/La sottoscritto/a, ai sensi degli articoli 15-22 del REGOLAMENTO (UE) N. 2016/679, chiede la cancellazione dei dati associati al proprio profilo utente dalla piattaforma ConciliaWeb e accetta l'archiviazione di tutti i procedimenti/provvedimenti in corso.

[Elimina profilo](#)


Figure 11: Modifica profilo - Anagrafica

Aziende

[Aggiungi un'azienda](#)

Figure 12: Modifica profilo - Aziende

[Home](#)/Modifica profilo


CLIENTE

Anagrafica

Nome*	Cognome*	Codice fiscale
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>		✓ Verifica
Validato		
Cellulare		
<input type="text"/>		✓ Verifica
Validato		
<input type="checkbox"/> Residente in Stato estero		
Località	Indirizzo	Cap
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Validato	Validato
Regione*	Provincia*	Comune*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Validato	Validato	Validato
<input type="button" value="Salva"/>		

Aziende

Cancellazione del profilo

Il/La sottoscritto/a, ai sensi degli articoli 15-22 del REGOLAMENTO (UE) N. 2016/679, chiede la cancellazione dei dati associati al proprio profilo utente dalla piattaforma ConciliaWeb e accetta l'archiviazione di tutti i procedimenti/provvedimenti in corso.

Figure 13: Eliminazione profilo



Figure 14: Eliminazione profilo - conferma

1.5 Profilo aziendale

Qualora siano state aggiunte delle aziende, il rappresentante legale ha la facoltà di scegliere il profilo aziendale con cui operare oppure di agire come persona fisica. La selezione del profilo avviene mediante il menù predisposto in alto a sinistra. La scelta di un profilo comporta la visualizzazione e la gestione delle istanze ad esso associate.

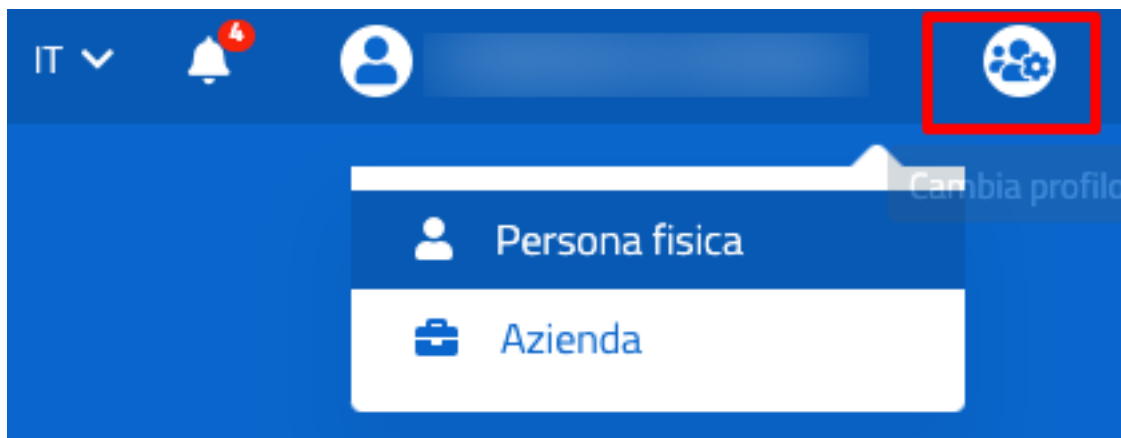


Figure 15: Selezione profilo aziendale

1.6 Assistenza

Si consiglia la consultazione F.A.Q. pubblicate in questo portale. Se il problema persiste è possibile ricevere assistenza chiamando il Contact Center dell'Autorità oppure aprire un ticket mediante la [Pagina di assistenza](#). Il Contact Center è raggiungibile dal lunedì al venerdì, dalle 10:00 alle 14:00 al numero verde 800.185060 da telefono fisso oppure al numero 081.750750 da cellulare e dall'estero.

1.7 Home page

La prima pagina aperta dopo la login costituisce la Home page o pagina principale dell'applicativo.

Sono presenti i possibili link per l'inserimento di un'istanza di conciliazione, definizione o un provvedimento temporaneo, selezionando la tipologia di utenza relativa.

Oltre ai pulsanti sono presenti le seguenti 3 liste:

- Procedimenti definizioni/conciliazioni) in corso.
- Procedimenti (provvedimenti temporanei) in corso.
- Procedimenti in delega in corso.

Per maggiori dettagli vedere le sezioni relative.

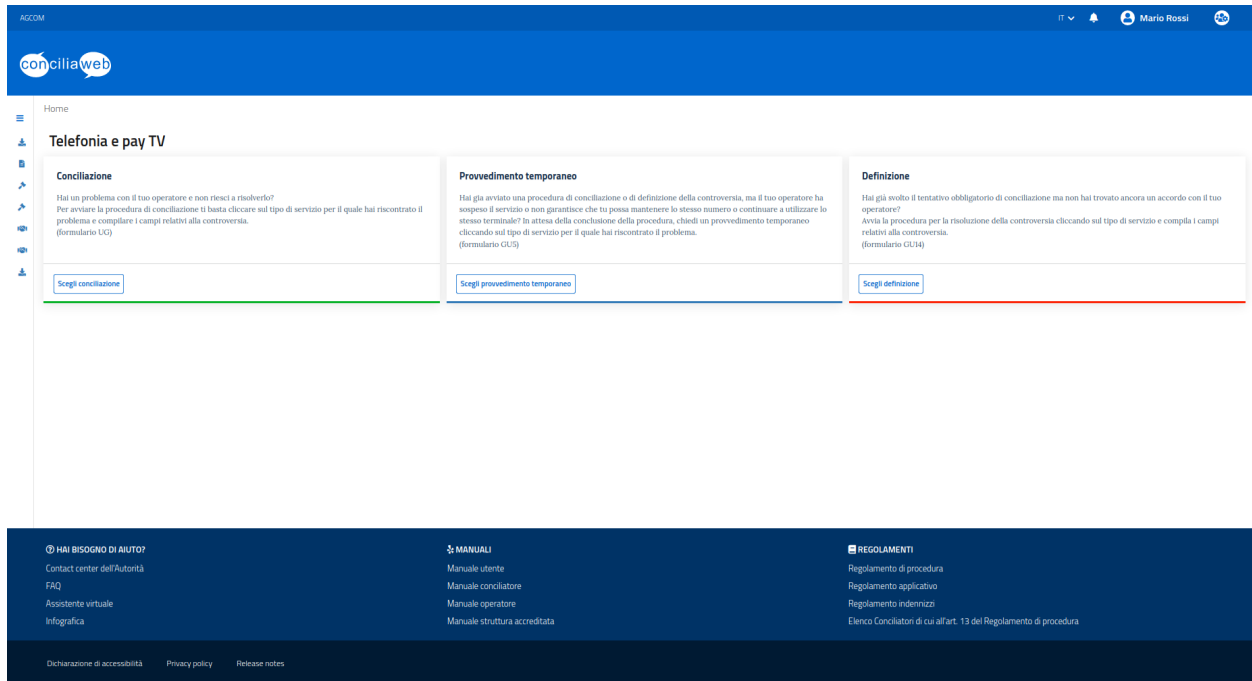
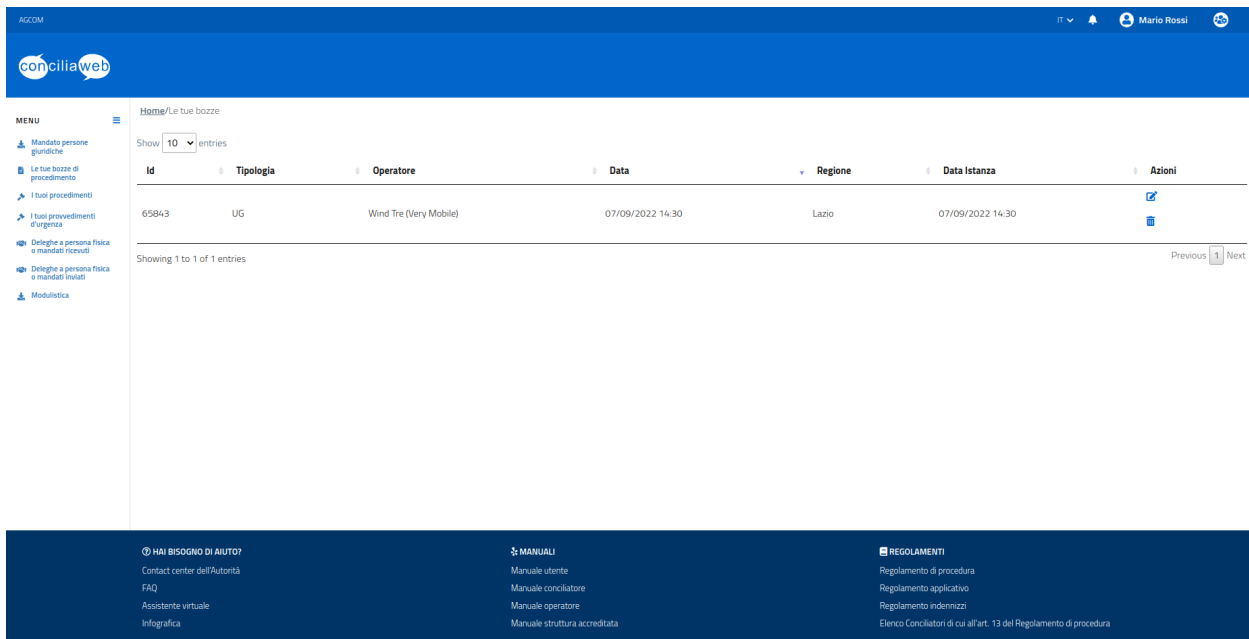


Figure 16: Homepage

Questo capitolo descrive le funzionalità presenti sul menù per il cliente.

2.1 Le tue bozze di procedimento

In questa sezione viene mostrata la lista delle istanze salvate e non ancora inviate. Da qui è possibile riprendere l'inserimento dell'istanza.



The screenshot displays the 'conciaweb' application interface. At the top, there is a blue header with the 'conciaweb' logo and user information 'Mario Rossi'. A left sidebar contains a 'MENU' with various navigation options. The main content area is titled 'Home/Le tue bozze' and shows a table of draft instances. The table has columns for 'Id', 'Tipologia', 'Operatore', 'Data', 'Regione', 'Data Istanza', and 'Azioni'. One instance is listed with Id '65843', Tipologia 'UG', Operatore 'Wind Tre (Very Mobile)', Data '07/09/2022 14:30', and Regione 'Lazio'. Below the table, it indicates 'Showing 1 to 1 of 1 entries' and includes 'Previous' and 'Next' navigation buttons. At the bottom, there are three sections: 'HAI BISOGNO DI AIUTO?', 'MANUALI', and 'REGOLAMENTI', each with links to various resources.

Id	Tipologia	Operatore	Data	Regione	Data Istanza	Azioni
65843	UG	Wind Tre (Very Mobile)	07/09/2022 14:30	Lazio	07/09/2022 14:30	✎ ✖

Figure 1: Lista bozze istanza

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.

Per visualizzare il dettaglio del procedimento premere l'apposita icona dalla colonna «Azioni». Nella visualizzazione di dettaglio saranno presenti tutte le azioni possibili sul procedimento.

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data istanza
462449	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione semplificata	TIM SpA (Kena mobile)	07/09/2022 14:18	Lazio	07/09/2022

Figure 2: Lista procedimenti

2.3 I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)

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

Per visualizzare il dettaglio del procedimento premere l'apposita icona dalla colonna «Azioni». Nella visualizzazione di dettaglio saranno presenti tutte le azioni possibili sul provvedimento.

2.4 Deleghe a persona fisica o mandati ricevuti

E' possibile ricevere in delega la gestione di procedimenti presentati da altri soggetti. In questa sezione viene mostrata la lista dei procedimenti per cui si è delegati.

2.4.1 Accettazione delega

Dalla lista «Richieste di accettazione delega ricevute» è possibile accettare o rifiutare una richiesta di delega inviata da un altro utente.

Per l'accettazione di una richiesta di delega è necessario inserire il codice OPT ricevuto via email o SMS.

Home / I tuoi provvedimenti

Show 10 entries

Numero	Stato	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Responsabile	Data Istanza
462450	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	TIM SpA (Kena mobile)	07/09/2022 15:07	Lazio		07/09/2022

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

HAI BISOGNO DI AIUTO?
 Contact center dell'Autorità
 FAQ
 Assistente virtuale
 Infografica

MANUALI
 Manuale utente
 Manuale conciliatore
 Manuale operatore
 Manuale struttura accreditata

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

Dichiarazione di accessibilità | Privacy policy | Release notes

Figure 3: Lista provvedimenti

FIRMA

Genera un altro OTP

inserire l'OTP ricevuto per e-mail o sms

Firma

Figure 4: Accettazione richiesta di delega

2.4.2 Rifiuto delega

La richiesta di delega ricevuta può essere rifiutata, in questo caso la gestione del procedimento resta all'utente richiedente.

2.5 Deleghe a persona fisica o mandati inviati

Un utente registrato può delegare un procedimento tramite ConciliaWeb ad un **avvocato accreditato** oppure ad un **utente registrato(delegato)**. Viceversa, se il cittadino non è registrato in ConciliaWeb, può rivolgersi ad un'**associazione dei consumatori accreditata** oppure ad un **avvocato accreditato**. In questo caso, per ogni procedimento, il soggetto accreditato chiederà la sottoscrizione di un mandato secondo il format prestabilito dall'Autorità.

In questa sezione viene mostrata la lista dei procedimenti che sono stati delegati e la lista di richieste inviate ad altri soggetti.

2.5.1 Delega di un procedimento

Questa funzionalità prevede che l'utente registrato inserisca autonomamente l'istanza. La gestione del relativo processo di delega avviene attraverso l'apposita icona:



Figure 5: Richiesta delega per un procedimento

L'utente dovrà inserire il codice fiscale del soggetto a cui intende delegare la gestione dell'istanza, l'OTP e cliccare su **SALVA**. Il destinatario può accettare la richiesta inserendo il codice OTP ricevuto via SMS o email oppure rifiutare.

Dalla lista «Richieste di accettazione delega o mandato inviate» è possibile rimuovere la richiesta di delega.

2.5.2 Revoca della delega per un procedimento

Se la proposta di delega non è ancora stata accettata dal soggetto delegato è possibile rimuoverla dalla lista «Richieste di accettazione delega o mandato inviate».

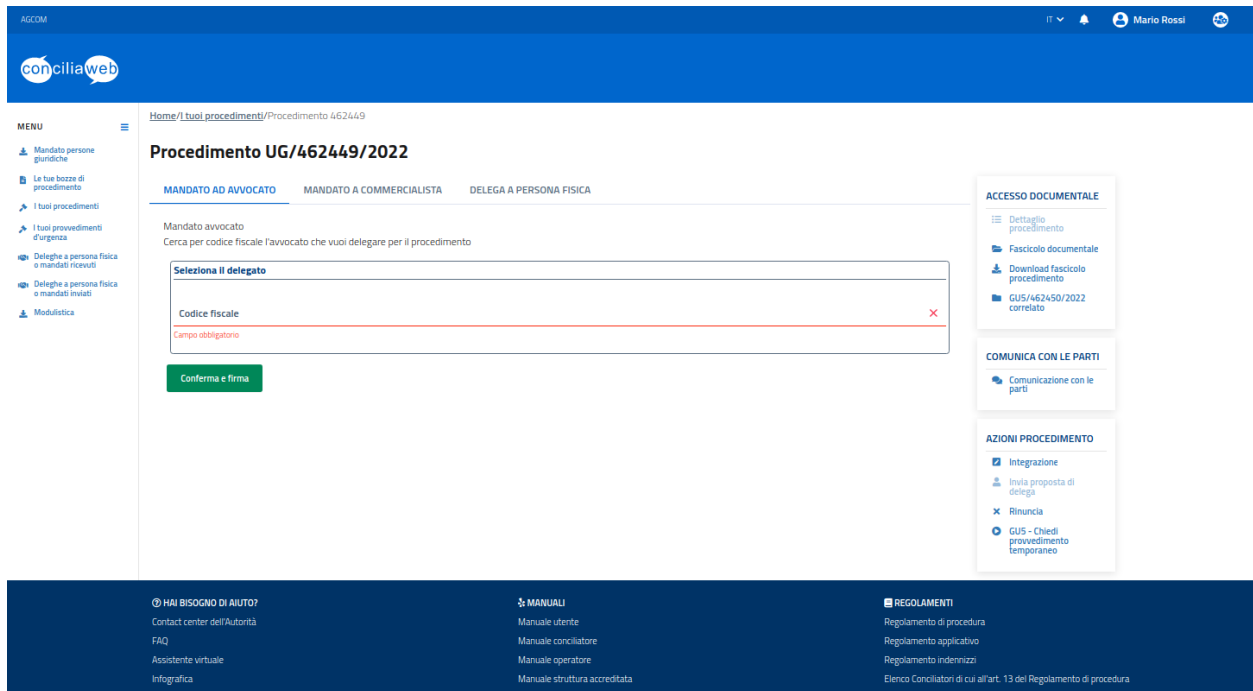


Figure 6: Selezione soggetto da delegare - avvocato

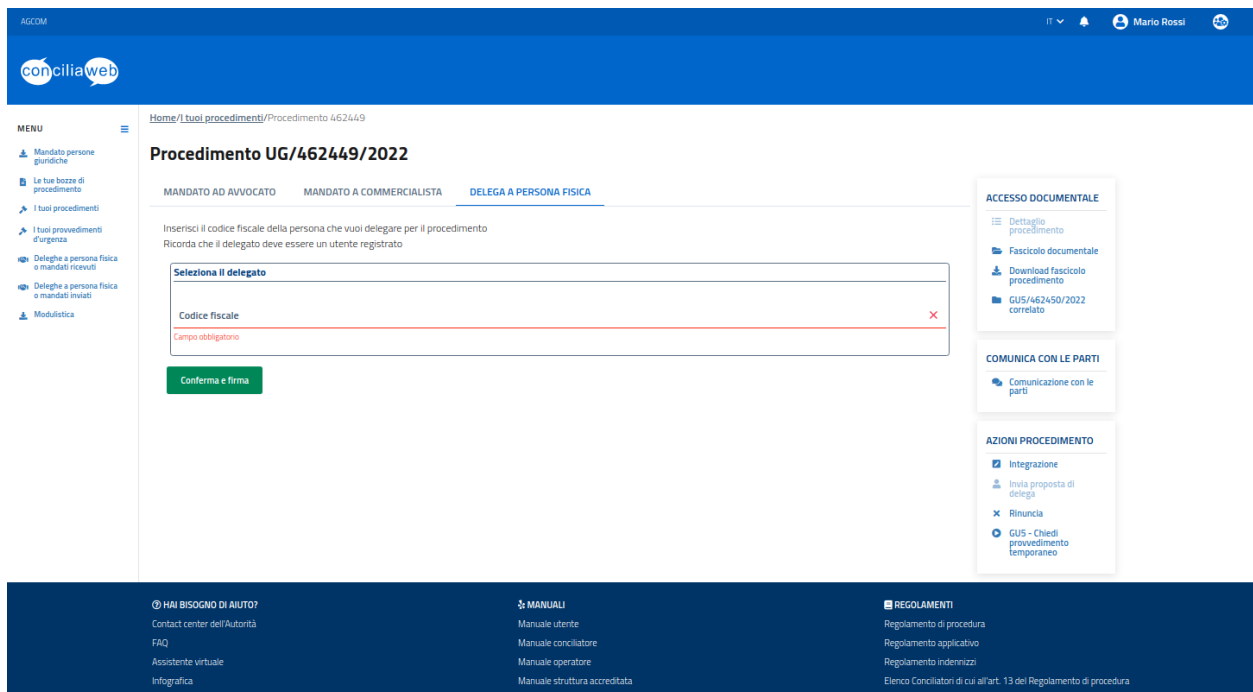


Figure 7: Selezione soggetto da delegare - persona

Inserimento istanza di conciliazione (Modello UG)

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.

In questa sezione saranno illustrate le azioni possibili in funzione dello stato in cui si trova il procedimento.

L'applicazione mostrerà sull'interfaccia solo i pulsanti delle operazioni permesse nello stato in cui si trova il procedimento.

Il procedimento nel sui iter attraversa vari stadi, ognuno dei quali è identificato da uno stato. Lo stato in cui si trova il procedimento viene visualizzato nella parte in alto, dopodichè vengono mostrate tutte le informazioni inserite in fase di inserimento dell'istanza.

In fondo alla pagina è sempre presente la barra delle azioni nella quale sono presenti i pulsanti per le azioni consentite nello stato in cui si trova il procedimento.

Dalla propria pagina principale è possibile, selezionando la tipologia di utenza, aprire il modulo per la compilazione del formulario di conciliazione.

Il modulo d'inserimento contiene tutti i campi (obbligatori e non) che l'istante è tenuto a compilare.

- **Dati relativi alle parti:**
 - *Istanza presentata da:* selezionare l'intestatario dell'utenza per la quale si intende presentare istanza, che sia una persona fisica o un'azienda.
 - *Recapito telefonico:* anche se non obbligatorio, si consiglia di inserire il recapito telefonico se diverso da quanto inserito nel proprio profilo. Tale dato è usato da operatori e/o conciliatori durante la gestione della controversia per eventuali comunicazioni.
- **Dati relativi alla controversia:**
 - *Tipo di contratto:* privato o affari

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](#)

Figure 1: Nuova conciliazione

Altri recapiti per le comunicazioni -

Recapito telefonico: inserisci un recapito telefonico alternativo per eventuali comunicazioni inerenti la procedura

Figure 2: Recapito istante

– **Disservizio riscontrato: possono essere inseriti più disservizi anche più di uno dello stesso tipo se il disservizio riguarda**

Per ogni disservizio dovranno essere associate le relative informazioni:

- * data inizio, data richiesta o data fine del disservizio o periodo di disservizio dove applicabile. Se il disservizio è ancora presente allora selezionare il flag «non risolto».
- * oggetto della controversia: Voce, Dati, Voce e Dati, Pay TV, servizi accessori, servizi a sovrapprezzo.
- * numero utenza: telefono o cellulare interessato.
- * numero di linee: se il disservizio riguarda più numeri di linee, indicare il numero di linee per cui si ha il disservizio.
- * con il tasto «Elimina» si può eliminare uno dei disservizi selezionati.

Addebito per costi di recesso/disattivazione	
Oggetto	
Dati	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> Numero di telefono o IMEI × </div> <div style="text-align: center;"> Totale utenze interessate** × </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small; color: red; margin-top: 5px;"> <div style="width: 45%;">Inserire almeno un valore tra il numero di telefono ed il totale delle utenze interessate</div> <div style="width: 45%;">Inserire almeno un valore tra il numero di telefono ed il totale delle utenze interessate</div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;"> Elimina </div>

Figure 3: Disservizio

- **Codice cliente o numero del contratto:** obbligatorio quando il disservizio riguarda la Pay-Tv oppure la fornitura di più linee telefoniche fisse in diverse regioni o di più numeri di utenze mobili o di diverso tipo (mobile e fisso), o quando non sono stati specificati i numeri di utenza ma solo il numero di linee interessate dal disservizio.
 - **Domicilio del contratto:** regione/provincia indicata dall'utente come domicilio contrattuale. In caso di utente fisso va indicato il luogo ove si trova l'utenza. Se non viene specificato sarà considerata la residenza dell'utente.
 - **Operatore controparte:** selezionare uno tra gli operatori, con possibilità di auto-completamento (specificando l'inizio del nome della società il sistema suggerisce i nomi da selezionare). Gli operatori specificati potranno essere più di uno quando il disservizio riguarda «ritardo nella portabilità del numero» o «ritardo nel passaggio tra operatori». Campo obbligatorio. Se l'operatore controparte non figura tra quelli disponibili va segnalato immediatamente tramite il servizio di Assistenza.
 - **Informazioni aggiuntive:** campo non obbligatorio, da compilare se si vogliono aggiungere dettagli su quanto si vuole conciliare.
- **Dati relativi ai precedenti:**
 - **Precedenti reclami presentati all'operatore:** per ogni reclamo i seguenti dati
 - * data presentazione.
 - * modalità di presentazione: posta, fax, ecc.
 - * codice identificativo reclamo: se disponibile oppure
 - * copia della comunicazione: file pdf della comunicazione del reclamo.
 - * pulsante «Elimina»: per rimuovere il reclamo inserito.
 - Selezione per dichiarare che *non si sono già esperite altre conciliazioni* per i disservizi segnalati.
 - **Dati relativi alle richieste:**
 - **Descrizione richiesta:** campo testuale, da utilizzare per richieste diverse da quelle relative a pretese economiche.
 - **Valore in euro del rimborso, dell'indennizzo e/o storno globale richiesto.**
 - **Modalità per eventuali rimborsi o indennizzi:** obbligatorio se specificato il valore in euro.
 - **IBAN:** se scelto IBAN come modalità di rimborso.

- *Allegati*: l'istante può inserire della documentazione a corredo del formulario. I file da caricare possono essere in formato pdf, jpg, png, mp3 e wav. I file non possono essere di dimensione superiore a 10Mb ciascuno.
- *Firma*: compilati tutti i campi l'istanza, dovrà essere firmata tramite la generazione di un codice «OTP» che sarà inviato al proprio indirizzo email o dispositivo mobile se specificato. Per ricevere il codice fare click su «Genera OTP».

Con il tasto «Salva e invia» l'istanza sarà inserita e protocollata. Il sistema invierà una notifica a tutti gli interessati e al cliente stesso di avvenuto inserimento.

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.

3.1.1 Inserimento documento o testo

Dal fascicolo documentale, il cliente può inserire un nuovo documento o informazioni (testo) utili al procedimento tramite l'apposita tab di inserimento («Inserimento elemento»). L'azione è possibile se siamo in negoziazione diretta, conciliazione semplificata, in attesa udienza o in udienza.

L'istante 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.

3.1.2 Eliminazione documento caricato

Nel caso venga caricato erroneamente sul fascicolo documentale un documento, è possibile eliminarlo fino a due giorni dopo la chiusura del procedimento. Tale funzione è disponibile solo per l'utente che ha effettuato il caricamento. Per eliminarlo accedere al fascicolo documentale e premere «Elimina documento» in corrispondenza del documento errato.

Inserire la motivazione e firmare.

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'istante interagisce direttamente con l'operatore.

La prima richiesta mostrata è quella inserita in fase di inserimento istanza. L'istante può inserire qui informazioni relative alle richieste sollevate verso l'operatore in controparte.

E' possibile inserire un testo e premere «Invia» per aggiungere una nuova comunicazione. Anche l'operatore potrà inviare dei messaggi e potrà inviare all'istante la proposta di accordo.

Quando l'operatore avrà formulato la proposta di accordo, questa verrà visualizzata e l'istante potrà accettarla o rifiutarla. In caso di rifiuto la negoziazione riprende e il procedimento avanza nel suo iter.

ACCESSO DOCUMENTALE

 Dettaglio
procedimento

 **Fascicolo documentale**

 Download fascicolo
procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

 Comunicazione con le
parti

AZIONI PROCEDIMENTO

 Integrazione

 Invia proposta di
delega

 Rinuncia

 GU5 - Chiedi
provvedimento
temporaneo

Figure 4: Azioni - Fascicolo documentale

Fascicolo documentale

Clickando 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](#)



Altro

07/06/2022 14:37

Richiesta di integrazione istruttoria per la parte istante

Creato da:

Stante l'allegazione dell'Operatore e considerato quanto dal medesimo osservato in merito alla intercorsa conciliazione per l'UG 382217/2021 sulla numerazione 0613598460, si richiede la produzione documentale delle fatture ritenute illegittime con riferimento all'utenza in disservizio come indicata dall'istante (numero 065219045). La predetta documentazione deve essere depositata tassativamente entro e non oltre la data fissata per l'udienza a pena di archiviazione.



Altro

07/06/2022 13:57

si allega verbale precedente ug

Creato da:

Protocollato il: 07/06/2022 14:01

Numero di protocollo:

[Apri il documento](#)



Richiesta inammissibilità/improcedibilità (motivazione)

06/06/2022 09:29

Creato da:

si sollecita riscontro o archiviazione essendo la linea del presente verbale oggetto verbale di accordo (cessazione linee e storno fino a fine ciclo do fatturazione)



Altro

03/06/2022 09:18

chiarimenti

Creato da:

Gentile cliente come da verbale la linea risulta cessata e le fatture ad essa riferite risultano stornate come da accordi conciliativi .

Le chiediamo di dettagliare le fatture alle quali si riferisce .

ricordandole che la mancata lavorazione di un verbale non puo' essere oggetto di nuova conciliazione



Convocazione udienza

17/05/2022 15:11

Creato da:

[Apri il documento](#)



Designazione conciliatore responsabile

17/05/2022 15:11

Creato da:

[Apri il documento](#)



Convocazione udienza

18/11/2021 10:01

Creato da:

[Apri il documento](#)

Lista documenti **Aggiungi documento** Scrivi testo

Tipo di documento
Fattura ✔

Validato

Descrizione ✘

Campo obbligatorio

File ✘

No file chosen

Campo obbligatorio

Figure 6: Fascicolo documentale - caricamento documento

Lista documenti Aggiungi documento **Scrivi testo**

Tipo di documento
Fattura ✔

Validato

Descrizione ✘

Campo obbligatorio

Scrivi qui

Campo obbligatorio

Figure 7: Fascicolo documentale - caricamento testo

Fattura 08/09/2022 09:37

bolletta mese precedente
 Creato da: Mario Rossi
 Protocollato il: 08/09/2022 10:18
 Numero di protocollo: 0685946

Figure 8: Eliminazione documento da fascicolo documentale

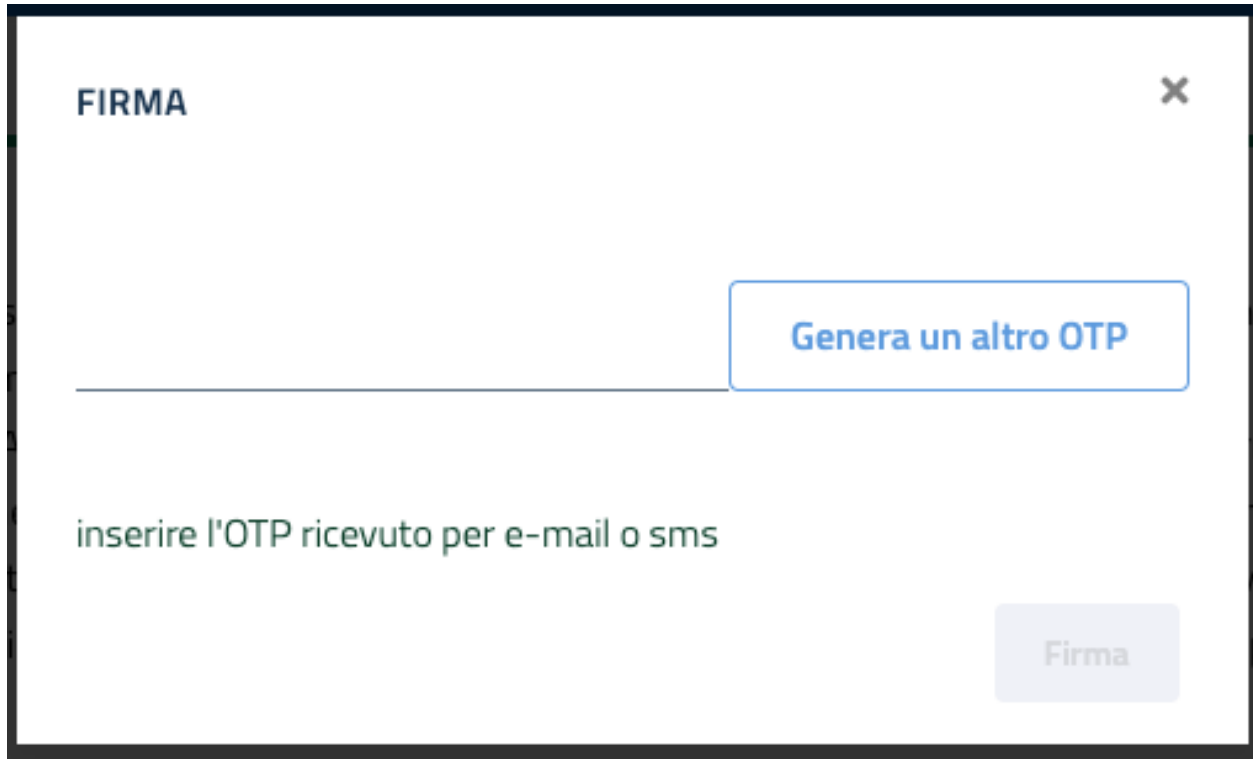


Figure 9: Firma eliminazione documento da fascicolo documentale

Nel caso di accettazione del verbale verrà richiesto l’inserimento di un codice OTP ricevuto per email o sms dopo aver premuto il bottone «Genera OTP».

E’ possibile visionare la preview del verbale di accordo premendo il bottone «Preview».

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 di una terza figura, il conciliatore.

In questa fase il conciliatore potrà intervenire nello scambio di messaggi e formulare lui una proposta di accordo. Il funzionamento è analogo a quanto descritto per la *negoziazione diretta*, per raggiungere l’accordo, in questo caso però, la proposta fatta dal conciliatore dovrà essere accettata sia dall’operatore che dall’istante.

3.3 Rinuncia alla conciliazione

L’istante può rinunciare alla conciliazione tramite l’apposito pulsante:

Per confermare la rinuncia l’istante dovrà inserire la motivazione e il codice OTP ricevuto per email o sms.

3.4 Integrazione istanza

Successivamente all’inserimento dell’istanza, l’istante può integrare i dati inseriti con ulteriori disservizi modificare quelli già presenti.

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Integrazione
-  Invia proposta di delega
-  Modifica Iban
-  Rinuncia
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

Comunicazione con le parti: Negoziazione Diretta

📌 Nella prima fase della procedura puoi scambiarti messaggi con il tuo operatore. Se accetti la proposta, la procedura si chiuderà con un accordo transattivo. Se la rifiuti si passerà alla fase di conciliazione.

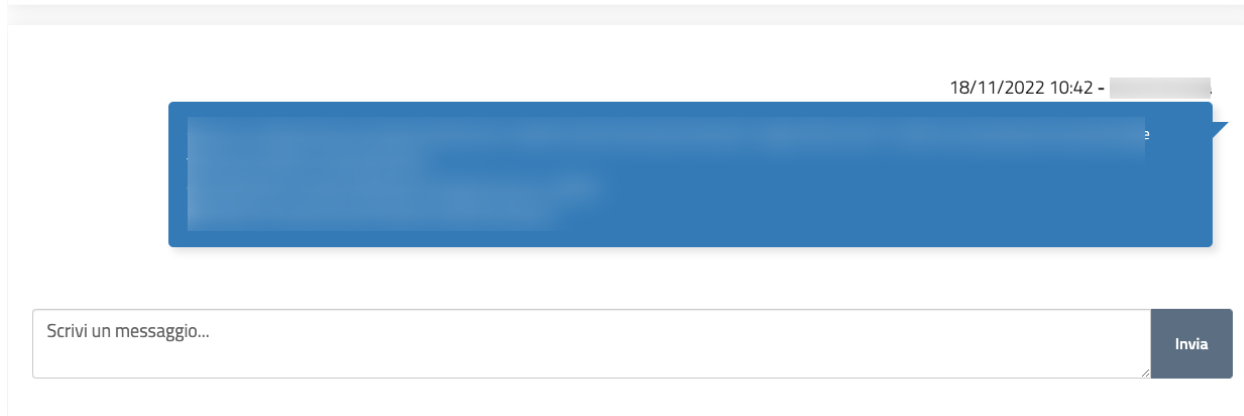


Figure 11: Negoziazione diretta

Comunicazione con le parti: Negoziazione Diretta

📌 Nella prima fase della procedura puoi scambiarti messaggi con il tuo operatore. Se accetti la proposta, la procedura si chiuderà con un accordo transattivo. Se la rifiuti si passerà alla fase di conciliazione.

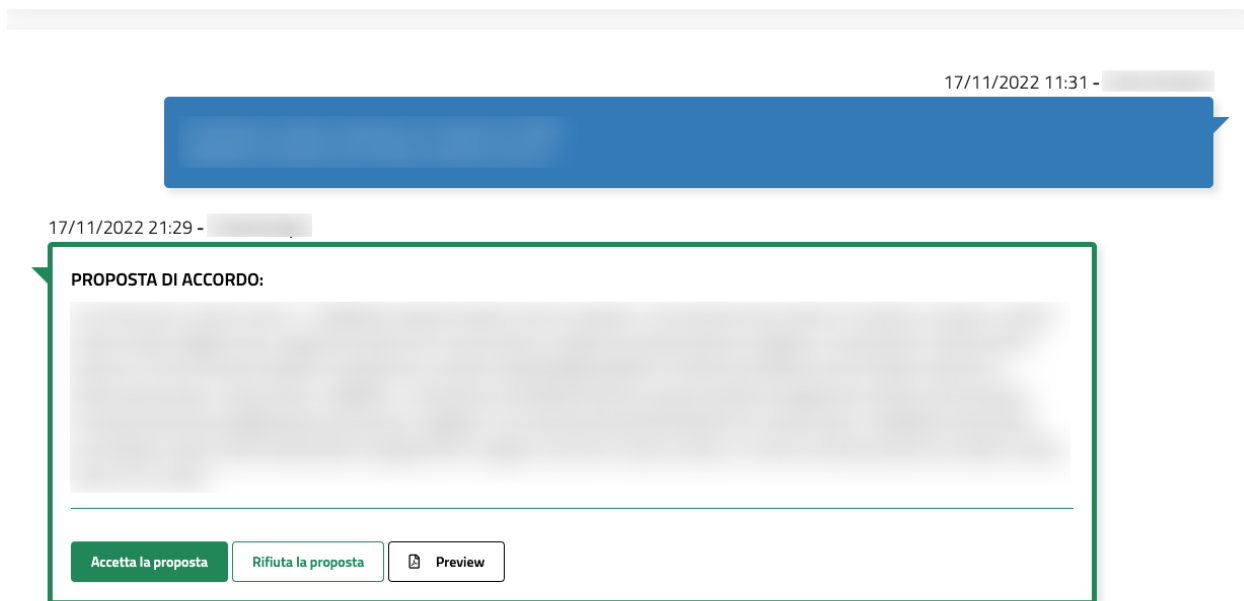


Figure 12: Negoziazione diretta - proposta

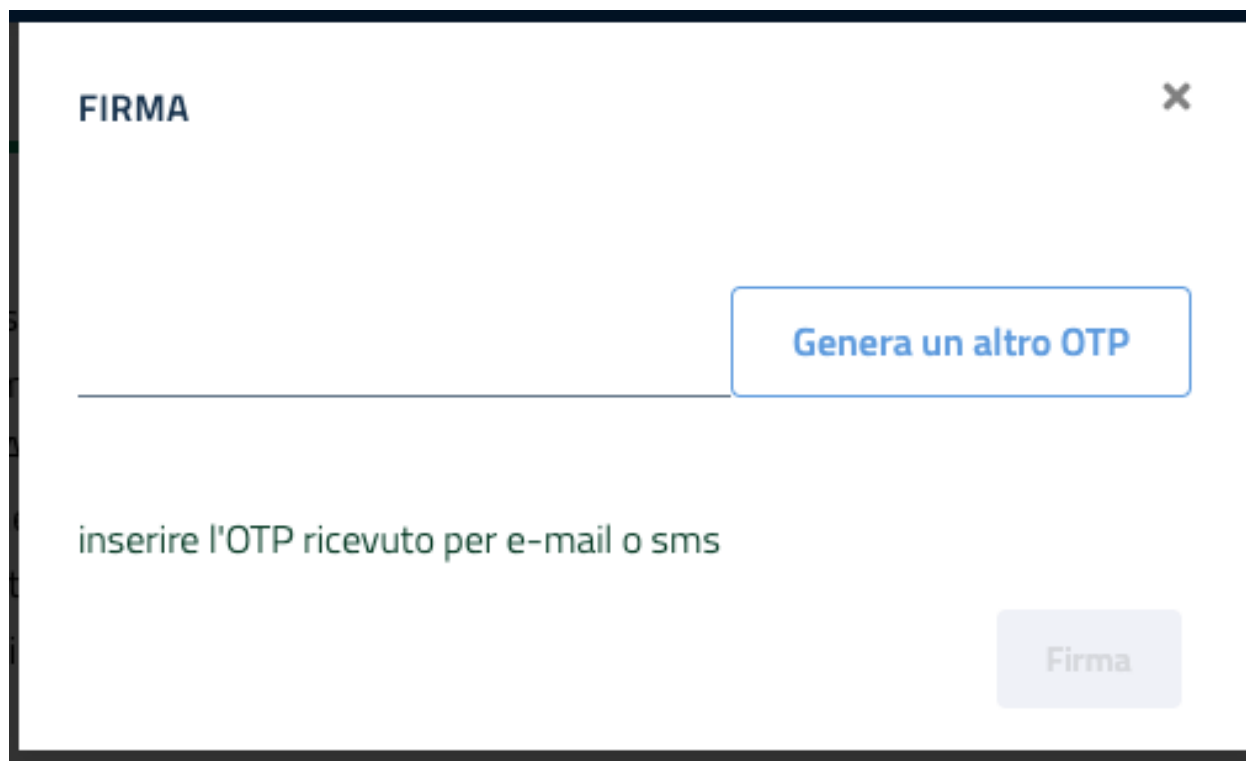


Figure 13: Negoziazione diretta - accettazione proposta

Può inoltre coinvolgere altri operatori qualora i disservizi presenti prevedino la conciliazione in udienza (non è possibile nel caso di conciliazione semplificata).

Tale azione è possibile se il procedimento è in fase di negoziazione diretta, conciliazione semplificata e fino al giorno prima dell'udienza.

Per procedere all'integrazione premere la seguente icona:

Fare le integrazioni necessarie:

3.5 Variazione IBAN

Successivamente all'inserimento dell'istanza, nel caso in cui sia fosse stata scelta IBAN come modalità di rimborso, l'istante può variare l'IBAN inserito in fase di presentazione dell'istanza. Tale operazione è possibile se la conciliazione è in corso. Per effettuare la variazione premere l'apposita azione presente sulla barra delle azioni nel dettaglio del procedimento.

Inserire il nuovo IBAN e premere **INVIA**.

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Integrazione
-  Invia proposta di delega
-  **Rinuncia**
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

Figure 14: Azioni - Rinuncia

Vuoi davvero rinunciare all'istanza? Se confermi il procedimento verrà archiviato. Per confermare clicca su genera OTP e inserisci il codice ricevuto via email o SMS.

Motivazione rinuncia

Ho raggiunto un accordo transattivo con l'operatore ✓ ▾

Validato

Rinuncia

Figure 15: Rinuncia istante

3.6 Richiesta provvedimento temporaneo

Per le istanze di conciliazione in corso è possibile inserire l'istanza di richiesta di provvedimento temporaneo se necessario.

Selezionando l'apposito pulsante si verrà riportati all'inserimento dell'istanza di provvedimento temporaneo nella quale si troveranno già compilati alcuni campi:

3.7 Udienda di conciliazione

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

L'udienza può svolgersi in *virtual room* oppure con altra modalità indicata dal conciliatore.

In caso di svolgimento dell'udienza in *virtual room*, il giorno prefissato per l'udienza, sul dettaglio compariranno le informazioni utili per la partecipazione.

3.7.1 Richiesta di differimento udienza

L'istante 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.

3.7.2 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.

3.8 Firma verbali

Una volta arrivati a conclusione del procedimento, l'istante dovrà firmare il verbale di accordo o mancato accordo raggiunto mediante l'inserimento del codice OPT ricevuto per email o sms.

Se vi è un verbale da firmare sarà presente la seguente icona sulla barra delle azioni:

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  **Integrazione**
-  Invia proposta di delega
-  Modifica Iban
-  Rinuncia
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

Disservizi già indicati

[+Aggiungi](#)

Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite

Oggetto
Pay TV ▾

i Ulteriore operatore in controparte*

Operatore/i controparte

Seleziona

[Salva e invia](#)

Figure 17: Integrazione istanza



Figure 18: Azioni - Variazione IBAN

Procedimento GU14/430691/2022

Modifica Iban

IBAN
GB33BUKB20201555555555

[Invia](#)

Figure 19: Variazione IBAN

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

AZIONI PROCEDIMENTO


-  Invia proposta di delega
-  Rinuncia
-  **GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo**

Figure 20: Azioni - Provvedimento temporaneo



ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Integrazione
-  Invia proposta di delega
-  Modifica Iban
-  Rinuncia
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

AZIONI UDIENZA

-  **Richiesta differimento**
-  Delega per la virtual room

Richiesta di differimento





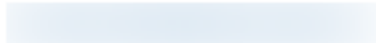
Motivazione

Campo obbligatorio

Conferma

Figure 22: Motivazione richiesta differimento udienza

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento
-  
correlato

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Assegna mandatario

VERBALI

-  Verbale da firmare

FIRMA

Genera un altro OTP

inserire l'OTP ricevuto per e-mail o sms

Firma

Figure 24: Firma verbale

Inserimento istanza di definizione (Modello GU14)

L'istanza di definizione, nel caso in cui sia presente in ConciliaWeb la conciliazione relativa, dovrà essere inserita andando sulla lista dei procedimenti «I miei procedimenti (conciliazioni/definizioni)», e cliccando sull'apposito pulsante presente nella colonna «Azioni» relativa alla conciliazione conclusa con mancato accordo.

L'apertura dell'istanza di definizione è possibile entro i 3 mesi dalla conclusione della procedura di conciliazione.

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data istanza
				17/11/2022 21:29		17/11/2022

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

- GUS - Chiedi provvedimento temporaneo
- Invia proposta di delega

Figure 1: Nuova definizione

Nel caso in cui la conciliazione non sia stata esperita tramite ConciliaWeb, dalla propria pagina principale è possibile, selezionando la tipologia di utenza, aprire il modulo per la compilazione dell'istanza di definizione delle controversie.

Il modulo d'inserimento contiene tutti i campi (obbligatori e non) che l'istante è tenuto a compilare. Nel caso in cui l'avvio sia scaturito dalla conciliazione presente in ConciliaWeb parte dei dati saranno già presenti.

- Dati relativi alle **parti**:

- *Istanza presentata da*: selezionare l'intestatario dell'utenza per la quale si intende presentare istanza, che sia una persona fisica o un'azienda.
- *Recapito telefonico*: anche se non obbligatorio, si consiglia di inserire il recapito telefonico se diverso da quanto inserito nel proprio profilo. Tale dato è usato da operatori e/o conciliatori durante la gestione della controversia per eventuali comunicazioni.

- Dati relativi alla **controversia**:

- *Tipo di contratto*: privato o affari
- **Disservizio riscontrato: possono essere inseriti più disservizi anche più di uno dello stesso tipo se il disservizio riguarda più parti**
Per ogni disservizio dovranno essere associate le relative informazioni:

* data inizio, data richiesta o data fine del disservizio o periodo di disservizio dove applicabile. Se il disservizio è ancora presente allora selezionare il flag «non risolto».

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](#)

Figure 2: Nuova definizione

Altri recapiti per le comunicazioni -

Recapito telefonico: inserisci un recapito telefonico alternativo per eventuali comunicazioni inerenti la procedura

Figure 3: Recapito istante

- * oggetto della controversia: Voce, Dati, Voce e Dati, Pay TV, servizi accessori, servizi a sovrapprezzo.
- * numero utenza: telefono o cellulare interessato.
- * numero di linee: se il disservizio riguarda più numeri di linee, indicare il numero di linee per cui si ha il disservizio.
- * con il tasto «Elimina» si può eliminare uno dei disservizi selezionati.

Addebito per costi di recesso/disattivazione	
Oggetto	
Dati	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> Numero di telefono o IMEI × </div> <div style="text-align: center;"> Totale utenze interessate** × </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small; color: red; margin-top: 5px;"> <div style="width: 45%;">Inserire almeno un valore tra il numero di telefono ed il totale delle utenze interessate</div> <div style="width: 45%;">Inserire almeno un valore tra il numero di telefono ed il totale delle utenze interessate</div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;"> <input type="button" value="Elimina"/> </div>

Figure 4: Disservizio

- *Codice cliente o numero del contratto*: obbligatorio quando il disservizio riguarda la Pay-Tv oppure la fornitura di più linee telefoniche fisse in diverse regioni o di più numeri di utenze mobili o di diverso tipo (mobile e fisso), o quando non sono stati specificati i numeri di utenza ma solo il numero di linee interessate dal disservizio.
 - *Domicilio del contratto*: regione/provincia indicata dall'utente come domicilio contrattuale. In caso di utente fisso va indicato il luogo ove si trova l'utenza. Se non viene specificato sarà considerata la residenza dell'utente.
 - *Operatore controparte*: selezionare uno tra gli operatori, con possibilità di auto-completamento (specificando l'inizio del nome della società il sistema suggerisce i nomi da selezionare). Gli operatori specificati potranno essere più di uno quando il disservizio riguarda «ritardo nella portabilità del numero» o «ritardo nel passaggio tra operatori». Campo obbligatorio. Se l'operatore controparte non figura tra quelli disponibili va segnalato immediatamente tramite il servizio di Assistenza.
 - *Informazioni aggiuntive*: campo non obbligatorio, da compilare se si vogliono aggiungere dettagli su quanto si vuole conciliare.
- **Dati relativi ai precedenti:**
 - *Precedenti reclami presentati all'operatore*: per ogni reclamo i seguenti dati
 - * data presentazione.
 - * modalità di presentazione: posta, fax, ecc.
 - * codice identificativo reclamo: se disponibile oppure
 - * copia della comunicazione: file pdf della comunicazione del reclamo.
 - * pulsante «Elimina»: per rimuovere il reclamo inserito.
 - *Tentativi di conciliazione*: obbligatorio almeno un tentativo di conciliazione. Da inserire:
 - * data presentazione.
 - * organismo: Corecom, Commissione, ecc.
 - * numero protocollo del verbale.
 - * verbale: allegare copia del verbale se si possiede una copia.
 - Selezione per dichiarare che *non si sono già esperite altre conciliazioni* per i disservizi segnalati.
 - **Dati relativi alle richieste:**
 - *Descrizione richiesta*: campo testuale, da utilizzare per richieste diverse da quelle relative a pretese economiche.
 - *Valore in euro del rimborso, dell'indennizzo e/o storno globale richiesto*.
 - *Modalità per eventuali rimborsi o indennizzi*: obbligatorio se specificato il valore in euro.

– *IBAN*: se scelto IBAN come modalità di rimborso.

- *Allegati*: l'istante può inserire della documentazione a corredo del formulario. I file da caricare possono essere in formato pdf, jpg, png, mp3 e wav. I file non possono essere di dimensione superiore a 10Mb ciascuno.
- *Firma*: compilati tutti i campi l'istanza, dovrà essere firmata tramite la generazione di un codice «OTP» che sarà inviato al proprio indirizzo email o dispositivo mobile se specificato. Per ricevere il codice fare click su «Genera OTP».

Con il tasto «Salva e invia» l'istanza sarà inserita e protocollata. Il sistema invierà una notifica a tutti gli interessati e al cliente stesso di avvenuto inserimento.

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 Rinuncia alla definizione

L'istante può rinunciare alla definizione tramite l'apposito pulsante:

Per confermare la rinuncia l'istante dovrà inserire la motivazione e il codice OTP ricevuto per email o sms.

4.3 Variazione IBAN

Successivamente all'inserimento dell'istanza, nel caso in cui sia fosse stata scelta IBAN come modalità di rimborso, l'istante può variare l'IBAN inserito in fase di presentazione dell'istanza. Tale operazione è possibile se la conciliazione è in corso. Per effettuare la variazione premere l'apposita azione presente sulla barra delle azioni nel dettaglio del procedimento.

Inserire il nuovo IBAN e premere **INVIA**.

4.4 Richiesta provvedimento temporaneo

Per le istanze di definizione in corso è possibile inserire l'istanza di richiesta di provvedimento temporaneo se necessario.

Selezionando l'apposito pulsante si verrà riportati all'inserimento dell'istanza di provvedimento temporaneo nella quale si troveranno già compilati alcuni campi:

4.5 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.

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Integrazione
-  Invia proposta di delega
-  **Rinuncia**
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

Figure 5: Azioni - Rinuncia

Vuoi davvero rinunciare all'istanza? Se confermi il procedimento verrà archiviato. Per confermare clicca su genera OTP e inserisci il codice ricevuto via email o SMS.

Motivazione rinuncia

Ho raggiunto un accordo transattivo con l'operatore ✓ ▾

Validato

Rinuncia

Figure 6: Rinuncia istante



Figure 7: Azioni - Variazione IBAN

Procedimento GU14/430691/2022

Modifica Iban

IBAN

GB33BUKB2020155555555

Invia

Figure 8: Variazione IBAN

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

AZIONI PROCEDIMENTO



-  Invia proposta di delega
-  Rinuncia
-  **GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo**

Figure 9: Azioni - Provvedimento temporaneo

4.6 Risposta a richiesta istruttoria

Il responsabile del procedimento può richiedere all'istante il caricamento di informazioni relative al procedimento.

L'istante potrà visualizzare le richieste nel *Fascicolo documentale* e rispondere da lì a tale richiesta.

4.7 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.

4.7.1 Richiesta di differimento udienza

L'istante 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.

4.7.2 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.



ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Integrazione
-  Invia proposta di delega
-  Modifica Iban
-  Rinuncia
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

AZIONI UDIENZA

-  **Richiesta differimento**
-  Delega per la virtual room

Richiesta di differimento

Motivazione

Campo obbligatorio

Conferma

Figure 11: Motivazione richiesta differimento udienza

Inserimento istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5)

L'istanza per l'emissione del provvedimento temporaneo, nel caso in cui sia in corso in ConciliaWeb la relativa conciliazione o definizione, andrà presentata tramite l'apposito pulsante presente nella barra delle azioni della conciliazione o definizione in corso.

Nel caso in cui la conciliazione non sia in corso in ConciliaWeb, dalla propria pagina principale è possibile selezionando la tipologia di utenza, aprire il modulo per la compilazione del formulario di richiesta di un provvedimento temporaneo (modello GU5).

Il modulo d'inserimento contiene tutti i campi (obbligatori e non) che l'istante è tenuto a compilare.

- Dati relativi alle **parti**:

- *Istanza presentata da*: selezionare l'intestatario dell'utenza per la quale si intende presentare istanza, che sia una persona fisica o un'azienda.
- *Recapito telefonico*: anche se non obbligatorio, si consiglia di inserire il recapito telefonico se diverso da quanto inserito nel proprio profilo. Tale dato è usato da operatori e/o conciliatori durante la gestione della controversia per eventuali comunicazioni.

- Dati relativi al **disservizio**:

- *Tipo di contratto*: privato o affari
- **Disservizio riscontrato: possono essere inseriti più disservizi anche più di uno dello stesso tipo se il disservizio riguarda**
Per ogni disservizio dovranno essere associate le relative informazioni:
 - * data inizio, data richiesta o data fine del disservizio o periodo di disservizio dove applicabile. Se il disservizio è ancora presente allora selezionare il flag «non risolto».
 - * oggetto della controversia: Voce, Dati, Voce e Dati, Pay TV, servizi accessori, servizi a sovrapprezzo.
 - * numero utenza: telefono o cellulare interessato.
 - * numero di linee: se il disservizio riguarda più numeri di linee, indicare il numero di linee per cui si ha il disservizio.
 - * con il tasto «Elimina» si può eliminare uno dei disservizi selezionati.

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

AZIONI PROCEDIMENTO


-  Invia proposta di delega
-  Rinuncia
-  **GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo**

Figure 1: Azioni - Provvedimento temporaneo

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

Figure 2: Nuovo provvedimento

Altri recapiti per le comunicazioni -

Recapito telefonico: inserisci un recapito telefonico alternativo per eventuali comunicazioni inerenti la procedura

Figure 3: Recapito istante

Addebito per costi di recesso/disattivazione

Oggetto			
Dati	Numero di telefono o IMEI	Totale utenze interessate**	
	<small>Inserire almeno un valore tra il numero di telefono ed il totale delle utenze interessate</small>	<small>Inserire almeno un valore tra il numero di telefono ed il totale delle utenze interessate</small>	Elimina

Figure 4: Disservizio

- **Codice cliente o numero del contratto:** obbligatorio quando il disservizio riguarda la Pay-Tv oppure la fornitura di più linee telefoniche fisse in diverse regioni o di più numeri di utenze mobili o di diverso tipo (mobile e fisso), o quando non sono stati specificati i numeri di utenza ma solo il numero di linee interessate dal disservizio.
- **Domicilio del contratto:** regione/provincia indicata dall'utente come domicilio contrattuale. In caso di utente fisso va indicato il luogo ove si trova l'utenza. Se non viene specificato sarà considerata la residenza dell'utente.
- **Operatore controparte:** selezionare uno tra gli operatori, con possibilità di auto-completamento (specificando l'inizio del nome della società il sistema suggerisce i nomi da selezionare). Gli operatori specificati potranno essere più di uno quando il disservizio riguarda «ritardo nella portabilità del numero» o «ritardo nel passaggio tra operatori». Campo obbligatorio. Se l'operatore controparte non figura tra quelli disponibili va segnalato immediatamente tramite il servizio di Assistenza.
- **Informazioni aggiuntive:** campo non obbligatorio, da compilare se si vogliono aggiungere dettagli su quanto si vuole conciliare.

- Dati relativi alla **procedura pendente**: questa sezione sarà compilata automaticamente se la procedura è pendente nel sistema e l'inserimento del provvedimento avviene tramite l'apposito pulsante presente nel dettaglio del procedimento pendente. Altrimenti sarà richiesta la compilazione dei seguenti campi:
 - *Data presentazione istanza*
 - *Organismo*
 - *Identificativo istanza*
- *Allegati*: l'istante può inserire della documentazione a corredo del formulario. I file da caricare possono essere in formato pdf, jpg, png, mp3 e wav. I file non possono essere di dimensione superiore a 10Mb ciascuno.
- *Firma*: compilati tutti i campi l'istanza, dovrà essere firmata tramite la generazione di un codice «OTP» che sarà inviato al proprio indirizzo email o dispositivo mobile se specificato. Per ricevere il codice fare click su «Genera OTP».

Con il tasto «Salva e invia» l'istanza sarà inserita e protocollata. Il sistema invierà una notifica a tutti gli interessati e al cliente stesso di avvenuto inserimento.

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 Rinuncia al provvedimento temporaneo

L'istante può rinunciare al provvedimento temporaneo tramite l'apposito pulsante:

Per confermare la rinuncia l'istante dovrà inserire la motivazione e il codice OTP ricevuto per email o sms.

5.3 Risposta a richiesta istruttoria

Il responsabile del procedimento può richiedere all'istante il caricamento di informazioni relative al procedimento.

L'istante potrà visualizzare le richieste nel *Fascicolo documentale* e rispondere da lì a tale richiesta.

5.4 Segnalazione mancata ottemperanza

Una volta concluso il procedimento, l'istante può segnalare la mancata ottemperanza dell'operatore al provvedimento emesso.

L'istante dovrà specificare testo o file allegato a controprova della sua comunicazione.

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Integrazione
-  Invia proposta di delega
-  **Rinuncia**
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

Figure 5: Azioni - Rinuncia

Vuoi davvero rinunciare all'istanza? Se confermi il procedimento verrà archiviato. Per confermare clicca su genera OTP e inserisci il codice ricevuto via email o SMS.

Motivazione rinuncia

Ho raggiunto un accordo transattivo con l'operatore ✓ ▾

Validato

Rinuncia

Figure 6: Rinuncia istante

Inserimento istanza di conciliazione SMA (Modello SMA)

In base ai disservizi selezionati ed ai fornitori di servizi audiovisivi coinvolti l'istanza di conciliazione potrà seguire tre distinti iter:

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

In questa sezione saranno illustrate le azioni possibili in funzione dello stato in cui si trova il procedimento.

L'applicazione mostrerà sull'interfaccia solo i pulsanti delle operazioni permesse nello stato in cui si trova il procedimento.

Il procedimento nel suo iter attraversa vari stadi, ognuno dei quali è identificato da uno stato. Lo stato in cui si trova il procedimento viene visualizzato nella parte in alto, dopodiché vengono mostrate tutte le informazioni inserite in fase di inserimento dell'istanza.

In fondo alla pagina è sempre presente la barra delle azioni nella quale sono presenti i pulsanti per le azioni consentite nello stato in cui si trova il procedimento.

Dalla propria pagina principale è possibile, selezionando la tipologia di utenza, aprire il modulo per la compilazione del formulario di conciliazione.

Inserire i dati relativi al reclamo effettuato, verranno così mostrati tutti i campi (obbligatori e non) che l'istante è tenuto a compilare.

- **Dati relativi ai disservizi:** per ogni disservizio dovranno essere associate le relative informazioni:
 - data richiesta attivazione, data riscontro o data risoluzione o periodo di disservizio dove applicabile. Se il disservizio è ancora presente allora selezionare il flag «non risolto».
 - con il tasto «Elimina» si può eliminare uno dei disservizi selezionati.
- **Dati relativi alla controversia:**

Conciliazione SMA

Per risolvere un problema con il tuo fornitore di servizi audiovisivi, se entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo non hai ottenuto una risposta soddisfacente puoi avviare una procedura di conciliazione, che si svolgerà tramite uno scambio di messaggi tra le parti e il conciliatore dell'Autorità. Ti basta cliccare su "Nuova conciliazione", scegliere il tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema (PayTv se si tratta di servizi che richiedono un decoder, SMA se si tratta di servizi in streaming) e selezionare 1 o più disservizi. Ricordati che non è possibile avviare la procedura se hai già esperito un tentativo di conciliazione per gli stessi disservizi.

[Nuova conciliazione](#)

Figure 1: Nuova conciliazione

i Reclami

[+ Aggiungi](#)

Aggiungi i dati di un reclamo presentato all'operatore

Figure 2: Reclami

– **Operatore/ in controparte: selezionare uno o più fornitori di servizi audiovisivi coinvolti nella controversia.**

* Informazioni aggiuntive.

- Dati relativi alle **richieste**:
 - *Descrizione richiesta*: campo testuale, da utilizzare per richieste diverse da quelle relative a pretese economiche.
 - *Valore in euro del rimborso, dell'indennizzo e/o storno globale richiesto*.
 - *Modalità per eventuali rimborsi o indennizzi*: obbligatorio se specificato il valore in euro.
 - *IBAN*: se scelto IBAN come modalità di rimborso.
- *Allegati*: l'istante può inserire della documentazione a corredo del formulario. I file da caricare possono essere in formato pdf, jpg, png, mp3 e wav. I file non possono essere di dimensione superiore a 10Mb ciascuno.
- *Firma*: compilati tutti i campi l'istanza, dovrà essere firmata tramite la generazione di un codice «OTP» che sarà inviato al proprio indirizzo email o dispositivo mobile se specificato. Per ricevere il codice fare click su «Genera OTP».

Con il tasto «Salva e invia» l'istanza sarà inserita e protocollata. Il sistema invierà una notifica a tutti gli interessati e al cliente stesso di avvenuto inserimento.

6.1 Fascicolo documentale

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

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

6.1.1 Inserimento documento o testo

Dal fascicolo documentale, il cliente può inserire un nuovo documento o informazioni (testo) utili al procedimento tramite l'apposita tab di inserimento («Inserimento elemento»). L'azione è possibile se siamo in negoziazione diretta, conciliazione semplificata, in attesa udienza o in udienza.

L'istante 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.

6.1.2 Eliminazione documento caricato

Nel caso venga caricato erroneamente sul fascicolo documentale un documento, è possibile eliminarlo fino a due giorni dopo la chiusura del procedimento. Tale funzione è disponibile solo per l'utente che ha effettuato il caricamento. Per eliminarlo accedere al fascicolo documentale e premere «Elimina documento» in corrispondenza del documento errato.

Inserire la motivazione e firmare.

6.2 Negoziazione

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

i Disservizi

+Aggiungi

Seleziona almeno un elemento!

i Dati controversia

Operatore/i controparte

Seleziona



Campo obbligatorio

Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere megli...

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 traenza

- Bonifico postale domiciliato
- Bonifico

ACCESSO DOCUMENTALE

 Dettaglio
procedimento

 Fascicolo documentale

 Download fascicolo
procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

 Comunicazione con le
parti

AZIONI PROCEDIMENTO

 Integrazione

 Invia proposta di
delega

 Rinuncia

 GU5 - Chiedi
provvedimento
temporaneo

Figure 4: Azioni - Fascicolo documentale

Fascicolo documentale

Clickando 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](#)

Altro

07/06/2022 14:37

Richiesta di integrazione istruttoria per la parte istante

Creato da: [redatto]

Stante l'allegazione dell'Operatore e considerato quanto dal medesimo osservato in merito alla intercorsa conciliazione per l'UG 382217/2021 sulla numerazione 0613598460, si richiede la produzione documentale delle fatture ritenute illegittime con riferimento all'utenza in disservizio come indicata dall'istante (numero 065219045). La predetta documentazione deve essere depositata tassativamente entro e non oltre la data fissata per l'udienza a pena di archiviazione.



Altro

07/06/2022 13:57

si allega verbale precedente ug

Creato da: [redatto]

Protocollato il: 07/06/2022 14:01

Numero di protocollo: [redatto]

[Apri il documento](#)



Richiesta inammissibilità/improcedibilità (motivazione)

06/06/2022 09:29

Creato da: [redatto]

si sollecita riscontro o archiviazione essendo la linea del presente verbale oggetto [redatto] verbale di accordo (cessazione linee e storno fino a fine ciclo do fatturazione)



Altro

03/06/2022 09:18

chiarimenti

Creato da: [redatto]

Gentile cliente come da verbale la linea [redatto] risulta cessata e le fatture ad essa riferite risultano stornate come da accordi conciliativi .

Le chiediamo di dettagliare le fatture alle quali si riferisce .

ricordandole che la mancata lavorazione di un verbale non puo' essere oggetto di nuova conciliazione



Convocazione udienza

17/05/2022 15:11

Creato da: [redatto]

[Apri il documento](#)



Designazione conciliatore responsabile

17/05/2022 15:11

Creato da: [redatto]

[Apri il documento](#)



Convocazione udienza

18/11/2021 10:01

Creato da: [redatto]

[Apri il documento](#)

Lista documenti **Aggiungi documento** Scrivi testo

Tipo di documento

Fattura ✔

Validato

Descrizione ✘

Campo obbligatorio

File ✘

No file chosen

Campo obbligatorio

Figure 6: Fascicolo documentale - caricamento documento

Lista documenti Aggiungi documento **Scrivi testo**

Tipo di documento

Fattura ✔

Validato

Descrizione ✘

Campo obbligatorio

Scrivi qui

Campo obbligatorio

Figure 7: Fascicolo documentale - caricamento testo

Fattura 08/09/2022 09:37

bolletta mese precedente
 Creato da: Mario Rossi
 Protocollato il: 08/09/2022 10:18
 Numero di protocollo: 0685946

Figure 8: Eliminazione documento da fascicolo documentale

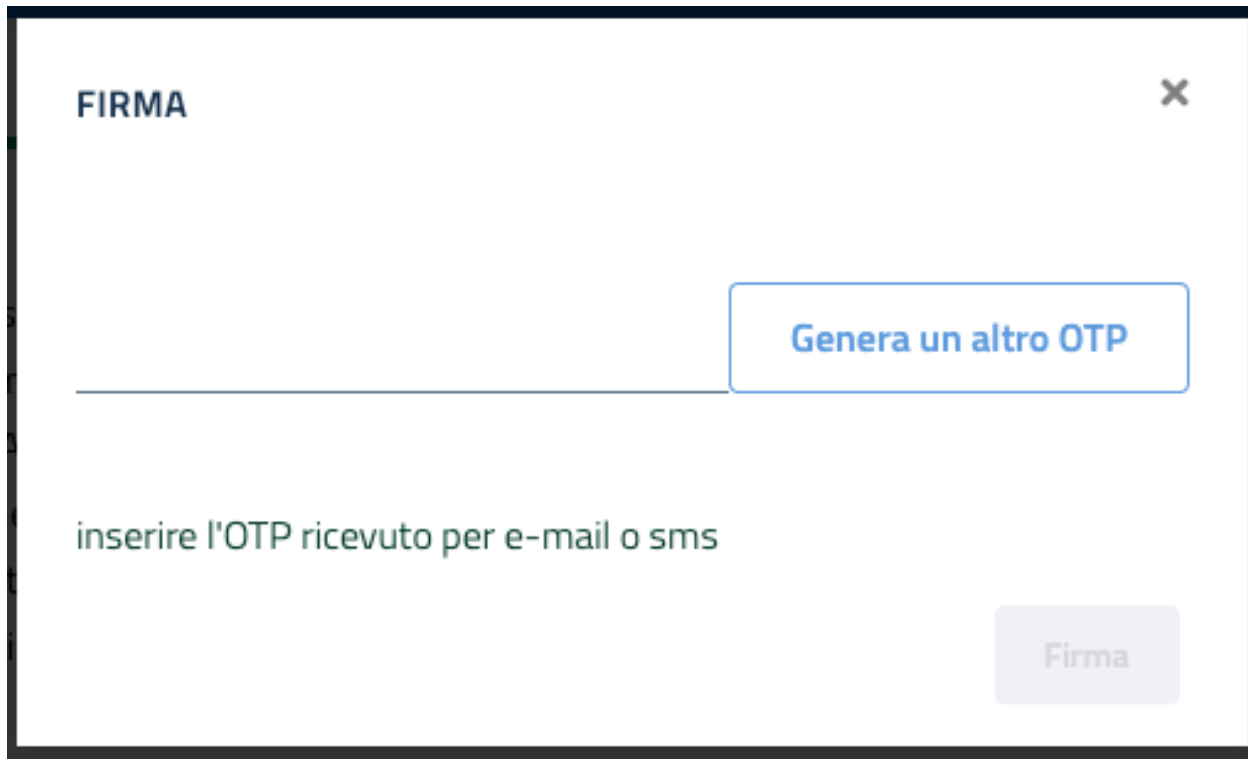


Figure 9: Firma eliminazione documento da fascicolo documentale

6.2.1 Negoziazione diretta

Nella fase di negoziazione diretta l'istante interagisce direttamente con l'operatore.

La prima richiesta mostrata è quella inserita in fase di inserimento istanza. L'istante può inserire qui informazioni relative alle richieste sollevate verso l'operatore in controparte.

E' possibile inserire un testo e premere «Invia» per aggiungere una nuova comunicazione. Anche l'operatore potrà inviare dei messaggi e potrà inviare all'istante la proposta di accordo.

Quando l'operatore avrà formulato la proposta di accordo, questa verrà visualizzata e l'istante potrà accettarla o rifiutarla. In caso di rifiuto la negoziazione riprende e il procedimento avanza nel suo iter.

Nel caso di accettazione del verbale verrà richiesto l'inserimento di un codice OTP ricevuto per email o sms dopo aver premuto il bottone «Genera OTP».

E' possibile visionare la preview del verbale di accordo premendo il bottone «Preview».

6.2.2 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 di una terza figura, il conciliatore.

In questa fase il conciliatore potrà intervenire nello scambio di messaggi e formulare lui una proposta di accordo. Il funzionamento è analogo a quanto descritto per la *negoziazione diretta*, per raggiungere l'accordo, in questo caso però, la proposta fatta dal conciliatore dovrà essere accettata sia dall'operatore che dall'istante.

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Integrazione
-  Invia proposta di delega
-  Modifica Iban
-  Rinuncia
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

Comunicazione con le parti: Negoziazione Diretta

📌 Nella prima fase della procedura puoi scambiarti messaggi con il tuo operatore. Se accetti la proposta, la procedura si chiuderà con un accordo transattivo. Se la rifiuti si passerà alla fase di conciliazione.

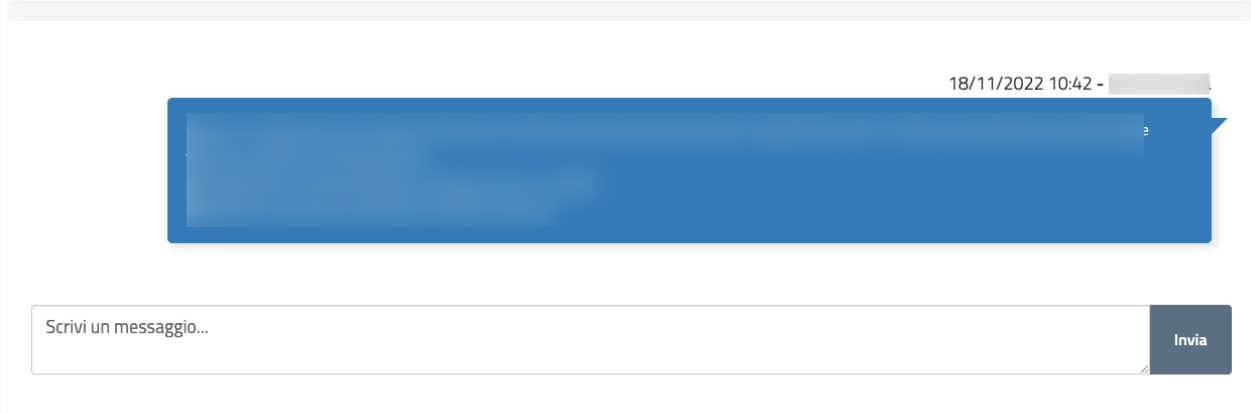


Figure 11: Negoziazione diretta

Comunicazione con le parti: Negoziazione Diretta

📌 Nella prima fase della procedura puoi scambiarti messaggi con il tuo operatore. Se accetti la proposta, la procedura si chiuderà con un accordo transattivo. Se la rifiuti si passerà alla fase di conciliazione.

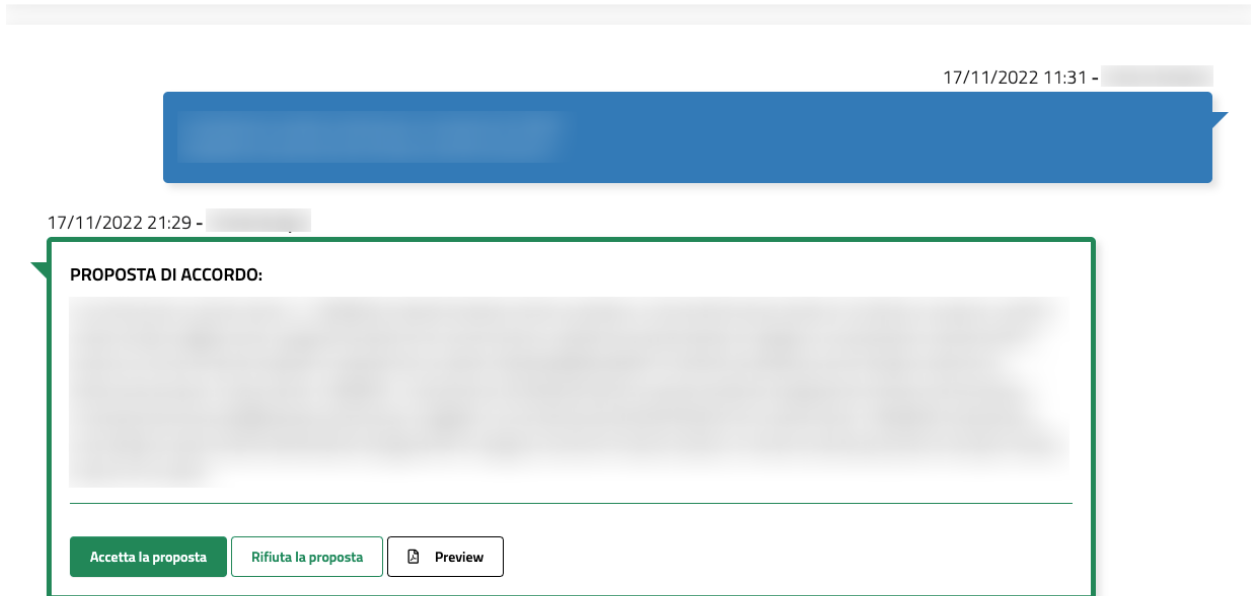


Figure 12: Negoziazione diretta - proposta

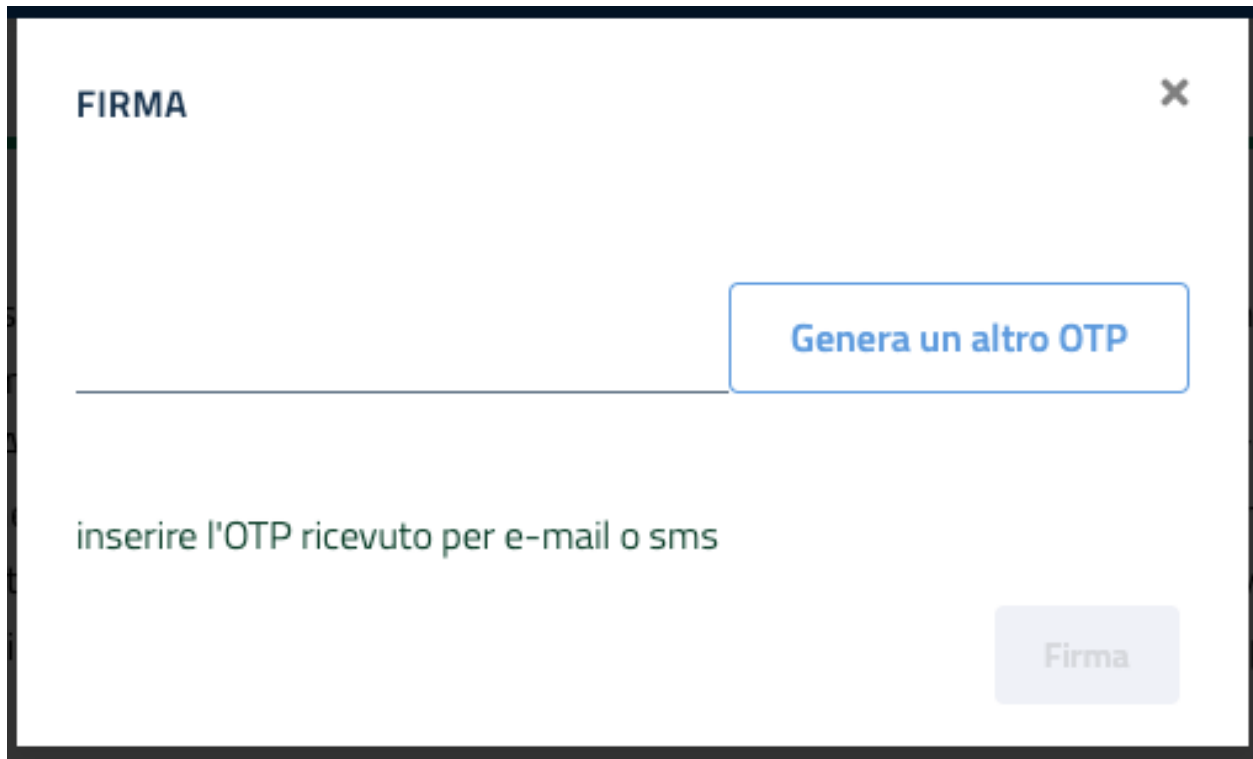


Figure 13: Negoziazione diretta - accettazione proposta

6.3 Rinuncia alla conciliazione

L'istante può rinunciare alla conciliazione tramite l'apposito pulsante:

Per confermare la rinuncia l'istante dovrà inserire la motivazione e il codice OTP ricevuto per email o sms.

6.4 Integrazione istanza

Successivamente all'inserimento dell'istanza, l'istante può integrare i dati inseriti con ulteriori disservizi modificare quelli già presenti.

Può inoltre coinvolgere altri operatori qualora i disservizi presenti prevedino la conciliazione in udienza (non è possibile nel caso di conciliazione semplificata).

Tale azione è possibile se il procedimento è in fase di negoziazione diretta, conciliazione semplificata e fino al giorno prima dell'udienza.

Per procedere all'integrazione premere la seguente icona:

Fare le integrazioni necessarie:

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Integrazione
-  Invia proposta di delega
-  **Rinuncia**
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

Figure 14: Azioni - Rinuncia

Vuoi davvero rinunciare all'istanza? Se confermi il procedimento verrà archiviato. Per confermare clicca su genera OTP e inserisci il codice ricevuto via email o SMS.

Motivazione rinuncia

Ho raggiunto un accordo transattivo con l'operatore ✓ ▾

Validato

Rinuncia

Figure 15: Rinuncia istante

6.5 Variazione IBAN

Successivamente all'inserimento dell'istanza, nel caso in cui sia fosse stata scelta IBAN come modalità di rimborso, l'istante può variare l'IBAN inserito in fase di presentazione dell'istanza. Tale operazione è possibile se la conciliazione è in corso. Per effettuare la variazione premere l'apposita azione presente sulla barra delle azioni nel dettaglio del procedimento.

Inserire il nuovo IBAN e premere **INVIA**.

6.6 Richiesta provvedimento temporaneo

Per le istanze di conciliazione in corso è possibile inserire l'istanza di richiesta di provvedimento temporaneo se necessario.

Selezionando l'apposito pulsante si verrà riportati all'inserimento dell'istanza di provvedimento temporaneo nella quale si troveranno già compilati alcuni campi:

6.7 Firma verbali

Una volta arrivati a conclusione del procedimento, l'istante dovrà firmare il verbale di accordo o mancato accordo raggiunto mediante l'inserimento del codice OPT ricevuto per email o sms.

Se vi è un verbale da firmare sarà presente la seguente icona sulla barra delle azioni:

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  **Integrazione**
-  Invia proposta di delega
-  Modifica Iban
-  Rinuncia
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

Disservizi già indicati

[+Aggiungi](#)

Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite

Oggetto
Pay TV

i Ulteriore operatore in controparte*

Operatore/i controparte

Seleziona

[Salva e invia](#)

Figure 17: Integrazione istanza

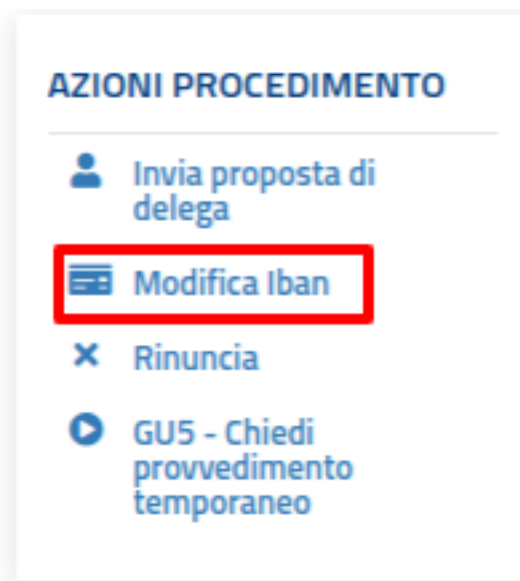


Figure 18: Azioni - Variazione IBAN

Procedimento GU14/430691/2022

Modifica Iban

IBAN
GB33BUKB20201555555555

[Invia](#)

Figure 19: Variazione IBAN

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

AZIONI PROCEDIMENTO






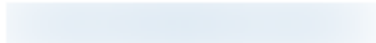
-  Invia proposta di delega
-  Rinuncia
-  **GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo**

Figure 20: Azioni - Provvedimento temporaneo

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento
-  
correlato

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Assegna mandatario

VERBALI

-  Verbale da firmare

The image shows a dialog box titled "FIRMA" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar is a horizontal line representing an input field. To the right of this line is a blue button labeled "Genera un altro OTP". Below the input field, the text "inserire l'OTP ricevuto per e-mail o sms" is displayed. In the bottom right corner, there is a grey button labeled "Firma" which is disabled.

Figure 22: Firma verbale

Inserimento istanza di definizione SMA (Modello SMA)

L'istanza di definizione, nel caso in cui sia presente in ConciliaWeb la conciliazione relativa, dovrà essere inserita andando sulla lista dei procedimenti «I miei procedimenti (conciliazioni/definizioni)», e cliccando sull'apposito pulsante presente nella colonna «Azioni» relativa alla conciliazione conclusa con mancato accordo.

L'apertura dell'istanza di definizione è possibile entro i 3 mesi dalla conclusione della procedura di conciliazione.

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza	
				17/11/2022 21:29		17/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> GUS - Chiedi provvedimento temporaneo Invia proposta di delega

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Figure 1: Nuova definizione

Nel caso in cui la conciliazione non sia stata esperita tramite ConciliaWeb, dalla propria pagina principale è possibile, selezionando la tipologia di utenza, aprire il modulo per la compilazione dell'istanza di definizione delle controversie.

Inserire i dati relativi al reclamo effettuato, verranno così mostrati tutti i campi (obbligatori e non) che l'istante è tenuto a compilare. Nel caso in cui l'avvio sia scaturito dalla conciliazione presente in ConciliaWeb parte dei dati saranno già presenti.

- Dati relativi ai **disservizi**: per ogni disservizio dovranno essere associate le relative informazioni:
 - data richiesta attivazione, data riscontro o data risoluzione o periodo di disservizio dove applicabile. Se il disservizio è ancora presente allora selezionare il flag «non risolto».
 - con il tasto «Elimina» si può eliminare uno dei disservizi selezionati.
- **Dati relativi alla controversia**:
 - **Operatore/ in controparte**: selezionare uno o più fornitori di servizi audiovisivi coinvolti nella controversia.

* Informazioni aggiuntive.

- Dati relativi alle **richieste**:

Definizione SMA

Hai già svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione, ma non hai trovato ancora un accordo con il tuo operatore? Puoi avviare la procedura di definizione cliccando su "Nuova definizione" e scegliere il tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema. Se hai svolto la conciliazione tramite la piattaforma le informazioni relative alla controversia sono già presenti, ma potrai comunque modificarle o integrarle.

[Nuova definizione](#)

Figure 2: Nuova definizione

i Reclami

[+ Aggiungi](#)

Aggiungi i dati di un reclamo presentato all'operatore

Figure 3: Reclami

- *Descrizione richiesta*: campo testuale, da utilizzare per richieste diverse da quelle relative a pretese economiche.
 - *Valore in euro del rimborso, dell'indennizzo e/o storno globale richiesto*.
 - *Modalità per eventuali rimborsi o indennizzi*: obbligatorio se specificato il valore in euro.
 - *IBAN*: se scelto IBAN come modalità di rimborso.
- *Allegati*: l'istante può inserire della documentazione a corredo del formulario. I file da caricare possono essere in formato pdf, jpg, png, mp3 e wav. I file non possono essere di dimensione superiore a 10Mb ciascuno.
 - *Firma*: compilati tutti i campi l'istanza, dovrà essere firmata tramite la generazione di un codice «OTP» che sarà inviato al proprio indirizzo email o dispositivo mobile se specificato. Per ricevere il codice fare click su «Genera OTP».

Con il tasto «Salva e invia» l'istanza sarà inserita e protocollata. Il sistema invierà una notifica a tutti gli interessati e al cliente stesso di avvenuto inserimento.

7.1 Fascicolo documentale

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

7.2 Rinuncia alla definizione

L'istante può rinunciare alla definizione tramite l'apposito pulsante:

Per confermare la rinuncia l'istante dovrà inserire la motivazione e il codice OTP ricevuto per email o sms.

7.3 Variazione IBAN

Successivamente all'inserimento dell'istanza, nel caso in cui sia fosse stata scelta IBAN come modalità di rimborso, l'istante può variare l'IBAN inserito in fase di presentazione dell'istanza. Tale operazione è possibile se la conciliazione è in corso. Per effettuare la variazione premere l'apposita azione presente sulla barra delle azioni nel dettaglio del procedimento.

Inserire il nuovo IBAN e premere **INVIA**.

7.4 Richiesta provvedimento temporaneo

Per le istanze di definizione in corso è possibile inserire l'istanza di richiesta di provvedimento temporaneo se necessario.

Selezionando l'apposito pulsante si verrà riportati all'inserimento dell'istanza di provvedimento temporaneo nella quale si troveranno già compilati alcuni campi:

i Disservizi

+Aggiungi

Seleziona almeno un elemento!

i Dati controversia

Operatore/i controparte

Seleziona



Campo obbligatorio

Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere megli...

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 traenza

- Bonifico postale domiciliato
- Bonifico

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Integrazione
-  Invia proposta di delega
-  **Rinuncia**
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

Figure 5: Azioni - Rinuncia

Vuoi davvero rinunciare all'istanza? Se confermi il procedimento verrà archiviato. Per confermare clicca su genera OTP e inserisci il codice ricevuto via email o SMS.

Motivazione rinuncia

Ho raggiunto un accordo transattivo con l'operatore ✓ ▾

Validato

Rinuncia

Figure 6: Rinuncia istante



Figure 7: Azioni - Variazione IBAN

Procedimento GU14/430691/2022

Modifica Iban

IBAN

GB33BUKB2020155555555

Invia

Figure 8: Variazione IBAN

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

AZIONI PROCEDIMENTO


-  Invia proposta di delega
-  Rinuncia
-  **GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo**

Figure 9: Azioni - Provvedimento temporaneo

7.5 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.

7.6 Risposta a richiesta istruttoria

Il responsabile del procedimento può richiedere all'istante il caricamento di informazioni relative al procedimento.

L'istante potrà visualizzare le richieste nel *Fascicolo documentale* e rispondere da lì a tale richiesta.

7.7 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.

7.7.1 Richiesta di differimento udienza

L'istante 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.

7.7.2 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.



ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Integrazione
-  Invia proposta di delega
-  Modifica Iban
-  Rinuncia
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

AZIONI UDIENZA

-  **Richiesta differimento**
-  Delega per la virtual room

Richiesta di differimento

Motivazione

Campo obbligatorio

Conferma

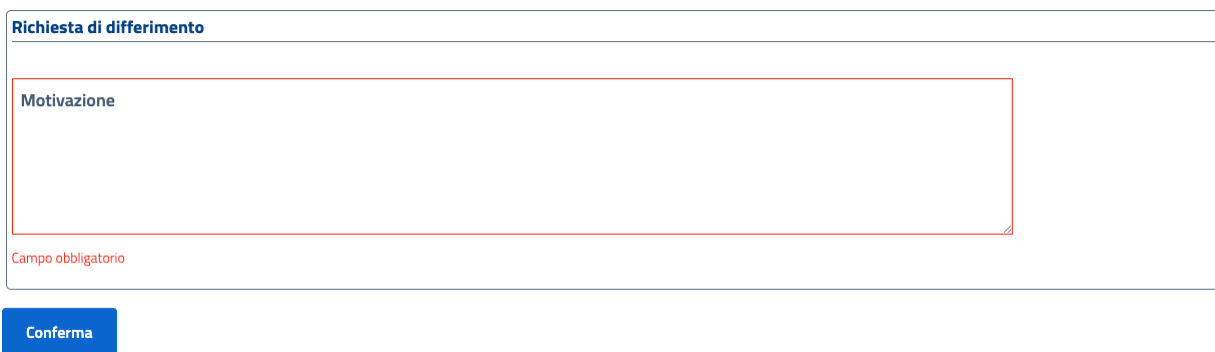


Figure 11: Motivazione richiesta differimento udienza

Inserimento istanza di conciliazione VSP (Modello VSP)

In base ai disservizi selezionati ed ai fornitori di servizi video sharing coinvolti l'istanza di conciliazione potrà seguire tre distinti iter:

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

In questa sezione saranno illustrate le azioni possibili in funzione dello stato in cui si trova il procedimento.

L'applicazione mostrerà sull'interfaccia solo i pulsanti delle operazioni permesse nello stato in cui si trova il procedimento.

Il procedimento nel sui iter attraversa vari stadi, ognuno dei quali è identificato da uno stato. Lo stato in cui si trova il procedimento viene visualizzato nella parte in alto, dopodichè vengono mostrate tutte le informazioni inserite in fase di inserimento dell'istanza.

In fondo alla pagina è sempre presente la barra delle azioni nella quale sono presenti i pulsanti per le azioni consentite nello stato in cui si trova il procedimento.

Dalla propria pagina principale è possibile, selezionando la tipologia di utenza, aprire il modulo per la compilazione del formulario di conciliazione.

- **Dati relativi ai disservizi:** per ogni disservizio dovranno essere associate le relative informazioni:
 - data richiesta attivazione, data riscontro o data risoluzione o periodo di disservizio dove applicabile. Se il disservizio è ancora presente allora selezionare il flag «non risolto».
 - con il tasto «Elimina» si può eliminare uno dei disservizi selezionati.
- **Dati relativi alla controversia:**
 - **Operatore/ in controparte:** selezionare uno o più fornitori di servizi video sharing coinvolti nella controversia.

* Informazioni aggiuntive.

Condivisione video

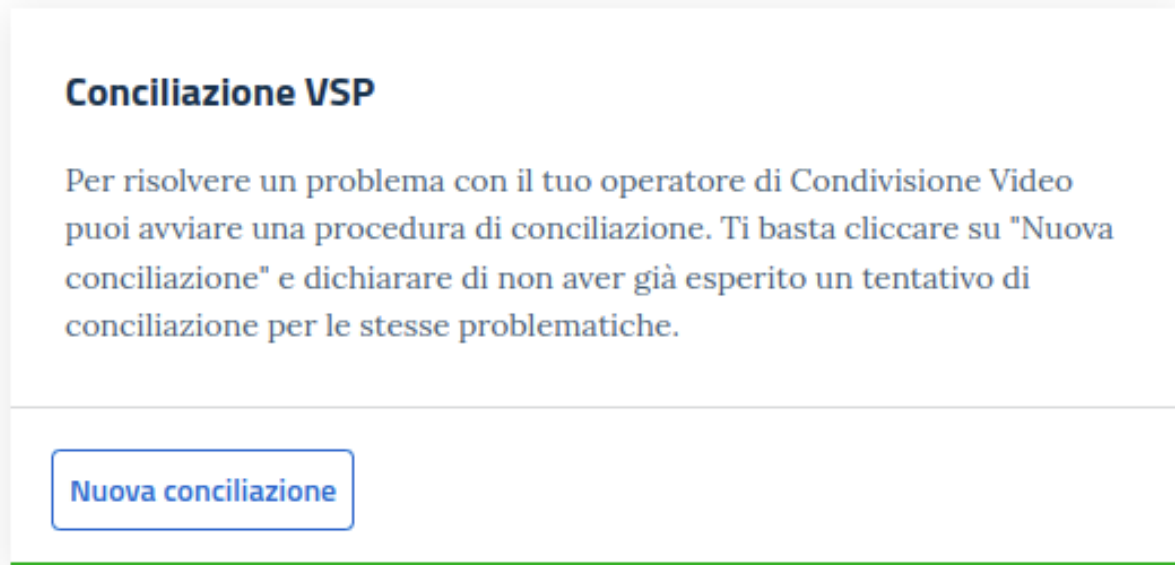


Figure 1: Nuova conciliazione

- Dati relativi alle **richieste**:
 - *Descrizione richiesta*: campo testuale, da utilizzare per richieste diverse da quelle relative a pretese economiche.
- *Allegati*: l'istante può inserire della documentazione a corredo del formulario. I file da caricare possono essere in formato pdf, jpg, png, mp3 e wav. I file non possono essere di dimensione superiore a 10Mb ciascuno.
- *Firma*: compilati tutti i campi l'istanza, dovrà essere firmata tramite la generazione di un codice «OTP» che sarà inviato al proprio indirizzo email o dispositivo mobile se specificato. Per ricevere il codice fare click su «Genera OTP».

Con il tasto «Salva e invia» l'istanza sarà inserita e protocollata. Il sistema invierà una notifica a tutti gli interessati e al cliente stesso di avvenuto inserimento.

8.1 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.

8.1.1 Inserimento documento o testo

Dal fascicolo documentale, il cliente può inserire un nuovo documento o informazioni (testo) utili al procedimento tramite l'apposita tab di inserimento («Inserimento elemento»). L'azione è possibile se siamo in negoziazione diretta, conciliazione semplificata, in attesa udienza o in udienza.

i Disservizi

Seleziona almeno un elemento!

i Dati controversia

Operatore/i controparte

Seleziona ✘

Campo obbligatorio

Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema

i Le tue richieste

Richieste

Campo obbligatorio

i Reclami

Validato

i Allegati

Figure 2: Formulario

ACCESSO DOCUMENTALE

 Dettaglio
procedimento

 Fascicolo documentale

 Download fascicolo
procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

 Comunicazione con le
parti

AZIONI PROCEDIMENTO

 Integrazione

 Invia proposta di
delega

 Rinuncia


 GU5 - Chiedi
provvedimento
temporaneo

Figure 3: Azioni - Fascicolo documentale


Fascicolo documentale

Clickando 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](#)


 **Altro** 07/06/2022 14:37

Richiesta di integrazione istruttoria per la parte istante
 Creato da: [redacted]
 Stante l'allegazione dell'Operatore e considerato quanto dal medesimo osservato in merito alla intercorsa conciliazione per l'UG 382217/2021 sulla numerazione 0613598460, si richiede la produzione documentale delle fatture ritenute illegittime con riferimento all'utenza in disservizio come indicata dall'istante (numero 065219045). La predetta documentazione deve essere depositata tassativamente entro e non oltre la data fissata per l'udienza a pena di archiviazione.


 **Altro** 07/06/2022 13:57

si allega verbale precedente ug
 Creato da: [redacted]
 Protocollato il: 07/06/2022 14:01
 Numero di protocollo: [redacted]

[Apri il documento](#)

 **Richiesta inammissibilità/improcedibilità (motivazione)** 06/06/2022 09:29


Creato da: [redacted]
 si sollecita riscontro o archiviazione essendo la linea del presente verbale oggetto [redacted] verbale di accordo (cessazione linee e storno fino a fine ciclo do fatturazione)

 **Altro** 03/06/2022 09:18

chiarimenti
 Creato da: [redacted]
 Gentile cliente come da verbale la linea [redacted] risulta cessata e le fatture ad essa riferite risultano stornate come da accordi conciliativi .


 Le chiediamo di dettagliare le fatture alle quali si riferisce .

 ricordandole che la mancata lavorazione di un verbale non puo' essere oggetto di nuova conciliazione

 **Convocazione udienza** 17/05/2022 15:11

Creato da: [redacted]

[Apri il documento](#)

 **Designazione conciliatore responsabile** 17/05/2022 15:11

Creato da: [redacted]

[Apri il documento](#)

 **Convocazione udienza** 18/11/2021 10:01

Creato da: [redacted]

[Apri il documento](#)

L'istante 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.

Lista documenti **Aggiungi documento** Scrivi testo

Tipo di documento
Fattura ✓✓
Validato

Descrizione ✗
Campo obbligatorio

File ✗
Choose file No file chosen
Campo obbligatorio

Inserisci Annulla e torna indietro

Figure 5: Fascicolo documentale - caricamento documento

Lista documenti Aggiungi documento **Scrivi testo**

Tipo di documento
Fattura ✓✓
Validato

Descrizione ✗
Campo obbligatorio

Scrivi qui ✗
Campo obbligatorio

Inserisci Annulla e torna indietro

Figure 6: Fascicolo documentale - caricamento testo

8.1.2 Eliminazione documento caricato

Nel caso venga caricato erroneamente sul fascicolo documentale un documento, è possibile eliminarlo fino a due giorni dopo la chiusura del procedimento. Tale funzione è disponibile solo per l'utente che ha effettuato il caricamento. Per eliminarlo accedere al fascicolo documentale e premere «Elimina documento» in corrispondenza del documento errato.

Inserire la motivazione e firmare.

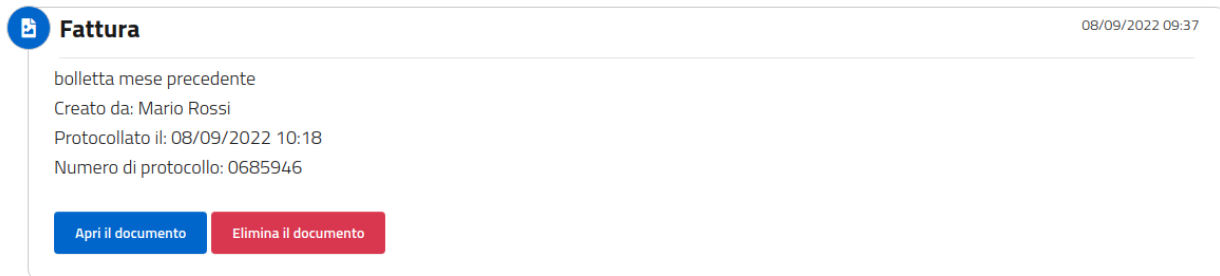


Figure 7: Eliminazione documento da fascicolo documentale

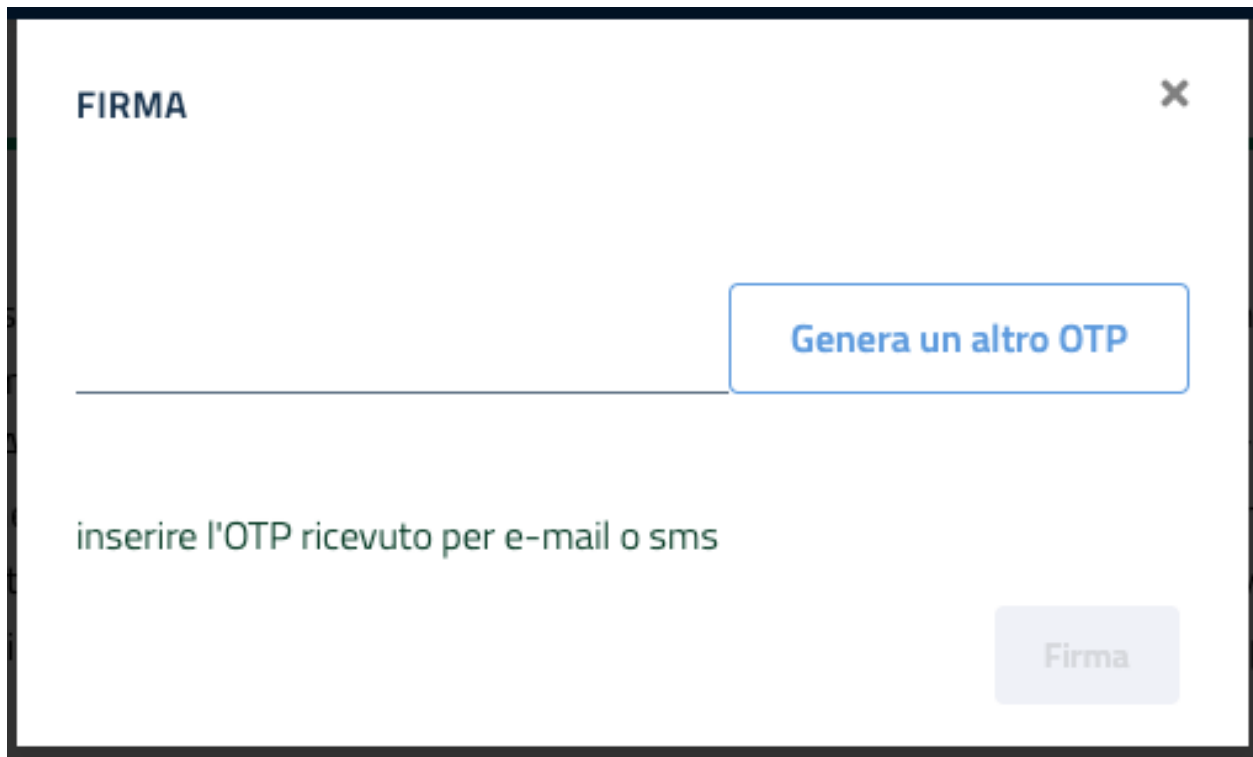


Figure 8: Firma eliminazione documento da fascicolo documentale

8.2 Negoziazione

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

8.2.1 Negoziazione diretta

Nella fase di negoziazione diretta l'istante interagisce direttamente con l'operatore.

La prima richiesta mostrata è quella inserita in fase di inserimento istanza. L'istante può inserire qui informazioni relative alle richieste sollevate verso l'operatore in controparte.

E' possibile inserire un testo e premere «Invia» per aggiungere una nuova comunicazione. Anche l'operatore potrà inviare dei messaggi e potrà inviare all'istante la proposta di accordo.

Quando l'operatore avrà formulato la proposta di accordo, questa verrà visualizzata e l'istante potrà accettarla o rifiutarla. In caso di rifiuto la negoziazione riprende e il procedimento avanza nel suo iter.

Nel caso di accettazione del verbale verrà richiesto l'inserimento di un codice OTP ricevuto per email o sms dopo aver premuto il bottone «Genera OTP».

E' possibile visionare la preview del verbale di accordo premendo il bottone «Preview».

8.2.2 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 di una terza figura, il conciliatore.

In questa fase il conciliatore potrà intervenire nello scambio di messaggi e formulare lui una proposta di accordo. Il funzionamento è analogo a quanto descritto per la *negoziazione diretta*, per raggiungere l'accordo, in questo caso però, la proposta fatta dal conciliatore dovrà essere accettata sia dall'operatore che dall'istante.

8.3 Rinuncia alla conciliazione

L'istante può rinunciare alla conciliazione tramite l'apposito pulsante:

Per confermare la rinuncia l'istante dovrà inserire la motivazione e il codice OTP ricevuto per email o sms.

8.4 Integrazione istanza

Successivamente all'inserimento dell'istanza, l'istante può integrare i dati inseriti con ulteriori disservizi modificare quelli già presenti.

Può inoltre coinvolgere altri operatori qualora i disservizi presenti prevedino la conciliazione in udienza (non è possibile nel caso di conciliazione semplificata).

Tale azione è possibile se il procedimento è in fase di negoziazione diretta, conciliazione semplificata e fino al giorno prima dell'udienza.

Per procedere all'integrazione premere la seguente icona:

Fare le integrazioni necessarie:

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Integrazione
-  Invia proposta di delega
-  Modifica Iban
-  Rinuncia
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

Comunicazione con le parti: Negoziazione Diretta

📌 Nella prima fase della procedura puoi scambiarti messaggi con il tuo operatore. Se accetti la proposta, la procedura si chiuderà con un accordo transattivo. Se la rifiuti si passerà alla fase di conciliazione.

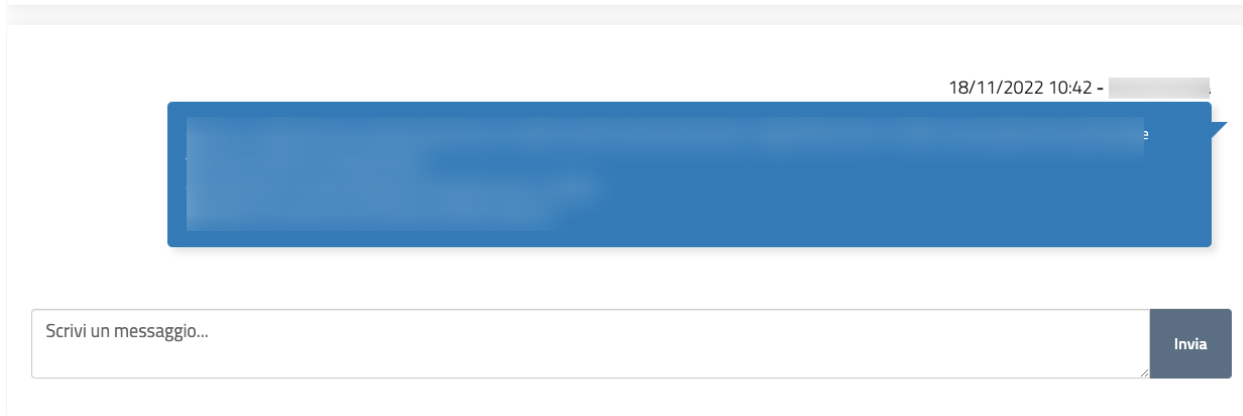


Figure 10: Negoziazione diretta

Comunicazione con le parti: Negoziazione Diretta

📌 Nella prima fase della procedura puoi scambiarti messaggi con il tuo operatore. Se accetti la proposta, la procedura si chiuderà con un accordo transattivo. Se la rifiuti si passerà alla fase di conciliazione.

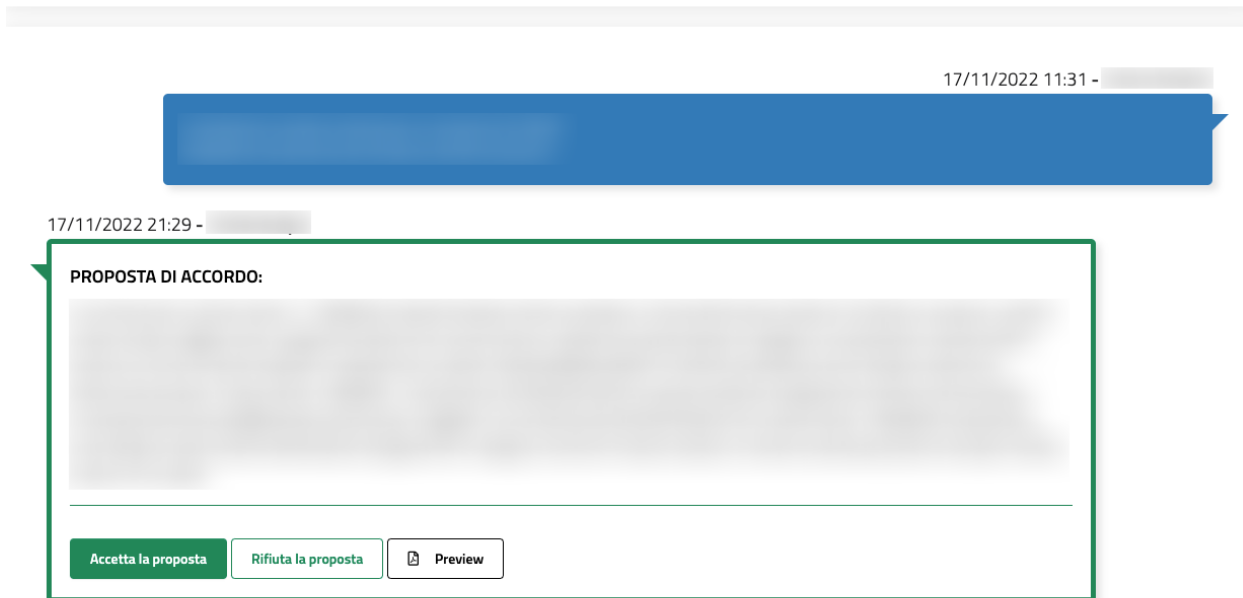


Figure 11: Negoziazione diretta - proposta

FIRMA

Genera un altro OTP

inserire l'OTP ricevuto per e-mail o sms

Firma

Figure 12: Negoziazione diretta - accettazione proposta

8.5 Firma verbali

Una volta arrivati a conclusione del procedimento, l'istante dovrà firmare il verbale di accordo o mancato accordo raggiunto mediante l'inserimento del codice OPT ricevuto per email o sms.

Se vi è un verbale da firmare sarà presente la seguente icona sulla barra delle azioni:

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Integrazione
-  Invia proposta di delega
-  **Rinuncia**
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

Figure 13: Azioni - Rinuncia

Vuoi davvero rinunciare all'istanza? Se confermi il procedimento verrà archiviato. Per confermare clicca su genera OTP e inserisci il codice ricevuto via email o SMS.

Motivazione rinuncia

Ho raggiunto un accordo transattivo con l'operatore ✓ ▾

Validato

Rinuncia

Figure 14: Rinuncia istante

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  **Integrazione**
-  Invia proposta di delega
-  Modifica Iban
-  Rinuncia
-  GU5 - Chiedi provvedimento temporaneo

Disservizi già indicati

[+Aggiungi](#)

Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite

Oggetto
Pay TV

i Ulteriore operatore in controparte*





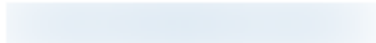
Operatore/i controparte

Seleziona

[Salva e invia](#)

Figure 16: Integrazione istanza

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento
-  
correlato

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Assegna mandatario

VERBALI

-  Verbale da firmare

FIRMA

Genera un altro OTP

inserire l'OTP ricevuto per e-mail o sms

Firma

Figure 18: Firma verbale