Manuale conciliatore

Release 1.0

AGCOM

10 apr 2025

Contents

1 Introduzione **3**
- 1.1 Login . . . 3
  - 1.1.1 Selezione profilo . . . 3
- 1.2 Logout . . . 5
- 1.3 Profilo . . . 5
- 1.4 Notifiche . . . 5
- 1.5 Lingua . . . 5
- 1.6 Assistenza . . . 5
- 1.7 Home page . . . 8
- 1.8 Operazioni generiche sulle istanze . . . 8
  - 1.8.1 Assegnazione conciliatore/responsabile del procedimento . . . 8
  - 1.8.2 Integrazione altro operatore . . . 9
  - 1.8.3 Archiviazione . . . 9
  - 1.8.4 Passaggio ad Agcom/Corecom . . . 9
  - 1.8.5 Firma . . . 9
  - 1.8.6 Gestione richiesta inammissibilità . . . 11
  - 1.8.7 Attestazione impossibilità di firma . . . 12
  - 1.8.8 Download fascicolo documentale . . . 12
  - 1.8.9 Fascicoli correlati . . . 12
  - 1.8.10 Eliminazione documento caricato . . . 12
  - 1.8.11 Annullamento azione . . . 12

2 Menù **17**
- 2.1 Esportazione dati . . . 17
- 2.2 Calcolare la durata procedimentale . . . 19
- 2.3 Performance . . . 19
- 2.4 Utenti . . . 21
- 2.5 Procedimenti in firma . . . 22
- 2.6 I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni) . . . 22
- 2.7 I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei) . . . 22
- 2.8 Soggetto . . . 23
- 2.9 Altre sedi . . . 23
- 2.10 Gestione info per provvedimenti . . . 23
- 2.11 Disponibilità . . . 23
- 2.12 Assegna responsabili . . . 23
- 2.13 I miei appuntamenti . . . 25

2.14 Calendario . . . 25

3 Istanza di conciliazione (Modello UG, SMA e VSP) 27
3.1 Fascicolo documentale . . . 27
3.1.1 Inserimento documento o testo . . . 28
3.2 Negoziazione . . . 28
3.2.1 Conciliazione semplificata . . . 28
3.3 Udienza di conciliazione . . . 34
3.3.1 Differimento udienza . . . 34
3.3.2 Partecipazione all'udienza in virtual room . . . 40
3.3.3 Rinvio udienza . . . 40
3.3.4 Mancata comparizione . . . 41
3.3.5 Verbalizzazione avvenuta conciliazione . . . 41
3.3.6 Verbalizzazione esito negativo . . . 41

4 Istanza di definizione (Modello GU14 e SMA) 49
4.1 Fascicolo documentale . . . 49
4.1.1 Richiesta documentazione o informazioni ad altro operatore o alle parti . . . 49
4.2 Udienza . . . 50
4.2.1 Differimento udienza . . . 53
4.2.2 Partecipazione all'udienza . . . 54
4.2.3 Rinvio udienza . . . 54
4.2.4 Verbalizzazione avvenuta conciliazione . . . 54
4.2.5 Verbalizzazione esito negativo . . . 56
4.3 Relazione istruttoria e bozza del provvedimento o della delibera . . . 59
4.3.1 Caricamento delibera firmata . . . 59

5 Istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5) 61
5.1 Fascicolo documentale . . . 61
5.1.1 Richiesta documentazione o informazioni ad altro operatore o alle parti . . . 61
5.2 Provvedimento finale . . . 62
5.3 Verifica ottemperanza . . . 63

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

CHAPTER 1

Introduzione

Questo capitolo descrive le funzionalità base messe a disposizione per il personale di Corecom e Agcom.

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

- **Guest**: visualizza tutti i procedimenti del soggetto di appartenenza, che sia un Corecom o Agcom, senza poter compiere alcuna operazione.
- **Responsabile Corecom/Agcom**: gestisce il procedimento in qualità di conciliatore o responsabile del procedimento. Le utenze con tale ruolo hanno visibilità dei soli procedimenti a loro assegnati.
- **Segretario Corecom/Agcom**: gestisce il procedimento in qualità di conciliatore o responsabile del procedimento. Si occupa dell'assegnazione dei conciliatori/responsabili dei procedimenti. Ha la visibilità di tutti i procedimenti relativi al Corecom/Agcom. Gestisce gli utenti del Coreom/Agcom.
- **Direttore Corecom/Agcom**: ha gli stessi poteri del segretario. In aggiuntà gestisce le archiviazioni.

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

1.1 Login

Per accedere a ConciliaWeb, una volta profilati nel sistema, è necessario possedere un profilo SPID, Carta d'identità elettronica (CIE) o eIDAS riferito a persona fisica.

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

1.1.1 Selezione profilo

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

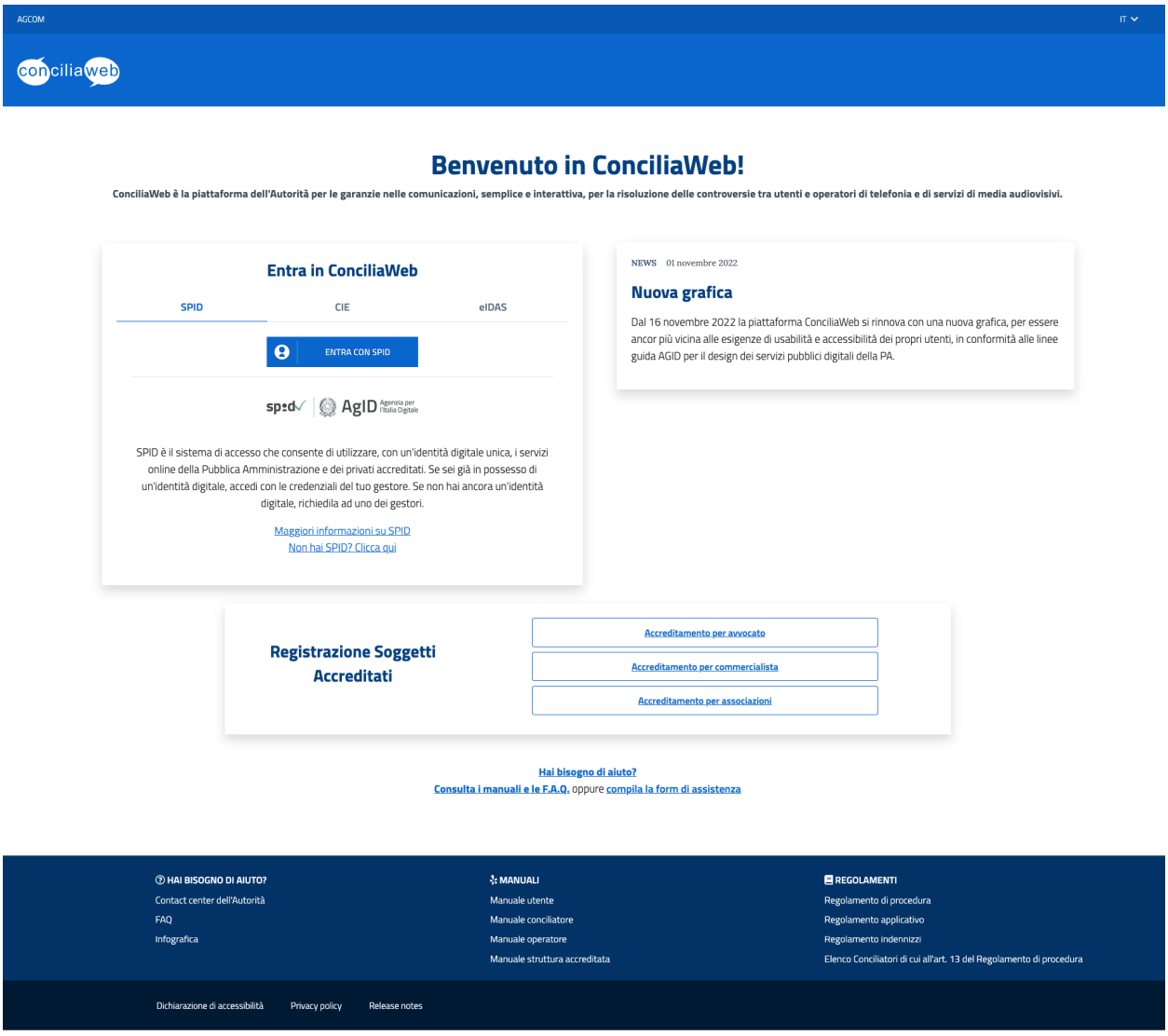


Figure 1: Login



Figure 2: Selezione profilo

1.2 Logout

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

1.3 Profilo

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

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

1.4 Notifiche

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

1.5 Lingua

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

1.6 Assistenza

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



Figure 3: Logout

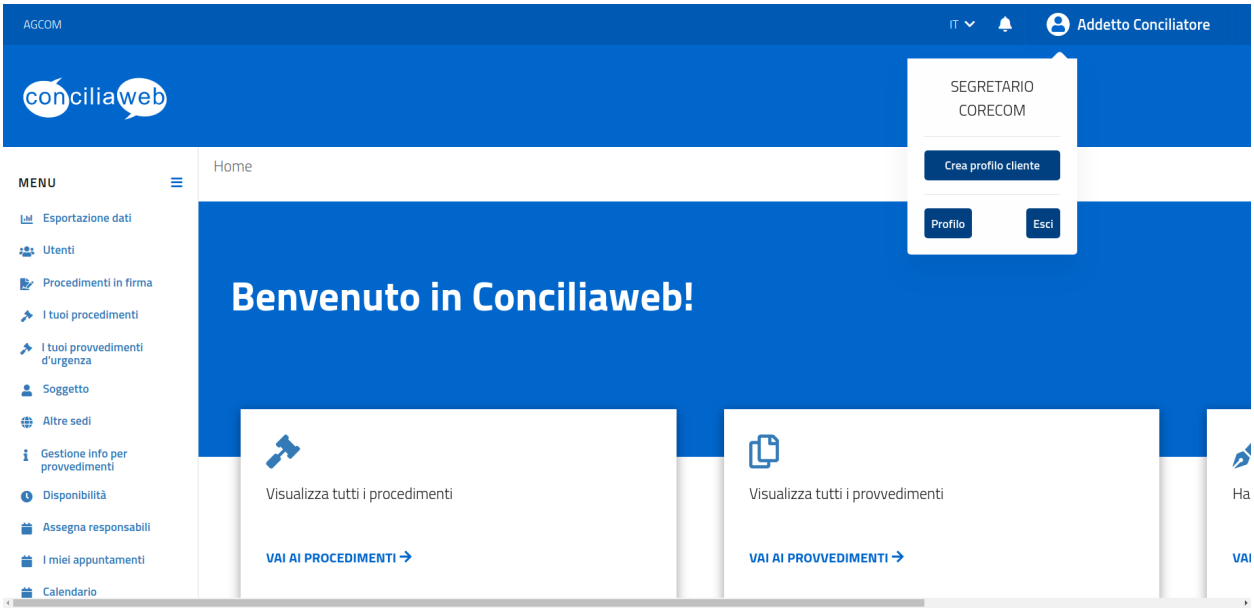


Figure 4: Profilo



Figure 5: Creazione profilo cliente

1.7 Home page

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

- *Guest*: non è presente alcuna informazione.
- *Responsabile Corecom/Agcom*: conciliazioni, definizioni e provvedimenti temporanei in corso assegnate a lui.
- *Segretario Corecom/Agcom*: conciliazioni, definizioni e provvedimenti temporanei in corso assegnate a lui e non.
- *Direttore Corecom/Agcom*: procedimenti in firma, conciliazioni, definizioni e provvedimenti temporanei in corso.

1.8 Operazioni generiche sulle istanze

In questa sezione vengono descritte le operazioni comuni alle varie tipologie di istanze. Tali azioni saranno disponibili sulla barra delle azioni negli stati dell'istanza consentiti.

1.8.1 Assegnazione conciliatore/responsabile del procedimento

Gli utenti con ruolo «Segretario Corecom/Agcom» o «Direttore Corecom/Agcom» dovranno assegnare un utente responsabile per ciascun procedimento. L'utente assegnato sarà colui che potrà operare sull'istanza.

L'utente assegnato può essere variato se necessario.

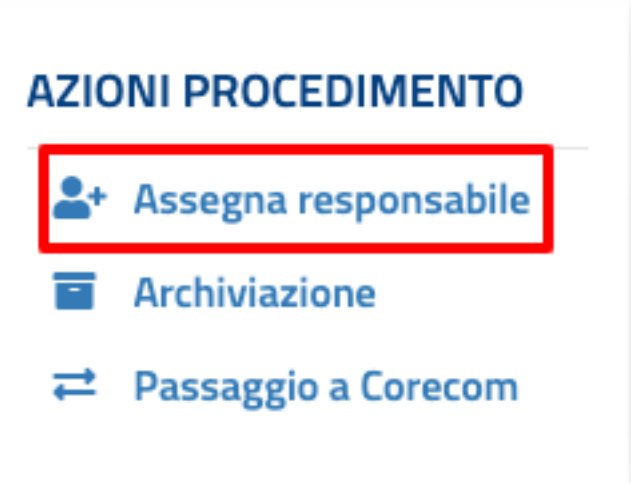


Figure 6: Azioni - Assegnazione conciliatore/responsabile del procedimento

Per assegnare un utente o variare quello presente premere su «Assegna responsabile» dalla barra delle azioni. Selezionare l'utente desiderato e premere «Assegna». Per le istanze di definizione, alla prima assegnazione sarà necessario procedere anche con la *firma*.

E" possibile assegnare lo stesso utente responsabile a più istanze selezionandole dalla lista e poi premendo «Assegna».

Selezionare l'utente e inserire i parametri per la firma. Premere «Assegna».

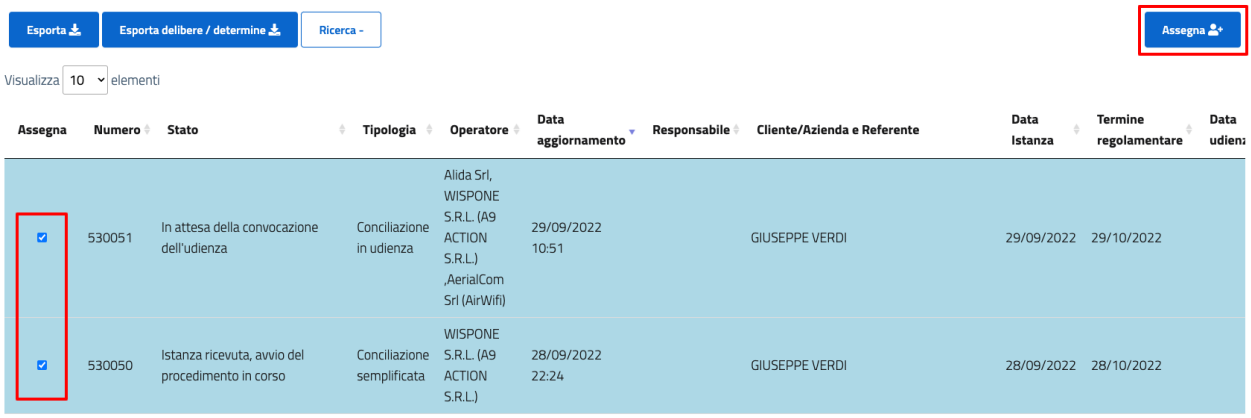


Figure 7: Assegnazione multipla conciliatore/responsabile del procedimento

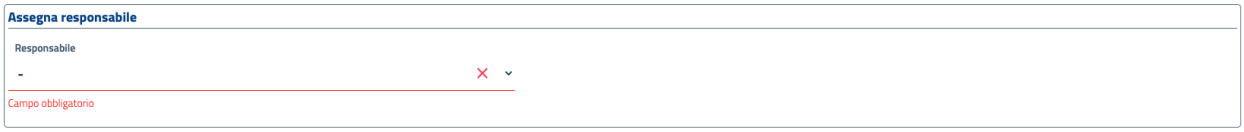


Figure 8: Selezione conciliatore/responsabile dei procedimenti

1.8.2 Integrazione altro operatore

Il conciliatore/responsabile può integrare il procedimento coinvolgendo uno o più altri operatori.

Premere «Integra il contraddittorio» dalla barra delle azioni, confermare. Selezionare gli operatori desiderati e *firmare*.

1.8.3 Archiviazione

Per procedere all'archiviazione dell'istanza premere «Archiviazione» dalla barra delle azioni e confermare. Verrà così mostrato il verbale e si potrà variarlo se necessario. Premere «Genera» e confermare.

1.8.4 Passaggio ad Agcom/Corecom

Nel caso in cui l'istanza non sia di competenza del soggetto a cui è in carico è possibile trasferirne la competenza ad altro soggetto.

Per procedere al trasferimento premere «Passaggio a Corecom» o «Passaggio ad Agcom/Corecom» (in base alla tipologia di procedimento), selezionare il soggetto destinatario dall'elenco, inserire la motivazione e premere «Conferma».

1.8.5 Firma

Per la firma dei verbali le utenze Corecom devono disporre di un kit di firma remota Aruba. Gli utenti con ruolo *Segretario operatore* possono, i fase di creazione o modifica delle utenze, inserire lo username della firma Aruba nel profilo dell'utente. Ad ogni firma verrà invece richiesta all'utente la password e l'OPT generato con il dispositivo o le modalità indicate da Aruba.



Figure 9: Azioni - Integrazione

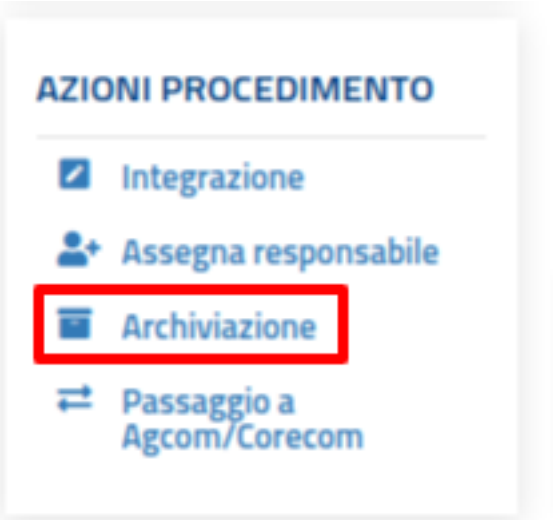


Figure 10: Azioni - Archiviazione



Figure 11: Azioni - Passaggio istanza ad Agcom/Corecom

1.8.6 Gestione richiesta inammissibilità

Nel caso in cui il gestore abbia sollevato richiesta di inammissibilità, questa potrà essere gestita dal conciliatore/responsabile del procedimento tramite le apposite azioni presenti sull barra delle azioni.

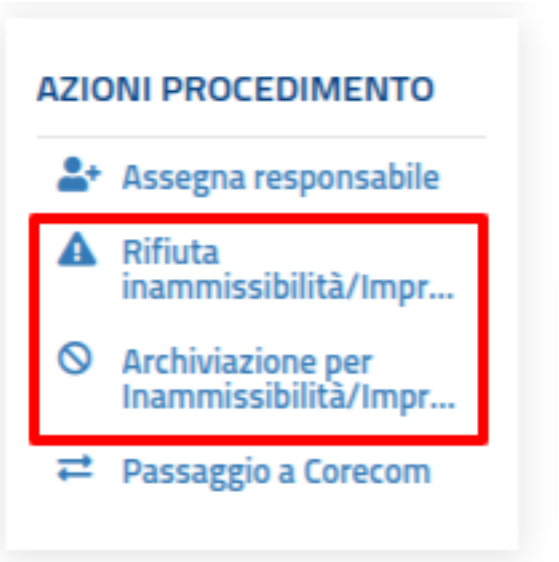


Figure 12: Azioni - Gestione inammissibilità

Dalla barra delle azioni è possibile rifiutare la richiesta di inammissibilità sollevata oppure accettarla e archiviare il procedimento.

Per procedere al rifiuto premere «Rifiuta inammissibilità/improcedibilità», selezionare l'operatore, inserire la motivazione e premere «Conferma».

Per procedere invece all'archiviazione per inammissibilità premere «Archiviazione per inammissibilità/improcedibilità», selezionare l'operatore e confermare. Verrà mostrato il verbale di archiviazione, da qui è

possibile modificarlo se necessario. Premere «Genera» e confermare. Il verbale di archiviazione dovrà essere firmato tramite l'apposita icona sulla barra delle azioni da chi di competenza.

1.8.7 Attestazione impossibilità di firma

Nel caso in cui una delle parti sia impossibilitata alla firma del verbale, il conciliatore/responsabile dell'istanza potrà attestare tale impossibilità premendo sull'apposito pulsante sulla barra delle azioni.



Figure 13: Azioni - Attestazione impossibilità di firma

1.8.8 Download fascicolo documentale

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

1.8.9 Fascicoli correlati

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

1.8.10 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.

1.8.11 Annullamento azione

L'autore dell'azione potrà annullarla e riportare l'istanza alla situazione che era presente prima di tale operazione entro trenta giorni dal suo compimento. Se disponibile, la funzioanlità di annullamento sarà disponibile nel menù di destra nel dettaglio del procedimento:

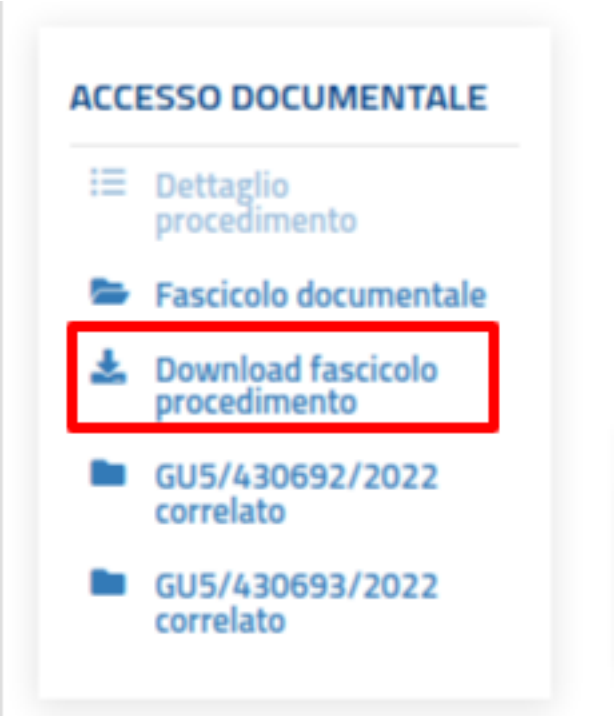


Figure 14: Azioni - Download fascicolo

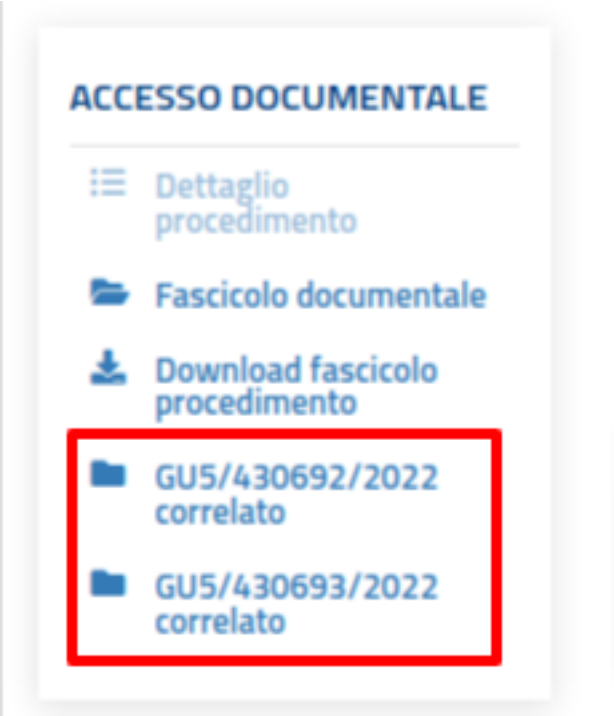


Figure 15: Azioni - Fascicoli correlati

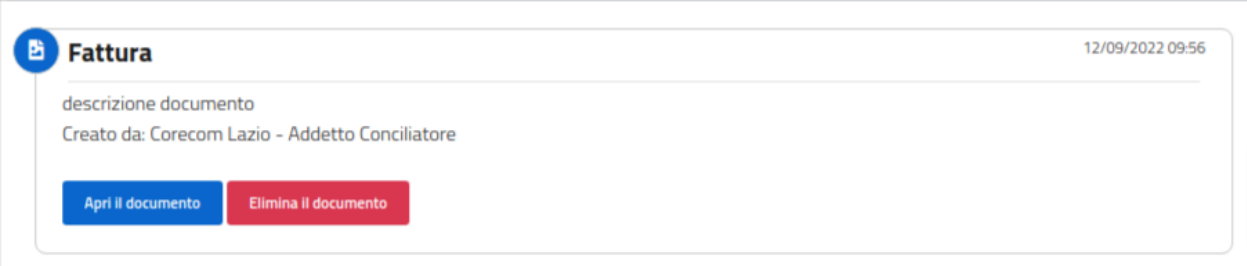


Figure 16: Eliminazione documento da fascicolo documentale

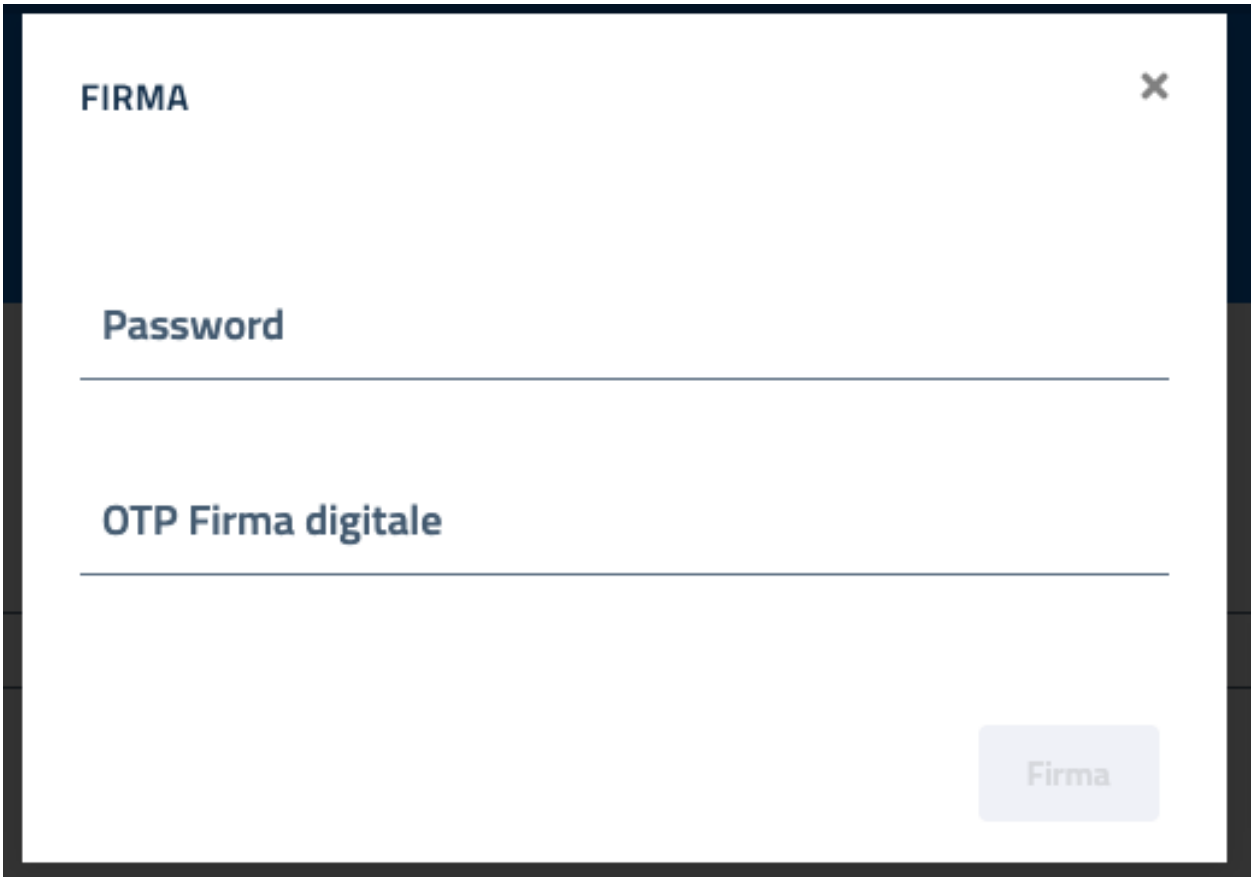


Figure 17: Firma eliminazione documento da fascicolo documentale

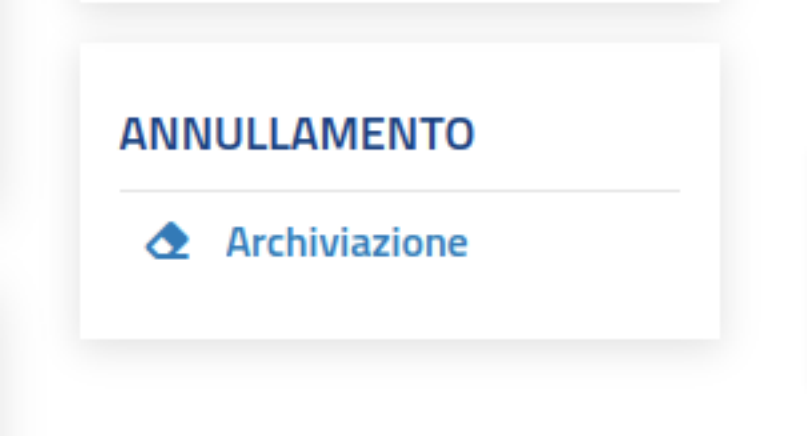


Figure 18: Annullamento azione

align center
name annullamento-azione-motivazione
alt Annullamento azione motivazione

Inserimento motivazione



Figure 19: Firma annullamento azione

Inserire la motivazione e firmare.

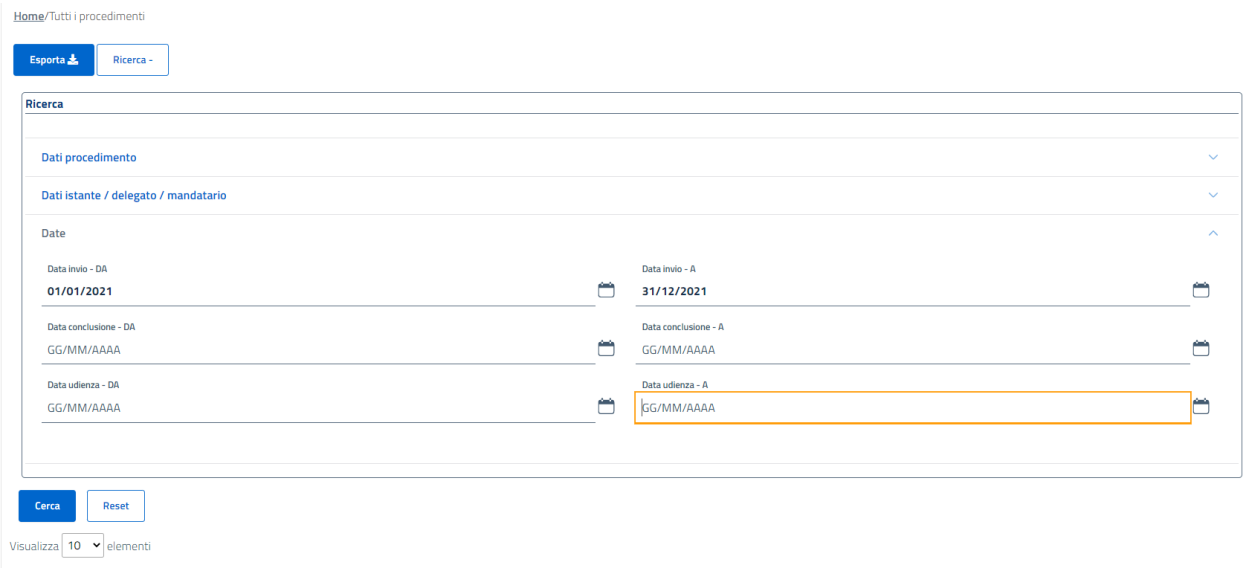
CHAPTER 2

Menù

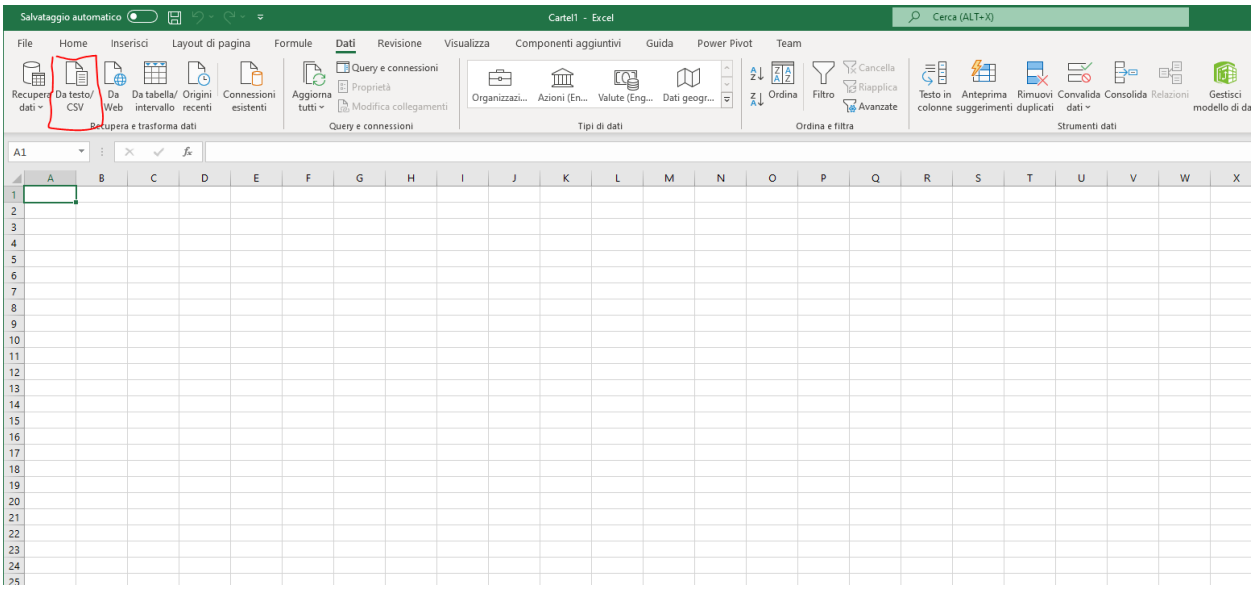
Questo capitolo descrive le funzionalità presenti sul menù per le varie figure di Corecom ed Agcom.

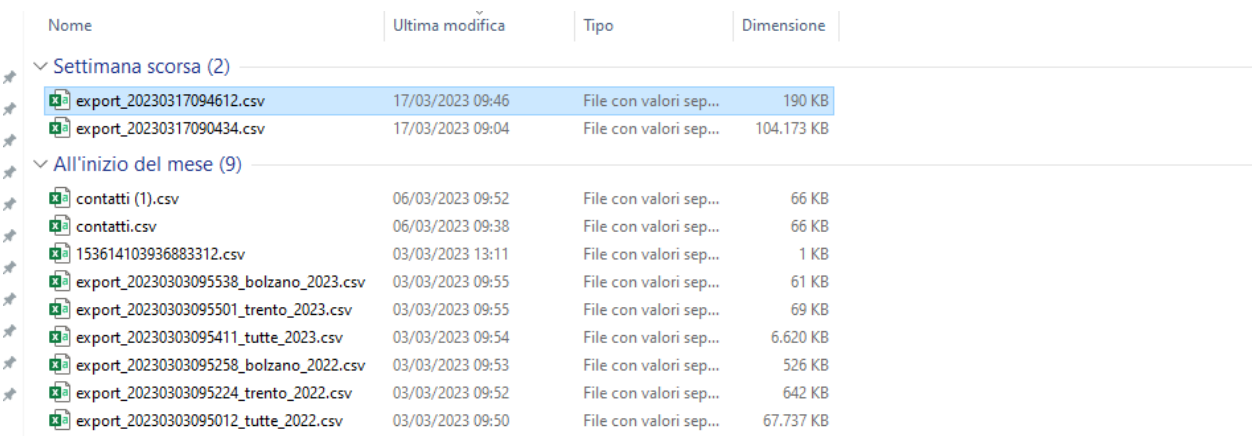
2.1 Esportazione dati

In questa sezione illustreremo come esportare i dati ed elaborarli mediante Microsoft Excel 2016 o versioni successive. Dal menù Conciliazioni e Definizioni, selezionare i filtri di ricerca e premere il tasto **Cerca**. Successivamente premere il tasto **Esporta** per scaricare il file CSV contenente i dati filtrati.

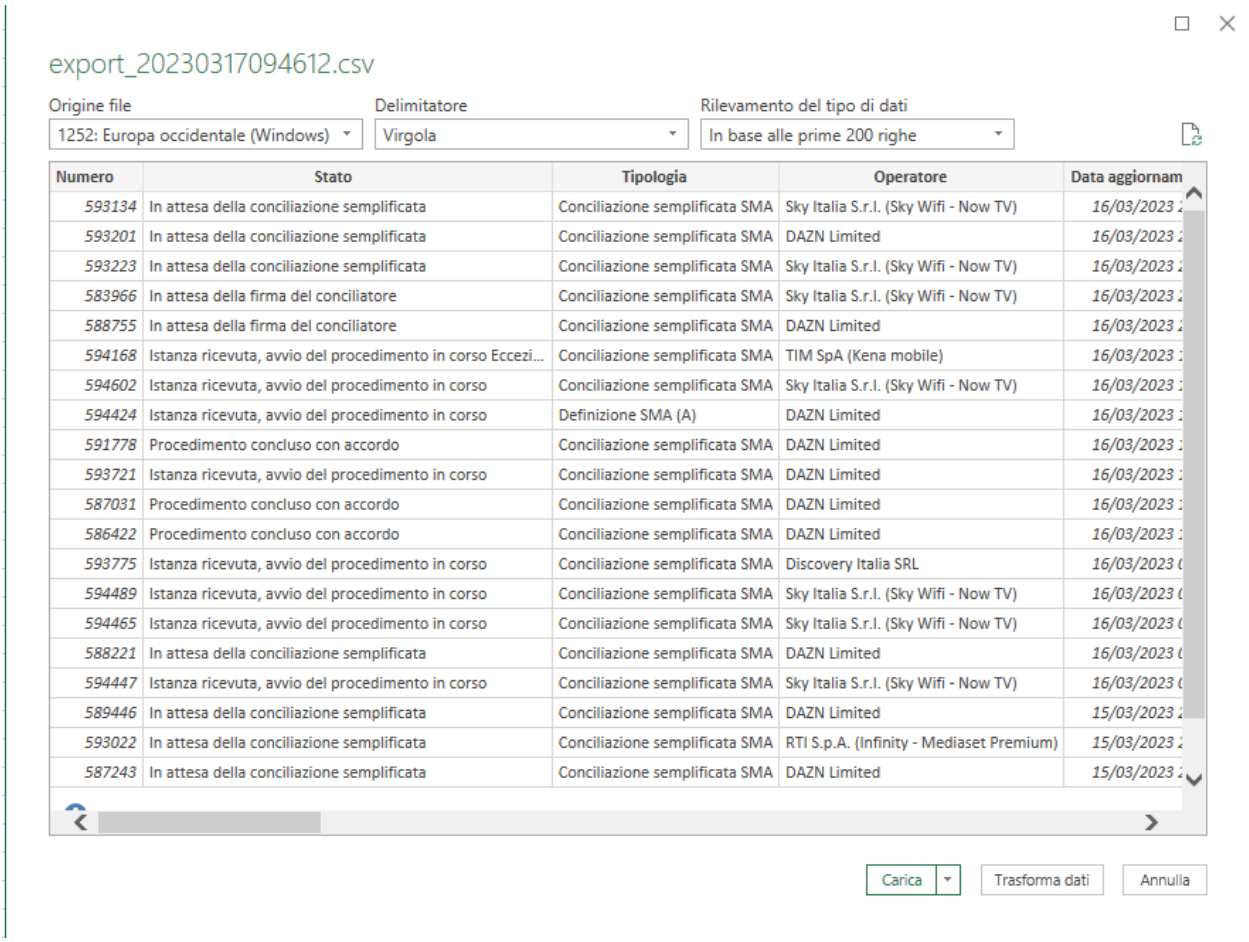


Aprire un nuovo foglio di lavoro Microsoft Excel. Dal menù **Dati**, selezionare l'icona **Da Testo/CSV** ed aprire il file CSV scaricato al passo precedente. Premere il tasto **importa**.


Salvataggio automatico
Cartel1 - Excel
Cerca (ALT+X)
File
Home
Inserisci
Layout di pagina
Formule
Dati
Revisione
Visualizza
Componenti aggiuntivi
Guida
Power Pivot
Team
Recupera dati
Da testo/ CSV
Da Web
Da tabella/ intervallo
Origini recenti
Connessioni esistenti
Recupera e trasforma dati
Aggiorna tutti
Query e connessioni
Proprietà
Modifica collegamenti
Query e connessioni
Organizzazi...
Azioni (En...
Valute (Eng...
Dati geogr...
Tipi di dati
Ordina
Filtro
Cancella
Riapplica
Avanzate
Ordina e filtra
Testo in colonne
Anteprima suggerimenti
Rimuovi duplicati
Convalida dati
Consolida
Relazioni
Gestisci modello di da
Strumenti dati
A1


Nome
Ultima modifica
Tipo
Dimensione
Settimana scorsa (2)
export_20230317094612.csv 17/03/2023 09:46 File con valori sep... 190 KB
export_20230317090434.csv 17/03/2023 09:04 File con valori sep... 104.173 KB
All'inizio del mese (9)
contatti (1).csv 06/03/2023 09:52 File con valori sep... 66 KB
contatti.csv 06/03/2023 09:38 File con valori sep... 66 KB
153614103936883312.csv 03/03/2023 13:11 File con valori sep... 1 KB
export_20230303095538_bolzano_2023.csv 03/03/2023 09:55 File con valori sep... 61 KB
export_20230303095501_trento_2023.csv 03/03/2023 09:55 File con valori sep... 69 KB
export_20230303095411_tutte_2023.csv 03/03/2023 09:54 File con valori sep... 6.620 KB
export_20230303095258_bolzano_2022.csv 03/03/2023 09:53 File con valori sep... 526 KB
export_20230303095224_trento_2022.csv 03/03/2023 09:52 File con valori sep... 642 KB
export_20230303095012_tutte_2022.csv 03/03/2023 09:50 File con valori sep... 67.737 KB

Selezionare **Trasforma Dati** per eliminare le colonne che non faranno parte dell'elaborazione (es descrizione del problema, iban cliente etc) o per elaborare i dati. In alternativa, selezionare **Carica** per visualizzare tutti i dati presenti nel CSV.



Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornam
593134	In attesa della conciliazione semplificata	Conciliazione semplificata SMA	Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)	16/03/2023
593201	In attesa della conciliazione semplificata	Conciliazione semplificata SMA	DAZN Limited	16/03/2023
593223	In attesa della conciliazione semplificata	Conciliazione semplificata SMA	Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)	16/03/2023
583966	In attesa della firma del conciliatore	Conciliazione semplificata SMA	Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)	16/03/2023
588755	In attesa della firma del conciliatore	Conciliazione semplificata SMA	DAZN Limited	16/03/2023
594168	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso Eccezi...	Conciliazione semplificata SMA	TIM SpA (Kena mobile)	16/03/2023
594602	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione semplificata SMA	Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)	16/03/2023
594424	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Definizione SMA (A)	DAZN Limited	16/03/2023
591778	Procedimento concluso con accordo	Conciliazione semplificata SMA	DAZN Limited	16/03/2023
593721	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione semplificata SMA	DAZN Limited	16/03/2023
587031	Procedimento concluso con accordo	Conciliazione semplificata SMA	DAZN Limited	16/03/2023
586422	Procedimento concluso con accordo	Conciliazione semplificata SMA	DAZN Limited	16/03/2023
593775	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione semplificata SMA	Discovery Italia SRL	16/03/2023
594489	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione semplificata SMA	Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)	16/03/2023
594465	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione semplificata SMA	Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)	16/03/2023
588221	In attesa della conciliazione semplificata	Conciliazione semplificata SMA	DAZN Limited	16/03/2023
594447	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Conciliazione semplificata SMA	Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)	16/03/2023
589446	In attesa della conciliazione semplificata	Conciliazione semplificata SMA	DAZN Limited	15/03/2023
593022	In attesa della conciliazione semplificata	Conciliazione semplificata SMA	RTI S.p.A. (Infinity - Mediaset Premium)	15/03/2023
587243	In attesa della conciliazione semplificata	Conciliazione semplificata SMA	DAZN Limited	15/03/2023

2.2 Calcolare la durata procedimentale

Dal menù **Trasforma Dati** selezionale la colonna **Data fine** nel foglio di lavoro. Con il tasto destro del mouse, selezionare **Trasforma tipo** da **Data/Ora** in **Data**. Dal menù **Aggiungi colonna**, selezionare colonna personalizzata ed aggiungere la formula =Duration.Days([Data fine]-[Data istanza]) per calcolare la durata dei procedimenti in giorni.

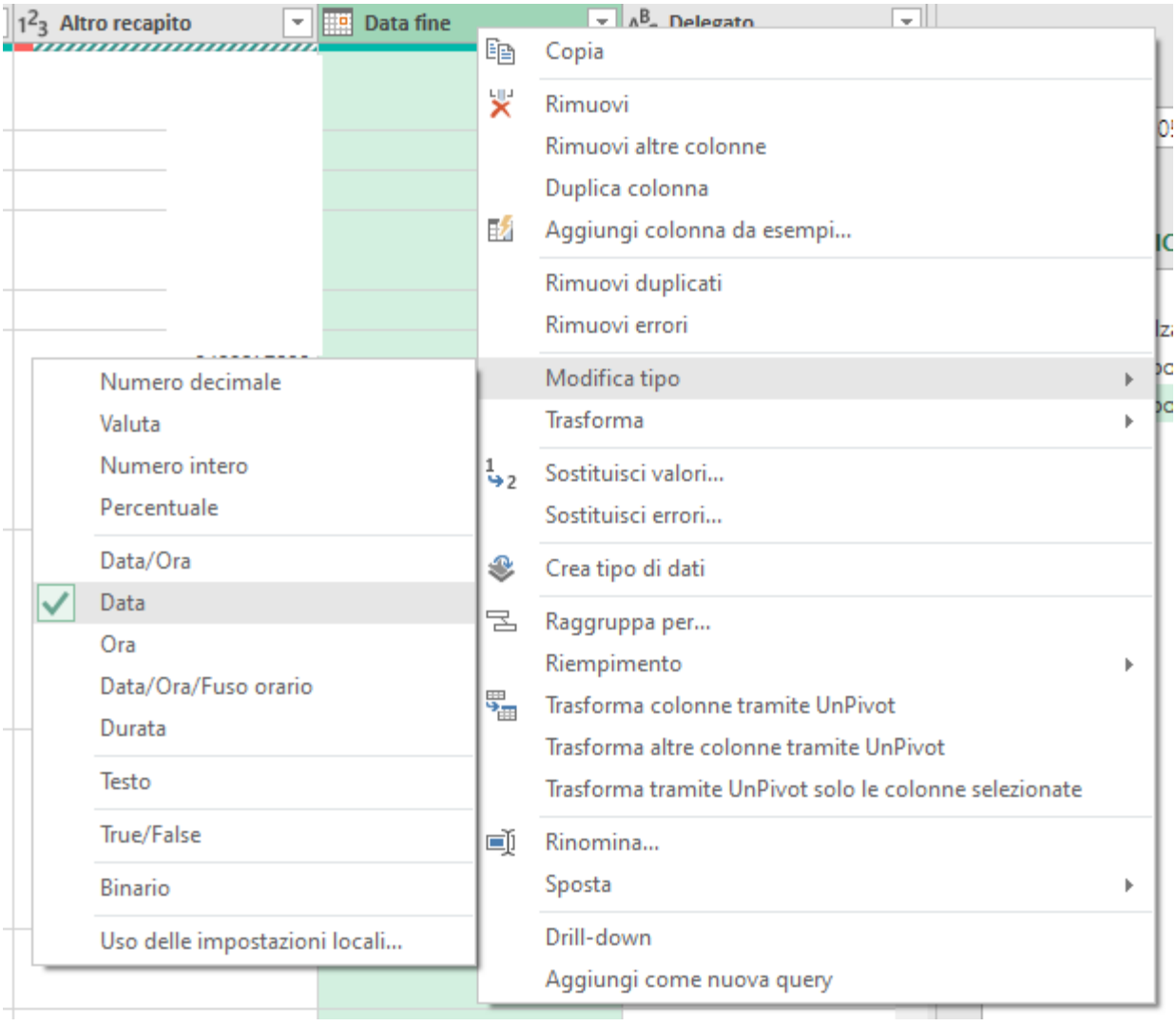
Inserire la formula

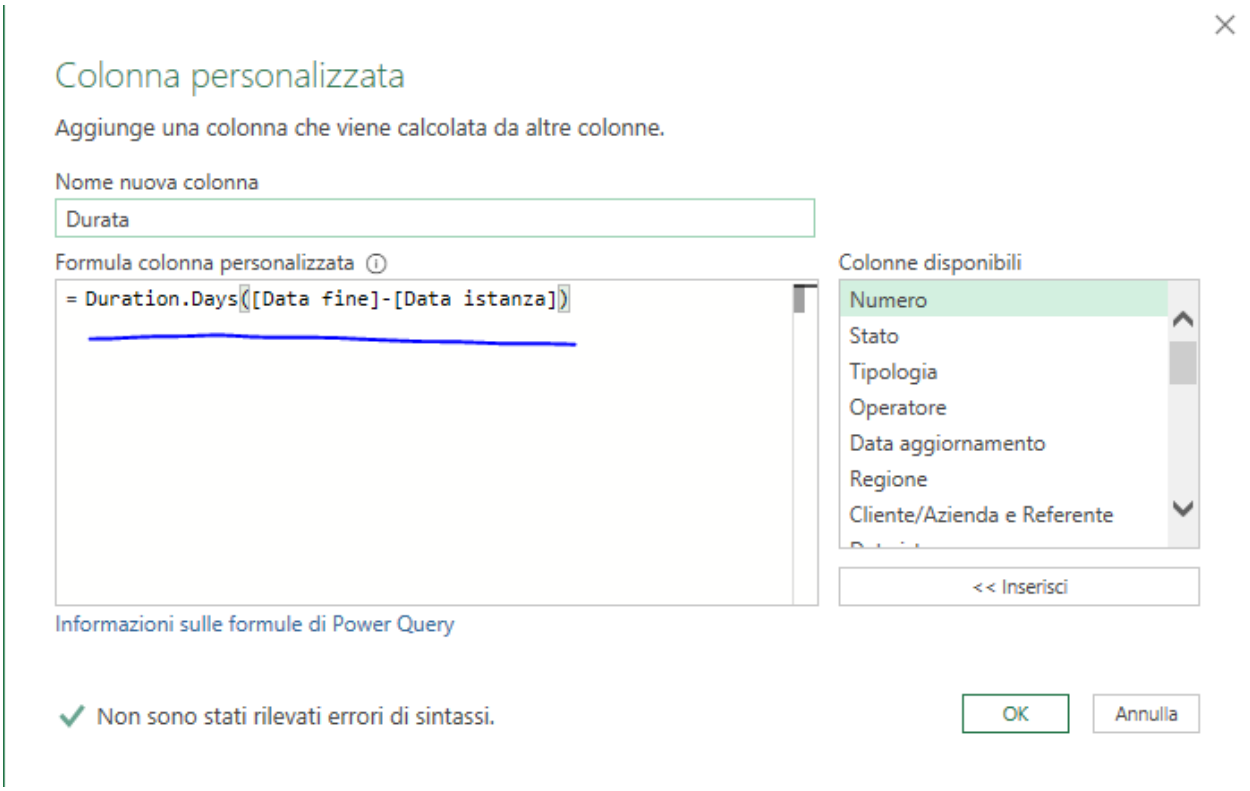
2.3 Performance

Questa voce di menù è presente per gli utenti con profilo *Segretario Corecom/Agcom* o *Direttore Corecom/Agcom*.

Nella sezione «Conciliazioni» sono visibile le statistiche per le udienze convocate entro i due termini indicati. I dati per il calcolo di questa statistica sono stati raccolti a partire dal 06/06/2023, non tengono conto delle convocazioni precedenti.

Nella sezione «Definizioni» sono visibili le statistiche per le definizioni concluse nel termine indicato.


Altro recapito
Data fine
Delegato
Copia
Rimuovi
Rimuovi altre colonne
Duplica colonna
Aggiungi colonna da esempi...
Rimuovi duplicati
Rimuovi errori
Modifica tipo
Trasforma
Sostituisci valori...
Sostituisci errori...
Crea tipo di dati
Raggruppa per...
Riempimento
Trasforma colonne tramite UnPivot
Trasforma altre colonne tramite UnPivot
Trasforma tramite UnPivot solo le colonne selezionate
Rinomina...
Sposta
Drill-down
Aggiungi come nuova query
Numero decimale
Valuta
Numero intero
Percentuale
Data/Ora
Data
Ora
Data/Ora/Fuso orario
Durata
Testo
True/False
Binario
Uso delle impostazioni locali...



2.4 Utenti

Per gli utenti con ruolo *Segretario Corecom/Agcom* o *Direttore Corecom/Agcom* è disponibile la voce di menù «Utenti».

Da questa sezione è possibile gestire gli utenti abilitati a lavorare in ConciliaWeb per conto del Corecom/Agcom.

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

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

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

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

Nel campo «Nome utente della firma remota» è necessario inserire lo username fornito da Aruba per la firma remota dei documenti che saranno prodotti in ConciliaWeb. Nel campo «Dominio per firma remota» inserire il dominio di firma fornito da Aruba se diverso dal valore di default del proprio Corecom presente in tale campo.

Per il ruolo *Segretario Corecom/Agcom*, in modifica, è presente una spunta «Fa le veci direttore». Se tale spunta è stata fatta e salvata l'utente potrà firmare i verbali di competenza del direttore.

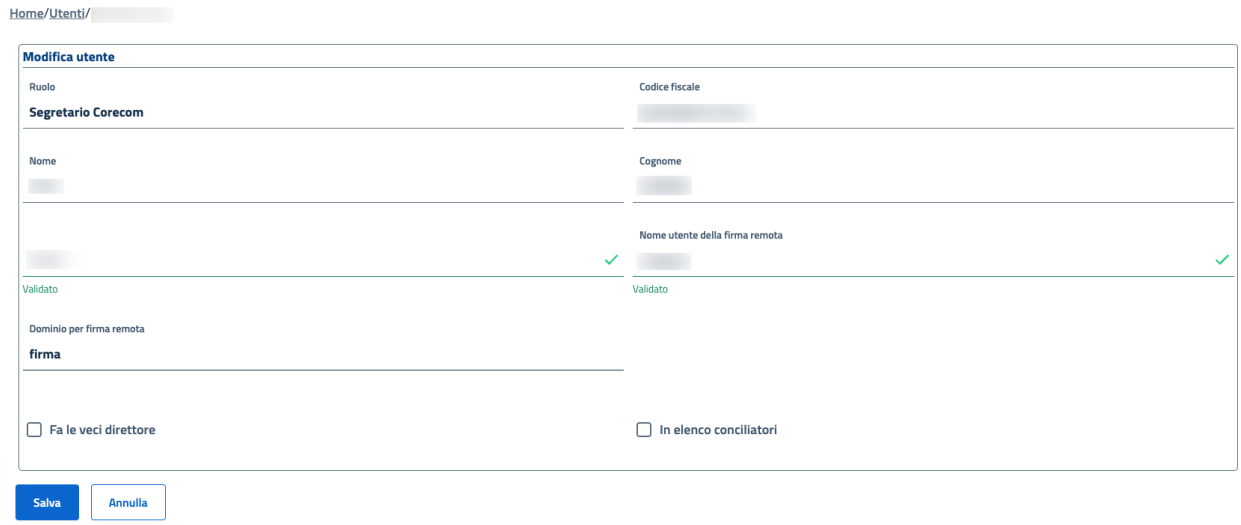


Figure 1: Modifica utente

2.5 Procedimenti in firma

In questa sezione, per gli utenti con ruolo *Segretario Corecom/Agcom* o *Direttore Corecom/Agcom*, viene mostrata la lista dei procedimenti con verbali in firma.

Questa lista può essere filtrata impostando gli opportuni criteri dalla maschera di ricerca che la precede.

Entrando nel dettaglio del procedimento, dalla colonna delle «Azioni», in basso nella barra delle azioni sarà presente l'apposito pulsante per procedere alla firma.

Per la *firma* dei verbali all'interno della piattaforma ConciliaWeb è necessario essere muniti di un kit per firma remota di Aruba.

Lo username e il dominio di firma forniti da Aruba per la firma remota devono essere inseriti nel proprio profilo ConciliaWeb, mentre la password e l'OTP saranno richiesti ad ogni firma effettuata.

2.6 I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)

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

Gli utenti con profilo *Responsabile Corecom/Agcom* hanno visibilità delle sole istanze a loro assegnate mentre gli altri di tutte quelle di competenza del soggetto.

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

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

2.7 I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)

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

Gli utenti con profilo *Responsabile Corecom/Agcom* hanno visibilità delle sole istanze a loro assegnate mentre gli altri di tutte quelle di competenza del soggetto.

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

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

2.8 Soggetto

Da questa voce di menù gli utenti con ruolo *Segretario Corecom/Agcom* possono accedere alla sezione per la modifica dei dati relativi al soggetto di appartenenza (Corecom/Agcom).

2.9 Altre sedi

Questa voce di menù è presente per gli utenti con profilo *Segretario Corecom/Agcom* o *Direttore Corecom/Agcom* e permette di inserire e gestire le sedi distaccate del Corecom.

E" possibile inserire nuove sedi o modificare i dati di una sede già presente. Si può inoltre attivare o disattivare le sedi, se una sede è disattiva non sarà possibile selezionarla come sede di lavoro per gli utenti.

2.10 Gestione info per provvedimenti

Questa voce di menù è presente per gli utenti con profilo *Segretario Corecom/Agcom* o *Direttore Corecom/Agcom*. Permette di inserire le leggi locali che saranno predisposti nei provvedimenti, delibere, relazione memorie, ecc..

Per ogni legge è necessario inserire un testo e specificare in quale documento/i (può essere più di uno) dovrà essere inserita oppure se corrisponde al testo della delibera in delega.

Una legge può essere cancellata e modificata mediante gli opportuni bottoni messi a disposizione nella lista dei testi inseriti.

2.11 Disponibilità

Questa voce di menù è presente per gli utenti con profilo *Segretario Corecom/Agcom* o *Direttore Corecom/Agcom*.

Permette di inserire i periodi di assenza per cui non è possibile gestire udienze in conciliazione per una determinata segreteria operatore, tutti gli operatori, operatori minori o udienze congiunte.

I periodi di assenza possono essere: un giorno, un periodo di giorni «dal-al» o qualche ora del giorno specificato.

Per ogni assenza va specificata anche una descrizione per poterla meglio identificare (ferie, santo patrono, scioperi dell'operatore, ecc.).

Nella pagina inoltre è presente la lista delle assenze precedentemente inserite. Ogni assenza può essere modificata e cancellata tramite gli opportuni bottoni presenti nella colonna «Azioni».

2.12 Assegna responsabili

Questa voce di menù è presente per gli utenti con profilo *Segretario Corecom/Agcom* o *Direttore Corecom/Agcom*.

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

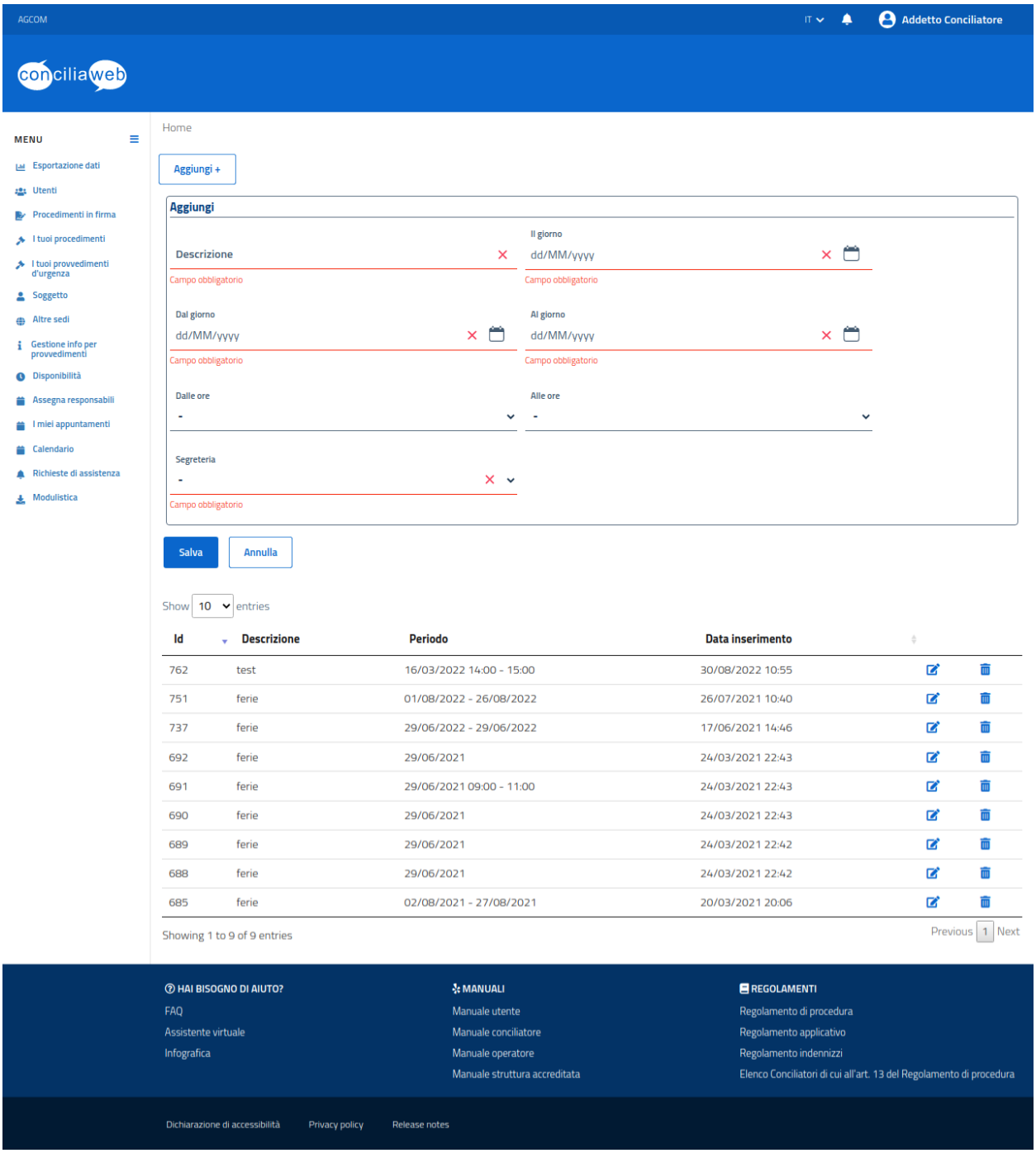


Figure 2: Chiusure annuali

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

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

- Lista dei conciliatori con ruolo delegato e chi sta compiendo l'azione.
- La data dell'udienza dello slot selezionato.
- La data di fine slot all'interno della giornata.

e si può assegnare il conciliatore selezionato per il periodo selezionato.

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

2.13 I miei appuntamenti

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

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

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

2.14 Calendario

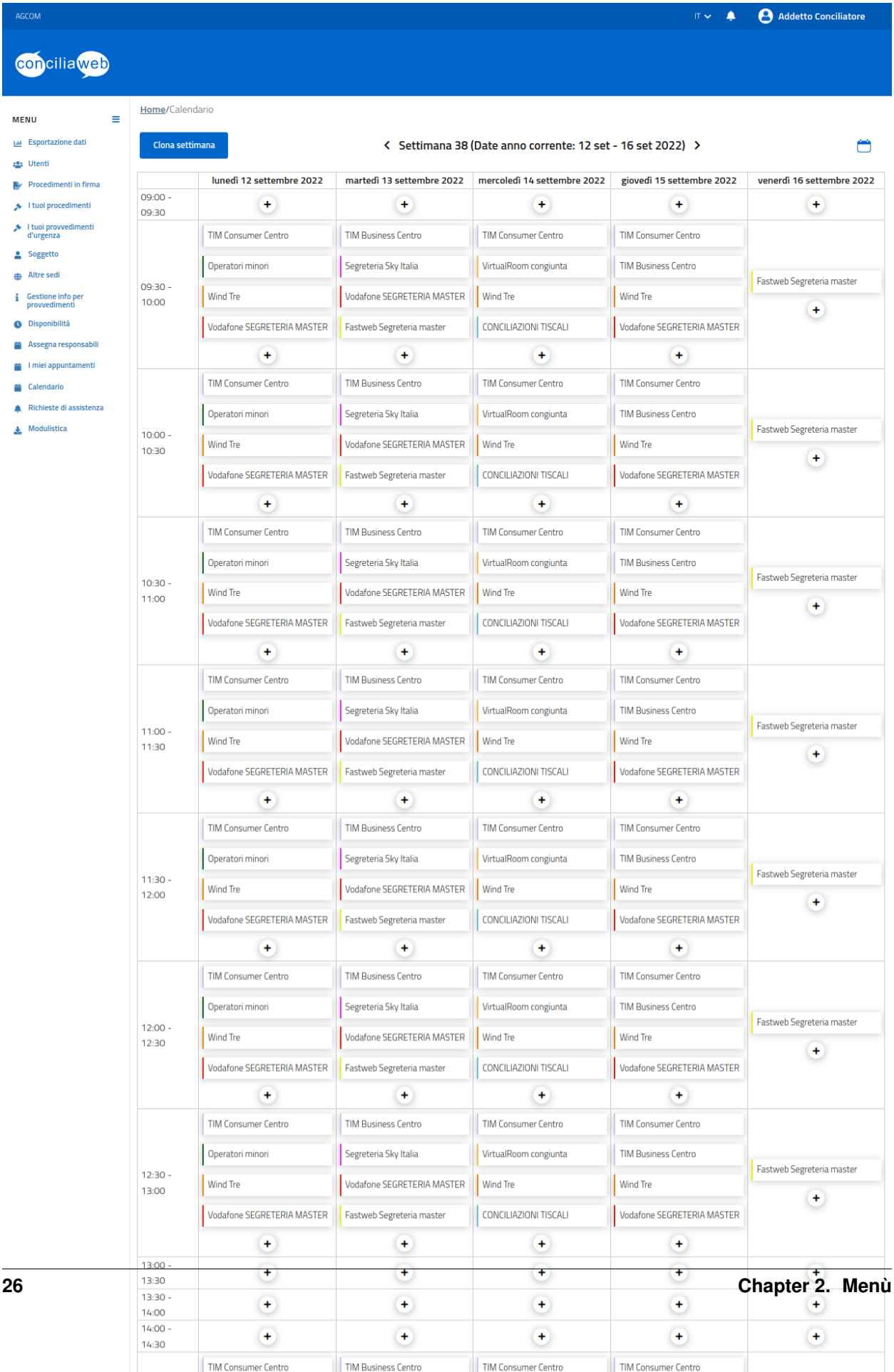
Questa voce di menù è presente per gli utenti con profilo *Segretario Corecom/Agcom* o *Direttore Corecom/Agcom*.

Permette al Corecom/Agcom di definire la disponibilità di fare udienze nei vari giorni dell'anno con un particolare operatore/segreteria, con tutti gli operatori, per conciliazioni congiunte o per un operatore minore.

È un calendario perpetuo in cui viene visualizzata una settimana per volta, in cui ogni giorno è suddiviso in slot di 30 minuti a partire dalle 9:00 fino alle 19:30.

Per facilitare l'inserimento degli operatori gestiti nel calendario, la settimana che si sta visualizzando può essere clonata in una o più settimana dell'anno selezionando le opportune settimane mediante il bottone «Copia».

La clonazione dei tavoli settimanali potrà avvenire anche in presenza di udienze convocate sui tavoli presenti, sulla settimana destinatario, prima della clonazione. Qualora il tavolo in cui vi è un'udienza convocata non sia più presente dopo la clonazione, l'udienza rimarrà convocata per tale giorno e sarà quindi in aggiunta a quelle che verranno pianificate sui nuovi tavoli.


AGCOM
IT
Addetto Conciliatore
conciliaweb
MENU
Esportazione dati
Utenti
Procedimenti in firma
I tuoi procedimenti
I tuoi provvedimenti d'urgenza
Soggetto
Altre sedi
Gestione info per provvedimenti
Disponibilità
Assegna responsabili
I miei appuntamenti
Calendario
Richieste di assistenza
Modulistica
Home/Calendario
Clona settimana
Settimana 38 (Date anno corrente: 12 set - 16 set 2022)
lunedì 12 settembre 2022
martedì 13 settembre 2022
mercoledì 14 settembre 2022
giovedì 15 settembre 2022
venerdì 16 settembre 2022
09:00 - 09:30
09:30 - 10:00
10:00 - 10:30
10:30 - 11:00
11:00 - 11:30
11:30 - 12:00
12:00 - 12:30
12:30 - 13:00
13:00 - 13:30
13:30 - 14:00
14:00 - 14:30
TIM Consumer Centro
TIM Business Centro
Operatori minori
Segreteria Sky Italia
VirtualRoom congiunta
TIM Business Centro
Wind Tre
Vodafone SEGRETERIA MASTER
CONCILIAZIONI TISCALI
Fastweb Segreteria master

CHAPTER 3

Istanza di conciliazione (Modello UG, SMA e VSP)

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

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

- **Guest**: può solo visualizzare i dati della conciliazione senza poter compiere alcuna operazione.
- **Responsabile Corecom/Agcom**: può compiere tutte le azioni, ad esclusione di quelle riservate al Direttore, sulle conciliazioni a lui assegnate.
- **Segretario Corecom/Agcom**: può compiere tutte le azioni, ad esclusione di quelle riservate al Direttore, sulle conciliazioni del soggetto di appartenenza.
- **Direttore Corecom/Agcom**: può compiere tutte le azioni sulle conciliazioni del soggetto di appartenenza.

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

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

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

3.1 Fascicolo documentale

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

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

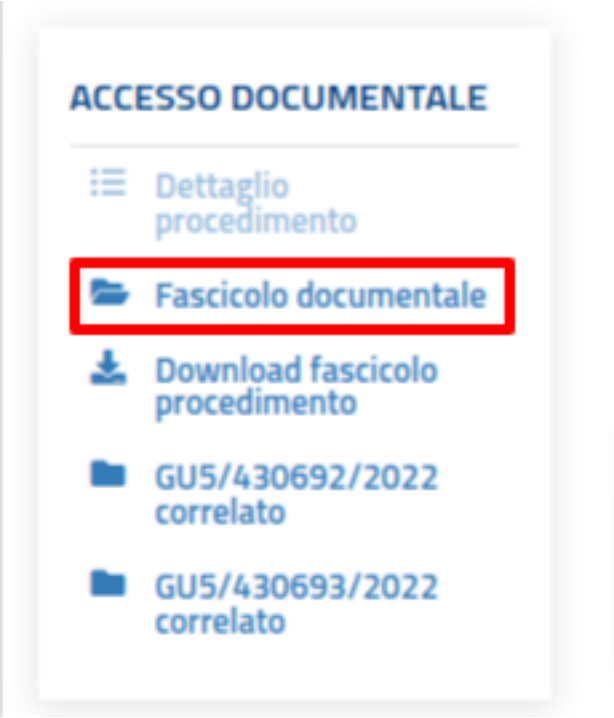


Figure 1: Azioni - Fascicolo documentale

3.1.1 Inserimento documento o testo

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

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

3.2 Negoziazione

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

3.2.1 Conciliazione semplificata

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

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

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

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

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

Fascicolo documentale

Cliccando su una delle due finestre sotto puoi visionare tutti i documenti presenti nel fascicolo, puoi caricare documenti in formato pdf o immagini in formato jpg o png ovvero puoi scrivere direttamente le tue comunicazioni

Lista documenti | Aggiungi documento | Scrivi testo

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



Figure 3: Fascicolo documentale - caricamento documento

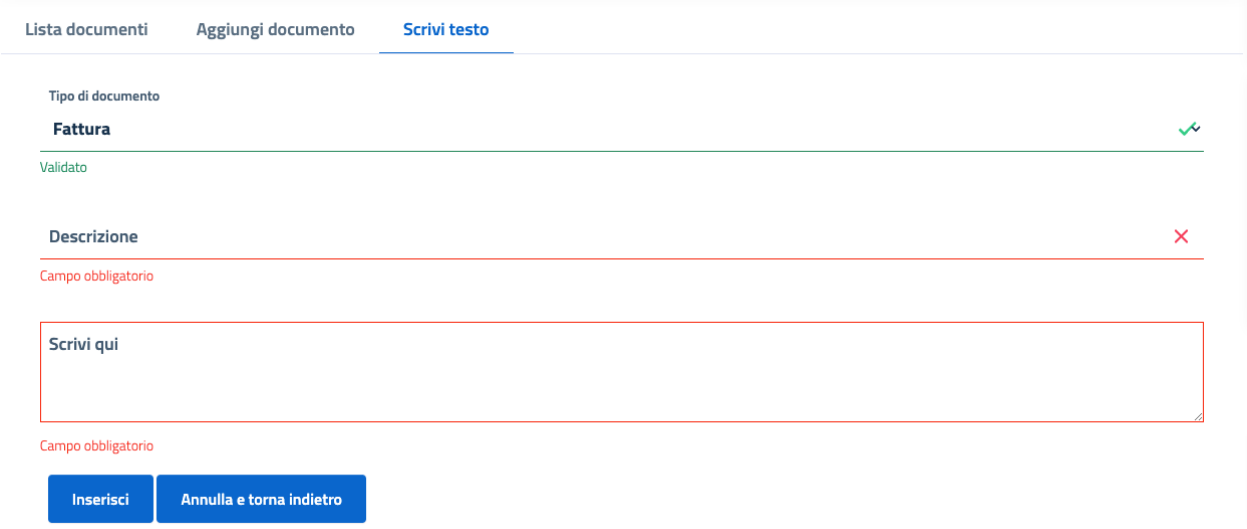


Figure 4: Fascicolo documentale - caricamento testo

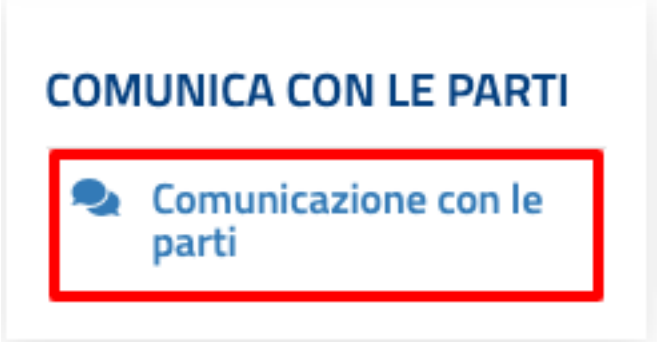


Figure 5: Azioni - Negoziazione

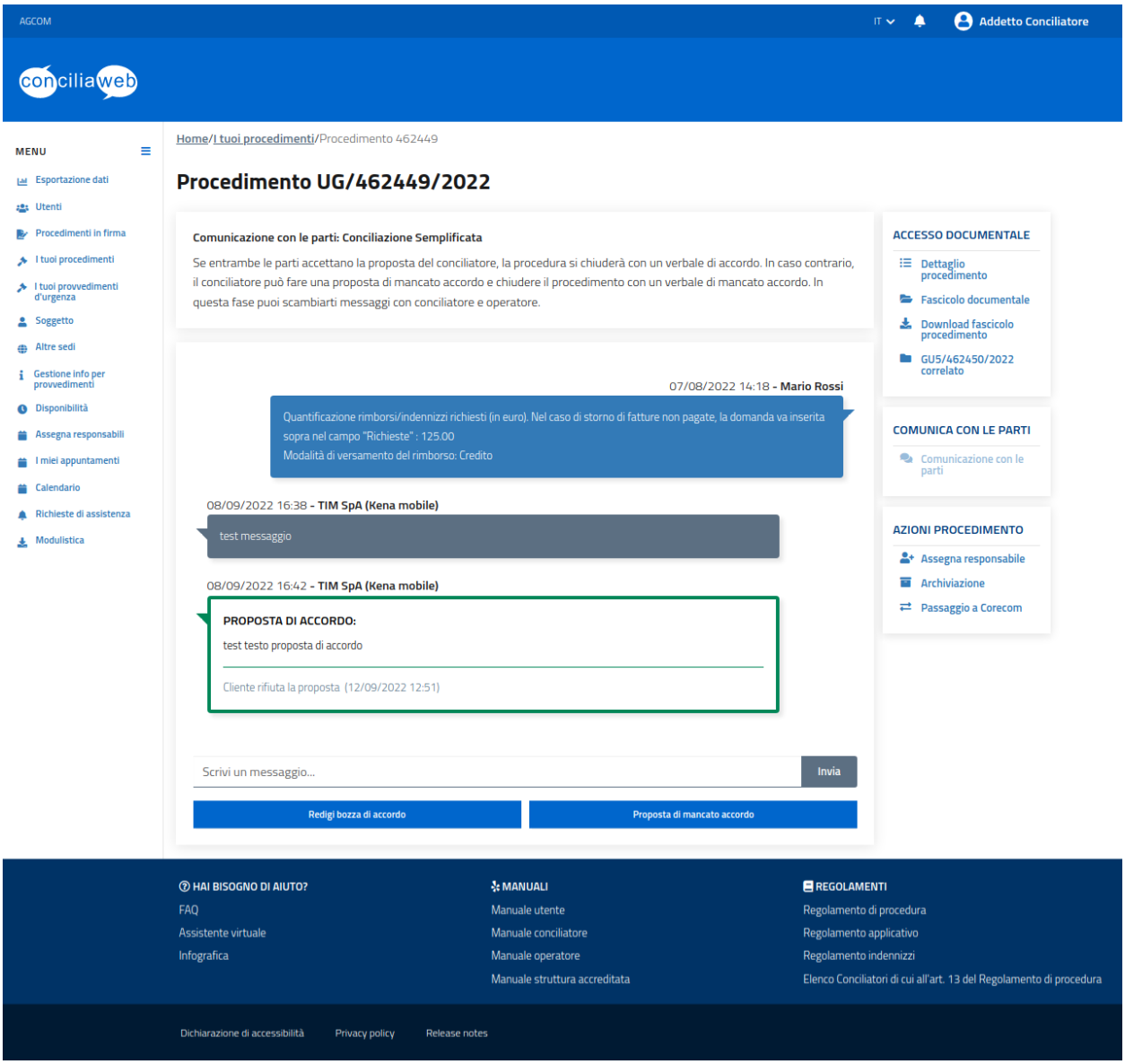
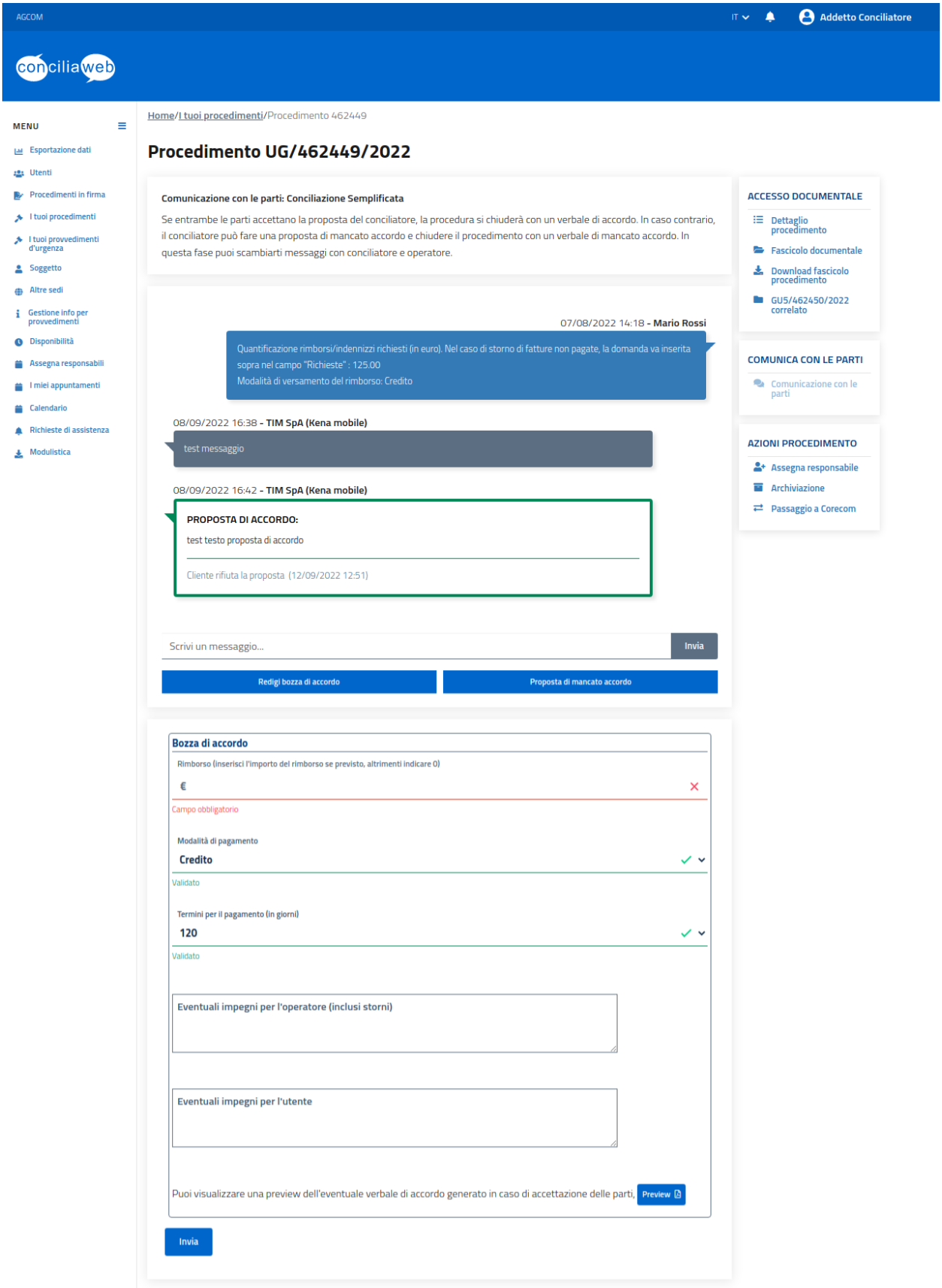


Figure 6: Proposta di accordo


AGCOM
IT
Addetto Conciliatore
conciliaweb
MENU
Esportazione dati
Utenti
Procedimenti in firma
I tuoi procedimenti
I tuoi provvedimenti d'urgenza
Soggetto
Altre sedi
Gestione info per provvedimenti
Disponibilità
Assegna responsabili
I miei appuntamenti
Calendario
Richieste di assistenza
Modulistica
Home/I tuoi procedimenti/Procedimento 462449
Procedimento UG/462449/2022
Comunicazione con le parti: Conciliazione Semplificata
Se entrambe le parti accettano la proposta del conciliatore, la procedura si chiuderà con un verbale di accordo. In caso contrario, il conciliatore può fare una proposta di mancato accordo e chiudere il procedimento con un verbale di mancato accordo. In questa fase puoi scambiarti messaggi con conciliatore e operatore.
07/08/2022 14:18 - Mario Rossi
Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro). Nel caso di storno di fatture non pagate, la domanda va inserita sopra nel campo "Richieste" : 125.00
Modalità di versamento del rimborso: Credito
08/09/2022 16:38 - TIM SpA (Kena mobile)
test messaggio
08/09/2022 16:42 - TIM SpA (Kena mobile)
PROPOSTA DI ACCORDO:
test testo proposta di accordo
Cliente rifiuta la proposta (12/09/2022 12:51)
Scrivi un messaggio...
Invia
Redigi bozza di accordo
Proposta di mancato accordo
ACCESSO DOCUMENTALE
Dettaglio procedimento
Fascicolo documentale
Download fascicolo procedimento
GU5/462450/2022 correlato
COMUNICA CON LE PARTI
Comunicazione con le parti
AZIONI PROCEDIMENTO
Assegna responsabile
Archiviazione
Passaggio a Corecom
Bozza di accordo
Rimborso (inserisci l'importo del rimborso se previsto, altrimenti indicare 0)
€
Campo obbligatorio
Modalità di pagamento
Credito
Validato
Termini per il pagamento (in giorni)
120
Validato
Eventuali impegni per l'operatore (inclusi storni)
Eventuali impegni per l'utente
Puoi visualizzare una preview dell'eventuale verbale di accordo generato in caso di accettazione delle parti,
Preview
Invia
HAI BISOGNO DI AIUTO?
FAQ
Assistente virtuale
Infografica
MANUALI
Manuale utente
Manuale operatore
Manuale struttura accreditata
REGOLAMENTI
Regolamento di procedura
Regolamento indennizzi
Elenco Conciliatori di cui all'art. 13 del Regolamento di procedura
Dichiarazione di accessibilità
Privacy policy
Release notes

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

Se il conciliatore ritiene che l'accordo non possa essere raggiunto può avanzare una proposta di mancato accordo.

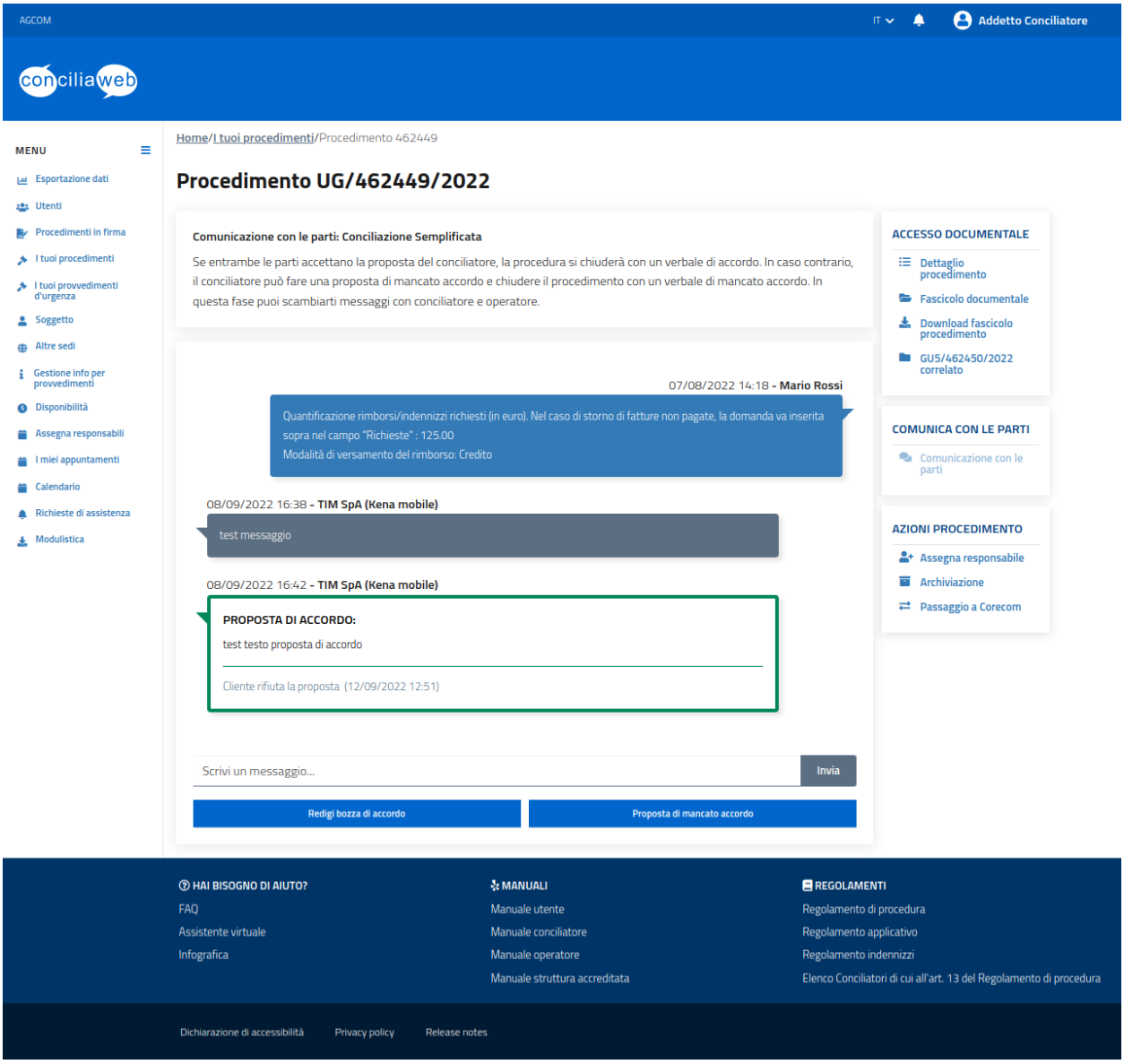


Figure 8: Proposta di mancato accordo

Premere il pulsante «Proposta di mancato accordo» e confermare. Se una delle parti accetta la proposta di mancato accordo, oppure nessuna delle parti si esprime entro il termine, il conciliatore potrà redigere il verbale di mancato accordo.

Per generare il verbale di mancato accordo premere l'apposita icona dalla barra delle azioni e confermare. Inserire i campi richiesti.

Premendo il bottone «Avanti» verrà mostrato il verbale e sarà possibile editarne delle parti se necessario. Premere poi «Genera» e confermare.

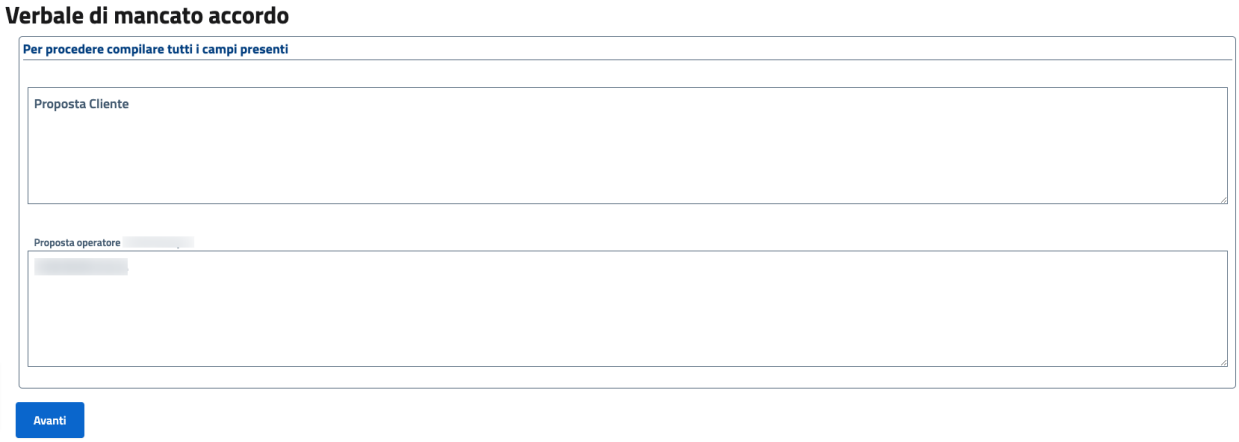


Figure 9: Mancato accordo - inserimento campi

Il verbale generato dovrà essere firmato dalle parti ed infine dal conciliatore.

3.3 Udienza di conciliazione

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

Per i procedimenti nello stato «In attesa dell'udienza» e che hanno disponibile l'azione «Gestisci udienza» sulla barra delle azioni, il conciliatore potrà procedere alla convocazione dell'udienza. L'udienza potrà essere svolta in virtual room o con strumenti diversi, il conciliatore dovrà decidere la modalità in fase di convocazione. Il sistema provvede all'individuazione di una data disponibile (se ce ne sono ancora) per lo svolgimento in virtual room, il conciliatore potrà confermare tale data, individuarne altra sempre in virtul room oppure convocare l'udienza in altra modalità.

Premere «Gestione udienze».

Da qui è possibile accettare la data proposta e convocare l'udienza, cercare un'altra data per l'udienza in virtual room oppure convocare l'udienza in altra modalità specificando data, ora e modalità di svolgimento.

Convocando l'udinza verrà generato il verbale di convocazione, visibile sul *fascicolo documentale*.

Qualora il conciliatore non abbia provveduto a convocare l'udienza entro il minimo preavviso dalla data individuata automaticamente dal sistema, l'udinza verrà convocata in automatico per tale data al raggiungimento del minimo preavviso.

La convocazione dell'udienza, fuori dalla pianificazione del calendario, può essere fatta anche su più istanze contemporaneamente, selezionandole dalla lista:

Inserire i dati per l'udienza e la firma. L'udienza può essere svolta in virtual room o in modalità esterna.

3.3.1 Differimento udienza

Il conciliatore potrà disporre un differimento dell'udienza fino al giorno prima dell'udienza convocata.

Per fare ciò premere l'azione «Azioni sull'udienza» dalla barra delle azioni e poi «Chiedi differimento udienza».

Qualora una delle parti richieda il differimento dell'udienza la richiesta verrà mostrata sul *fascicolo documentale*. Tale richiesta potrà essere accettata o rifiutata premendo l'azione «Azioni sull'udienza» dalla barra delle azioni e poi «Gestione udienze».

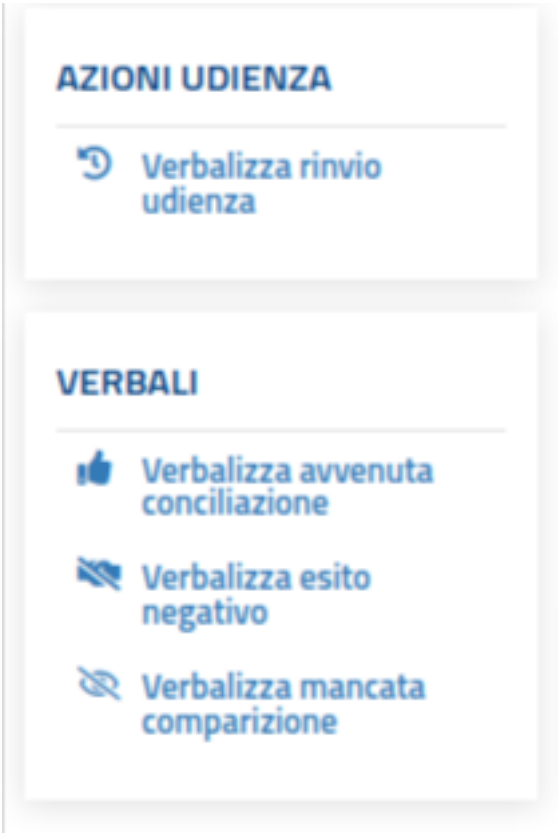


Figure 10: Azioni - Gestione udienza

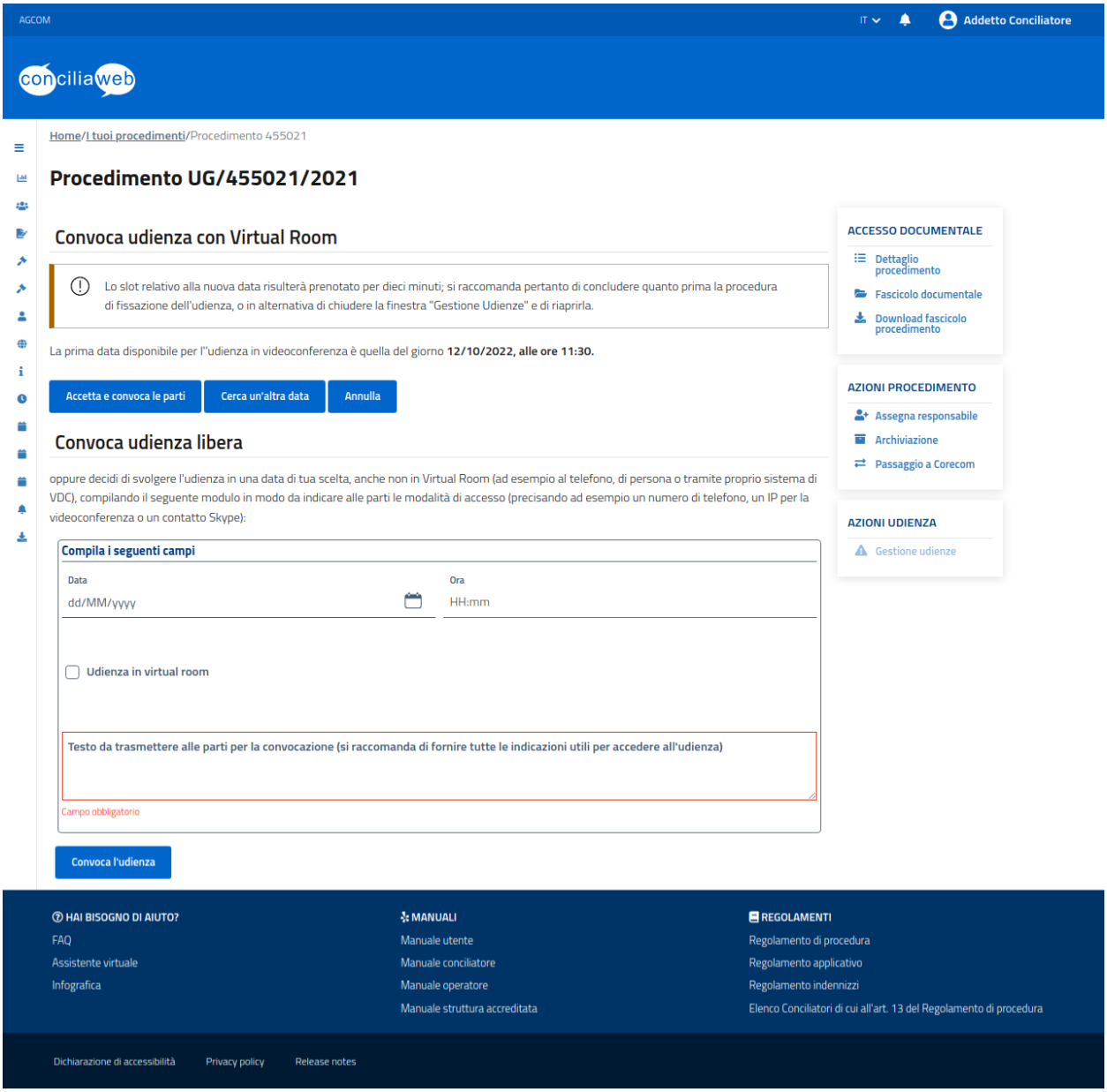


Figure 11: Convocazione udienza

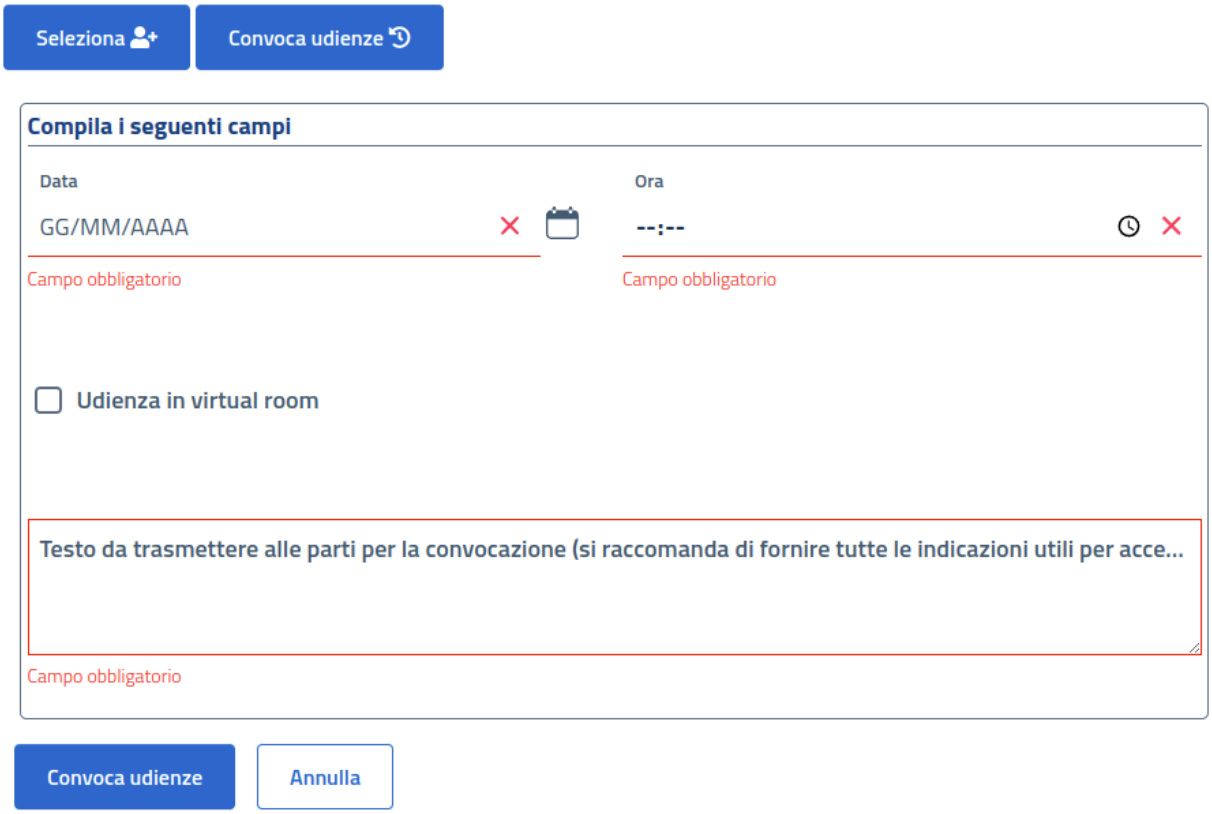


Figure 12: Convocazione udienza su più istanze contemporaneamente

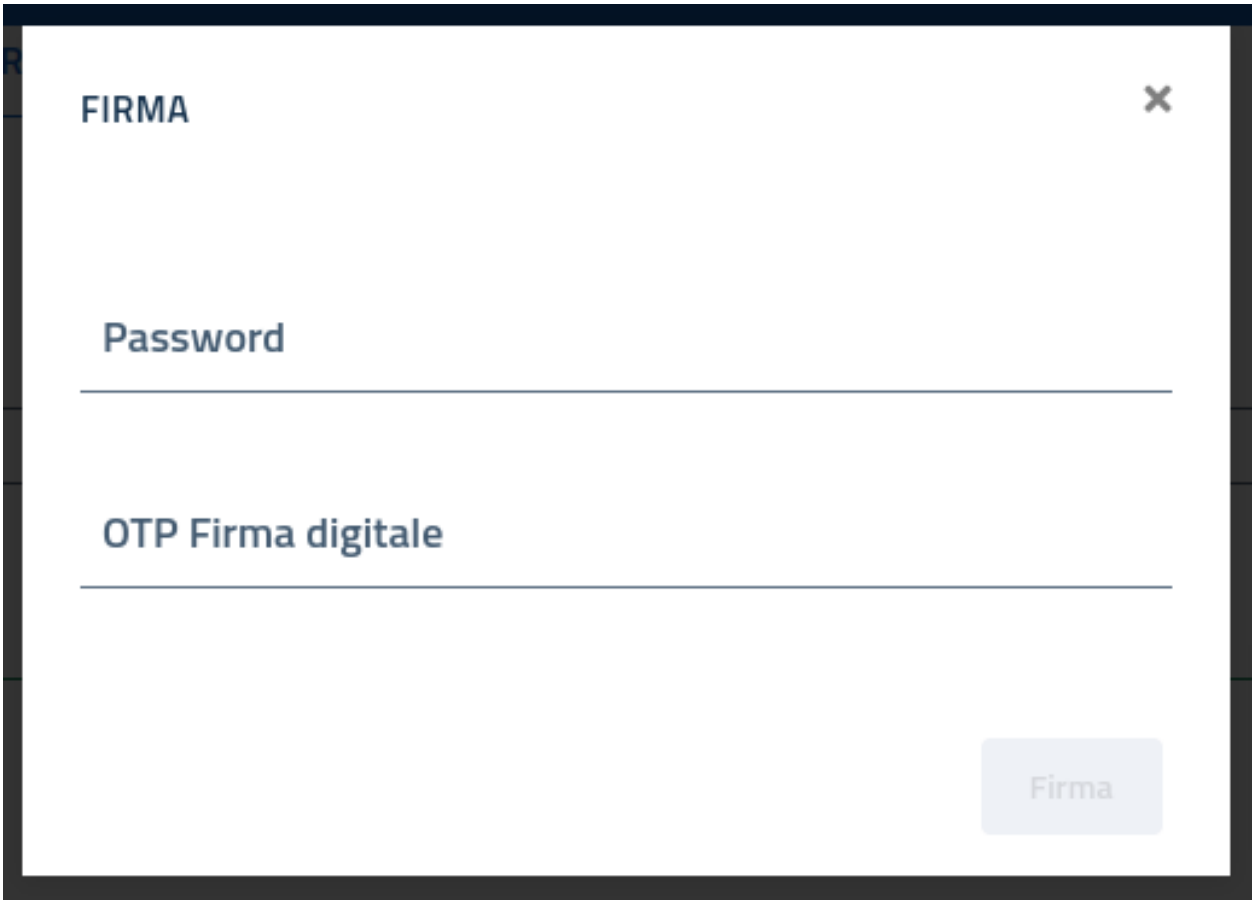


Figure 13: Firma per convocazione udienza su più istanze contemporaneamente

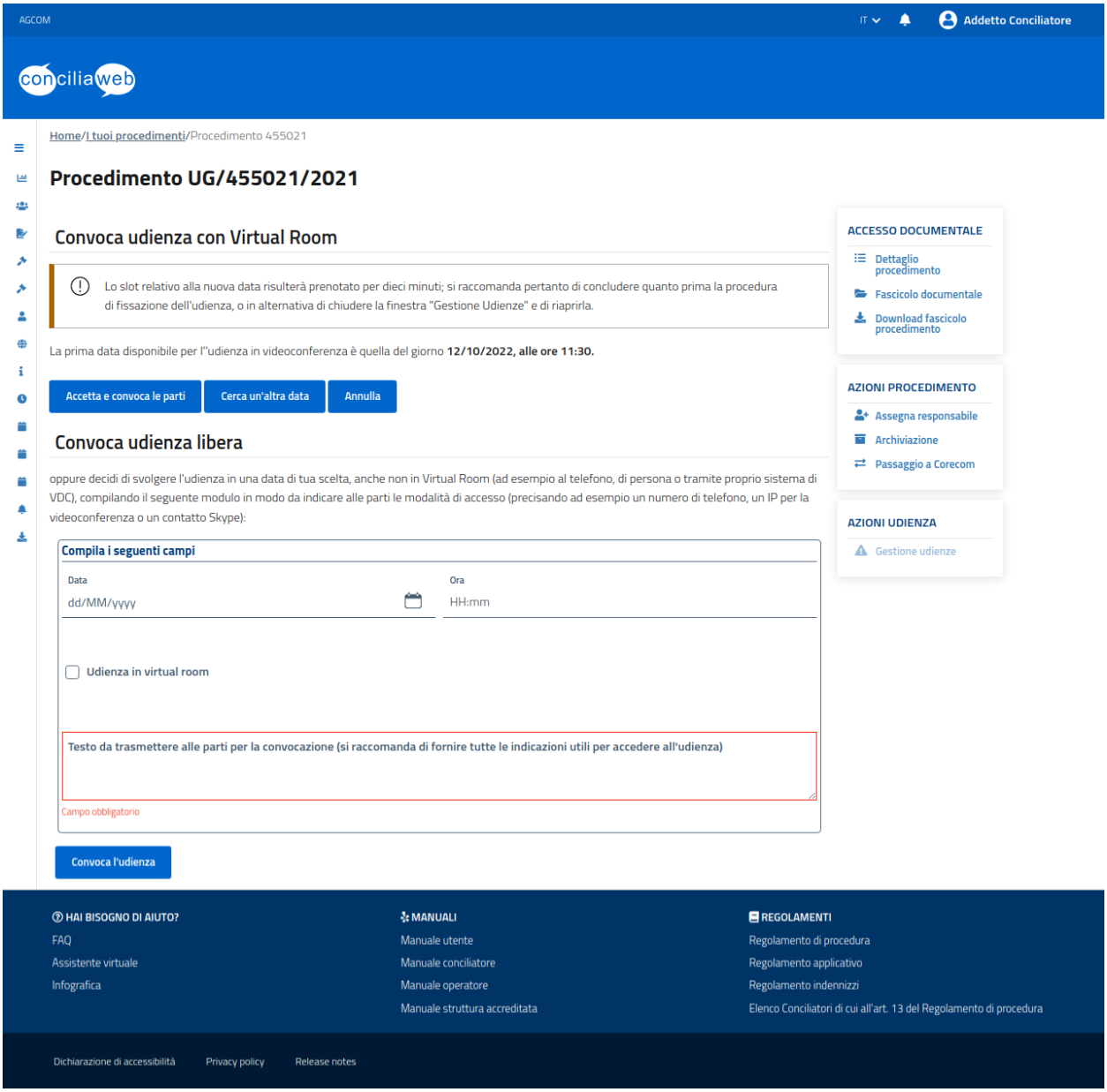


Figure 14: Gestione richiesta differimento

Da qui è possibile cercare un'altra data in virtual room, convocare l'udienza in altra data in modalità differente oppure rifiutare la richiesta di differimento.

3.3.2 Partecipazione all'udienza in virtual room

Nel caso in cui l'udienza sia in virtual room, il giorno dell'udienza compariranno sul dettaglio del procedimento il link e il numero di telefono per parteciparvi.

Terminata l'udienza le azioni possibili sono:

- *Verbalizza avvenuta conciliazione*
- *Verbalizza esito negativo*
- *Verbalizza mancata comparizione*
- *Verbalizza rinvio udienza*

3.3.3 Rinvio udienza

Successivamente all'udienza, se necessario, è possibile rinviarla ad altra data.

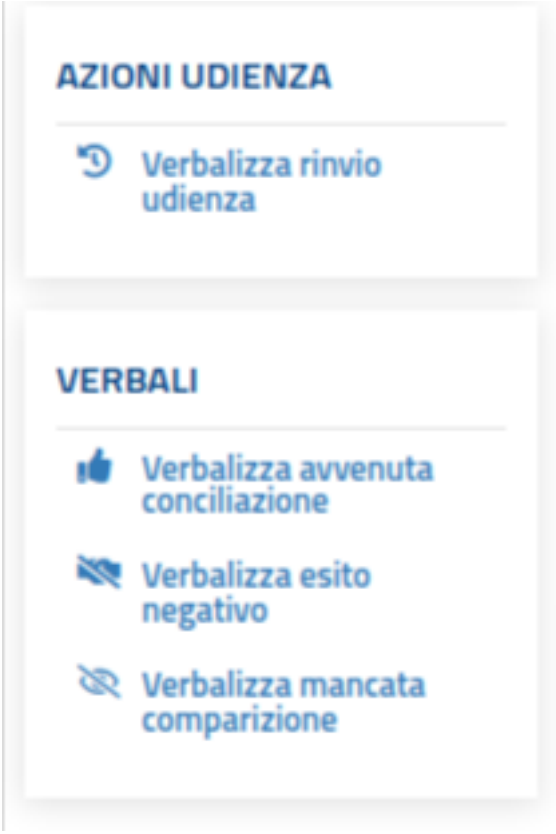


Figure 15: Azioni - Rinvio udienza

Premere su «Verbalizza rinvio udienza», confermare, compilare i campi richiesti, procedere alla firma e premere «Invia». Se viene premuta e confermata l'azione di rinvio, il sistema attende il completamento di tale azione con la generazione del verbale e non consente di effettuare altre operazioni relative all'udienza fino a tale completamento.

3.3.4 Mancata comparizione

Successivamente all'udienza, se l'istante o il suo delegato non hanno preso parte all'udienza, il conciliatore può redigere il verbale di mancata comparizione.

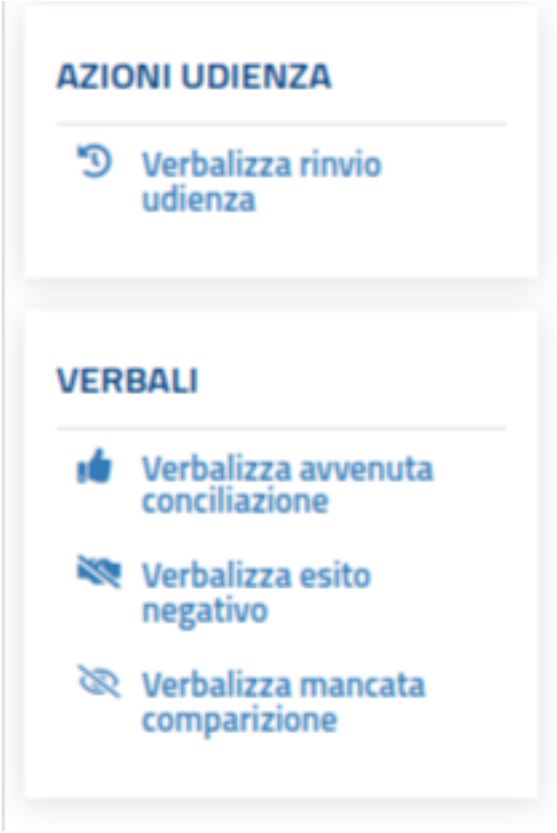


Figure 16: Azioni - Mancata comparizione

Premere su «Verbalizza mancata comparizione», confermare, compilare i campi richiesti, premere «Avanti», verrà così mostrato il verbale e si potrà variarlo se necessario. Premere «Genera» e confermare. Inserire le credenziali per la firma remota e premere «Invia».

3.3.5 Verbalizzazione avvenuta conciliazione

Successivamente all'udienza, se è stato raggiunto l'accordo, il conciliatore può redigere il verbale di accordo.

Premere su «Verbalizza avvenuta conciliazione», confermare, compilare i campi richiesti, premere «Avanti», verrà così mostrato il verbale e si potrà variarlo se necessario. Premere «Genera» e confermare.

Il verbale dovrà essere firmato dalle parti e successivamente potrà firmarlo il conciliatore.

3.3.6 Verbalizzazione esito negativo

Successivamente all'udienza, se non è stato raggiunto l'accordo, il conciliatore può redigere il verbale di mancato o parziale accordo.

Premere su «Verbalizza esito negativo», confermare, compilare i campi richiesti, premere «Avanti», verrà così mostrato il verbale e si potrà variarlo se necessario. Premere «Genera» e confermare.

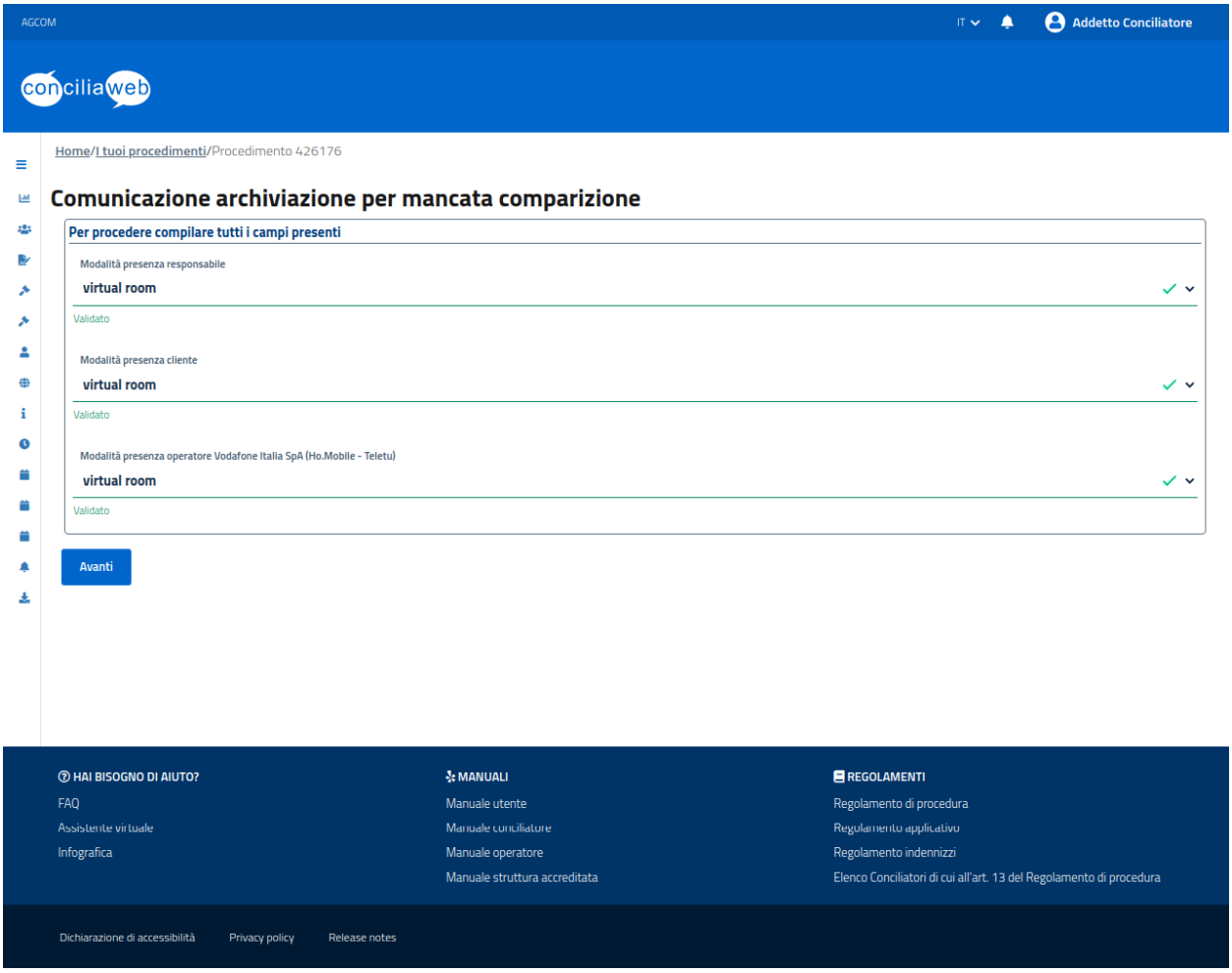


Figure 17: Mancata comparizione

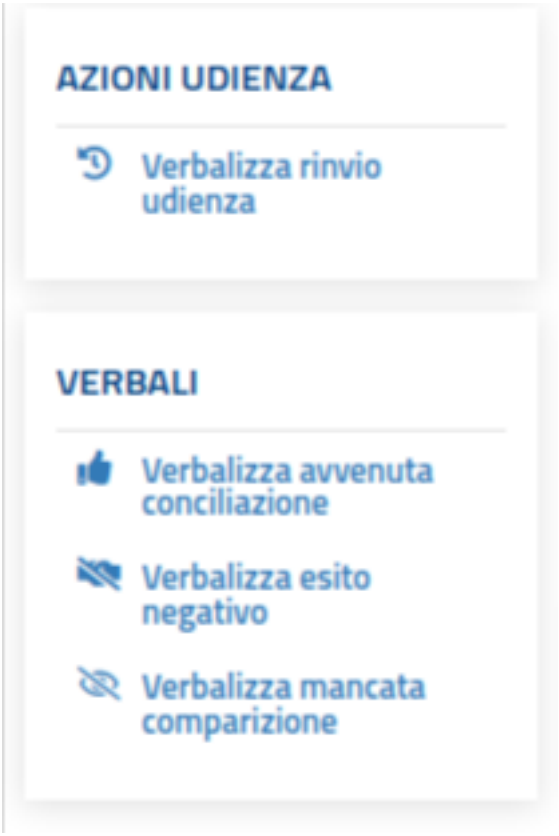


Figure 18: Azioni - Avvenuta conciliazione

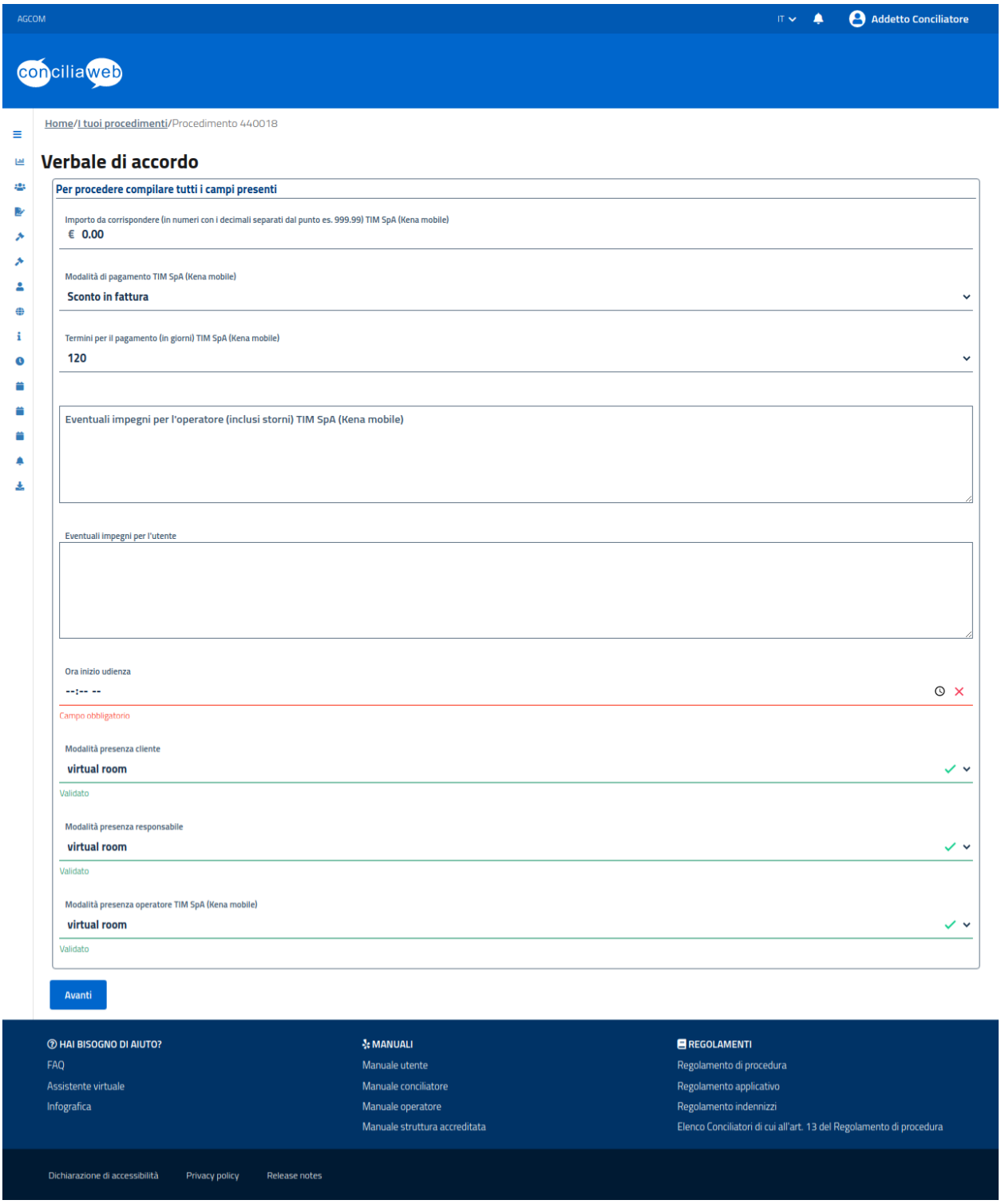


Figure 19: Avvenuta conciliazione

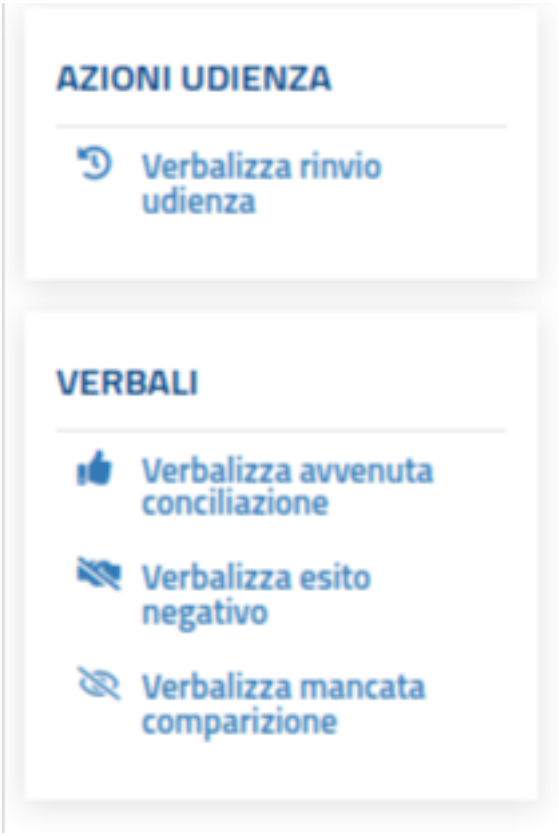
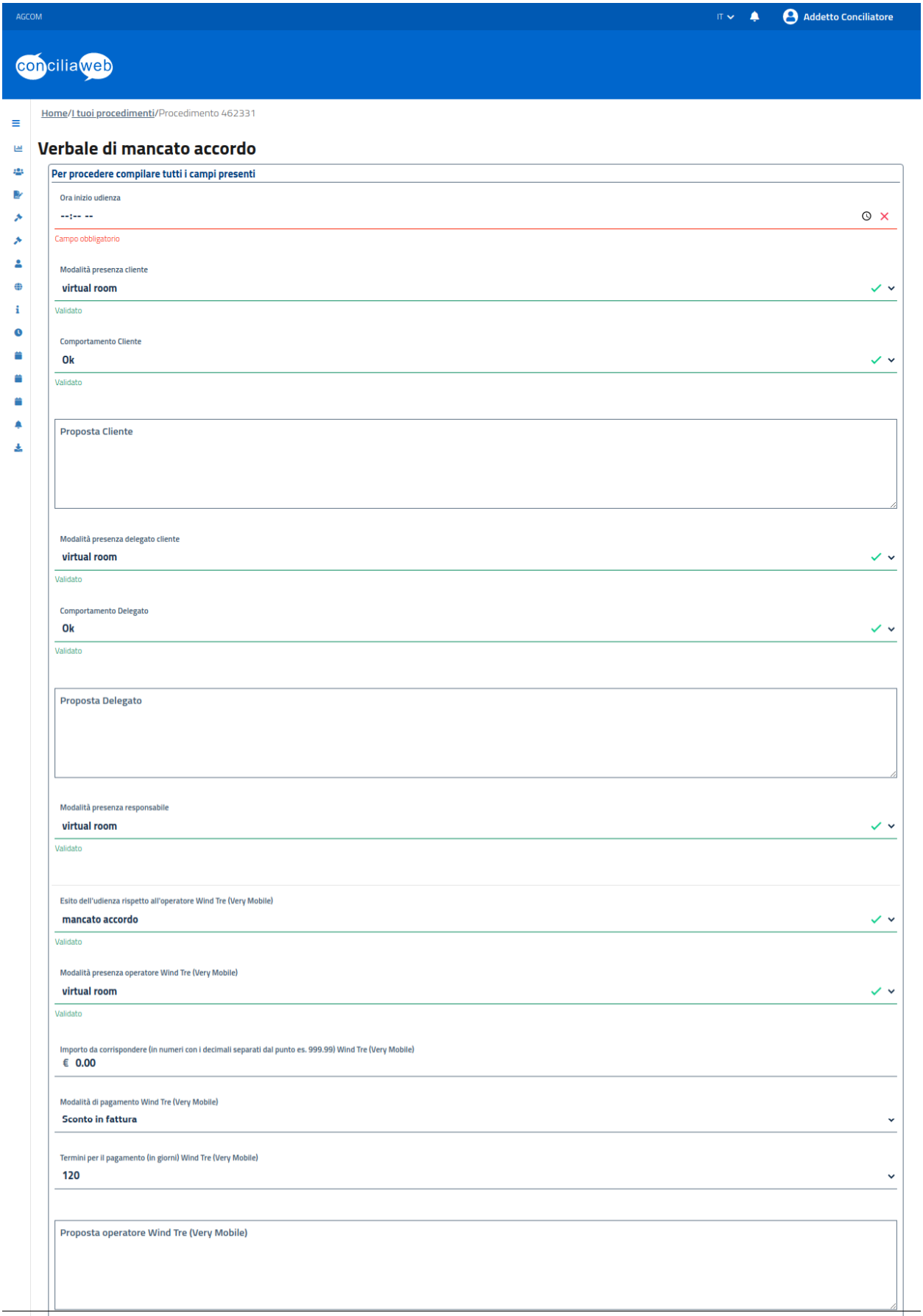


Figure 20: Azioni - Esito negativo

Il verbale dovrà essere firmato dalle parti e successivamente potrà firmarlo il conciliatore.


AGCOM
IT
Addetto Conciliatore
conciliaweb
Home/I tuoi procedimenti/Procedimento 462331
Verbale di mancato accordo
Per procedere compilare tutti i campi presenti
Ora inizio udienza
--:-- --
Campo obbligatorio
Modalità presenza cliente
virtual room
Validato
Comportamento Cliente
Ok
Validato
Proposta Cliente
Modalità presenza delegato cliente
virtual room
Validato
Comportamento Delegato
Ok
Validato
Proposta Delegato
Modalità presenza responsabile
virtual room
Validato
Esito dell'udienza rispetto all'operatore Wind Tre (Very Mobile)
mancato accordo
Validato
Modalità presenza operatore Wind Tre (Very Mobile)
virtual room
Validato
Importo da corrispondere (in numeri con i decimali separati dal punto es. 999.99) Wind Tre (Very Mobile)
€ 0.00
Modalità di pagamento Wind Tre (Very Mobile)
Sconto in fattura
Termini per il pagamento (in giorni) Wind Tre (Very Mobile)
120
Proposta operatore Wind Tre (Very Mobile)
Esito dell'udienza rispetto all'operatore Fastweb SpA
mancato accordo
Validato

CHAPTER 4

Istanza di definizione (Modello GU14 e SMA)

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

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

- **Guest**: può solo visualizzare i dati del procedimento di definizione senza poter compiere alcuna operazione.
- **Responsabile Corecom/Agcom**: può compiere tutte le azioni, ad esclusione di quelle riservate al Direttore, sui procedimenti di definizione a lui assegnati.
- **Segretario Corecom/Agcom**: può compiere tutte le azioni, ad esclusione di quelle riservate al Direttore, sui procedimenti di definizione del soggetto di appartenenza.
- **Direttore Corecom/Agcom**: può compiere tutte le azioni sui procedimenti di definizione del soggetto di appartenenza.

Per le istanze di definizione i termini decorrono dalla prima *assegnazione del responsabile del procedimento* (con eventuale proroga in caso di integrazioni successive da parte delle parti).

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

4.1 Fascicolo documentale

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

4.1.1 Richiesta documentazione o informazioni ad altro operatore o alle parti

Per il responsabile del procedimento, dal fascicolo documentale o dall'apposita azione sulla barra delle azioni, è possibile fare una richiesta istruttoria.

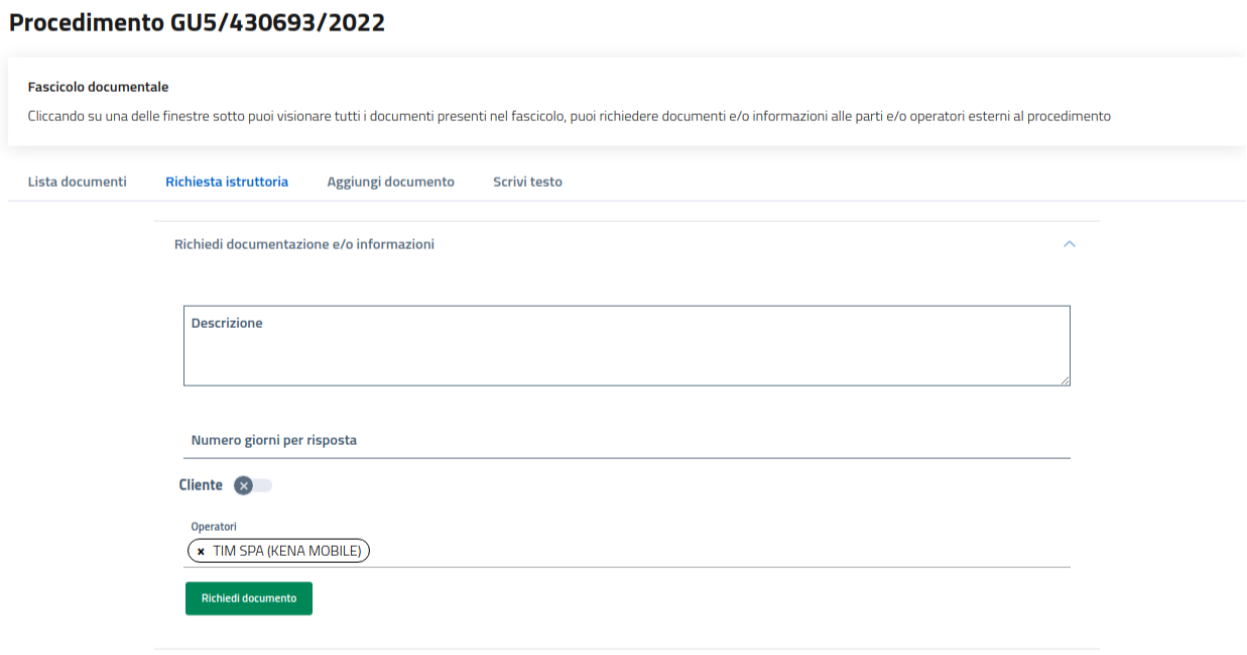


Figure 1: Richiesta istruttoria

La richiesta può essere indirizzata al cliente o meno e coinvolgere anche operatori non presenti nel procedimento. E" necessario indicare il numero di giorni (inserire un numero intero) in cui è attesa (e quindi consentita) la risposta.

4.2 Udienza

Il responsabile del procedimento, se necessario, potrà convocare un'udienza per il procedimento di definizione.



Figure 2: Azioni - Convocazione udienza per procedimento di definizione

Dalla barra delle azioni premere «Azioni sull'udienza» e poi «Richiesta udienza». Inserire i campi richiesti, premere «Convoca udienza» e confermare.

Per i Corecom l'udienza può essere convocata solo in modalità esterna, mentre per Agcom la convocazione è mediante virtual room.

La convocazione dell'udienza, fuori dalla pianificazione del calendario, può essere fatta anche su più istanze contemporaneamente, selezionandole dalla lista:

Inserire i dati per l'udienza e la firma.

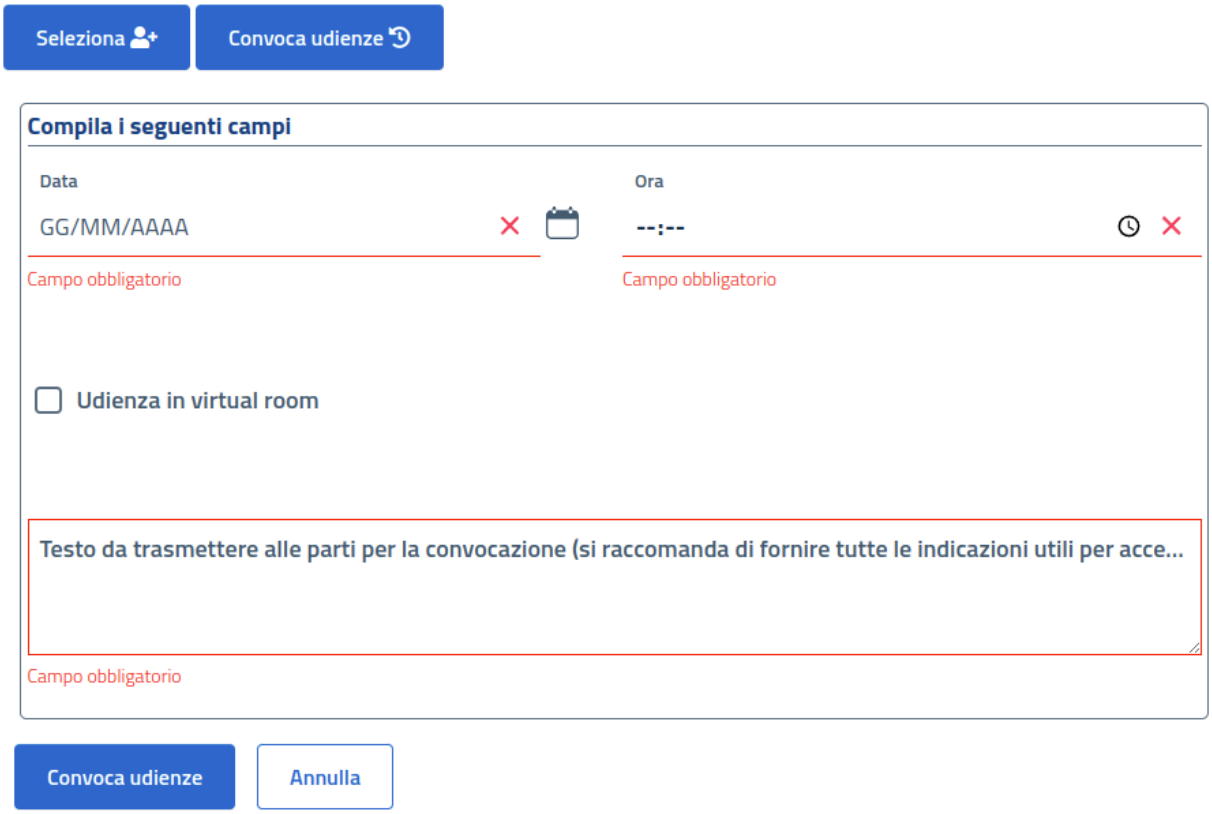


Figure 3: Convocazione udienza su più istanze contemporaneamente

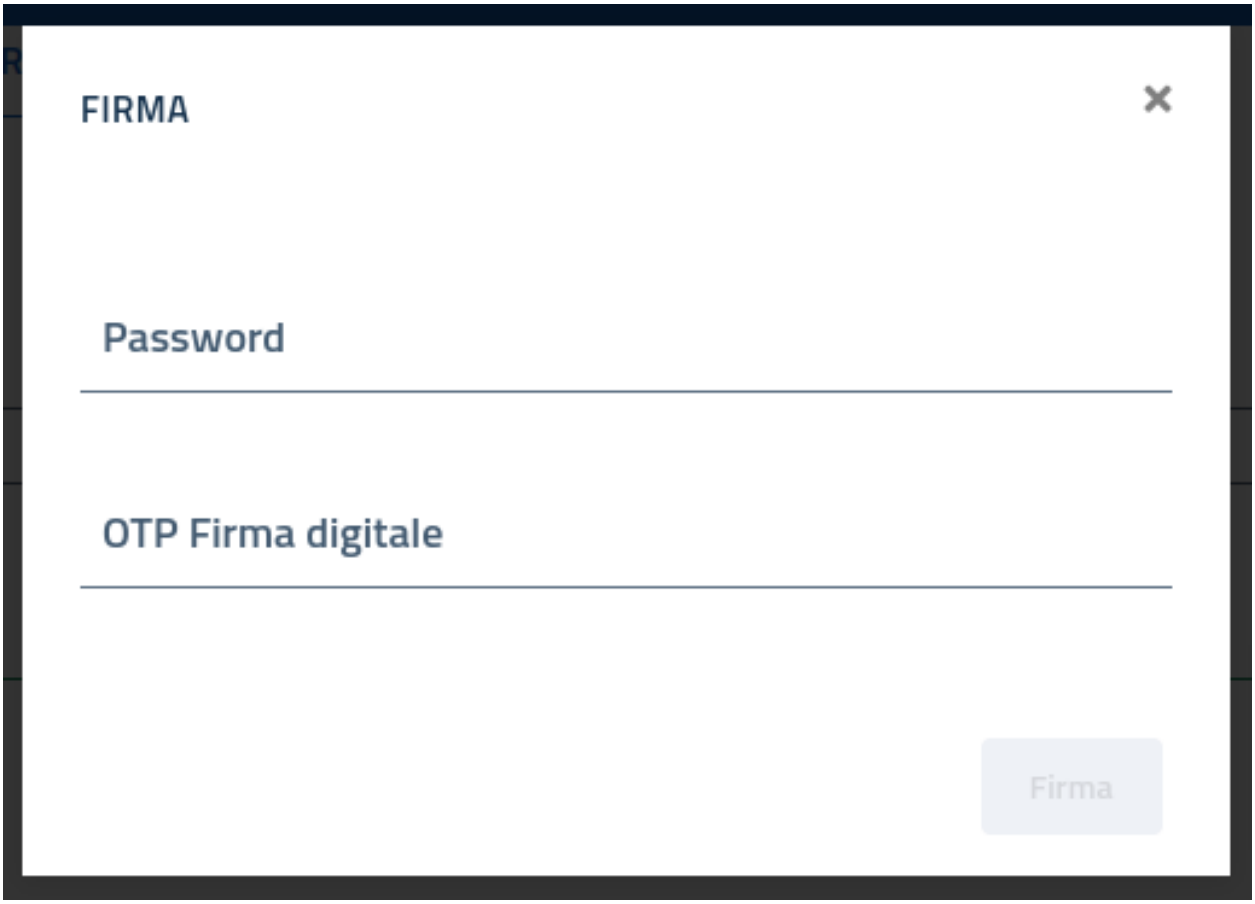


Figure 4: Firma per convocazione udienza su più istanze contemporaneamente

4.2.1 Differimento udienza

Il responsabile del procedimento potrà disporre un differimento dell'udienza fino al giorno prima dell'udienza convocata.

Per fare ciò premere l'azione «Azioni sull'udienza» dalla barra delle azioni e poi «Chiedi differimento udienza».

Qualora una delle parti richieda il differimento dell'udienza la richiesta verrà mostrata sul *fascicolo documentale*. Tale richiesta potrà essere accettata o rifiutata premendo l'azione «Azioni sull'udienza» dalla barra delle azioni e poi «Gestione udienze».

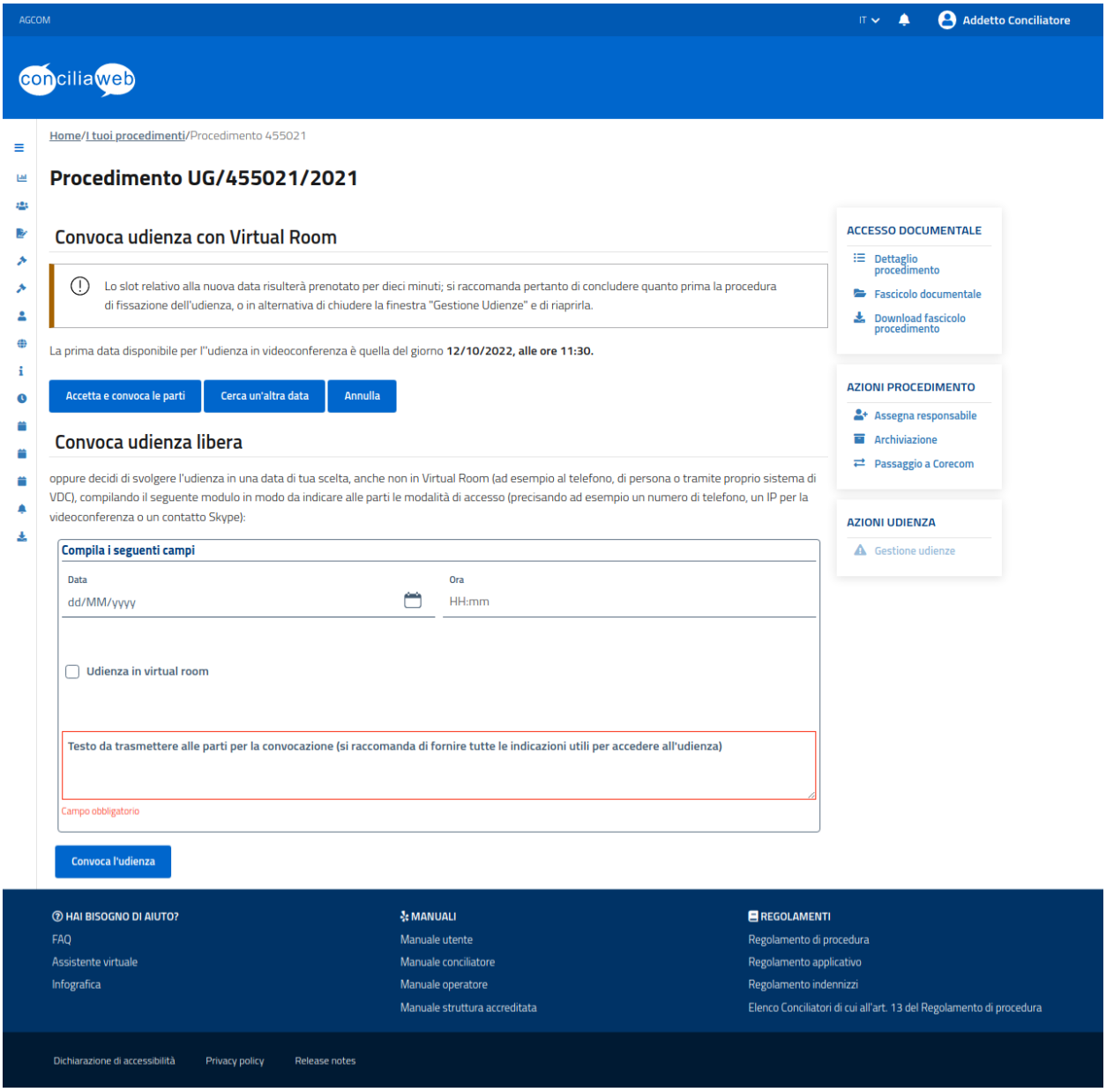


Figure 5: Gestione richiesta differimento

Da qui è possibile indicare un'altra data e rifiutare la richiesta di differimento, se presente.

4.2.2 Partecipazione all'udienza

Terminata l'udienza le azioni possibili sono:

- *Verbalizza avvenuta conciliazione*
- *Verbalizza esito negativo*
- *Verbalizza rinvio udienza*

4.2.3 Rinvio udienza

Successivamente all'udienza, se necessario, è possibile rinviarla ad altra data.



Figure 6: Azioni - Rinvio udienza

Premere su «Verbalizza rinvio udienza», confermare, compilare i campi richiesti, procedere alla *firma* e premere «Invia». Se viene premuta e confermata l'azione di rinvio, il sistema attende il completamento di tale azione con la generazione del verbale e non consente di effettuare altre operazioni relative all'udienza fino a tale completamento.

4.2.4 Verbalizzazione avvenuta conciliazione

Successivamente all'udienza, se è stato raggiunto l'accordo tra tutte le parti, il responsabile del procedimento può redigere il verbale di accordo.

Premere su «Verbalizza avvenuta conciliazione», confermare, compilare i campi richiesti, premere «Avanti», verrà così mostrato il verbale e si potrà variarlo se necessario. Premere «Genera» e confermare.

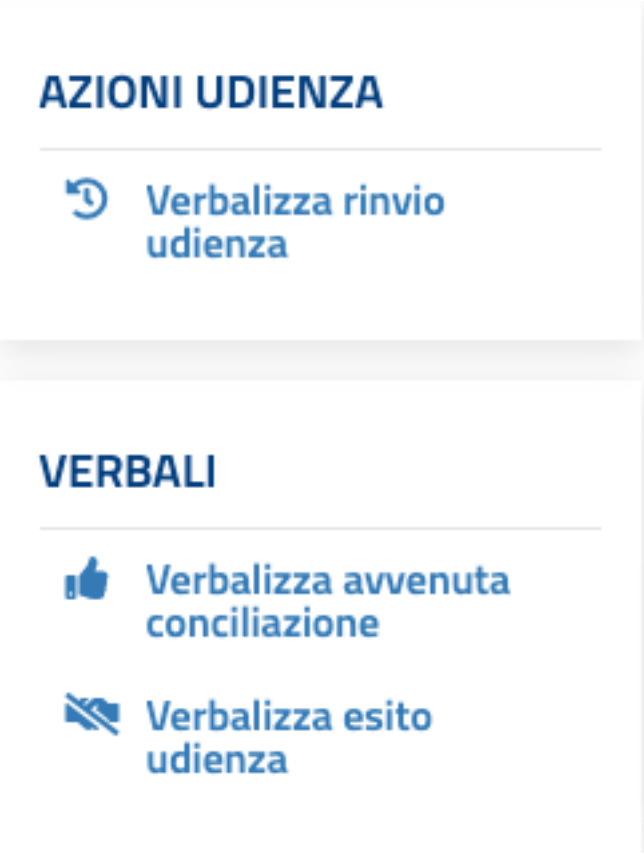


Figure 7: Azioni - Avvenuta conciliazione

Il verbale dovrà essere firmato dalle parti e successivamente potrà firmarlo il responsabile del procedimento.

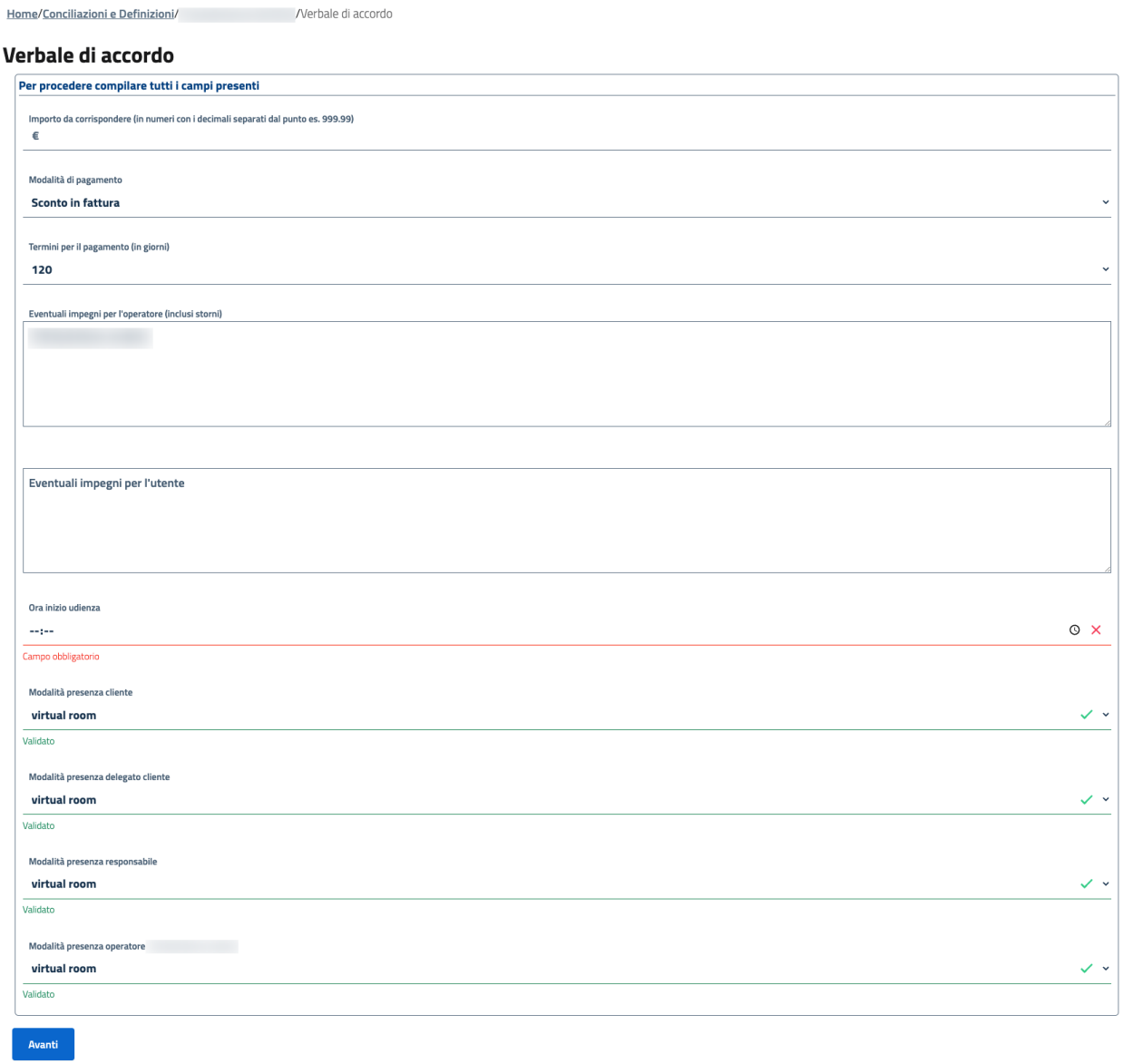


Figure 8: Avvenuta conciliazione

4.2.5 Verbalizzazione esito negativo

Successivamente all'udienza, se non è stato raggiunto l'accordo, il responsabile del procedimento può redigere il verbale di mancato o parziale accordo.

Premere su «Verbalizza esito negativo», confermare, compilare i campi richiesti, premere «Avanti», verrà così mostrato il verbale e si potrà variarlo se necessario. Premere «Genera» e confermare. Il responsabile del procedimento dovrà apporre la *firma*.

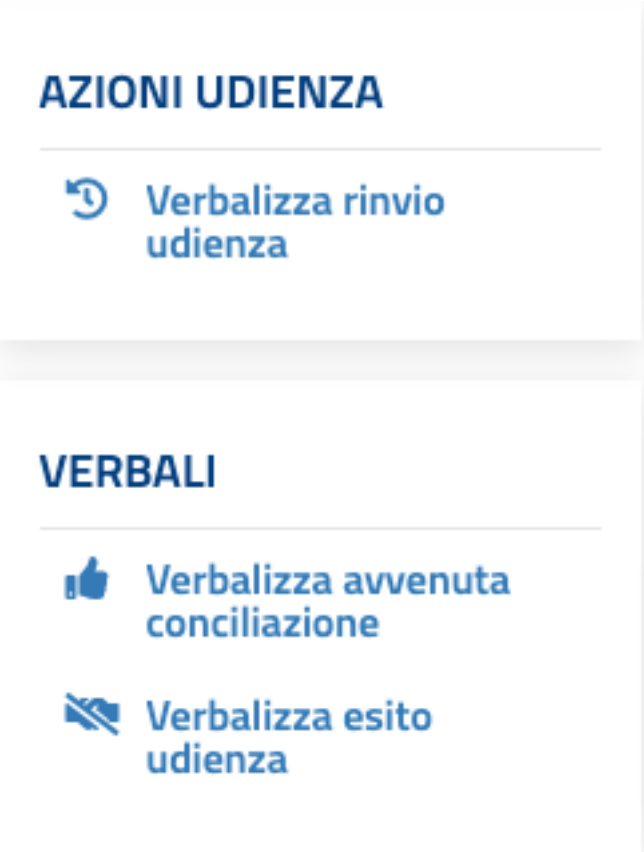


Figure 9: Azioni - Esito negativo

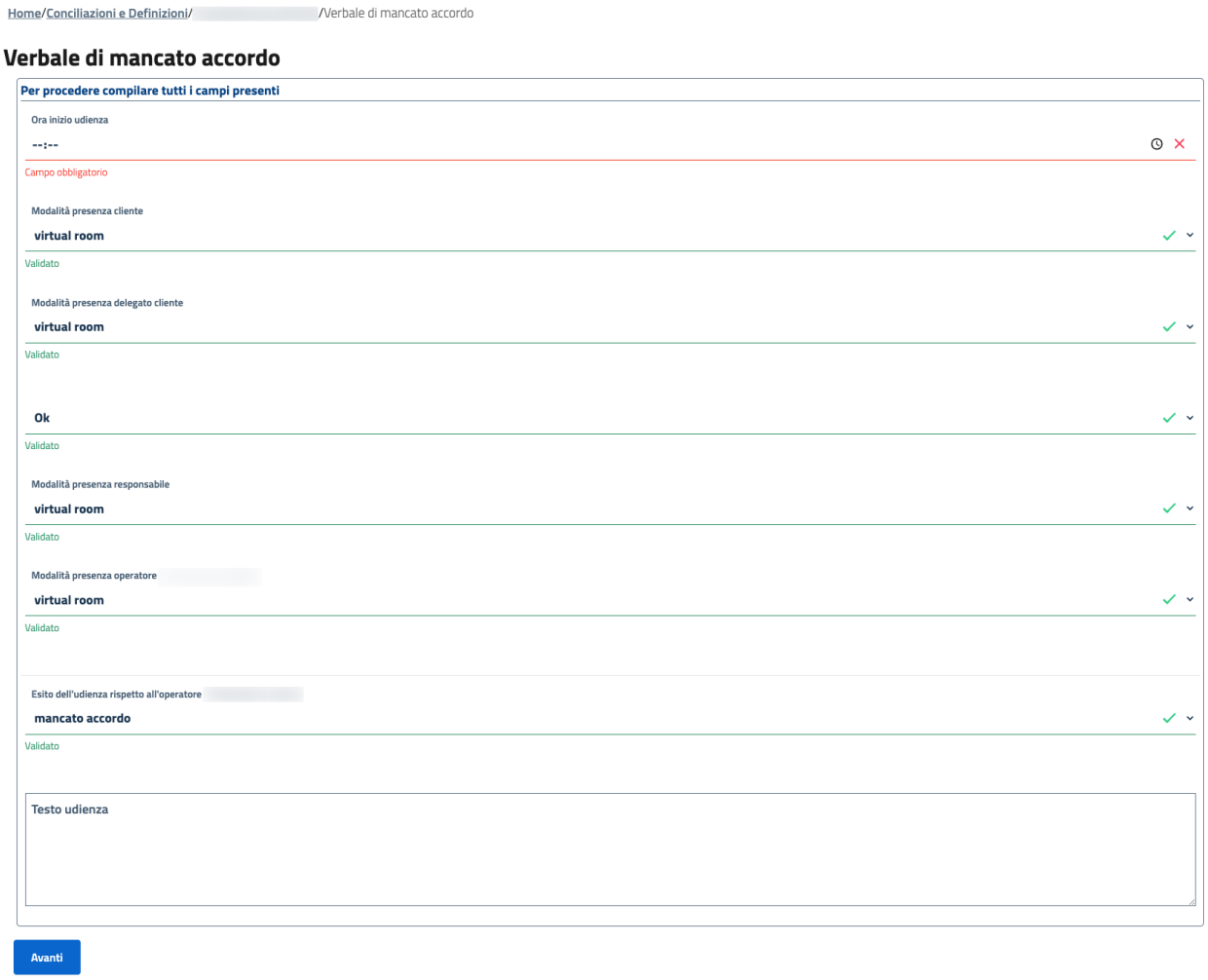


Figure 10: Esito negativo

4.3 Relazione istruttoria e bozza del provvedimento o della delibera

Decorsi i termini per il caricamento delle memorie e controdeduzioni, il responsabile del procedimento potrà redigere la relazione istruttoria.



Figure 11: Azioni - Relazione istruttoria

Per procedere alla stesura della relazione istruttoria premere «Genera relazione istruttoria» dalla barra delle azioni e confermare. Una volta confermata il sistema è in attesa della stesura della relazione istruttoria e non è più possibile compiere le azioni consentite nella fase di caricamento memorie e controdeduzioni.

E" possibile redigere la relazione istruttoria in più sessioni di lavoro, per salvare quanto fatto premere «Salva e ricalcola».

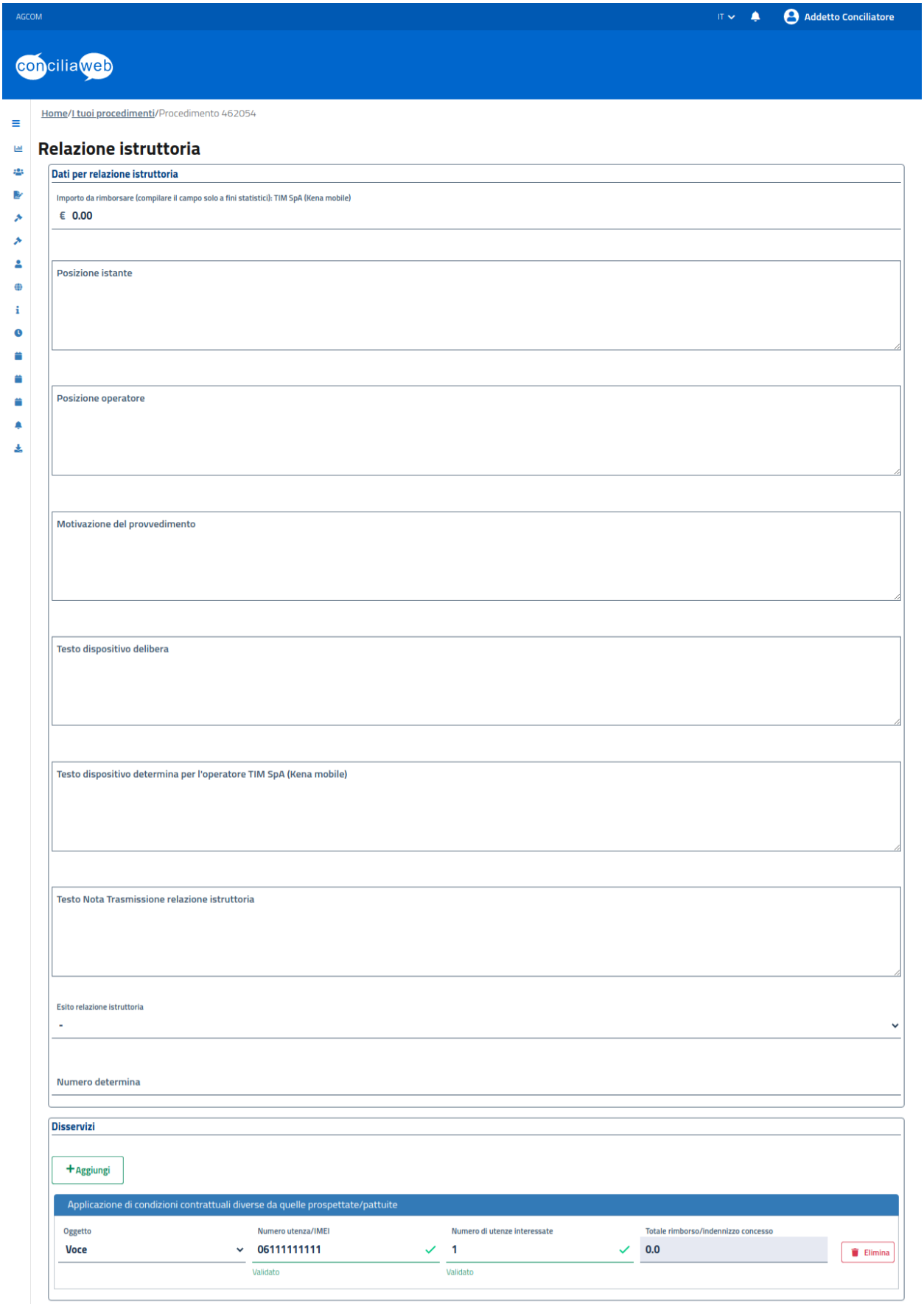
Per poter salvare è necessario aver compilato i dati relativi ai disservizi, che sono necessari per il calcolo, oppure eliminare i disservizi non necessari attraverso l'apposito bottone. Se il salvataggio di quanto fatto è andato a buon fine verrà mostrato un banner verde con un messaggio di successo, altrimenti verrà mostrato un messaggio in rosso sotto ai campi per cui e necessario inserire un valore per il salvataggio.

Terminata la stesura premere «Genera la relazione istruttoria» e procedere alla *firma*.

Nel caso in cui l'utente che ha redatto la relazione istruttoria non abbia i permessi per l'emissione del provvedimento o della delibera, verrà generata la sola bozza e dovrà essere chi di dovere a riprendere la relazione istruttoria e confermarla.

4.3.1 Caricamento delibera firmata

Nel caso di provvedimento emesso con delibera, il responsabile o il direttore conclude il procedimento di definizione con il caricamento del pdf della delibera firmato dall'Organo Deliberante.


AGCOM
IT
Addetto Conciliatore
conciliaweb
Home/I tuoi procedimenti/Procedimento 462054
Relazione istruttoria
Dati per relazione istruttoria
Importo da rimborsare (compilare il campo solo a fini statistici): TIM SpA (Kena mobile)
€ 0.00
Posizione istante
Posizione operatore
Motivazione del provvedimento
Testo dispositivo delibera
Testo dispositivo determina per l'operatore TIM SpA (Kena mobile)
Testo Nota Trasmissione relazione istruttoria
Esito relazione istruttoria
-
Numero determina
Disservizi
+Aggiungi
Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite
Oggetto
Voce
Numero utenza/IMEI
06111111111
Validato
Numero di utenze interessate
1
Validato
Totale rimborso/indennizzo concesso
0.0
Elimina
Genera delibera
Genera delibera
Importo rimborso tramite storno/note di credito
Importo rimborso spese di procedura

CHAPTER 5

Istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5)

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

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

- **Guest**: può solo visualizzare i dati dei provvedimenti temporanei senza poter compiere alcuna operazione.
- **Responsabile Corecom/Agcom**: può compiere tutte le azioni, ad esclusione di quelle riservate al Direttore, sui provvedimenti temporanei a lui assegnati.
- **Segretario Corecom/Agcom**: può compiere tutte le azioni, ad esclusione di quelle riservate al Direttore, sui provvedimenti temporanei del soggetto di appartenenza.
- **Direttore Corecom/Agcom**: può compiere tutte le azioni sui provvedimenti temporanei del soggetto di appartenenza.

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

5.1 Fascicolo documentale

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

5.1.1 Richiesta documentazione o informazioni ad altro operatore o alle parti

Per il responsabile del provvedimento, dal fascicolo documentale o dall'apposita azione sulla barra delle azioni, è possibile fare una richiesta istruttoria.

La richiesta può essere indirizzata al cliente o meno e coinvolgere anche operatori non presenti nel provvedimento. E" necessario indicare il numero di giorni (inserire un numero intero) in cui è attesa (e quindi consentita) la risposta.

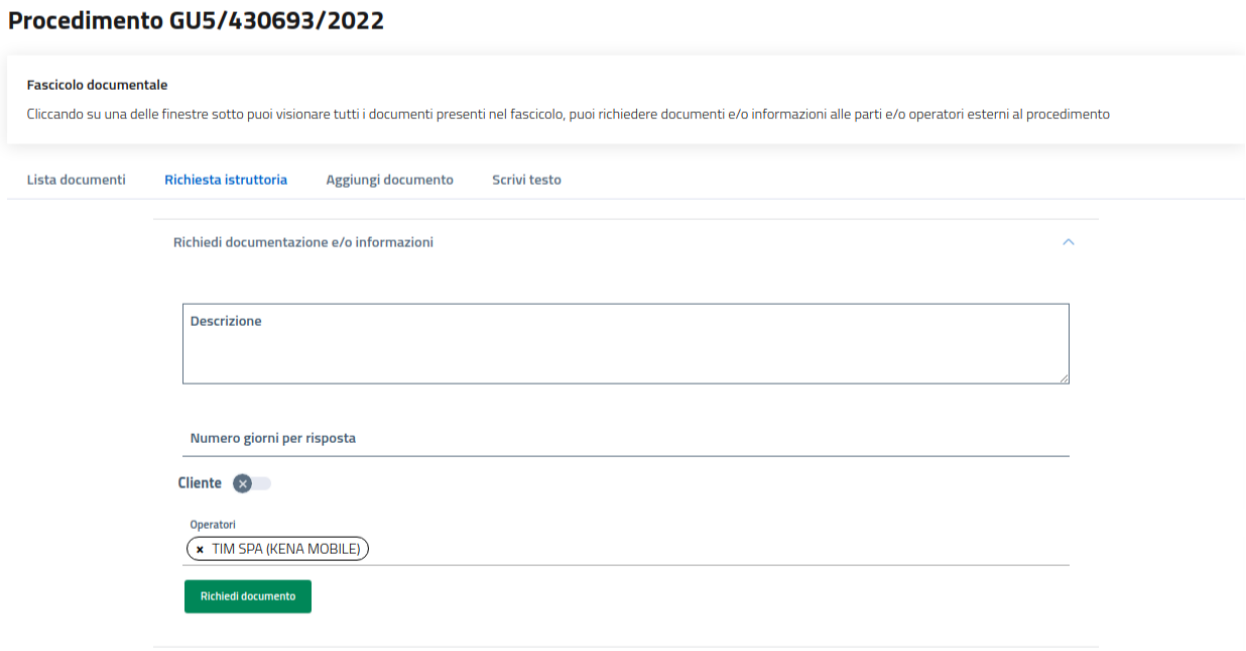


Figure 1: Richiesta istruttoria

5.2 Provvedimento finale

Al termine dell'iter previsto per le istanze di provvedimento temporaneo, il responsabile procede alla stesura della bozza del provvedimento, che sarà poi emesso dal direttore o chi ne ha i poteri.



Figure 2: Azioni - Provvedimento finale

In base all'esito il responsabile del provvedimento può selezionare «Redigi provvedimento temporaneo» o «Redigi provvedimento di rigetto», confermare e formulare così la bozza di provvedimento.

Tale bozza sarà poi confermata o completata dal direttore che ne apporrà anche la *firma*.

5.3 Verifica ottemperanza

Successivamente all'emissione del provvedimento, il responsabile potrà procedere a contrassegnare l'istanza ottemperata o non ottemperata.

Per fare questo accedere al dettaglio dell'istanza e saranno disponibili le azioni.



Figure 3: Azioni - Verifica ottemperanza