
Manuale operatore

Release 1.0

AGCOM

27 giu 2024

1	Introduzione	3
1.1	Login	3
1.1.1	Selezione profilo	3
1.2	Logout	3
1.3	Profilo	6
1.4	Notifiche	6
1.5	Lingua	6
1.6	Assistenza	6
1.7	Home page	8
1.8	Operazioni generiche sulle istanze	8
1.8.1	Assegnazione incaricato del procedimento	8
1.8.2	Assegnazione ad altra segreteria	8
1.8.3	Mancata adesione	8
1.8.4	Richiesta inammissibilità/improcedibilità	11
1.8.5	Download fascicolo documentale	11
1.8.6	Fascicoli correlati	11
1.8.7	Firma	11
1.8.8	Eliminazione documento caricato	11
2	Menù	15
2.1	Utenti	15
2.1.1	Segretario mastre sostituto	15
2.2	I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)	15
2.3	I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)	16
2.4	Gestisci richieste istruttorie	16
2.5	Assegna incaricati	16
2.6	I miei appuntamenti	17
2.7	Calendario	17
3	Istanza di conciliazione (Modello UG, SMA e VSP)	19
3.1	Fascicolo documentale	19
3.1.1	Inserimento documento o testo	20
3.2	Negoziazione	20
3.2.1	Negoziazione diretta	20
3.2.2	Conciliazione semplificata	20
3.3	Udienza di conciliazione	23
3.3.1	Richiesta di differimento udienza	23

3.3.2	Partecipazione all'udienza in virtual room	23
4	Istanza di definizione (Modello GU14 e SMA)	27
4.1	Fascicolo documentale	27
4.2	Inserimento memorie e controdeduzioni	27
4.3	Risposta a richiesta istruttoria	27
4.4	Udienza di definizione	28
4.4.1	Richiesta di differimento udienza	28
4.4.2	Partecipazione all'udienza in virtual room	28
5	Istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5)	29
5.1	Fascicolo documentale	29
5.2	Risposta a richiesta istruttoria	29
5.3	Segnalazione ottemperanza	29

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

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

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

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

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

1.1 Login

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.

1.2 Logout

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

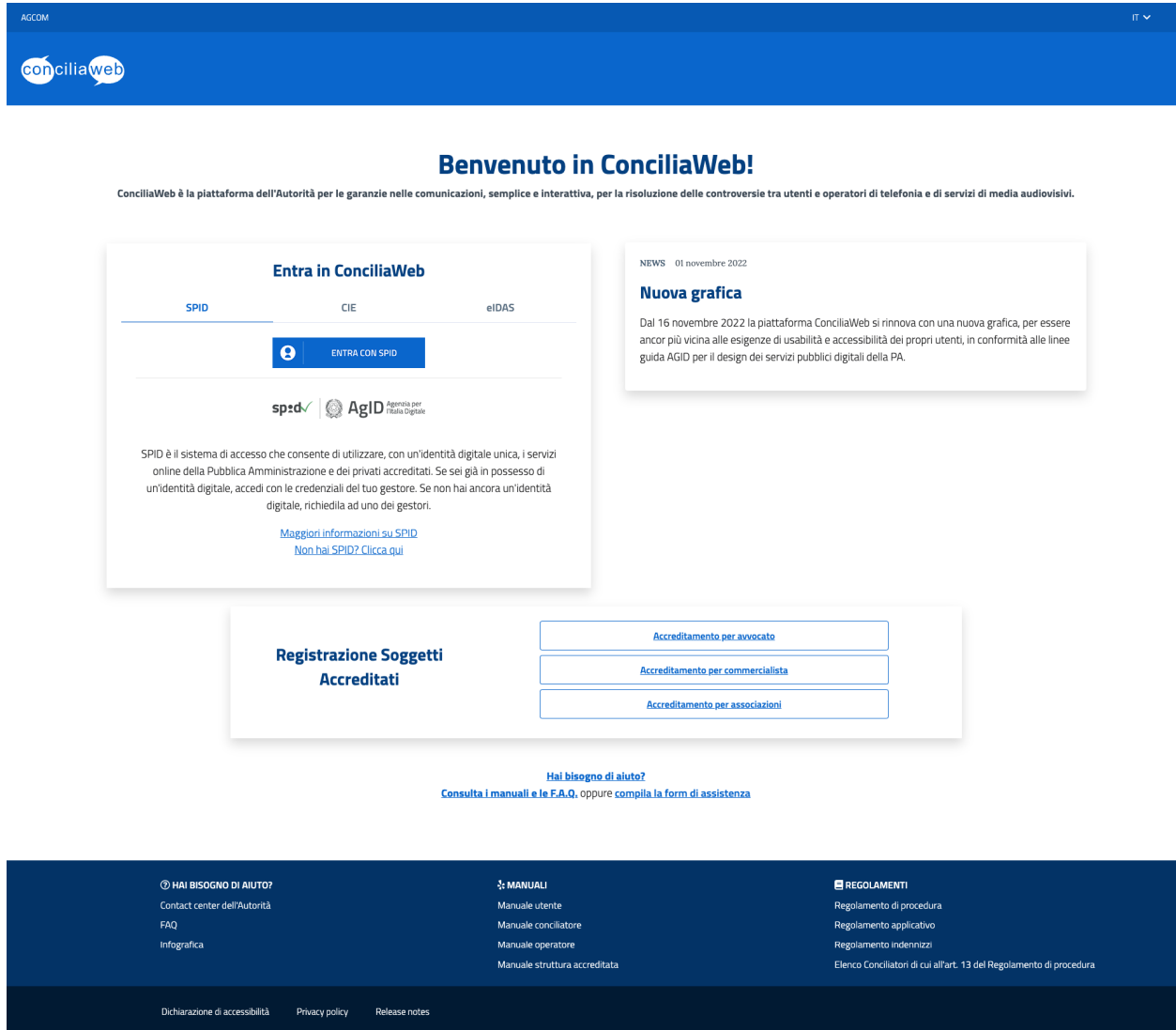


Figure 1: Login



Figure 2: Selezione profilo



Figure 3: Logout

1.3 Profilo

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



Figure 4: 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 5: Creazione profilo cliente

1.7 Home page

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

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

1.8 Operazioni generiche sulle istanze

1.8.1 Assegnazione incaricato del procedimento

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

L'incaricato può essere variato se necessario.

AZIONI PROCEDIMENTO

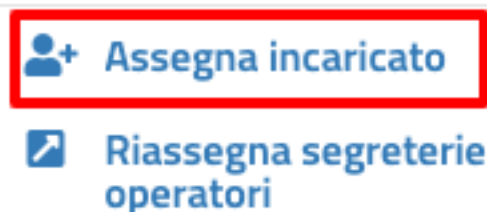


Figure 6: Azioni - Assegnazione incaricato del procedimento

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

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

Selezionare l'utente e premere «Assegna».

1.8.2 Assegnazione ad altra segreteria

Gli utenti con ruolo «Segretario operatore» potranno assegnare l'istanza ad altra segreteria dell'operatore.

Per assegnare un'altra segreteria selezionarla dall'elenco e premere «Assegna ad altra segreteria».

1.8.3 Mancata adesione

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

Esporta

Assegna

Visualizza 10 elementi

Assegna	Numero	Tipologia	Stato	Incaricato	Data aggiornamento	Regione	Cliente/Azienda e Referente	Data Istanza	Termine regolamentare	Data udienza
<input checked="" type="checkbox"/>		Conciliazione in udienza	In attesa dell'udienza		05/07/2022 10:50	Campania		13/05/2022	12/06/2022	08/07/2022 11:00
<input checked="" type="checkbox"/>		Conciliazione in udienza	In attesa dell'udienza		05/07/2022 10:48	Campania		31/03/2022	30/04/2022	26/07/2022 10:00
<input type="checkbox"/>		Conciliazione in udienza	Procedimento concluso con accordo		05/07/2022 10:43	Campania		16/05/2022	15/06/2022	06/06/2022 09:30
<input type="checkbox"/>		Conciliazione in udienza	In attesa dell'udienza		05/07/2022 10:43	Campania		23/05/2022	22/06/2022	13/06/2022 09:00

Figure 7: Assegnazione multipla incaricato del procedimento

AGCOM IT Addetto Operatore

conciaweb

Home / I tuoi procedimenti / Procedimento 462452

Procedimento UG/462452/2022

Assegnazione

Responsabile
ADDETTO OPERATORE ✓

Validato

ACCESSO DOCUMENTALE

- Dettaglio procedimento
- Fascicolo documentale
- Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

- Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

- Segnala inammissibilità/impr...
- Non adesione
- Assegna incaricato
- Riassegna segreteria operatori

HAI BISOGNO DI AIUTO?
 FAQ
 Assistente virtuale
 Infografica

MANUALI
 Manuale utente
 Manuale conciliatore
 Manuale operatore
 Manuale struttura accreditata

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

Dichiarazione di accessibilità Privacy policy Release notes

Figure 8: Selezione incaricato dei procedimenti

AZIONI PROCEDIMENTO

 Assegna incaricato

 Riassegna segreterie operatori

Figure 9: Azioni - Assegnazione ad altra segreteria

AZIONI PROCEDIMENTO

 Segnala
inammissibilità/impr...

 Non adesione

 Assegna incaricato

 Riassegna segreterie operatori

Figure 10: Azioni - Mancata adesione

1.8.4 Richiesta inammissibilità/improcedibilità

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

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



Figure 11: Azioni - Richiesta inammissibilità/improcedibilità

1.8.5 Download fascicolo documentale

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

1.8.6 Fascicoli correlati

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

1.8.7 Firma

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

1.8.8 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.



Figure 12: Azioni - Download fascicolo

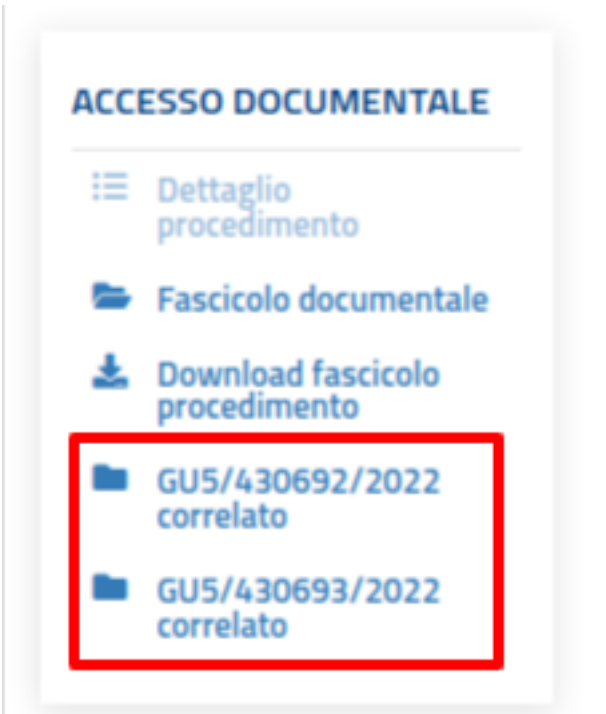


Figure 13: Azioni - Fascicoli correlati

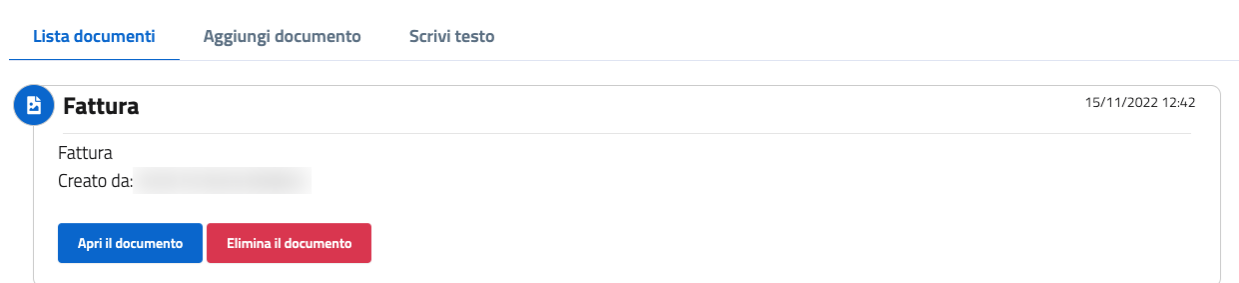


Figure 14: Eliminazione documento da fascicolo documentale

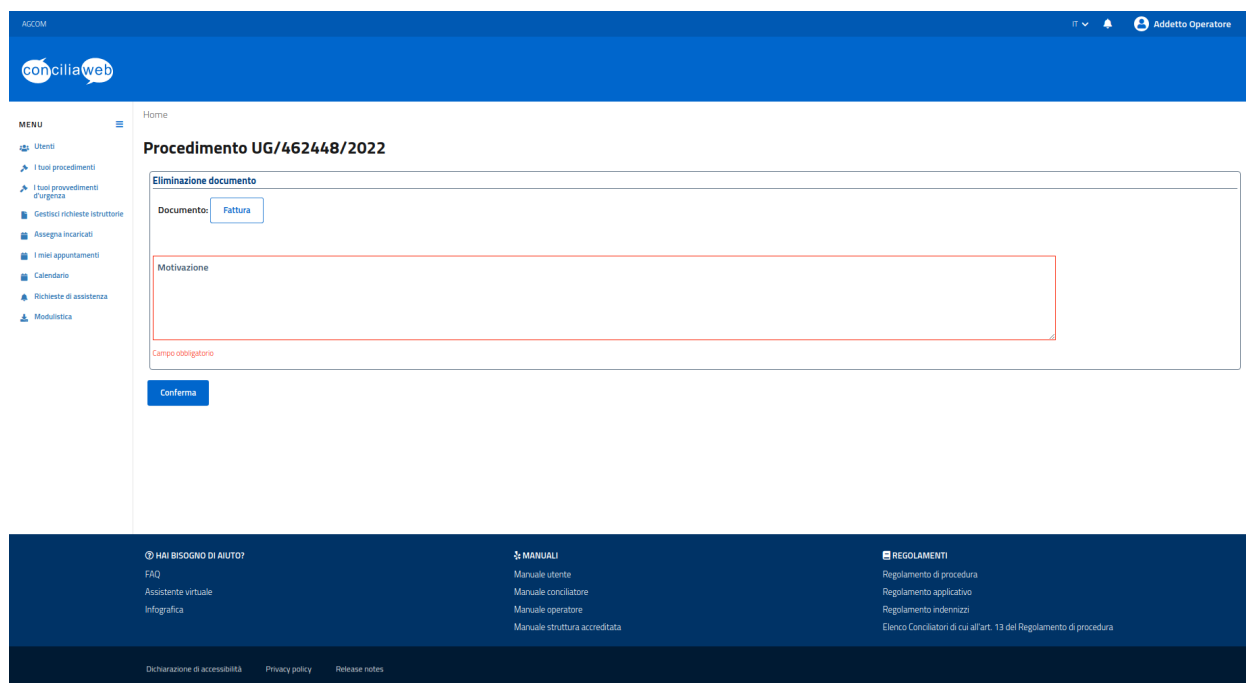


Figure 15: Firma eliminazione documento da fascicolo documentale

Inserire la motivazione e firmare.

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

2.1 Utenti

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

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

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

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

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

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

2.1.1 Segretario mastre sostituto

Gli utenti con profilo segretario master potranno, se necessario attribuire il ruolo di segretario master sostituto agli utenti con ruolo segretario operatore.

2.2 I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)

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

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

Nuovo utente

Ruolo Segretario operatore

Codice fiscale*	Nome*	Cognome*
Campo obbligatorio	Campo obbligatorio	Campo obbligatorio
Data di nascita*	Sesso*	
GG/MM/AAAA	<input checked="" type="radio"/> Maschio <input type="radio"/> Femmina	
Campo obbligatorio		
Provincia di nascita (i nati all'estero selezionino "Stato Estero")*	Comune di nascita o Stato Estero*	Email*
-	-	
Campo obbligatorio	Campo obbligatorio	Campo obbligatorio
<input type="checkbox"/> Segretario master sostituto	Segreteria*	
	Validato	
Tipologia		
Seleziona		

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

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

2.3 I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)

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

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

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

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

2.4 Gestisci richieste istruttorie

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

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

2.5 Assegna incaricati

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

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

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

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

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

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

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

2.6 I miei appuntamenti

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

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

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

2.7 Calendario

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

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

Istanza di conciliazione (Modello UG, 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 operatore:** può compiere tutte le azioni sulle conciliazioni a lui assegnate.
- **Operatore:** può compiere tutte le azioni sulle conciliazioni della segreteria di appartenenza.

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

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

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

3.1 Fascicolo documentale

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

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

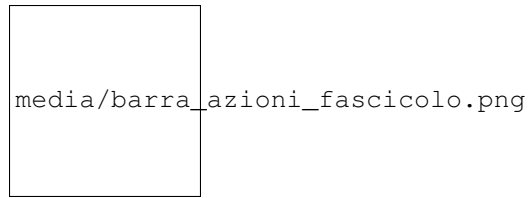


Figure 1: Azioni - Fascicolo documentale

3.1.1 Inserimento documento o testo

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

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

3.2 Negoziazione

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

3.2.1 Negoziazione diretta

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

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

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

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

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

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

3.2.2 Conciliazione semplificata

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

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

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

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


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

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


Fascicolo documentale

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](#)

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 3: 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 4: Fascicolo documentale - caricamento testo

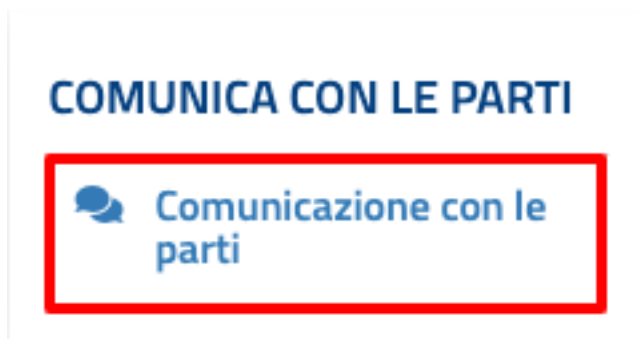


Figure 5: Azioni - Negoziazione

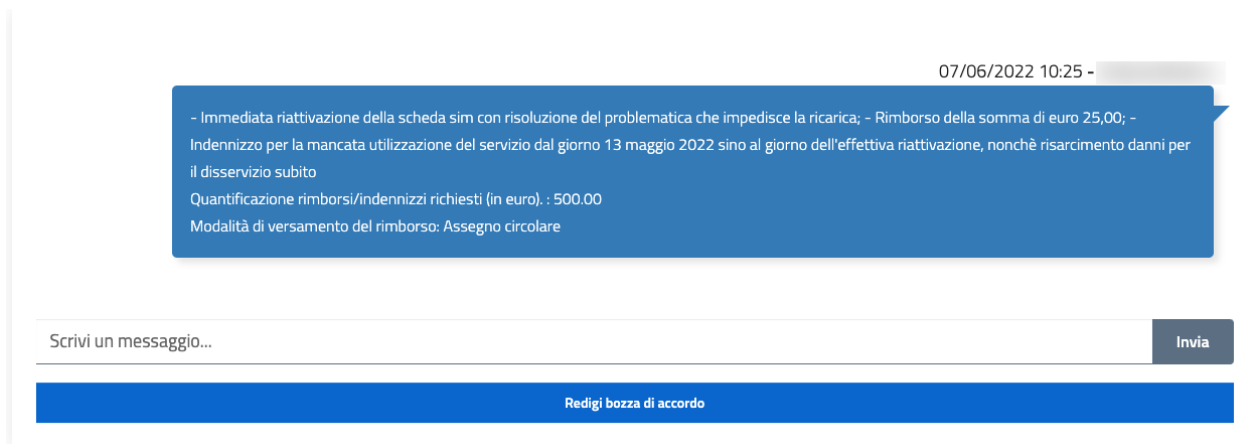


Figure 6: Azioni - Fascicolo documentale

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

3.3 Udienza di conciliazione

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

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

3.3.1 Richiesta di differimento udienza

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

3.3.2 Partecipazione all'udienza in virtual room

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

The screenshot displays the 'Proposta di accordo' (Agreement Proposal) interface within the conciliaweb system. The page is titled 'Procedimento UG/462449/2022' and shows a communication log with two messages. The first message, dated 07/09/2022 at 14:18, is from Mario Rossi and contains the following text: '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'. The second message, dated 08/09/2022 at 16:38, is from TIM SpA (Kena mobile) and contains the text 'test messaggio'. Below the messages is a text input field for writing a message and an 'Invia' button. A blue bar below the input field indicates 'Redigi bozza di accordo'. The main content area is titled 'Bozza di accordo' and contains a form with the following fields: 'Rimborso (inserisci l'importo del rimborso se previsto, altrimenti indicare 0)' with a value of '€ 100,00' and a green checkmark; 'Validato' (checked); 'Testo proposta' with the text 'test testo proposta di accordo'; 'Validato' (checked); and a checkbox for 'Tempo limitato' which is unchecked. At the bottom of the form, there is a 'Preview' button and an 'Invia' button. The interface also features a sidebar menu on the left, a top navigation bar with the conciliaweb logo and user information, and a footer with various links and manuals.

Figure 7: Proposta di accordo

13/09/2022 10:04 - Corecom Lazio - Addetto Conciliatore

PROPOSTA DI ACCORDO:
 Rimborso/indennizzo: 100.0
 Modalità di pagamento: Bonifico
 Termini per il pagamento (in giorni): 120

Eventuali impegni per l'operatore (inclusi storni): Esempio impegni operatore

Eventuali impegni per l'utente: Esempio impegni utente

Figure 8: Proposta di accordo - accettazione o rifiuto

13/09/2022 10:11 - Corecom Lazio - Addetto Conciliatore

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

Proposta né accettata né rifiutata

Figure 9: Proposta di mancato accordo - accettazione o rifiuto



Figure 10: Azioni - Richiesta differimento udienza

Procedimento UG/455021/2021

Richiesta di differimento

Motivazione

Campo obbligatorio

Figure 11: Motivazione richiesta differimento udienza

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

4.1 Fascicolo documentale

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

4.2 Inserimento memorie e controdeduzioni

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

4.3 Risposta a richiesta istruttoria

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

4.4 Udienza di definizione

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

4.4.1 Richiesta di differimento udienza

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



Figure 1: Azioni - Richiesta differimento udienza

Procedimento UG/455021/2021

Richiesta di differimento

Motivazione

Campo obbligatorio

Conferma

Figure 2: Motivazione richiesta differimento udienza

4.4.2 Partecipazione all'udienza in virtual room

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

Istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5)

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

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

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

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

5.1 Fascicolo documentale

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

5.2 Risposta a richiesta istruttoria

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

5.3 Segnalazione ottemperanza

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

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