
Manuale struttura accreditata

Release 1.0

AGCOM

27 giu 2024

1	Introduzione	3
1.1	Registrazione	3
1.1.1	Avvocato	3
1.1.2	Commercialista	3
1.1.3	Associazione dei consumatori	6
1.2	Login	6
1.2.1	Selezione profilo	6
1.3	Logout	6
1.4	Profilo	6
1.5	Notifiche	9
1.6	Lingua	9
1.7	Assistenza	9
1.8	Home page	9
2	Menù	15
2.1	Mandatari	15
2.2	Inserimento istanza	15
2.3	Gestione utenti e aziende	18
2.4	I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)	18
2.5	I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)	19
2.6	Richieste di accettazione delega o mandati ricevute	19
2.7	Le tue bozze di procedimento	20
2.8	Struttura accreditata	20
2.9	Segreterie	20
3	Inserimento istanza di conciliazione (Modello UG, SMA e VSP)	21
3.1	Fascicolo documentale	24
3.1.1	Inserimento documento o testo	24
3.1.2	Eliminazione documento caricato	24
3.2	Negoziazione	24
3.2.1	Negoziazione diretta	24
3.2.2	Conciliazione semplificata	28
3.3	Rinuncia alla conciliazione	28
3.4	Integrazione istanza	28
3.5	Richiesta provvedimento temporaneo	31
3.6	Udienza di conciliazione	31
3.6.1	Richiesta di differimento udienza	33

3.6.2	Partecipazione all'udienza in virtual room	33
3.7	Firma verbali	33
4	Inserimento istanza di definizione (Modello GU14 e SMA)	41
4.1	Fascicolo documentale	44
4.2	Rinuncia alla definizione	44
4.3	Richiesta provvedimento temporaneo	44
4.4	Inserimento memorie e controdeduzioni	44
4.5	Risposta a richiesta istruttoria	44
4.6	Udienza di definizione	44
4.6.1	Richiesta di differimento udienza	47
4.6.2	Partecipazione all'udienza in virtual room	47
5	Inserimento istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5)	51
5.1	Fascicolo documentale	54
5.2	Rinuncia al provvedimento temporaneo	54
5.3	Risposta a richiesta istruttoria	54
5.4	Segnalazione mancata ottemperanza	54

Questo manuale riguarda l'accesso e le funzionalità delle strutture accreditate alle procedure per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione con i Corecom, ai sensi del Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche approvato con delibera n. 203/18/CONS. Per poter accedere al sistema l'utente dovrà registrarsi.

Questo capitolo descrive le funzionalità base messe a disposizione per le strutture accreditate.

I ruoli a disposizione per le figure delle strutture accreditate sono:

- **Mandatario struttura accreditata:** gestisce ed ha visibilità dei soli progetti a loro assegnati.
- **Segretario struttura accreditata:** si occupa dell'assegnazione dei responsabili dei procedimenti. Ha la visibilità di tutti i procedimenti relativi alla struttura accreditata. Gestisce i mandatori.

1.1 Registrazione

Tutte le utenze definite per le strutture accreditate dovranno accedere con SPID.

1.1.1 Avvocato

L'avvocato, munito di account SPID, potrà accreditarsi in ConciliaWeb mediante l'apposito collegamento.

Inserite le credenziali SPID, verrà mostrata la maschera con i dati da compilare.

Una volta accreditato l'avvocato potrà accedere con SPID.

1.1.2 Commercialista

Il commercialista, munito di account SPID, potrà accreditarsi in ConciliaWeb mediante l'apposito collegamento.

Inserite le credenziali SPID, verrà mostrata la maschera con i dati da compilare.

Una volta accreditato il commercialista potrà accedere con SPID.

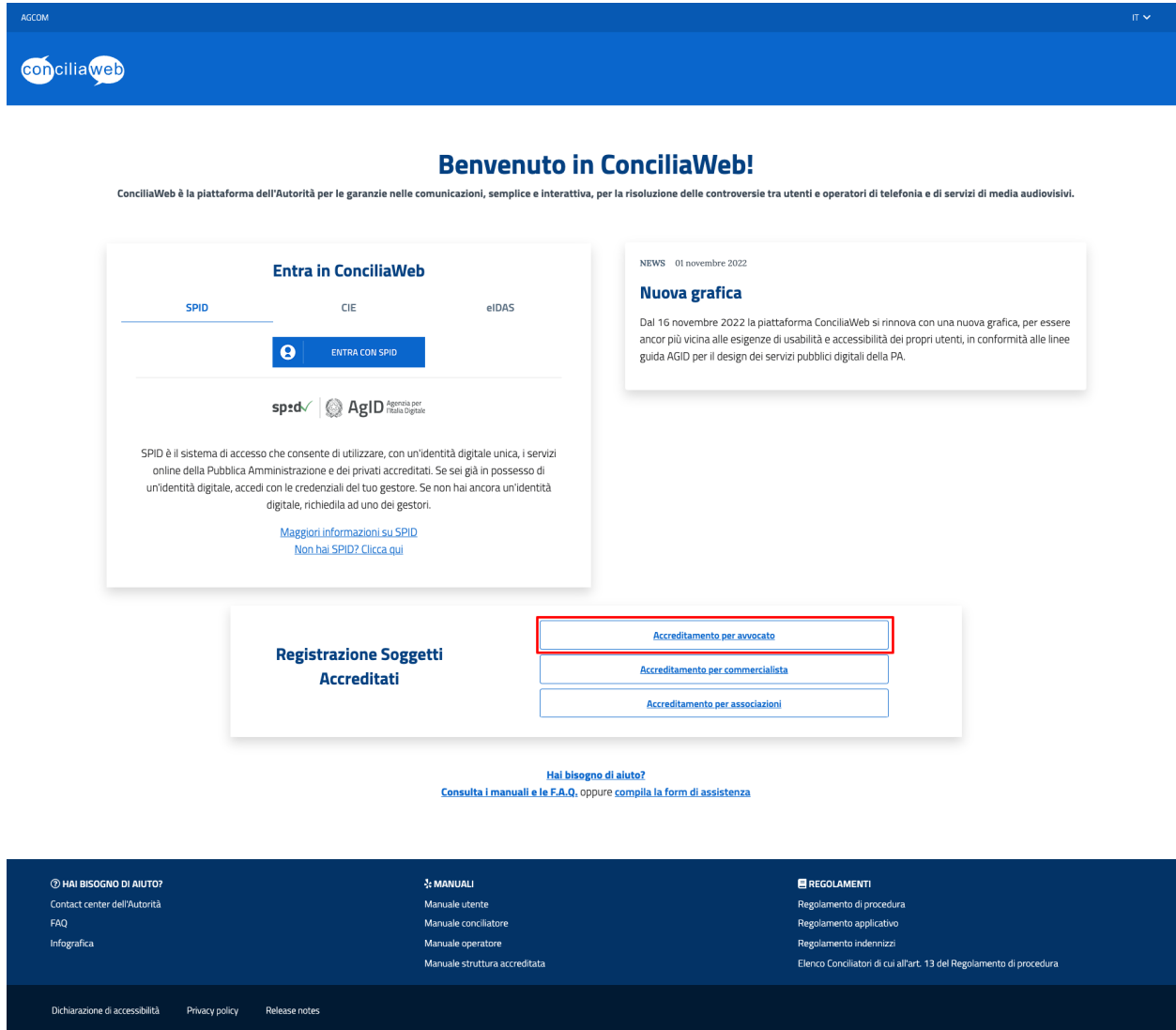


Figure 1: Link accreditamento avvocato

Anagrafica

Codice fiscale	Nome	Cognome
CCRSGT80A01H501D	Soggetto	Accreditato

Cellulare

🇮🇹 Cellulare ✗ Verifica

Campo obbligatorio

Email (ATTENZIONE: Non inserire PEC) ✗ Verifica

Campo obbligatorio

Pec ✓

Validato

Data di iscrizione all'Albo	Ordine	Data di iscrizione all'Ordine attuale
dd/MM/yyyy ✗ 📅	Agrigento Validato	dd/MM/yyyy ✗ 📅
Campo obbligatorio		Campo obbligatorio

Figure 2: Accredimento avvocato - Anagrafica

Studio

Telefono fisso ✗

Campo obbligatorio

Località	Indirizzo	Cap
	✗	✗
	Campo obbligatorio	Campo obbligatorio

Regione*	Provincia*	Comune*
- ✗ ▼	- ✗ ▼	- ✗ ▼
Campo obbligatorio	Campo obbligatorio	Campo obbligatorio

Figure 3: Accredimento avvocato - Studio

Dichiarazione obbligatoria

Consapevole delle conseguenze in caso di dichiarazioni mendaci, ai sensi e per gli effetti dell'art. 46 D.P.R. n. 445/2000 dichiaro che i dati sopra riportati sono veritieri.

Campo obbligatorio

Informativa privacy

Ho letto e compreso l'informativa

Campo obbligatorio

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

[Leggi l'informativa](#)

Salva e invia

Figure 4: Accredimento avvocato - Invio

1.1.3 Associazione dei consumatori

Per poter operare in ConciliaWeb l'associazione dovrà essere accreditata dall'Autorità che rilascerà l'account per il segretario master, colui che potrà creare le segreterie e le altre utenze abilitate a lavorare.

1.2 Login

Per effettuare il login è necessario accedere alla pagina di accesso dell'applicazione e selezionare «Entra con SPID».

1.2.1 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.

1.3 Logout

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

1.4 Profilo

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

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

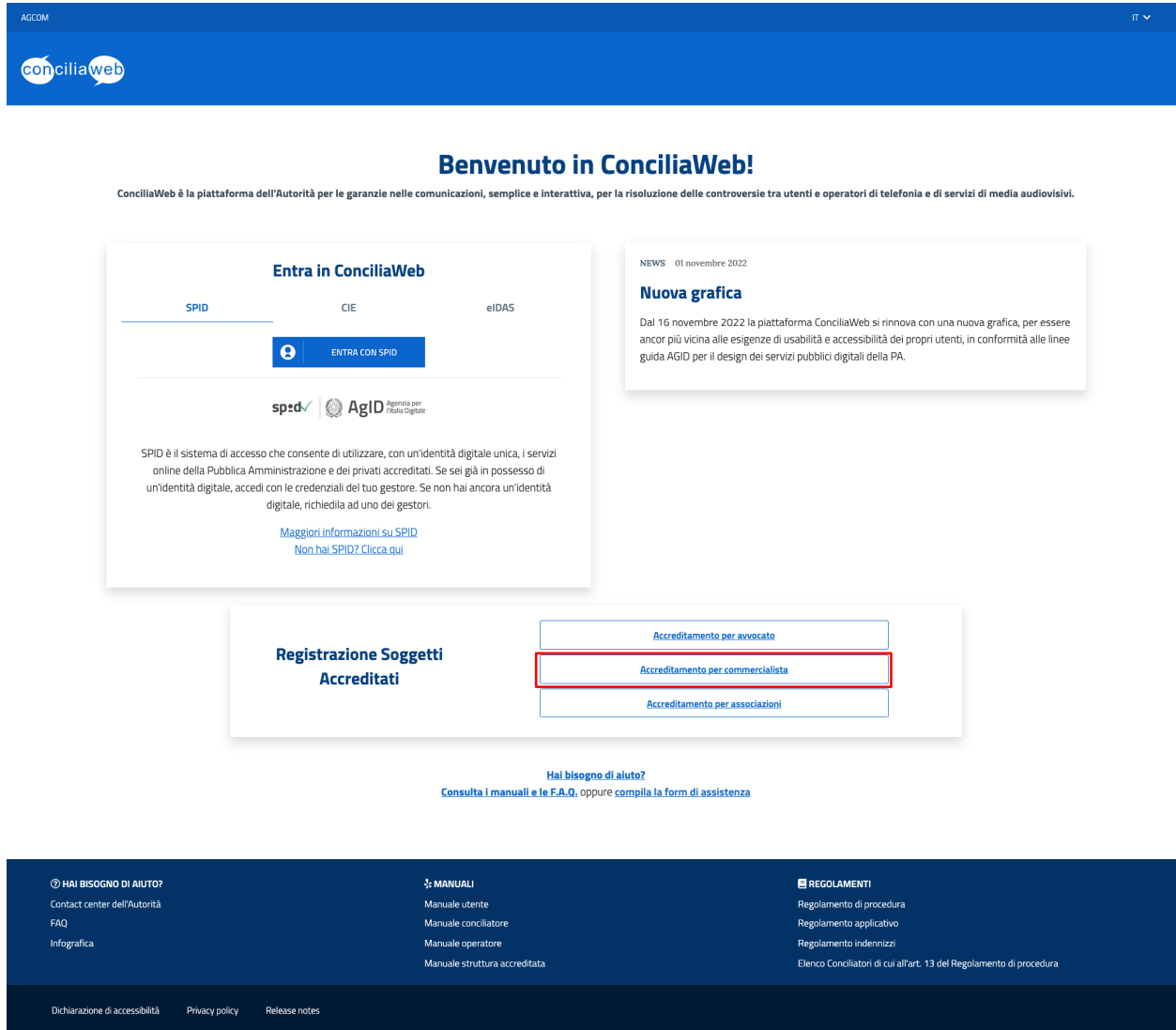


Figure 5: Link accreditamento commercialista

Anagrafica

Codice fiscale	Nome	Cognome
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cellulare		
🇮🇹 Cellulare		✗ Verifica
Campo obbligatorio		
Email (ATTENZIONE: Non inserire PEC)		
		✗ Verifica
Campo obbligatorio		
Pec		
		✓
Validato		

Figure 6: Accredimento commercialista - Anagrafica

Studio

Telefono fisso		
		✗
Campo obbligatorio		
Località	Indirizzo	Cap
	✗	✗
	Campo obbligatorio	Campo obbligatorio
Regione*	Provincia*	Comune*
-	✗	✗
	✗	✗
Campo obbligatorio	Campo obbligatorio	Campo obbligatorio

Figure 7: Accredimento commercialista - Studio

Dichiarazione obbligatoria

Consapevole delle conseguenze in caso di dichiarazioni mendaci, ai sensi e per gli effetti dell'art. 46 D.P.R. n. 445/2000 dichiaro che i dati sopra riportati sono veritieri.

Campo obbligatorio

Informativa privacy

Ho letto e compreso l'informativa

Campo obbligatorio

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

[Leggi l'informativa](#)

Salva e invia

Figure 8: Accreditamento commercialista - Invio

1.5 Notifiche

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

1.6 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.

1.7 Assistenza

Dalla pagina di iniziale è possibile accedere alla sezione per le richieste di assistenza, premendo su «Hai bisogno di aiuto?».

In questa sezione sono presenti la lista dell'FAQ e una maschera per l'invio di una richiesta di assistenza qualora non si trovi una risposta nelle FAQ al proprio problema.

1.8 Home page

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

Sono presenti le seguenti liste:

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

Per maggiori dettagli vedere le sezioni relative.

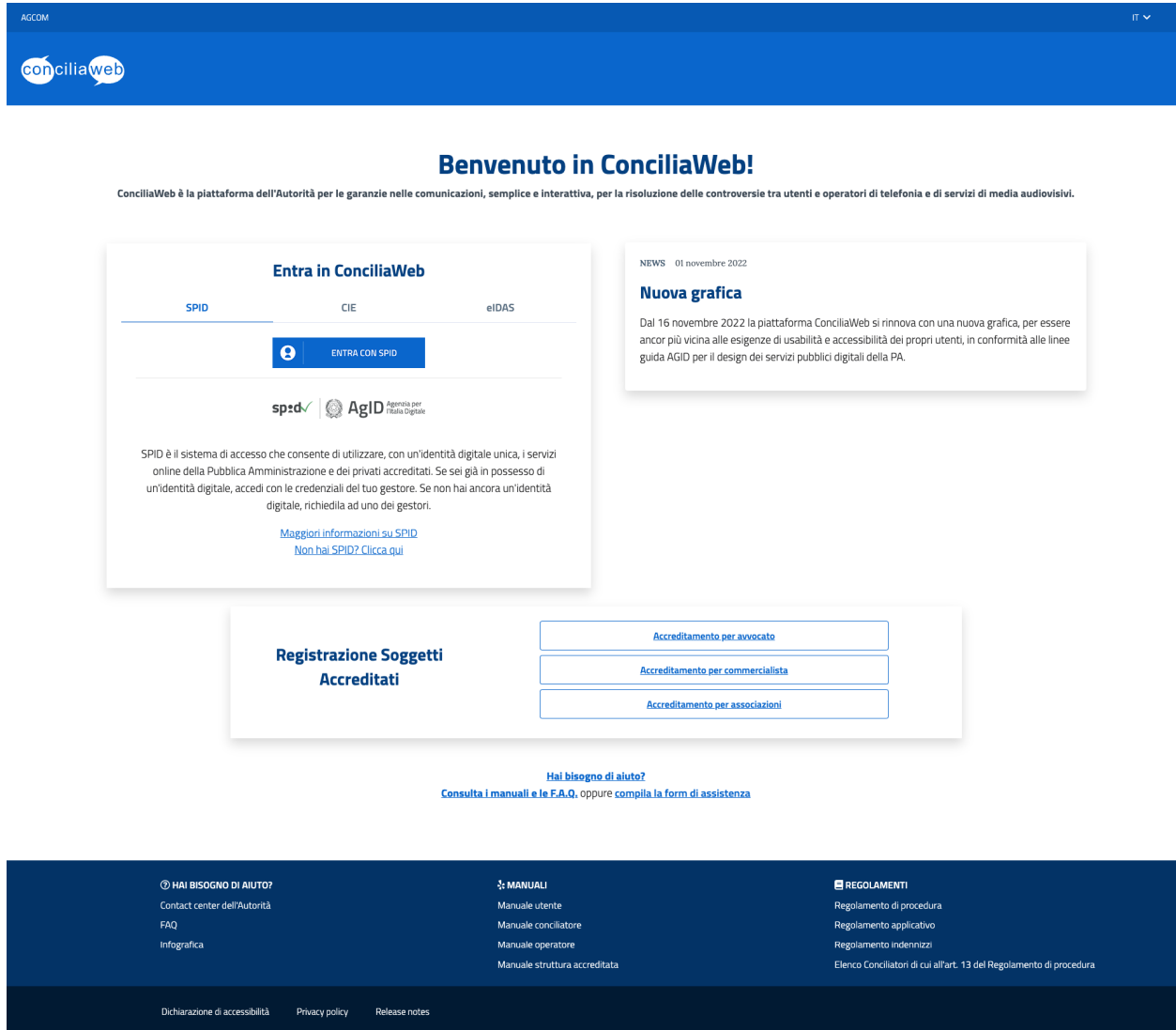


Figure 9: Login

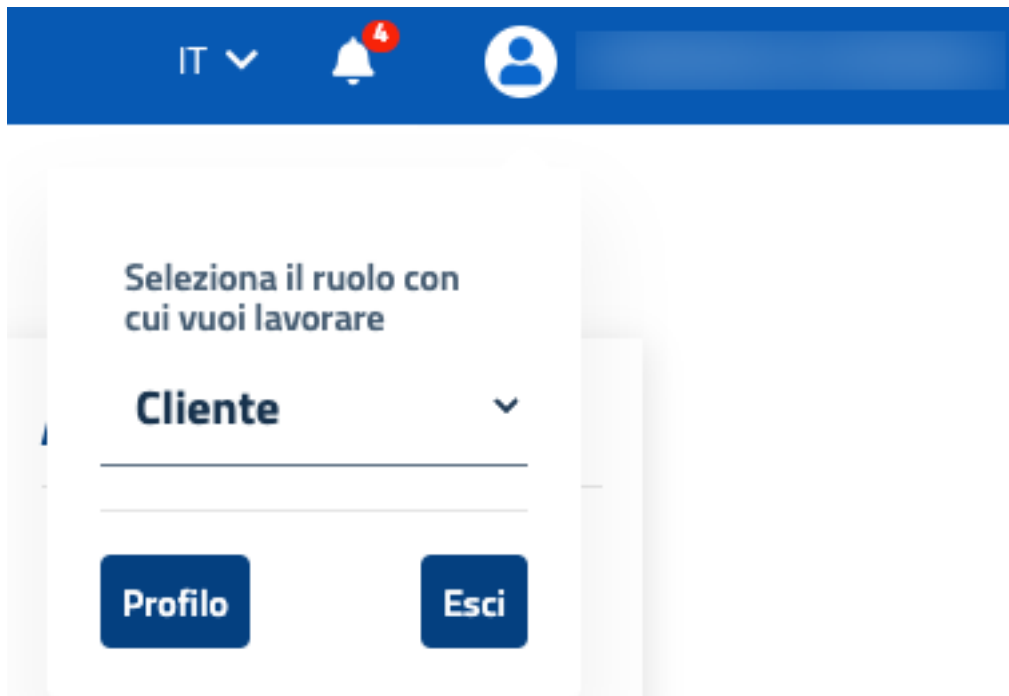


Figure 10: Selezione profilo

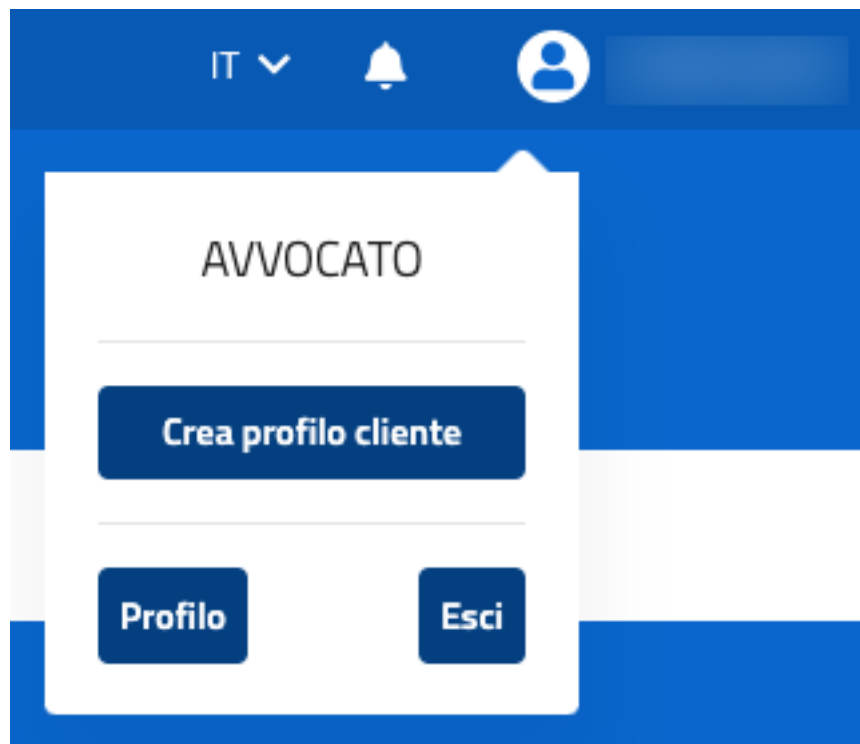


Figure 11: Logout

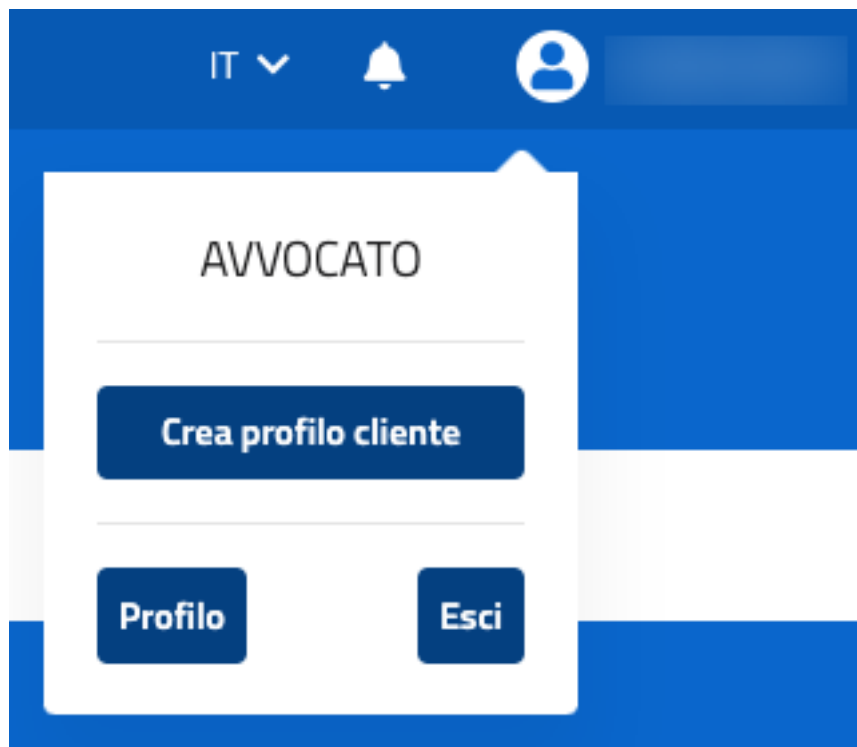


Figure 12: Profilo

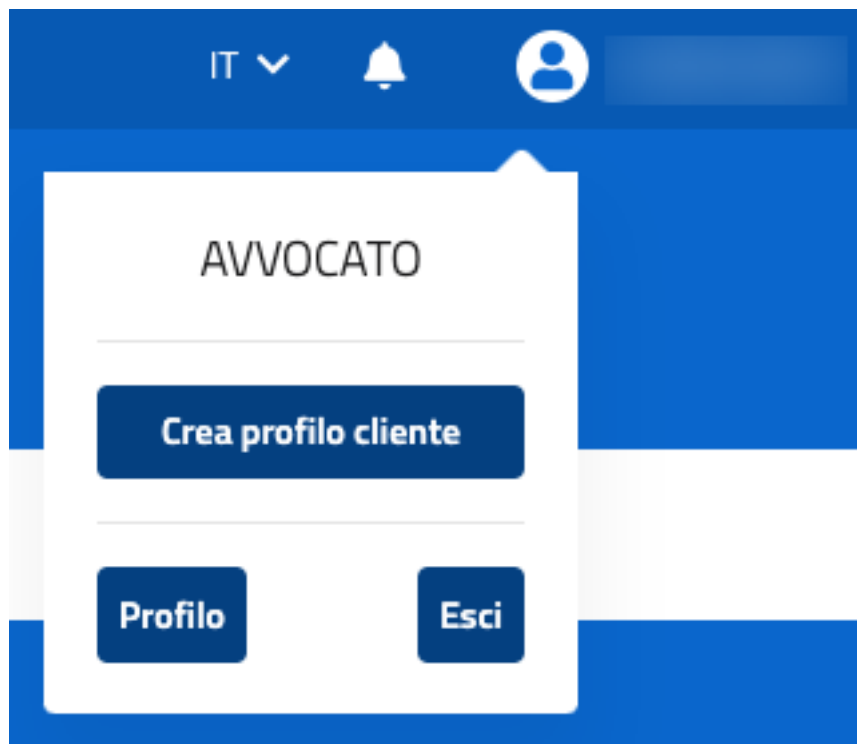


Figure 13: Creazione profilo cliente

AGCOM
IT ▾

Benvenuto in ConciliaWeb!

ConciliaWeb è la piattaforma dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, semplice e interattiva, per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia e di servizi di media audiovisivi.

Entra in ConciliaWeb

SPID
CIE
eIDAS

ENTRA CON SPID

Agenzia per l'Italia Digitale

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

[Maggiori informazioni su SPID](#)
[Non hai SPID? Clicca qui](#)

NEWS 01 novembre 2022

Nuova grafica

Dal 16 novembre 2022 la piattaforma ConciliaWeb si rinnova con una nuova grafica, per essere ancor più vicina alle esigenze di usabilità e accessibilità dei propri utenti, in conformità alle linee guida AGID per il design dei servizi pubblici digitali della PA.

Registrazione Soggetti Accreditati

Accreditamento per avvocato

Accreditamento per commercialista

Accreditamento per associazioni

[Hai bisogno di aiuto?](#)
 Consulta i manuali e le F.A.Q., oppure [compila la form di assistenza](#)

🔗 HAI BISOGNO DI AIUTO?

Contact center dell'Autorità

FAQ

Infografica

📖 MANUALI

Manuale utente

Manuale conciliatore

Manuale operatore

Manuale struttura accreditata

📄 REGOLAMENTI

Regolamento di procedura

Regolamento applicativo

Regolamento indennizzi

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

Dichiarazione di accessibilità
Privacy policy
Release notes

Questo capitolo descrive le funzionalità presenti sul menù per avvocati e strutture accreditate.

2.1 Mandatari

In questa sezione è possibile gestire i mandatari abilitati a lavorare per il soggetto accreditato.

Da qui è possibile vedere la lista dei mandatari, modificare il loro profilo e definirne di nuovi.

Id	Email	Stato	Data creazione	Telefono	Ruolo	
		attivo			SECRETARIOSTRUTTURAACCREDITATA	

Figure 1: Mandatari

Dalla colonna «Azioni sulle utenze» è possibile attivare e disattivare il mandatario. I mandatari disattivi non potranno più operare con tale profilo.

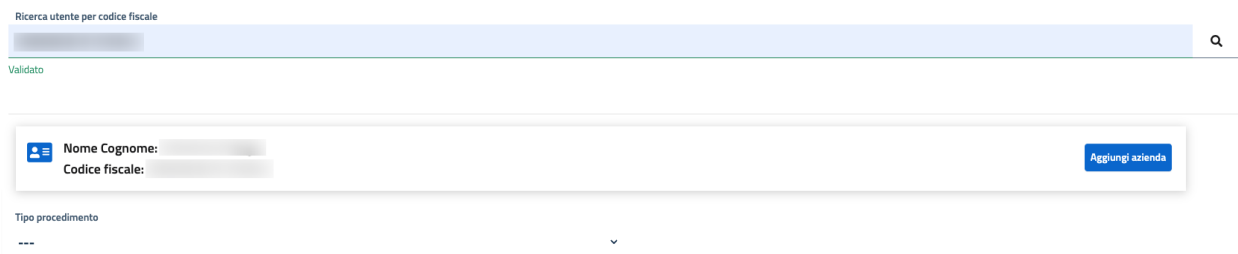
Ogni mandatario deve essere assegnato ad una segreteria

2.2 Inserimento istanza

In questa sezione è possibile inserire le istanze per cui si è ricevuto mandato.

Il primo step per l'inserimento dell'istanza è la ricerca, tramite codice fiscale, del mandante. Qualora l'istanza da presentare sia relativa a persona giuridica, ricercare il codice fiscale del suo rappresentante legale.

Se il mandante è già registrato in ConciliaWeb verrà mostrato nei risultati.



Ricerca utente per codice fiscale

Validato

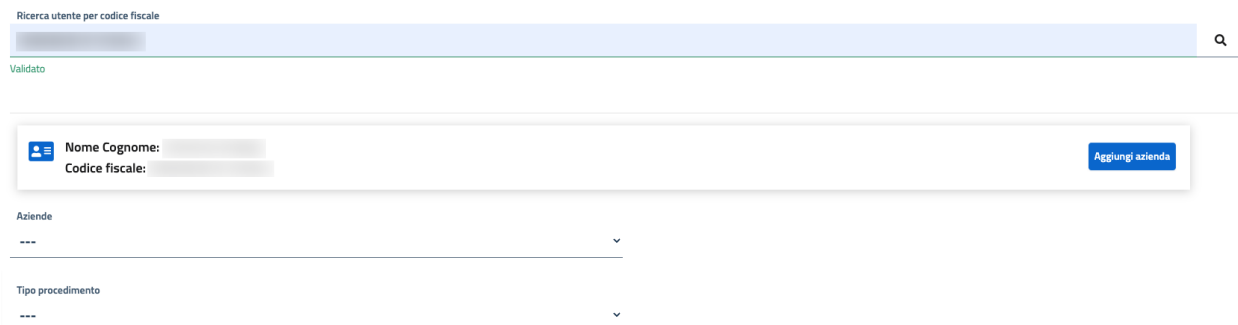
Nome Cognome:

Codice fiscale:

Aggiungi azienda

Tipo procedimento

Figure 2: Inserimento istanza - utente presente



Ricerca utente per codice fiscale

Validato

Nome Cognome:

Codice fiscale:

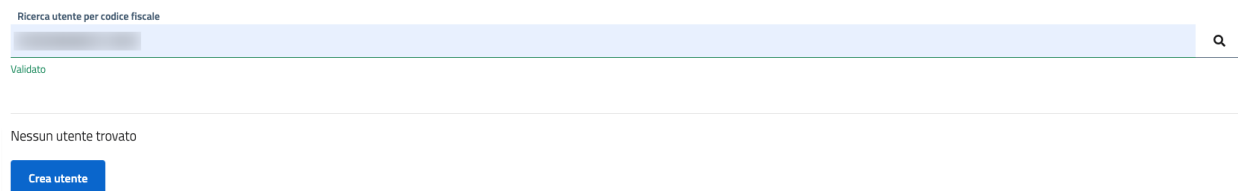
Aggiungi azienda

Aziende

Tipo procedimento

Figure 3: Inserimento istanza - utente presente con azienda associata

Nel caso in cui non sia presente il mandatario provvederà all'inserimento dei dati.



Ricerca utente per codice fiscale

Validato

Nessun utente trovato

Crea utente

Figure 4: Inserimento istanza - utente non presente

Premere il pulsante «Crea utente».

Inserire i dati del mandante (email ed eventuale cellulare devono appartenere al mandante) e premere «Salva». Qualora l'istanza da presentare sia intestata a persona giuridica profilare il suo rappresentante legale e inserire i dati dell'azienda premendo «Aggiungi azienda». Ricercando ora per codice fiscale è possibile proseguire selezionando la tipologia di procedimento e il tipo di utenza. Premere «Inserisci procedimento».

Inserire tutti i dati relativi all'istanza, inclusa la delega che deve essere scaricata, fatta sottoscrivere dal mandante e allegata.

Nuovo utente

Nuovo mandante

Codice fiscale <input style="width: 90%; height: 20px;" type="text"/>	Cellulare <input style="width: 90%; height: 20px;" type="text"/>
Campo obbligatorio	
Email (ATTENZIONE: Non inserire PEC) ✓ Ripeti Email (ATTENZIONE: Non inserire PEC) ✓	
Validato	
Nome ✗	Cognome ✗
Campo obbligatorio	
Sesso <input checked="" type="radio"/> M <input type="radio"/> F	Data di nascita GG/MM/AAAA ✗
Campo obbligatorio	
Provincia di nascita (i nati all'estero selezionino "Stato Estero") - ✗	Comune di nascita o Stato Estero Validato ✓
Campo obbligatorio	
<input type="checkbox"/> Residente in Stato estero	
Località	Indirizzo ✗
Campo obbligatorio	
Regione* - ✗	Provincia* - ✗
Campo obbligatorio	
Data scadenza documento d'identità GG/MM/AAAA ✗	Cap ✗
Campo obbligatorio	
Documento d'identità (formato pdf,jpg,png; maxsize 10Mb) Selezione file... ✗	Documento d'identità (eventuale file 2 - formato pdf,jpg,png; maxsize 10Mb) Selezione file...
Campo obbligatorio	

Informativa privacy

[Leggi l'informativa](#)

Ho letto e compreso l'informativa

Campo obbligatorio

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

Figure 5: Inserimento istanza - creazione utente

2.3 Gestione utenti e aziende

In questa sezione è possibile gestire le utenze già presenti in ConciliaWeb.

Il primo step è la ricerca dell'utente tramite codice fiscale.

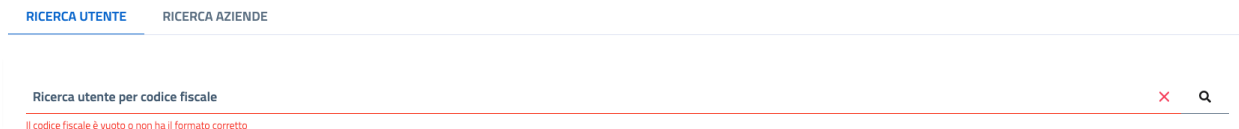


Figure 6: Gestione utenti e aziende - ricerca utente

Inserire il codice fiscale e premere l'icona con la lente.

Verrà così mostrato il profilo del cliente ed eventualmente le aziende associate se presenti.



Figure 7: Gestione utenti e aziende - modifica, eliminazione e aggiunta azienda

Per il profilo utente e per le aziende presenti, se le operazioni sono consentite per l'utente che le sta eseguendo, saranno presenti i tasti «Modifica» ed «Elimina». Attraverso il bottone «Aggiungi un'azienda» sarà possibile aggiungere una nuova azienda associata all'utente ricercato.

E' possibile ricercare direttamente l'azienda per ragione sociale selezionando la sezione «Ricerca aziende».

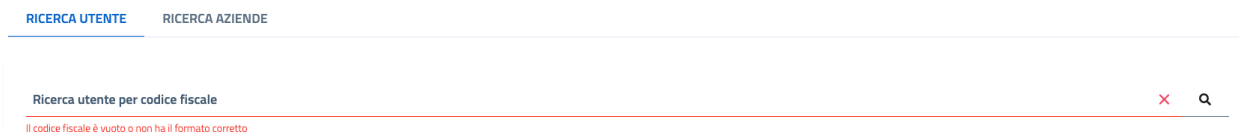


Figure 8: Gestione utenti e aziende - ricerca aziende

Inserire la ragione sociale o parte di essa e premere l'icona con la lente.

2.4 I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)

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

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

2.5 I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)

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

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

2.6 Richieste di accettazione delega o mandati ricevute

I mandanti possono fare richiesta di delega o mandato verso la struttura accreditata per istanze che hanno già inserito.

In questa sezione vengono mostrate le richieste di delega e sarà possibile accettare o rifiutare.

Numero	Cliente	Data	Stato	Tipologia	Operatore	Regione	Accetta/Rifuta
[Blurred content]							

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente 1 Successivo

Figure 9: Lista richieste di delega o mandato

Per accettare una richiesta di delega o mandato è necessario inserire il codice OTP.

FIRMA ✕

Genera un altro OTP

inserire l'OTP ricevuto per e-mail o sms

Firma

Figure 10: Accettazione della richiesta di delega o mandato

2.7 Le tue bozze di procedimento

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

2.8 Struttura accreditata

In questa sezione, gli utenti con ruolo «Segretario struttura accreditata», possono variare i dati della struttura accreditata di appartenenza.

2.9 Segreterie

In questa sezione, gli utenti con ruolo «Segretario struttura accreditata», viene visualizzata la lista delle segreterie in cui possono essere organizzati gli utenti della struttura accreditata.

Ad ogni mandatario creato è necessario associare una segreteria.

Inserimento istanza di conciliazione (Modello UG, SMA e VSP)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Conciliazione (UG)

Per risolvere un problema con il tuo operatore puoi avviare una procedura di conciliazione. Ti basta cliccare su "Nuova conciliazione", scegliere il tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema e dichiarare di non aver già esperito un tentativo di conciliazione per gli stessi disservizi.

[Nuova conciliazione](#)

Figure 1: Nuova conciliazione

Altri recapiti per le comunicazioni -

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

Figure 2: Recapito istante

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

Per ogni disservizio dovranno essere associate le relative informazioni:

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

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

Figure 3: Disservizio

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

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

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

3.1 Fascicolo documentale

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

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

3.1.1 Inserimento documento o testo

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

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

3.1.2 Eliminazione documento caricato

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

Inserire la motivazione e firmare.

3.2 Negoziazione

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

3.2.1 Negoziazione diretta

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

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

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

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

ACCESSO DOCUMENTALE

 Dettaglio
procedimento

 Fascicolo documentale

 Download fascicolo
procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

 Comunicazione con le
parti

AZIONI PROCEDIMENTO

 Integrazione

 Invia proposta di
delega

 Rinuncia

 GU5 - Chiedi
provvedimento
temporaneo

Figure 4: Azioni - Fascicolo documentale

Fascicolo documentale

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

[Lista documenti](#)

[Aggiungi documento](#)

[Scrivi testo](#)



Altro

07/06/2022 14:37

Richiesta di integrazione istruttoria per la parte istante

Creato da: [redatto]

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



Altro

07/06/2022 13:57

si allega verbale precedente ug

Creato da: [redatto]

Protocollato il: 07/06/2022 14:01

Numero di protocollo: [redatto]

[Apri il documento](#)



Richiesta inammissibilità/improcedibilità (motivazione)

06/06/2022 09:29

Creato da: [redatto]

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



Altro

03/06/2022 09:18

chiarimenti

Creato da: [redatto]

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

Le chiediamo di dettagliare le fatture alle quali si riferisce .

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



Convocazione udienza

17/05/2022 15:11

Creato da: [redatto]

[Apri il documento](#)



Designazione conciliatore responsabile

17/05/2022 15:11

Creato da: [redatto]

[Apri il documento](#)



Convocazione udienza

18/11/2021 10:01

Creato da: [redatto]

[Apri il documento](#)

Lista documenti **Aggiungi documento** Scrivi testo

Tipo di documento
Fattura ✔

Validato

Descrizione ✘

Campo obbligatorio

File ✘

No file chosen

Campo obbligatorio

Figure 6: Fascicolo documentale - caricamento documento

Lista documenti Aggiungi documento **Scrivi testo**

Tipo di documento
Fattura ✔

Validato

Descrizione ✘

Campo obbligatorio

Scrivi qui

Campo obbligatorio

Figure 7: Fascicolo documentale - caricamento testo

Fattura 08/09/2022 09:37

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

Figure 8: Eliminazione documento da fascicolo documentale

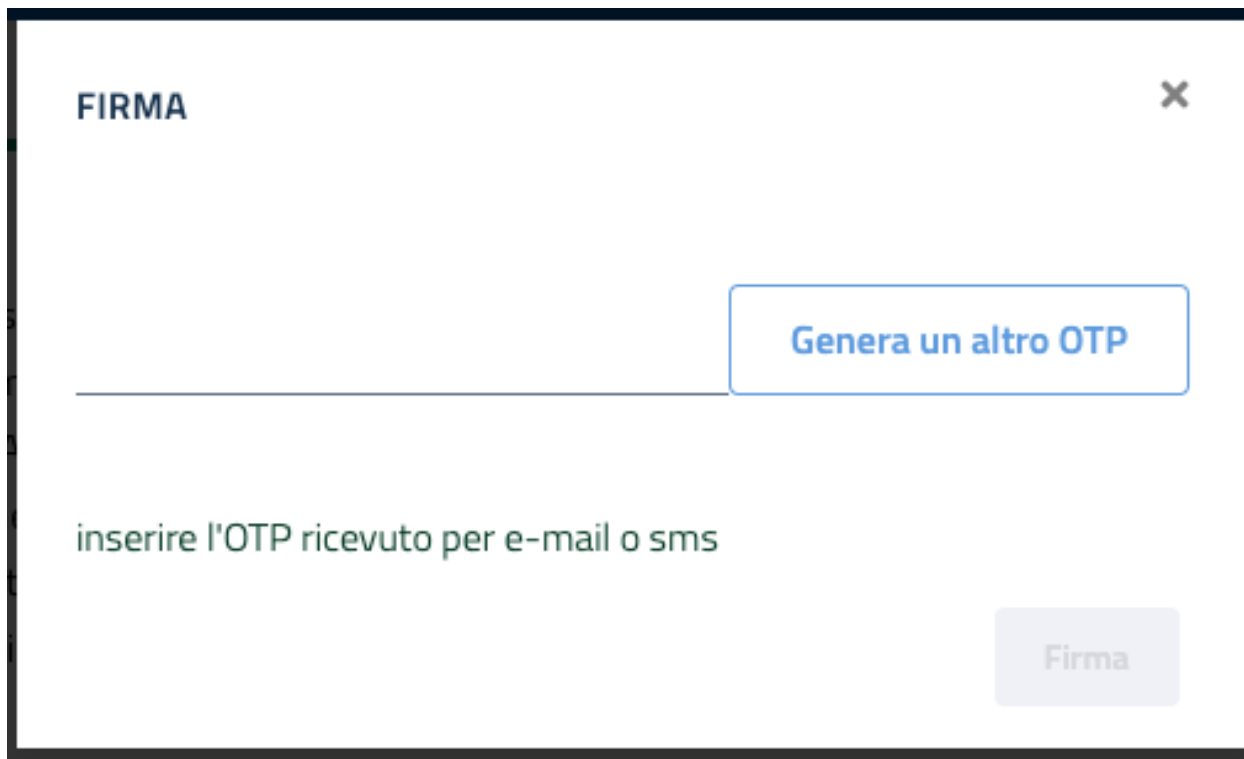


Figure 9: Firma eliminazione documento da fascicolo documentale

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

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

3.2.2 Conciliazione semplificata

Per i procedimenti per cui è prevista, se non si raggiunge l’accordo nella fase di negoziazione diretta, la conciliazione procede con l’aiuto di una terza figura, il conciliatore.

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

3.3 Rinuncia alla conciliazione

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

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

3.4 Integrazione istanza

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

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

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

Comunicazione con le parti: Negoziazione Diretta

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

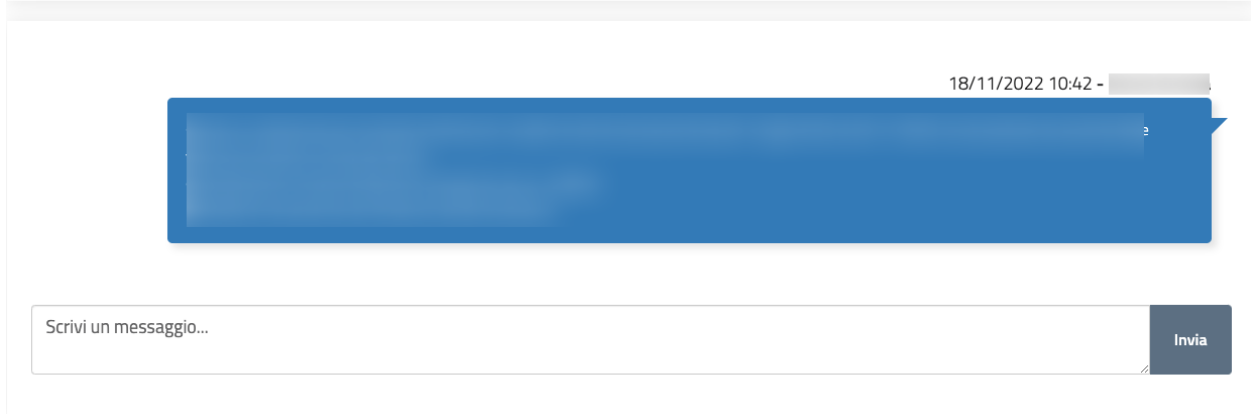


Figure 11: Negoziazione diretta

Comunicazione con le parti: Negoziazione Diretta

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

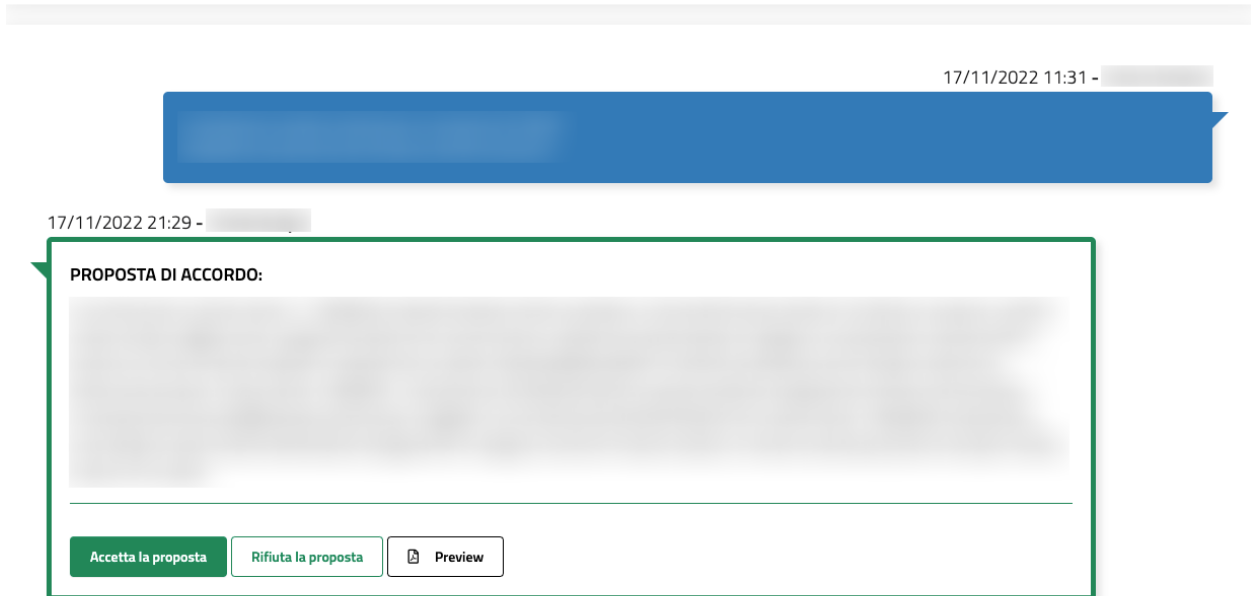
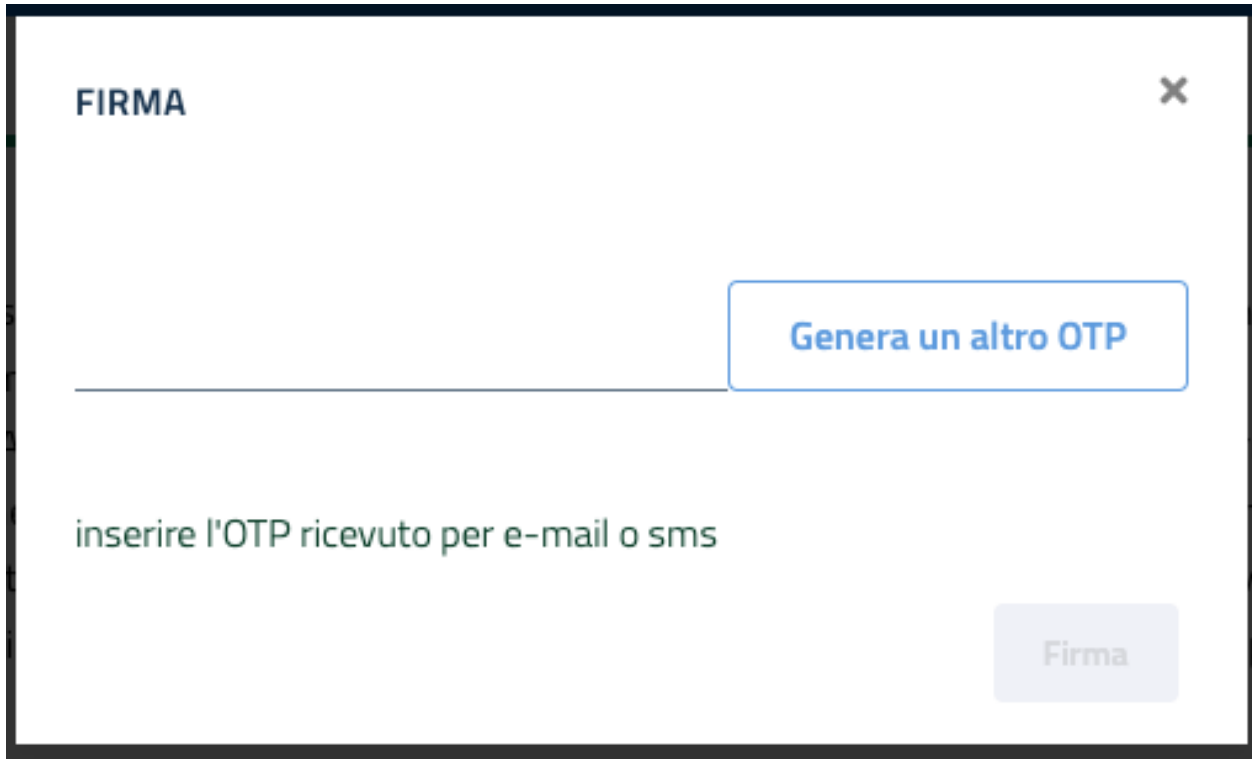


Figure 12: Negoziazione diretta - proposta



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

Figure 13: Negoziazione diretta - accettazione proposta

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

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

Per procedere all'integrazione premere la seguente icona:

Fare le integrazioni necessarie:

3.5 Richiesta provvedimento temporaneo

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

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

3.6 Udienza di conciliazione

Per le conciliazioni per cui è prevista l'udienza, il conciliatore convocherà l'udienza. In tal caso, sul *Fascicolo documentale* sarà presente il verbale di convocazione e sul dettaglio del procedimento sarà indicata la data, l'ora e le

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

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

Figure 14: Azioni - Rinuncia

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

Motivazione rinuncia

Ho raggiunto un accordo transattivo con l'operatore ✓ ▾

Validato

Rinuncia

Figure 15: Rinuncia istante

modalità di svolgimento.

Il giorno e l'ora di svolgimento dell'udienza saranno indicate anche sul dettaglio del procedimento.

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

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

3.6.1 Richiesta di differimento udienza

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

3.6.2 Partecipazione all'udienza in virtual room

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

3.7 Firma verbali

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

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

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

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

Disservizi già indicati

[+Aggiungi](#)

Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite

Oggetto
Pay TV

i Ulteriore operatore in controparte*

Operatore/i controparte

Seleziona

Salva e invia

Figure 17: Integrazione istanza

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

AZIONI PROCEDIMENTO



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

Figure 18: Azioni - Provvedimento temporaneo



ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

AZIONI PROCEDIMENTO

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

AZIONI UDIENZA

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

Richiesta di differimento





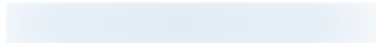
Motivazione

Campo obbligatorio

Conferma

Figure 20: Motivazione richiesta differimento udienza

ACCESSO DOCUMENTALE

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

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

-  Assegna mandatario

VERBALI

-  Verbale da firmare

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

Figure 22: Firma verbale

Inserimento istanza di definizione (Modello GU14 e SMA)

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

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

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza	
				17/11/2022 21:29		17/11/2022	GUS - Chiedi provvedimento temporaneo Invia proposta di delega

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Figure 1: Nuova definizione

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

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

- Dati relativi alle **parti**:

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

- Dati relativi alla **controversia**:

- *Tipo di contratto*: privato o affari
- **Disservizio riscontrato: possono essere inseriti più disservizi anche più di uno dello stesso tipo se il disservizio riguarda più parti**
Per ogni disservizio dovranno essere associate le relative informazioni:
 - * data inizio, data richiesta o data fine del disservizio o periodo di disservizio dove applicabile. Se il disservizio è ancora presente allora selezionare il flag «non risolto».

Definizione (GU14)

Hai già svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione ma non hai trovato ancora un accordo con il tuo operatore?

Avvia la procedura di definizione cliccando su "Nuova definizione" e scegliere il tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema.

[Nuova definizione](#)

Figure 2: Nuova definizione

Altri recapiti per le comunicazioni -

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

Figure 3: Recapito istante

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

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

Figure 4: Disservizio

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

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

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

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

4.1 Fascicolo documentale

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

4.2 Rinuncia alla definizione

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

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

4.3 Richiesta provvedimento temporaneo

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

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

4.4 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.

4.5 Risposta a richiesta istruttoria

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

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

4.6 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.

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

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

Figure 5: Azioni - Rinuncia

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

Motivazione rinuncia

Ho raggiunto un accordo transattivo con l'operatore ✓ ▾

Validato

Rinuncia

Figure 6: Rinuncia istante

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

AZIONI PROCEDIMENTO

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

Figure 7: Azioni - Provvedimento temporaneo

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

4.6.1 Richiesta di differimento udienza

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

4.6.2 Partecipazione all'udienza in virtual room

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



ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

AZIONI PROCEDIMENTO

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

AZIONI UDIENZA

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

Richiesta di differimento

Motivazione

Campo obbligatorio

Conferma

Figure 9: Motivazione richiesta differimento udienza

Inserimento istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5)

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

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

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

- Dati relativi alle **parti**:

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

- Dati relativi al **disservizio**:

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

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

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

AZIONI PROCEDIMENTO



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

Figure 1: Azioni - Provvedimento temporaneo

Provvedimento temporaneo (GU5)

Hai già avviato una procedura di conciliazione o di definizione, ma il tuo operatore ha sospeso il servizio o non garantisce che tu possa mantenere lo stesso numero o continuare a utilizzare lo stesso terminale?

In attesa della conclusione della procedura, chiedi un provvedimento d'urgenza cliccando su "Nuovo provvedimento temporaneo".

Nuovo provvedimento temporaneo

Figure 2: Nuovo provvedimento

Altri recapiti per le comunicazioni -

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

Figure 3: Recapito istante

Addebito per costi di recesso/disattivazione

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

Figure 4: Disservizio

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

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

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

5.1 Fascicolo documentale

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

5.2 Rinuncia al provvedimento temporaneo

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

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

5.3 Risposta a richiesta istruttoria

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

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

5.4 Segnalazione mancata ottemperanza

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

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

ACCESSO DOCUMENTALE

-  Dettaglio procedimento
-  Fascicolo documentale
-  Download fascicolo procedimento

COMUNICA CON LE PARTI

-  Comunicazione con le parti

AZIONI PROCEDIMENTO

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

Figure 5: Azioni - Rinuncia

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

Motivazione rinuncia

Ho raggiunto un accordo transattivo con l'operatore ✓ ▾

Validato

Rinuncia

Figure 6: Rinuncia istante