



Manuale operativo per l'Utente

Sommario

1	Introduzione	1
1.1	Registrazione	1
1.2	Registrazione tramite SPID	4
1.3	Login	4
1.4	Recupera Password	5
1.5	Logout	6
1.6	Profilo	6
1.7	Notifiche	7
1.8	Lingua	7
1.9	Profilo aziendale.....	7
2	Menu.....	8
2.1	Home Page	9
2.2	Inserimento istanza di conciliazione (Modello UG).....	9
2.3	Inserimento istanza di procedimento di definizione (Modello GU14).....	16
2.4	Inserimento istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5).....	23
2.5	I tuoi Procedimenti (conciliazioni/definizioni)	28
2.6	I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)	29
2.7	I procedimenti per i quali sei delegato	30
2.8	Richiesta di assistenza.....	30
3	Procedimento di Conciliazione.....	32
3.1	Visualizzazione procedimento.....	32
3.2	Visualizzazione fascicolo documentale	32
3.3	Visualizzazione proposte	33
3.4	Rinuncia	33
3.5	Integrazione	34
3.6	Richiesta Provvedimento temporaneo per il procedimento in corso.....	35
3.7	Inserimento documenti/testi	35
3.8	Accettare proposta in negoziazione diretta e conciliazione semplificata	36
3.9	Rifiutare una proposta in negoziazione diretta e/o conciliazione semplificata	36

3.10	Azione in negoziazione diretta e conciliazione semplificata: contro proposta	37
3.11	Richiesta d'inserimento di delegato per l'udienza	37
3.12	Richiesta di differimento udienza	39
3.13	Firma.....	39
3.14	Inserimento istanza di definizione da Procedimento di conciliazione concluso con mancato accordo	40
4	Procedimento di definizione (GU14)	41
4.1	Visualizzazione	41
4.2	Visualizzazione fascicolo documentale	41
4.3	Rinuncia	41
4.4	Richiesta Provvedimento temporaneo per il procedimento in corso.....	42
4.5	Inserimento memorie, controdeduzioni, documentazione/testo	42
4.6	Richiesta d'inserimento di delegato per Virtual Room	42
4.7	Richiesta di differimento udienza	42
4.8	Risposta a richiesta istruttoria (richiesta documenti fatta dal responsabile) 42	
5	Istanza di adozione di un provvedimento temporaneo (GU5)	44
5.1	Visualizzazione procedimento.....	44
5.2	Visualizzazione fascicolo documentale	44
5.3	Inserimento documentazione/testo	44
5.4	Risposta a richiesta istruttoria (richiesta documenti fatta dal responsabile) 44	
5.5	Segnalazione mancata ottemperanza.....	45
6	Come partecipare all'udienza in Virtual Room	46

1 Introduzione

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

1.1 Registrazione

Per effettuare la registrazione l'utente troverà l'apposito link "Crea il tuo account" nella prima schermata dell'applicazione oppure accedere tramite le proprie credenziali SPID.



Nel caso in cui l'utenza sia intestata a una persona giuridica (Azienda, Associazione, ecc.), il soggetto che la rappresenta è tenuto a registrarsi prima come persona fisica. Per registrarsi è necessario compilare la form di registrazione che contiene i seguenti dati:

- i dati di accesso:
 - **codice fiscale:** codice fiscale, utilizzato come nome utente (campo obbligatorio)
 - **e-mail:** indirizzo email alla quale ricevere le notifiche e i codici per firmare (indicare almeno una opzione tra e-mail e numero cellulare)
 - **numero cellulare:** per ricevere le notifiche e i codici per firmare (indicare almeno una opzione tra e-mail e numero cellulare)
 - **password:** la password dovrà essere composta da un minimo di 8 caratteri e un massimo di 15 che abbia almeno una lettera maiuscola, una minuscola e un numero.
 - **ripeti password:** per confermare il campo precedente
 - **flag di gestione istanze via internet:** se viene selezionato vuol dire che il cliente non ha la possibilità di gestire le istanze via internet
 - **captcha:** per determinare se l'utente sia un umano (e non un computer o, più precisamente, un bot).



Registra il tuo account

✖ DATI DI ACCESSO
✖ ANAGRAFICA
✔ AZIENDE

Inserisci i dati per l'accesso.
Potrai utilizzare il tuo codice fiscale come userName.

Codice fiscale*

Campo obbligatorio

Tutte le notifiche della piattaforma ti verranno comunicate tramite email o sms. Nel caso di inserimento contemporaneo di email e cellulare, sarà data priorità all'email.
 Ricordati che per partecipare all'udienza tramite la stanza virtuale è necessario indicare un indirizzo email valido.

Email**

È obbligatorio inserire almeno un recapito telefonico mobile oppure un valido indirizzo di posta elettronica

Cellulare**

È obbligatorio inserire almeno un recapito telefonico mobile oppure un valido indirizzo di posta elettronica

Password*

Campo obbligatorio

Ripeti password*

Campo obbligatorio

Preferenze
☐ Selezionare la casella nel caso in cui non si disponga di una connessione a internet. Se non hai neppure un numero di cellulare, le notifiche verranno effettuate presso il Corecom che provvederà a comunicartele

Informativa privacy
☐ Ho letto e compreso l'informativa [Leggi l'informativa](#)
Campo obbligatorio
☐ Letta l'informativa acconsento a che l'Autorità mantenga attiva la mia utenza sul sistema anche cessati i termini legali di conservazione

☐ I'm not a robot



CONTINUA

- i dati anagrafici:
 - **nome:** nome dell'istante (campo obbligatorio)
 - **cognome:** cognome dell'istante
 - **indirizzo di residenza:**
 - via/piazza
 - località
 - CAP
 - comune
 - provincia
 - data scadenza Carta d'Identità : la carta d'identità deve essere valida;
 - immagine del documento Carta d'Identità (in pdf, jpg o png)

Registra il tuo account

✗ DATI DI ACCESSO
✗ ANAGRAFICA
✓ AZIENDE

Inserisci i tuoi dati anagrafici
Indica gli estremi di un valido documento di identità e trasmettine una copia ben leggibile

Nome*
 Cognome*

Campo obbligatorio Campo obbligatorio

Indirizzo*
 Cap*
 Località

Campo obbligatorio Campo obbligatorio

Regione*
 Provincia*
 Comune*

Campo obbligatorio Campo obbligatorio Campo obbligatorio

Data scadenza documento d'identità*
 Documento d'identità (formato pdf, maxsize 10Mb)*

Campo obbligatorio Campo obbligatorio

- per ogni eventuale azienda per cui è referente e ha intenzione di aprire qualche istanza avendone i requisiti, fare click su “Aggiungi Azienda”

✗ DATI DI ACCESSO
✗ ANAGRAFICA
✓ AZIENDE

Inserisci i dati delle tue aziende
Se sei in possesso delle opportune deleghe potrai avviare e gestire, tramite il tuo account, anche i procedimenti per contratti aziendali

[+ AGGIUNGI UN'AZIENDA](#)

e inserire i dati dell'azienda:

- **ragione sociale**
- **partita IVA o codice fiscale**
- natura giuridica: campo non obbligatorio
- **e-mail**
- **PEC**
- telefono fisso
- **sede legale:**
 - indirizzo
 - località
 - CAP
 - comune
 - provincia



Registra il tuo account

✗ DATI DI ACCESSO
✗ ANAGRAFICA
✓ AZIENDE

Inserisci i dati delle tue aziende
Se sei in possesso delle opportune deleghe potrai avviare e gestire, tramite il tuo account, anche i procedimenti per contratti aziendali

Elimina

Ragione sociale*	Partita IVA / Codice Fiscale*	Natura giuridica
Telefono fisso*	Pec**	Email**
Indirizzo*	Cap*	Località
Regione*	Provincia*	Comune*

+ AGGIUNGI UN'AZIENDA

TORNA INDIETRO
SALVA E INVIA

Se ha inserito tutti i dati obbligatori e andando nell'ultima sezione può inviare il modulo di registrazione. Dopo l'invio riceverà una notifica via email o SMS che dovrà essere riconfermata tramite il click sull'apposito link inserito nella notifica stessa per attivare la propria registrazione. Tale link ha validità temporanea.

1.2 Registrazione tramite SPID

Se è la prima volta che accede con SPID, il cliente sarà rediretto sul modulo di registrazione per inserire i dati mancanti rispetto a quelli previsto dal suo profilo SPID (vedi sezione precedente).

Accedendo tramite SPID, email, nome, cognome e Codice fiscale saranno precompilati e non potranno essere modificati. Viceversa, non verrà chiesto il documento d'identità e le password.

Anche in questo caso, dopo aver compilato tutti i dati relativi alla persona giuridica nell'apposita sezione "Aziende", si può inviare il modulo di registrazione. Dopo l'invio riceverà una notifica che dovrà essere riconfermata tramite il click sull'apposito link inserito nella notifica stessa.

1.3 Login

Per effettuare il login è necessario accedere alla pagina di accesso dell'applicazione e selezionare "Accedi con SPID" o direttamente tramite login e password per effettuare l'autenticazione.



BENVENUTO IN CONCILIAWEB!

Conciliaweb è la piattaforma dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, **semplice e interattiva**, per la **risoluzione delle controversie** tra utenti e operatori di telefonia, Internet e Pay Tv.

Bastano pochi click per **avviare e partecipare** a un **procedimento è interamente telematico**, **accessibile** da pc, smartphone o tablet, dove e quando vuoi.

Per **accedere** alla piattaforma Conciliaweb, **registrati** oppure usa il tuo **SPID**.

Effettua il login per accedere all'applicazione



Hai dimenticato la password? [Clicca qui](#)

Entra

- Oppure -

Accedi con SPID

Non sei registrato e non hai SPID? [Crea il tuo account qui](#)

Se hai difficoltà ad accedere o ad eseguire la registrazione puoi chiedere assistenza [qui](#)

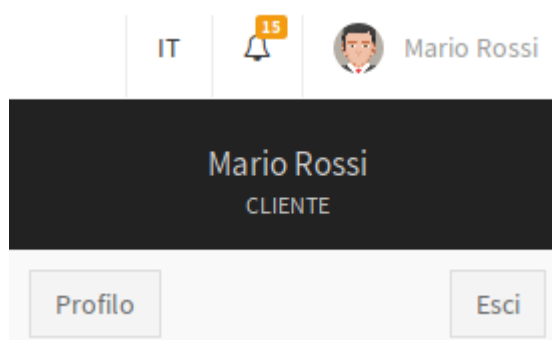
1.4 Recupera Password

Se l'utente non ricorda più la password e non si collega tramite SPID, mediante il link presente nella pagina di login associato alla frase "[Hai dimenticato la password? Clicca qui](#)", la password può essere riassegnata. L'importante che l'utente inserisca il codice fiscale con cui si è identificato nell'applicativo.



1.5 Logout

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



1.6 Profilo

Per effettuare il cambio dei dati del proprio profilo (password, cellulare, dati anagrafici, ecc., dati aziendali, inserire una nuova azienda) cliccare in alto a destra sul proprio nome e poi sul pulsante “Profilo”. Fatte le opportune modifiche, cliccare sul pulsante “Salva” per renderle definitive. Le informazioni che si possono modificare sono le stesse della registrazione (vedasi paragrafo 1.1)

Se si cambiano nome e cognome, i nuovi dati saranno visibili al prossimo login.

1.7 Notifiche

In alto a destra è presente l'icona con una campanella che potrà avere in rosso il numero delle notifiche ancora non lette. Con un click si possono visualizzare le notifiche ricevute ancora non lette.

1.8 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.

1.9 Profilo aziendale

In alto a sinistra (sopra il menu) è possibile scegliere per conto di chi si vuole operare. Quindi con un click in tale icona, si può scegliere la gestione delle istanze inserite o da inserire per conto proprio (persona fisica) o come rappresentante dell'azienda selezionata.

2 Menu

In questa sezione saranno analizzate le funzionalità messe a disposizione tramite il menu all'autenticarsi sul sistema (dopo la login).

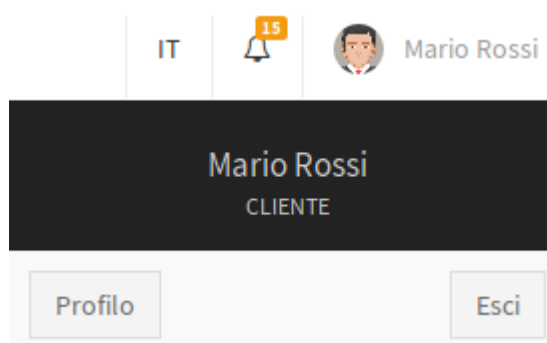
Ogni pagina avrà un'intestazione e un menu comune.

L'intestazione presenta i comandi descritti precedentemente

- a sinistra il logo dell'applicazione, dal quale si può ritornare alla propria pagina principale (Home page).

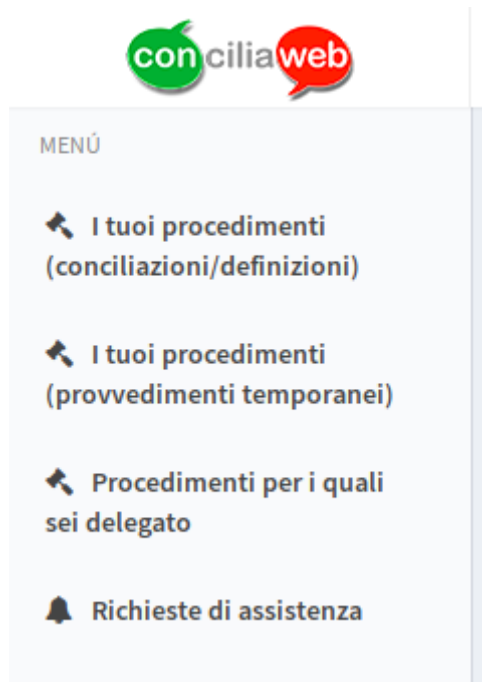


- A destra, partendo da destra:
 - il proprio nome e cognome dal quale con un click si può scegliere se uscire dall'applicazione pulsante "Esci" o cambiare il proprio profilo (pulsante "Profilo")
 - Campanella per la lettura delle notifiche
 - Lingua: per impostare la propria lingua di visualizzazione del sito.



Il menu di sinistra presenta le seguenti voci:

- I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)
- I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)
- I procedimenti per i quali sei delegato
- Richieste di assistenza



2.1 Home Page

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

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

Oltre ai pulsanti sono presenti le seguenti 3 liste:

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

Per maggiori dettagli vedasi le sezioni relative

2.2 Inserimento istanza di conciliazione (Modello UG)

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

Conciliazione

Hai un problema con il tuo operatore e non riesci a risolverlo?
Per avviare la procedura di conciliazione ti basta cliccare sul tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema e compilare i campi relativi alla controversia.
(formulario UG)

Telefonia fissa

Telefonia mobile

Pay TV

Fisso + mobile

Telefonia + Pay TV

Il modulo d'inserimento contiene tutti i campi (obbligatori e non) che l'istante è tenuto a compilare. Non può essere salvata una bozza, quindi bisogna avere tutte le informazioni a portata di mano per inserire l'istanza:

- dati relativi alle **parti**:
 - utente /azienda che rappresenta. Informazioni prese dal proprio profilo e non modificabili per la singola istanza:
 - cognome / ragione sociale
 - nome
 - codice fiscale / partita IVA
 - indirizzo di residenza
 - email
 - cellulare

L'unica informazione da inserire è il recapito telefonico per poter essere contattati dagli operatori e/o conciliatori durante la gestione della controversia. Si consiglia, anche se non obbligatorio, l'inserimento di tale informazione se diversa dalle informazioni del proprio profilo.

Altri recapiti per le comunicazioni

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

- Tasto “Continua”: per proseguire la compilazione del formulario
- dati relativi alla **controversia**: oltre alla tipologia di utenza selezionata al click, ecco i campi che dovranno essere inseriti
 - tipo di contratto: privato o affari

Tipo di contratto*

Campo obbligatorio

- Disservizio riscontrato: possono essere inseriti più disservizi anche più di uno dello stesso tipo se il disservizio riguarda più di un numero di utenza. Per inserire un disservizio fare click su “CLICCA QUI PER SELEZIONARE I DESSERVIZI”. I disservizi presentati dipendono dal tipo di servizio selezionato:

+ CLICCA QUI PER SELEZIONARE I DISSERVIZI (OBBLIGATORIO)

A 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

Mancata attivazione del servizio

È obbligatorio compilare almeno un campo tra quello relativo al numero utenza/IMEI interessato (ad es. 089xxx) e quello relativo al numero totale di utenze interessate (ad es. 7 nel caso di un contratto con più linee)

Data richiesta attivazione*	Oggetto	Numero utenza/IMEI**	Numero di utenze interessate**	✕ Elimina
	Voce			
Campo obbligatorio		Inserire almeno un valore tra numero utenza e numero di utenze interessate	Inserire almeno un valore tra numero utenza e numero di utenze interessate	

- 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.

Dati contratto	
In base ai disservizi segnalati, può essere necessario inserire il Codice Cliente (o Numero identificativo del Contratto)	
Codice cliente (n. contratto o n. provvisorio)	Domicilio del contratto (se non specificato, sarà considerata la residenza dell'utente)
	-

- **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 (vedi sezione 2.8).

Operatore controparte
Scegli l'operatore/gli operatori verso il quale/i vuoi avviare la procedura
Operatore controparte*
Campo obbligatorio

- informazioni aggiuntive: campo non obbligatorio, da compilare se si vogliono aggiungere dettagli su quanto si vuole conciliare;

Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema

TORNA INDIETRO
CONTINUA

- Tasto “Torna Indietro”: per tornare alla compilazione dei dati relativi alle “Parti”
 - Tasto “Continua”: per proseguire la compilazione del formulario
- **precedenti:**
 - precedenti reclami presentati all'operatore: non obbligatorio. Per attivare cliccare sul pulsante indicato in figura:

Reclami

Indica gli estremi dei reclami già presentati all'operatore al fine di segnalare e risolvere il disservizio; nel caso di reclamo scritto, allega una copia della comunicazione

[+AGGIUNGI INFORMAZIONI SU EVENTUALI RECLAMI](#)

I dati da inserire sono i seguenti:

- 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 un reclamo precedente mente saluto

Data precedente reclamo*

Campo obbligatorio

Modalità del reclamo*

▼

Campo obbligatorio

Codice del reclamo**

È obbligatorio inserire almeno il codice del reclamo oppure un allegato

Copia della comunicazione**

Sfoglia...

Nessun file selezi

È obbligatorio inserire almeno il codice del reclamo oppure un allegato

✕ Elimina

- **flag per dichiarare che non si sono già esperite altre conciliazioni per i disservizi segnalati:** obbligatorio.

Tentativi di conciliazione

Precedenti tentativi di conciliazione

☐ Clicca qui per confermare che non hai già esperito un tentativo di conciliazione per gli stessi disservizi oggetto della presente istanza

Campo obbligatorio

- Tasto “Torna Indietro”: per tornare alla compilazione dei dati relativi alla “Controversia”
- Tasto “Continua”: per proseguire la compilazione del formulario
- **richieste:** uno tra i primi due campi è obbligatorio.
 - **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
 - sconto in fattura;
 - credito;
 - assegno circolare
 - assegno di traenza
 - bonifico postale domiciliato: spedito al proprio indirizzo
 - bonifico bancario con relativo IBAN

Le tue richieste

Specifica quali richieste vuoi rivolgere all'Operatore. Indica, nel caso di rimborsi o indennizzi, l'importo in Euro che ritieni ti sia dovuto

** Almeno uno dei campi è obbligatorio

Richieste**

Inserire almeno un valore tra richiesta e quantificazione rimborsi/indennizzi

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro). Nel caso di storno di fatture non pagate, la domanda va inserita sopra nel campo "Richieste" **

 €

Inserire almeno un valore tra richiesta e quantificazione rimborsi/indennizzi

Modalità di versamento del rimborso

- ☒ Sconto in fattura
- ☐ Credito
- ☐ Assegno circolare
- ☐ Assegno di trattenuta
- ☐ Bonifico postale domiciliato
- ☐ Bonifico bancario

TORNA INDIETRO

CONTINUA

- Tasto "Torna Indietro": per tornare alla compilazione dei dati relativi alle "Controversie"
- Tasto "Continua": per proseguire la compilazione del formulario
- eventuali **allegati**: l'istante può inserire della documentazione a corredo del formulario. I file da caricare possono essere in formato pdf, jpg o png. I file non possono essere di dimensione superiore a 10Mb ciascuno.
 - Tasto "Torna Indietro": per tornare alla compilazione dei dati relativi alle "Richieste"
 - Tasto "Continua": per proseguire la compilazione del formulario

Allegati

Aggiungi la documentazione che ritieni opportuno inserire nel fascicolo. Puoi caricare documenti in formato pdf o immagini in formato jpg

[✕ Elimina](#)

Tipo di documento	Descrizione dell'allegato	Allegato
		Sfoglia... Nessun file selezionato.
Campo obbligatorio	Campo obbligatorio	Campo obbligatorio

+ AGGIUNGI ALLEGATO

[TORNA INDIETRO](#)

[CONTINUA](#)

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".

Firma

Per inviare l'istanza, clicca su genera OTP e inserisci il codice che hai ricevuto via email o SMS

Codice ricevuto*

Genera OTP

GENERA OTP

[TORNA INDIETRO](#)

[SALVA E INVIA](#)

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.

2.3 Inserimento istanza di procedimento di definizione (Modello GU14)

Dalla propria pagina principale è possibile, selezionando la tipologia di utenza, aprire il modulo per la compilazione dell'istanza di definizione delle controversie.

Definizione

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

Avvia la procedura per la risoluzione della controversia cliccando sul tipo di servizio e compila i campi relativi alla controversia.
(formulario GU14)

Telefonia fissa

Telefonia mobile

Pay TV

Fisso + mobile

Telefonia + Pay TV

Il modulo d'inserimento contiene tutti i campi, obbligatori e non, che l'istante è tenuto a compilare. Non può essere salvata una bozza, quindi bisogna avere tutte le informazioni a portata di mano per inserire l'istanza:

- dati relativi alle **parti**:
 - utente /azienda che rappresenta. Informazioni prese dal proprio profilo e non modificabili per la singola istanza:
 - cognome / regione sociale
 - nome
 - codice fiscale / partita IVA
 - indirizzo di residenza
 - email (se compilato)
 - cellulare (se compilato)

- L'unica informazione da inserire è il recapito telefonico per poter essere contattati dagli operatori e/o conciliatori, durante la gestione della controversia. Si consiglia, anche se non obbligatorio, l'inserimento di tale informazione se diversa dalle informazioni del proprio profilo.
- Tasto "Continua": per proseguire la compilazione del formulario

Altri recapiti per le comunicazioni

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

- dati relativi alla **controversia**: oltre alla tipologia utenza selezionata al click, ecco i campi che dovranno essere inseriti
 - tipo di contratto: privato o affari

Tipo di contratto*

Campo obbligatorio

- Disservizio riscontrato: possono essere inseriti più disservizi anche più di uno dello stesso tipo se il disservizio riguarda più di un numero di utenza. Per inserire un disservizio fare click su "CLICCA QUI PER SELEZIONARE I DISSERVIZI". I disservizi presentati dipendono dal tipo di servizio (mobile, telefonia fissa, ecc.)

[+ CLICCA QUI PER SELEZIONARE I DISSERVIZI \(OBBLIGATORIO\)](#)

A 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

Mancata attivazione del servizio

È obbligatorio compilare almeno un campo tra quello relativo al numero utenza/IMEI interessato (ad es. 089xxx) e quello relativo al numero totale di utenze interessate (ad es. 7 nel caso di un contratto con più linee)

Data richiesta attivazione*	Oggetto	Numero utenza/IMEI**	Numero di utenze interessate**	✕ Elimina
	Voce			
Campo obbligatorio		Inserire almeno un valore tra numero utenza e numero di utenze interessate	Inserire almeno un valore tra numero utenza e numero di utenze interessate	

- 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.

Dati contratto	
In base ai disservizi segnalati, può essere necessario inserire il Codice Cliente (o Numero identificativo del Contratto)	
Codice cliente (n. contratto o n. provvisorio)	Domicilio del contratto (se non specificato, sarà considerata la residenza dell'utente)
	-

- **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 (vedi sezione 2.8).

Operatore controparte
Scegli l'operatore/gli operatori verso il quale/i quali vuoi avviare la procedura
Operatore controparte*
Campo obbligatorio

- informazioni aggiuntive: campo non obbligatorio, da compilare se si vogliono aggiungere dettagli su quanto accaduto;

Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema

TORNA INDIETRO

CONTINUA

- Tasto “Torna Indietro”: per tornare alla compilazione dei dati relativi alle “Parti”
- Tasto “Continua”: per proseguire la compilazione del formulario
- **precedenti:**
 - precedenti reclami presentati all'operatore: non obbligatorio. Per attivare cliccare sul pulsante indicato in figura:

Reclami

Indica gli estremi dei reclami già presentati all'operatore al fine di segnalare e risolvere il disservizio; nel caso di reclamo scritto, allega una copia della comunicazione

+AGGIUNGI INFORMAZIONI SU EVENTUALI RECLAMI

- 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 un reclamo precedentemente inserito

✕ Elimina

Data precedente reclamo*

Campo obbligatorio

Modalità del reclamo*

Campo obbligatorio

Codice del reclamo**

È obbligatorio inserire almeno il codice del reclamo oppure un allegato

Copia della comunicazione**

È obbligatorio inserire almeno il codice del reclamo oppure un allegato

- **precedenti 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

Sarà compilato automaticamente se la procedura è avviata a seguito di una procedura di conciliazione presente nel sistema.

Tentativi di conciliazione

Indica gli estremi dei precedenti tentativi di conciliazione

[✕ Elimina](#)

Data conciliazione* Campo obbligatorio	Organismo* Campo obbligatorio	Numero di protocollo del verbale** È obbligatorio inserire almeno il numero di protocollo oppure il file del verbale	Verbale** Sfoglia... Nessun file selezionato È obbligatorio inserire almeno il numero di protocollo oppure il file del verbale
--	---	--	---

[+AGGIUNGI CONCILIAZIONE](#)

- **richieste:** uno tra i primi due campi è obbligatorio
 - **descrizione richiesta:** campo testuale; in questo campo vanno inserite le richieste diverse da quelle relative alla corresponsione di somme a titolo di rimborso o indennizzo, quali storni, emissioni di note di credito, risoluzioni contrattuale, ecc.
 - **richiesta in euro** del rimborso o dell'indennizzo richiesto;
 - modalità per eventuali rimborsi o indennizzi:
 - sconto in fattura;
 - credito;
 - assegno circolare
 - assegno di traenza
 - bonifico postale domiciliato: spedito al proprio indirizzo
 - bonifico bancario con relativo IBAN

Le tue richieste

Specifica quali richieste vuoi rivolgere all'Operatore. Indica, nel caso di rimborsi o indennizzi, l'importo in Euro che ritieni ti sia dovuto

** Almeno uno dei campi è obbligatorio

Richieste**

Inserire almeno un valore tra richiesta e quantificazione rimborsi/indennizzi

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro). Nel caso di storno di fatture non pagate, la domanda va inserita sopra nel campo "Richieste" **

 €

Inserire almeno un valore tra richiesta e quantificazione rimborsi/indennizzi

Modalità di versamento del rimborso

- ☒ Sconto in fattura
- ☐ Credito
- ☐ Assegno circolare
- ☐ Assegno di traenza
- ☐ Bonifico postale domiciliato
- ☐ Bonifico bancario

TORNA INDIETRO

CONTINUA

- eventuali **allegati**: l'istante può inserire della documentazione a corredo del formulario. I file da caricare possono essere in formato pdf, jpg o png. I file non possono essere di dimensione superiore a 10Mb ciascuno.
 - Tasto "Torna Indietro": per tornare alla compilazione dei dati relativi alle "Richieste"
 - Tasto "Continua": per proseguire la compilazione del formulario

Allegati

Aggiungi la documentazione che ritieni opportuno inserire nel fascicolo. Puoi caricare documenti in formato pdf o immagini in formato jpg

Tipo di documento

Descrizione dell'allegato

Allegato

Sfoglia...

Nessun file selezionato.

Campo obbligatorio

Campo obbligatorio

✕ Elimina

+ AGGIUNGI ALLEGATO

TORNA INDIETRO

CONTINUA

Compilati tutti i campi il modulo, dovrà essere firmato tramite la generazione di un codice “OTP” che sarà inviato al proprio indirizzo email o dispositivo mobile se specificato.

Firma

Per inviare l'istanza, clicca su genera OTP e inserisci il codice che hai ricevuto via email o SMS

Codice ricevuto*

Genera OTP

GENERA OTP

TORNA INDIETRO

SALVA E INVIA

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.

Da un’istanza conciliazione conclusa con mancato accordo è possibile inserire i dati dell’istanza UG14 con molti dei dati già precompilati, che l’utente dovrà confermare (vedi sezione 3.14).

2.4 Inserimento istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5)

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. Non può essere salvata una bozza quindi bisogna avere tutte le informazioni a portata di mano per inserire l’istanza.

Provvedimento temporaneo

Hai già avviato una procedura di conciliazione o di definizione della controversia, 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 temporaneo cliccando sul tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema.
(formulario GU5)

Telefonia fissa

Telefonia mobile

Pay TV

Fisso + mobile

Telefonia + Pay TV

I campi da compilare sono i seguenti (modello GU5):

- dati relativi alle parti:
 - utente /azienda che rappresenta (presi dal profilo):
 - cognome / regione sociale
 - nome
 - codice fiscale / partita IVA
 - indirizzo di residenza
 - email
 - cellulare
 - telefono

Altri recapiti per le comunicazioni -

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

- L'unica informazione da inserire è il recapito telefonico per poter essere contattati dagli operatori e/o conciliatori. Si consiglia anche se non obbligatorio l'inserimento di tale informazione se diversa dalle informazioni del proprio profilo.
- dati relativi al **disservizio**: oltre alla tipologia utenza selezionata al click, ecco i campi che dovranno essere inseriti
 - tipo di contratto: privato o affari

Tipo di contratto*

Campo obbligatorio

- Disservizio riscontrato: possono essere inseriti più disservizi anche più di uno dello stesso tipo se il disservizio riguarda più di un numero di utenza. Per inserire un disservizio fare click su “CLICCA QUI PER SELEZIONARE I DISSERVIZI”. I disservizi presentati dipendono dal tipo di servizio (mobile, telefonia fissa, ecc.)

[+ CLICCA QUI PER SELEZIONARE I DISSERVIZI \(OBBLIGATORIO\)](#)

A 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

Mancata attivazione del servizio

È obbligatorio compilare almeno un campo tra quello relativo al numero utenza/IMEI interessato (ad es. 089xxx) e quello relativo al numero totale di utenze interessate (ad es. 7 nel caso di un contratto con più linee)

Data richiesta attivazione*

Campo obbligatorio

Oggetto

Numero
utenza/IMEI**

Inserire almeno un
valore tra numero
utenza e numero di
utenze interessate

Numero di utenze
interessate**

Inserire almeno un
valore tra numero
utenza e numero di
utenze interessate

✕ Elimina

- 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.

Dati contratto

In base ai disservizi segnalati, può essere necessario inserire il Codice Cliente (o Numero identificativo del Contratto)

Codice cliente (n. contratto o n. provvisorio)

Domicilio del contratto (se non specificato, sarà considerata la residenza dell'utente)

- **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 (vedi sezione 2.8).

Operatore controparte

Scegli l'operatore/gli operatori verso il quale/i quali vuoi avviare la procedura

Operatore controparte*

Campo obbligatorio

- informazioni aggiuntive: campo non obbligatorio, da compilare se si vogliono aggiungere dettagli su quanto accaduto;

Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema

TORNA INDIETRO

CONTINUA

- Tasto “Torna Indietro”: per tornare alla compilazione dei dati relativi alle “Parti”
 - Tasto “Continua”: per proseguire la compilazione del formulario
- procedura conciliazione/definizione pendente: obbligatorio. Sarà compilato automaticamente se la procedura è pendente nel sistema e la richiesta del provvedimento avviene tramite apposito pulsante presente nel dettaglio del procedimento pendente (vedi sezioni 3.6, 4.4). Altrimenti sarà richiesta la compilazione dei seguenti campi:
 - data presentazione istanza: obbligatorio
 - organismo: Corecom, Commissione, Agcom, ecc. Campo obbligatorio
 - identificativo istanza

Procedimento

Indica gli estremi del procedimento attualmente in corso presso diverso Organismo

Data istanza* Campo obbligatorio	Organismo* Campo obbligatorio	Se ti è noto puoi inserire il numero di identificativo dell'istanza
--	---	--

TORNA INDIETRO

CONTINUA

- Tasto “Torna Indietro”: per tornare alla compilazione dei dati relativi alle “Disservizio”
 - Tasto “Continua”: per proseguire la compilazione del formulario
- eventuali **allegati**: l'istante può inserire della documentazione a corredo del formulario. I file da caricare possono essere in formato pdf, jpg o png. I file non possono essere di dimensione superiore a 10Mb ciascuno.

- Tasto “Torna Indietro”: per tornare alla compilazione dei dati relativi alle “Precedenti”
- Tasto “Continua”: per proseguire la compilazione del formulario

Allegati
 Aggiungi la documentazione che ritieni opportuno inserire nel fascicolo. Puoi caricare documenti in formato pdf o immagini in formato jpg

Tipo di documento

Descrizione dell'allegato

Allegato

Sfoglia...

Nessun file selezionato.

Campo obbligatorio

Campo obbligatorio

✖ Elimina

+ AGGIUNGI ALLEGATO

TORNA INDIETRO

CONTINUA

Compilati tutti i campi il modulo, dovrà essere firmato tramite la generazione di un codice “OTP” che sarà inviato al proprio indirizzo email o dispositivo mobile se specificato.

Firma
 Per inviare l'istanza, clicca su genera OTP e inserisci il codice che hai ricevuto via email o SMS

Codice ricevuto*

Genera OTP

GENERA OTP

TORNA INDIETRO

SALVA E INVIA

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.

2.5 I tuoi Procedimenti (conciliazioni/definizioni)

Questa voce di menu è presente per tutti i clienti. Al suo click viene visualizzata la lista delle istanze di procedimento conciliazione e/o definizioni inserite nel sistema.

La lista visualizza tutte le istanze di procedimento inserite siano esse in corso che concluse.

Campi della tabella:

- numero: identificato del procedimento
- tipologia del procedimento: Conciliazione o Definizione
- stato del procedimento
- Operatore: controparte coinvolta
- Regione: Corecom di competenza
- data inserimento
- pulsante di visualizzazione

La tabella è ordinata per data di aggiornamento decrescente.

Ogni procedimento può essere visualizzato e dal pulsante “Visualizzazione” avviare la gestione opportuna. Vedasi capitolo 3 per le conciliazioni e 4 per le definizioni

Visualizza elementi

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Azioni
242	In attesa dell'udienza	Definizione	Operatore Test	22/07/2018 20:11	Abruzzo	Q
241	Procedimento concluso con mancato accordo	Conciliazione semplificata	Operatore Test	19/07/2018 07:35	Abruzzo	Q

2.6 I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)

Questa voce di menu è presente per tutti i clienti. La lista visualizza tutte le istanze di richiesta provvedimento temporaneo inserite siano esse in corso che concluse.

Campi della tabella:

- Numero
- Stato del procedimento
- Operatore: controparte coinvolta
- Regione: Corecom di competenza
- data inserimento
- azione: pulsante di visualizzazione

La tabella è ordinata per data decrescente.

Ogni provvedimento può essere visualizzato e dalla visualizzazione avviare la gestione opportuna (vedi capitolo 5)

2.7 I procedimenti per i quali sei delegato

Questa voce di menu è presente per tutti gli istanti. Al suo click viene visualizzata la lista delle istanze di procedimento (UG o GU14) inserite nel sistema a cui lui è stato delegato.

La lista visualizza tutte le istanze di procedimento inserite da altri utenti in attesa dell'udienza e della firma dei verbali relativi.

Campi della tabella:

- numero: identificato del procedimento
- tipologia del procedimento: Conciliazione o Definizione
- stato del procedimento
- Operatore: controparte coinvolta
- Regione: Soggetto che gestisce il procedimento
- data inserimento
- pulsante di visualizzazione

La tabella è ordinata per data di aggiornamento decrescente.

Ogni procedimento può essere visualizzato e dal pulsante “Visualizzazione” avviare la gestione opportuna.

Il delegato può fare le stesse operazione dell'istante fino a chiusura del procedimento. Tali operazioni sono:

- partecipazione all'udienza
- richiesta di differimento
- firma del verbale conclusivo
- inserimento eventuale documentazione

2.8 Richiesta di assistenza

Dal menu sulla sinistra, mediante l'apposito pulsante, si può accedere alle Richieste di assistenza.

Nella pagina verranno presentati due campi, nel primo dovrà essere indicato il tipo quesito che si vuole porre o il problema riscontrato, nel secondo, invece, dovrà essere inserita la descrizione.

Alla richiesta inserita sarà data risposta via email o via telefono. È preferibile specificarli nella descrizione.

NB: Le richieste devono riguardare esclusivamente problematiche di natura tecnica relative all'utilizzo della piattaforma. Richieste di natura diversa, quali richieste di informazioni o di valutazioni circa le offerte della controparte sono automaticamente scartate dalla piattaforma.

3 Procedimento di Conciliazione

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

L'applicazione mostrerà all'interfaccia solo i pulsanti delle operazioni permesse tenendo presente lo stato del procedimento.

3.1 Visualizzazione procedimento

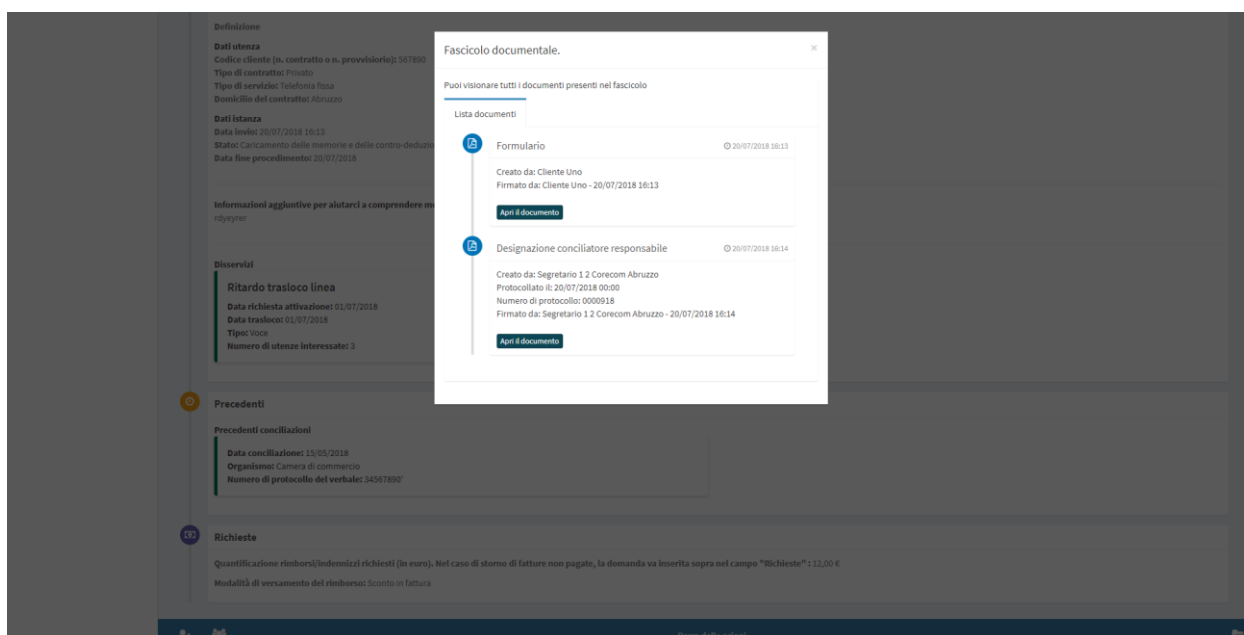
In ogni momento il procedimento può essere visualizzato in tutte le sue parti:

- Parti coinvolte: istante, controparte, Corecom;
- Dati della controversia
- Appuntamento e informazioni sull'eventuale udienza: data, link per accedere al momento di convocazione, modalità di convocazione.
- Precedenti reclami e/o tentativi di conciliazione
- Richieste fatte dall'utente alla compilazione del formulario;
- Fascicolo documentale: tutti i documenti inseriti dalle parti e generati dal sistema nella gestione del procedimento. Costituisce la storia del procedimento.
- Proposte fatte durante la vita del procedimento (tramite apposito pulsante)
- "Barra delle azioni" dove sono presenti i bottoni per compiere le azioni sul procedimento, vedere il fascicolo documentale e le proposte.

3.2 Visualizzazione fascicolo documentale

L'istante potrà visualizzare tutti documenti del procedimento. L'azione è possibile dal pulsante apposito in basso a destra:





3.3 Visualizzazione proposte

L'istante potrà visualizzare le proposte fatte durante le fasi di negoziazione diretta e conciliazione semplificata.

L'azione è possibile tramite apposito pulsante in fondo a destra:



3.4 Rinuncia

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



Per rinunciare, l'istante dovrà porre il codice "OTP" per confermare il proposito di 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.

Firma**

Genera OTP

GENERA OTP

ANNULLA

RINUNCIA

3.5 Integrazione

L'istante può integrare l'istanza con ulteriori disservizi o modificare quelli già esistenti. Inoltre, può integrare gli operatori solo per quei disservizi che vanno in conciliazione in udienza e non in conciliazione semplificata. L'azione è possibile se il procedimento è in fase di negoziazione diretta, conciliazione semplificata oppure fino a un giorno prima dell'udienza.

Pulsante per l'attivazione:



I disservizi da inserire sono quelli del formulario UG (vedi sezione 2.2).

×

CONTROVERSIA

×

FIRMA

+

CLICCA QUI PER SELEZIONARE I DISSERVIZI (OBBLIGATORIO)

Ritardo nella portabilità del numero

È obbligatorio compilare almeno un campo tra quello relativo al numero utenza/IMEI interessato (ad es. 089xxx) e quello relativo al numero totale di utenze interessate (ad es. 7 nel caso di un contratto con più linee)

Data richiesta attivazione

25/06/2018

Data portabilità

Non risolto ☒

25/06/2018

Tipo

Voce

Numero utenza/IMEI**

34566

Numero di utenze interessate**

Operatore controparte

Tim test 2

Vodafone test

Operatore controparte*

Campo obbligatorio

CONTINUA

3.6 Richiesta Provvedimento temporaneo per il procedimento in corso

Il cliente può inserire l'istanza di provvedimento temporaneo per un procedimento in corso. In questo caso alcuni campi saranno precompilati e non modificabili. Vedere i campi del formulario GU5 (sezione 2.4).

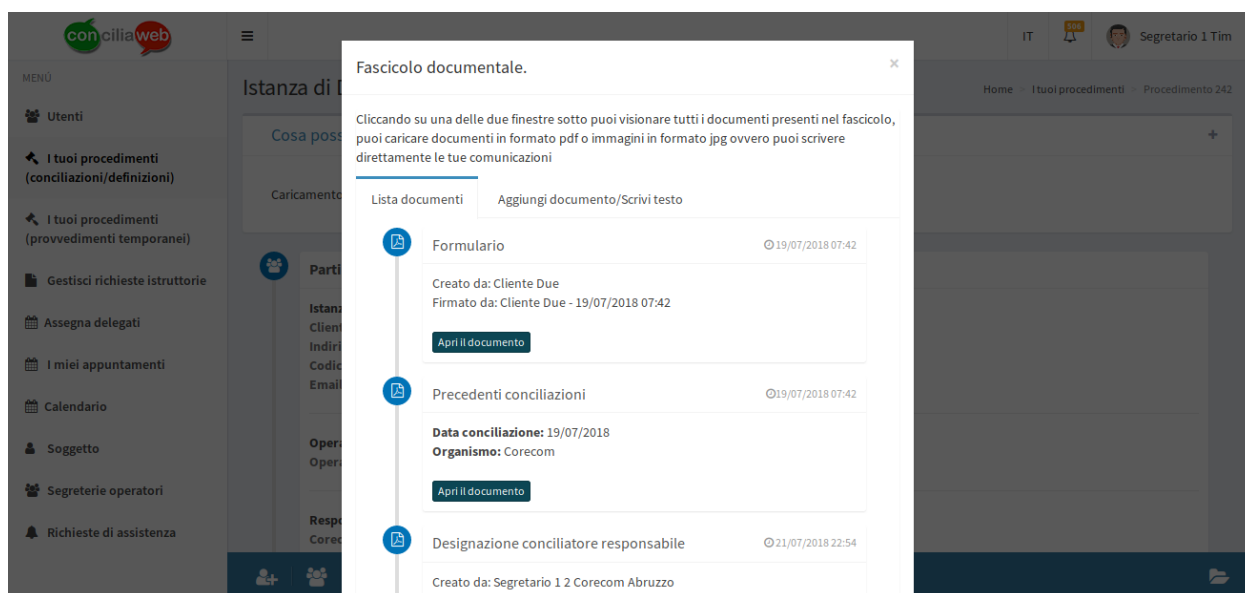
Il pulsante per lanciare questa azione è



3.7 Inserimento documenti/testi

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 o png. La dimensione massima del file è di 10Mb.



3.8 Accettare proposta in negoziazione diretta e conciliazione semplificata

Dalla lista delle proposte, il cliente potrà accettare l'ultima proposta fatta dall'operatore o conciliatore con l'opportuno pulsante "Accetta". Se la proposta riguarda la fase di negoziazione diretta tra le parti, con l'accettazione la controparte disporrà e l'atto di "accordo negoziazione" che dovrà essere firmato.

Nel caso di accettazione durante la "conciliazione semplificata", l'accettazione viene notificata alle parti e se l'operatore aveva già accettato, si passa alla fase di redazione del verbale di accordo, altrimenti si attende la risposta dell'operatore. La conclusione prevede la stesura del verbale di "accordo" da parte del conciliatore che dovrà essere firmato dalle parti.

3.9 Rifiutare una proposta in negoziazione diretta e/o conciliazione semplificata

Dalla lista delle proposte, il cliente potrà rifiutare l'ultima proposta fatta dall'operatore o conciliatore con l'opportuno pulsante. Se il rifiuto riguarda una proposta in fase di negoziazione diretta tra le parti, questa operazione conclude la negoziazione e avvia la fase di conciliazione tra le parti con il coinvolgimento del Corecom.

Nel caso di rifiuto durante la "conciliazione semplificata", l'azione verrà comunicata al conciliatore e all'operatore. Il conciliatore può decidere di fare una nuova proposta o concludere la conciliazione con un verbale di mancato accordo.

3.10 Azione in negoziazione diretta e conciliazione semplificata: contro proposta

Dalla lista delle proposte, se esiste una proposta della controparte o del conciliatore, l'istante può rispondere con una sua proposta (testo) che sarà comunicata all'operatore e/o al conciliatore.

La sua proposta è costituita da un testo dove è opportuno specificare chiaramente:

- richiesta
- valore d'indennizzo
- modalità di rimborso, se si vuole richiedere una diversa modalità rispetto a quella specificata all'inserimento del formulario

L'istante non potrà fare una controproposta in fase di conciliazione semplificata quando il conciliatore disabilita tale opzione. In tal caso potrà decidere di accettare o chiudere la procedura con verbale di mancato accordo.

3.11 Richiesta d'inserimento di delegato per l'udienza

Il cliente potrà richiedere di partecipare alla VR tramite un suo delegato. In questo caso dovrà compilare i seguenti dati:

- nome e cognome
- codice fiscale

L'azione è possibile quando si è in attesa dell'udienza e fino a un giorno prima della stessa. Il delegato dovrà a sua volta essere un utente registrato nella piattaforma Conciliaweb.

 Delega



Delega per udienza di conciliazione/discussione

Home

Dati del delegato

Compila tutti i campi sottostanti se vuoi delegare qualcuno a partecipare all'udienza di conciliazione/discussione in nome e per conto tuo. Se vuoi indicare l'associazione dei consumatori che ti rappresenta indicala dopo il cognome del delegato. Ricordati che il delegato dev'essere registrato per poter partecipare all'udienza

Nome*

Cognome*

Codice fiscale*

Salva

Indietro

Inserito un delegato, si può rimuovere con l'apposito pulsante "Rimuovi delegato"

Delega per udienza di conciliazione/discussione

Ho

Dati del delegato

Puoi rimuovere il delegato inserito.

Nome*

Cognome*

Codice fiscale*

Rimuovi delegato

Indietro

3.12 Richiesta di differimento udienza

Il cliente potrà richiedere il differimento della data di udienza in caso di giustificate motivazioni. L'azione è possibile fino a un giorno prima dell'udienza e se non c'è in corso un'altra richiesta di differimento.



Va specificata la motivazione della richiesta



3.13 Firma

L'utente dovrà firmare i verbali di accordo e di mancato accordo mediante l'inserimento del codice "OTP" ricevuto via email e/o sms. Per firmare avrà a disposizione il pulsante di firma:



Il codice ha validità temporanea e può essere rigenerato tramite l'opportuno pulsante "Genera OTP"

Firma

Home

Inserisci il codice che hai ricevuto per email per firmare il documento di: Verbale di accordo in udienza

OTP ricevuto

Invia

Genera OTP

3.14 Inserimento istanza di definizione da Procedimento di conciliazione concluso con mancato accordo

Dalla lista dei procedimenti “I miei procedimenti (conciliazioni/definizioni)”, l’utente potrà richiedere un’istanza di definizione (GU14) con apposito pulsante che appare accanto a quello di visualizzazione per il relativo procedimento concluso con verbale di mancato accordo e sempre che non siano decorsi 3 mesi dalla conclusione della procedura di conciliazione.

4 Procedimento di definizione (GU14)

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

L'applicazione mostrerà all'interfaccia solo i pulsanti delle operazioni permesse tenendo presente lo stato del procedimento.

4.1 Visualizzazione

In ogni momento il procedimento può essere visualizzato in tutte le sue parti:

- Parti coinvolte: cliente e operatore/i
- Dati della controversia
- Appuntamento e informazioni sull'eventuale udienza: data, link per accedere al momento di convocazione, modalità di convocazione, ecc.
- Precedenti reclami e/o tentativi di conciliazione
- Richieste fatte dall'utente
- Fascicolo documentale: tutti i documenti inseriti dalle parti e generati dal sistema nella gestione del procedimento. Costituisce la storia del procedimento.
- "Barra delle azioni" dove sono presenti i bottoni per compiere le azioni sul procedimento e il pulsante per visualizzare il fascicolo documentale

4.2 Visualizzazione fascicolo documentale

L'istante potrà visualizzare tutti documenti presenti nel fascicolo telematico del procedimento. L'azione è possibile dal pulsante apposito collocato in basso a destra.

Per i dettagli si veda il paragrafo 3.2

4.3 Rinuncia

L'istante potrà rinuncia alla definizione.

Per rinunciare, l'istante dovrà inserire il codice "OTP" per confermare il proposito di rinuncia.

Per i dettagli si veda il paragrafo 3.4

4.4 Richiesta Provvedimento temporaneo per il procedimento in corso

Il cliente potrà inserire l'istanza di provvedimento temporaneo per il procedimento corso. In questo caso alcuni campi saranno precompilati e non modificabili. Vedere i campi del formulario GU5 (sezione 2.4)

4.5 Inserimento memorie, controdeduzioni, documentazione/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 fase istruttoria

L'istante dovrà specificare il tipo di documento da caricare, un titolo e relativo testo o file allegato (sezione 3.7)

4.6 Richiesta d'inserimento di delegato per Virtual Room

Il cliente potrà richiedere di partecipare alla VR tramite un suo delegato. In questo caso dovrà compilare i seguenti dati:

- nome e cognome
- codice fiscale

L'azione è possibile in caso di fissazione di una udienza di discussione e fino a un giorno prima della stessa. Il delegato dovrà a sua volta essere un utente registrato nella piattaforma Conciliaweb.

Per i dettagli vedere sezione 3.11

4.7 Richiesta di differimento udienza

Il cliente potrà richiedere il differimento della data di udienza. L'azione è possibile fino a un giorno prima dell'udienza e se non c'è in corso un'altra richiesta di differimento.

Per i dettagli vedere sezione 3.12.

4.8 Risposta a richiesta istruttoria (richiesta documenti fatta dal responsabile)

Il cliente risponderà alla richiesta del responsabile del procedimento dalla visualizzazione del fascicolo documentale tramite l'apposita tab "Inserimento".

Può rispondere con testo o allegando un opportuno documento. Il documento dovrà essere corredato da titolo e tipologia documento di risposta (sez. 4.5).

5 Istanza di adozione di un provvedimento temporaneo (GU5)

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

L'applicazione mostrerà all'interfaccia solo i pulsanti delle operazioni permesse.

5.1 Visualizzazione procedimento

In ogni momento il procedimento può essere visualizzato in tutte le sue parti:

- Parti coinvolte: cliente e operatore/i
- Dati dei disservizi riscontrati
- Informazioni del procedimento per cui si è chiesto il provvedimento temporaneo. Se presente nell'applicazione troverà il link per visualizzarlo.
- Fascicolo documentale: tutti i documenti inseriti dalle parti e generati dal sistema nella gestione del procedimento. Costituisce la storia del procedimento.
- "Barra delle azioni" dove sono presenti i bottoni per compiere le azioni sul procedimento e il pulsante per visualizzare il fascicolo documentale

5.2 Visualizzazione fascicolo documentale

L'istante potrà visualizzare tutti documenti del procedimento. L'azione è possibile dal pulsante apposito collocato in basso a destra.

5.3 Inserimento documentazione/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 fase istruttoria

L'istante dovrà specificare il tipo di documento da caricare, un titolo e relativo testo o file allegato (rif. §3.7).

5.4 Risposta a richiesta istruttoria (richiesta documenti fatta dal responsabile)

Il cliente risponderà alla richiesta del responsabile del procedimento dalla visualizzazione del fascicolo documentale tramite l'apposita tab "Inserimento".

Può rispondere con testo o allegando un opportuno documento. Il documento dovrà essere corredato da titolo e tipologia documento di risposta (cfr. §5.3).

5.5 Segnalazione mancata ottemperanza

Dal fascicolo documentale, il cliente può segnalare la mancata ottemperanza dell'operatore al provvedimento emesso.

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

Questa comunicazione potrà essere inserita passate le 24 ore dopo la richiesta di riattivazione da parte dell'operatore e fino a quando il procedimento pendente non si sia concluso.

6 Come partecipare all'udienza in Virtual Room

Per partecipare all'udienza l'utente dovrà dalla visualizzazione del procedimento fare click sul link per lui predisposto dall'applicazione.

Dati istanza

Data invio: 24/07/2018 17:39

Stato: In attesa dell'udienza

Data udienza: 27/07/2018 14:30

URL Virtual Room: [Link](#)

Data fine procedimento: 23/08/2018

Una volta esercitato il link del URL Virtual Room si apre una nuova finestra del browser in uso dalla quale si dovrà richiedere l'installazione dell'applicazione WebEx di Cisco.

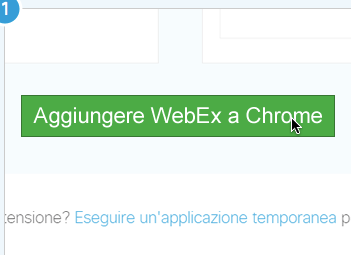
In caso di dispositivo mobile verrà chiesto di installare la app corrispondente.

Di seguito la schermata presentata su browser Chrome.

Passaggio 1 di 2: Aggiungi Webex a Chrome

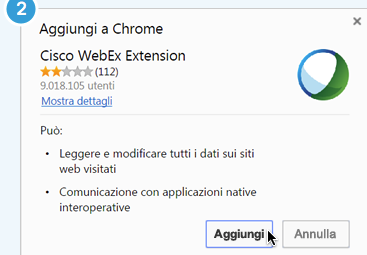
Seguire questo processo singolo per accedere rapidamente a tutte le riunioni Webex.

1



Selezionare **Aggiungere WebEx a Chrome**.

2



Selezionare **Aggiungi**.

Aggiungi Webex a Chrome

Non si desidera utilizzare un'estensione? [Eseguire un'applicazione temporanea](#) per partecipare a questa riunione.