

---

# **Manuale cliente**

*Release 1.0*

**AGCOM**

**09 mar 2021**



|          |                                                           |           |
|----------|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introduzione</b>                                       | <b>3</b>  |
| 1.1      | Registrazione e login . . . . .                           | 3         |
| 1.2      | Recupero password . . . . .                               | 3         |
| 1.3      | Logout . . . . .                                          | 9         |
| 1.4      | Profilo . . . . .                                         | 9         |
| 1.5      | Profilo aziendale . . . . .                               | 9         |
| 1.6      | Assistenza . . . . .                                      | 9         |
| 1.7      | Home page . . . . .                                       | 11        |
| <b>2</b> | <b>Menù</b>                                               | <b>13</b> |
| 2.1      | Le tue bozze di procedimento . . . . .                    | 13        |
| 2.2      | I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni) . . . . . | 13        |
| 2.3      | I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei) . . . . .  | 14        |
| 2.4      | Procedimenti per i quali sei delegato . . . . .           | 15        |
| 2.4.1    | Accettazione delega . . . . .                             | 15        |
| 2.4.2    | Rifiuto delega . . . . .                                  | 15        |
| 2.5      | Procedimenti che hai delegato . . . . .                   | 15        |
| 2.5.1    | Delega di un procedimento . . . . .                       | 15        |
| 2.5.2    | Revoca della delega per un procedimento . . . . .         | 17        |
| <b>3</b> | <b>Inserimento istanza di conciliazione (Modello UG)</b>  | <b>19</b> |
| 3.1      | Fascicolo documentale . . . . .                           | 22        |
| 3.1.1    | Inserimento documento o testo . . . . .                   | 22        |
| 3.2      | Negoziazione . . . . .                                    | 22        |
| 3.2.1    | Negoziazione diretta . . . . .                            | 22        |
| 3.2.2    | Conciliazione semplificata . . . . .                      | 28        |
| 3.3      | Rinuncia alla conciliazione . . . . .                     | 28        |
| 3.4      | Integrazione istanza . . . . .                            | 28        |
| 3.5      | Variazione IBAN . . . . .                                 | 30        |
| 3.6      | Richiesta provvedimento temporaneo . . . . .              | 31        |
| 3.7      | Udienza di conciliazione . . . . .                        | 32        |
| 3.7.1    | Richiesta di differimento udienza . . . . .               | 32        |
| 3.7.2    | Partecipazione all'udienza in virtual room . . . . .      | 32        |
| 3.8      | Firma verbali . . . . .                                   | 33        |
| <b>4</b> | <b>Inserimento istanza di definizione (Modello GU14)</b>  | <b>35</b> |
| 4.1      | Fascicolo documentale . . . . .                           | 38        |

|          |                                                                      |           |
|----------|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.2      | Rinuncia alla definizione . . . . .                                  | 38        |
| 4.3      | Variazione IBAN . . . . .                                            | 38        |
| 4.4      | Richiesta provvedimento temporaneo . . . . .                         | 40        |
| 4.5      | Inserimento memorie e controdeduzioni . . . . .                      | 40        |
| 4.6      | Risposta a richiesta istruttoria . . . . .                           | 40        |
| 4.7      | Udienza di definizione . . . . .                                     | 40        |
| 4.7.1    | Richiesta di differimento udienza . . . . .                          | 41        |
| 4.7.2    | Partecipazione all'udienza in virtual room . . . . .                 | 41        |
| <b>5</b> | <b>Inserimento istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5)</b> | <b>43</b> |
| 5.1      | Fascicolo documentale . . . . .                                      | 45        |
| 5.2      | Rinuncia al provvedimento temporaneo . . . . .                       | 46        |
| 5.3      | Risposta a richiesta istruttoria . . . . .                           | 46        |
| 5.4      | Segnalazione mancata ottemperanza . . . . .                          | 46        |

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



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

### 1.1 Registrazione e login

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

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

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

- *Invio*

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

### 1.2 Recupero password

---

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

---

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



Figure 1: Link per la registrazione

**con cilia web**

## Registra il tuo account

X **DATI DI ACCESSO**
X ANAGRAFICA
 X AZIENDE
 X INVIO

**Inserisci i dati per l'accesso.**  
Potrai indicare un email e un cellulare dove sarai contattato.

**Codice fiscale\***

RSSMRA80P49G702C

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.

**Email\***

prova@prova.it

**Cellulare\***

Campo obbligatorio

**Informativa privacy**

Ho letto e compreso l'informativa\* [Leggi 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

CONTINUA

Figure 2: Registrazione - Dati di accesso



Registra il tuo account

**X** DATI DI ACCESSO   **X** ANAGRAFICA   **X** AZIENDE   **X** INVIO

**Inserisci i tuoi dati anagrafici**  
Indica i dati di residenza

|                                         |                                         |                                      |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Nome*</b><br>Mario                   | <b>Cognome*</b><br>Rossi                |                                      |
| <b>Indirizzo*</b><br>Campo obbligatorio | <b>Cap*</b><br>Campo obbligatorio       | <b>Località</b>                      |
| <b>Regione*</b><br>Campo obbligatorio   | <b>Provincia*</b><br>Campo obbligatorio | <b>Comune*</b><br>Campo obbligatorio |

TORNA INDIETRO   CONTINUA

Figure 3: Registrazione - Anagrafica



Registra il tuo account


**X** DATI DI ACCESSO   **X** ANAGRAFICA   **✓** AZIENDE   **X** INVIO

**Inserisci i dati delle tue aziende**  
Se sei il rappresentante legale potrai avviare e gestire, tramite il tuo account, anche i procedimenti per contratti aziendali.

**+ AGGIUNGI UN'AZIENDA**

TORNA INDIETRO   CONTINUA

Figure 4: Registrazione - Aziende



### Registra il tuo account

✕ DATI DI ACCESSO
 ✕ ANAGRAFICA
 ✕ AZIENDE
 ✕ INVIO

**Inserisci i dati delle tue aziende**

Se sei il rappresentante legale potrai avviare e gestire, tramite il tuo account, anche i procedimenti per contratti aziendali.

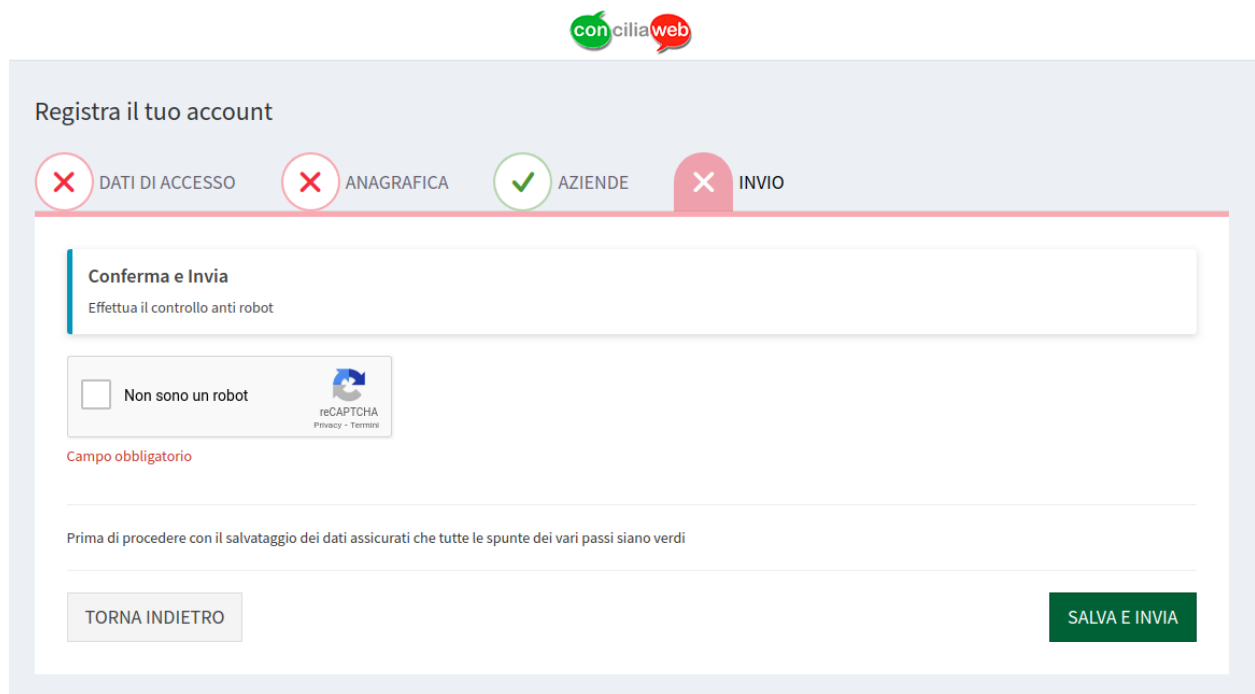
✕ Elimina

|                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Ragione sociale*</b></p> <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/> <p style="font-size: 0.8em; color: red;">Campo obbligatorio</p>                                                                                                                    | <p><b>Partita IVA / Codice Fiscale*</b></p> <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/> <p style="font-size: 0.8em; color: red;">Campo obbligatorio</p>                                                                                                         | <p><b>Natura giuridica</b></p> <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>Telefono fisso*</b></p> <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/> <p style="font-size: 0.8em; color: red;">Campo obbligatorio</p>                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>Pec**</b></p> <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/> <p style="font-size: 0.8em; color: red;">Inserire almeno un valore tra Pec e Email</p>                                                                                                        | <p><b>Ripeti Pec**</b></p> <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>Email**</b></p> <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/> <p style="font-size: 0.8em; color: red;">Inserire almeno un valore tra Pec e Email</p>                                                                                                      | <p><b>Ripeti Email (⚠ ATTENZIONE: Non inserire PEC)**</b></p> <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>Indirizzo*</b></p> <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/> <p style="font-size: 0.8em; color: red;">Campo obbligatorio</p>                                                                                                                          | <p><b>Cap*</b></p> <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/> <p style="font-size: 0.8em; color: red;">Inserire 5 numeri per il CAP</p>                                                                                                                        | <p><b>Località</b></p> <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>Regione*</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> <span style="font-size: 0.8em;">-</span> <span style="margin-left: auto;">▼</span> </div> <p style="font-size: 0.8em; color: red;">Campo obbligatorio</p> | <p><b>Provincia*</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> <span style="font-size: 0.8em;">-</span> <span style="margin-left: auto;">▼</span> </div> <p style="font-size: 0.8em; color: red;">Campo obbligatorio</p> | <p><b>Comune*</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> <span style="font-size: 0.8em;">-</span> <span style="margin-left: auto;">▼</span> </div> <p style="font-size: 0.8em; color: red;">Campo obbligatorio</p> |

+ AGGIUNGI UN'AZIENDA

TORNA INDIETRO
CONTINUA

Figure 5: Registrazione - Azienda



The screenshot shows the registration process for 'con cilia web'. At the top, there are four progress indicators: 'DATI DI ACCESSO' (red X), 'ANAGRAFICA' (red X), 'AZIENDE' (green checkmark), and 'INVIO' (red X). Below this, a box titled 'Conferma e Invia' contains the instruction 'Effettua il controllo anti robot'. There is a checkbox labeled 'Non sono un robot' next to a reCAPTCHA logo. Below the checkbox, it says 'Campo obbligatorio'. A line of text reads: 'Prima di procedere con il salvataggio dei dati assicurati che tutte le spunte dei vari passi siano verdi'. At the bottom, there are two buttons: 'TORNA INDIETRO' on the left and 'SALVA E INVIA' on the right.

Figure 6: Registrazione - Firma



The screenshot shows the login page. It features two input fields: 'Codice fiscale' with a person icon on the right, and 'Password' with a lock icon on the right. Below the 'Password' field, there is a link that says 'Password dimenticata?'. At the bottom left, there is a dark green button labeled 'ENTRA'. To the right of the button, there is a link that says 'Sei un avvocato? Accreditati (richiede SPID)'.

Figure 7: Link per il recupero della password

## 1.3 Logout

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

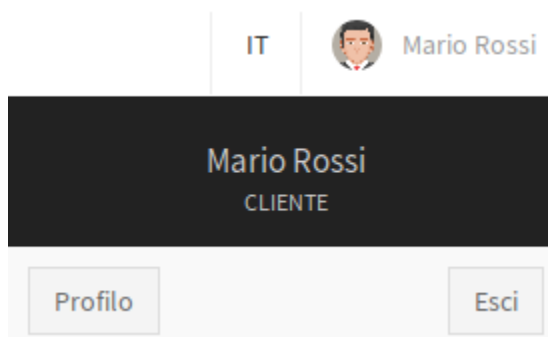


Figure 8: Logout

## 1.4 Profilo

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

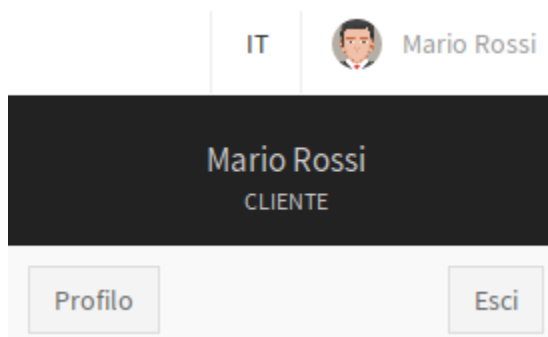


Figure 9: Profilo

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

## 1.5 Profilo aziendale

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

## 1.6 Assistenza

Si consiglia la consultazione F.A.Q. pubblicate in questo portale. Se il problema persiste è possibile ricevere assistenza chiamando il Contact Center dell'Autorità oppure aprire un ticket mediante la [Pagina di assistenza](#). Il Contact Center

Modifica profilo corrente: CLIENTE Home Modifica profilo

DATI DI ACCESSO  ANAGRAFICA  AZIENDE

**Codice fiscale\***  
RSSMR80P49G702C

Tutte le notifiche della piattaforma ti verranno comunicate tramite email o sms.

**Email\***  
prova@prova.it

**Cellulare\***  
074299679

Figure 10: Modifica profilo - Dati di accesso

Modifica profilo corrente: CLIENTE Home Modifica profilo

DATI DI ACCESSO  ANAGRAFICA  AZIENDE

**Nome\*** Francesco **Cognome\*** Valente

**Indirizzo\*** Via Verdi, 18 **Cap\*** 56017 **Località** San Patrignano

**Regione\*** Umbria **Provincia\*** Perugia **Comune\*** Assisi

Figure 11: Modifica profilo - Anagrafica

Modifica profilo corrente: CLIENTE Home Modifica profilo

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

Figure 12: Modifica profilo - Aziende

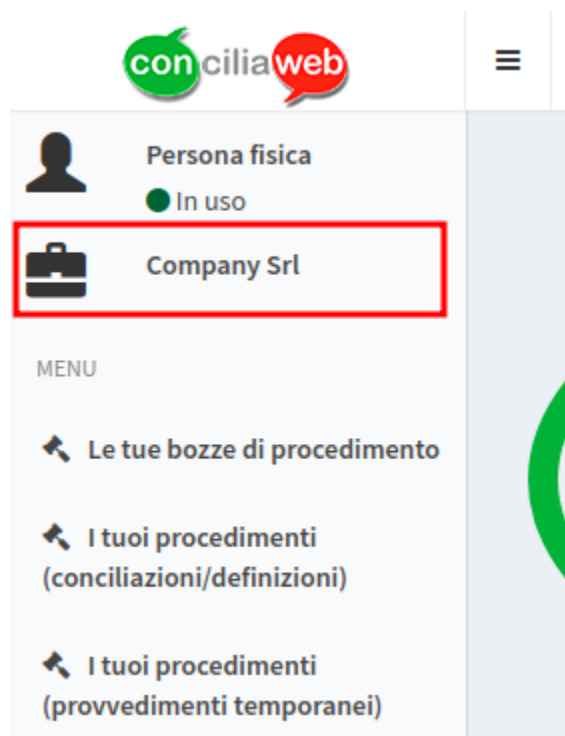


Figure 13: Selezione profilo aziendale

è raggiungibile dal lunedì al venerdì, dalle 10:00 alle 14:00 al numero verde 800.185060 da telefono fisso oppure al numero 081.750750 da cellulare e dall'estero.

## 1.7 Home page

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

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

Oltre ai pulsanti sono presenti le seguenti 3 liste:

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

Per maggiori dettagli vedere le sezioni relative.

**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 U6)

**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 GUS)

**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)

| Fisso + mobile     | Fisso + mobile     | Fisso + mobile     |
|--------------------|--------------------|--------------------|
| Pay TV             | Pay TV             | Pay TV             |
| Telefonia + Pay TV | Telefonia + Pay TV | Telefonia + Pay TV |
| Telefonia fissa    | Telefonia fissa    | Telefonia fissa    |
| Telefonia mobile   | Telefonia mobile   | Telefonia mobile   |

**Procedimenti in corso (conciliazioni/definizioni)**

Visualizza 100 elementi

| Numero                             | Stato | Tipologia | Operatore | Data aggiornamento | Regione | Data Istanza | Azioni |
|------------------------------------|-------|-----------|-----------|--------------------|---------|--------------|--------|
| Nessun dato presente nella tabella |       |           |           |                    |         |              |        |

Vista da 0 a 0 di 0 elementi

**Procedimenti in corso (provvedimenti temporanei)**

Visualizza 100 elementi

| Numero                             | Stato | Operatore | Data aggiornamento | Regione | Responsabile | Data Istanza | Azioni |
|------------------------------------|-------|-----------|--------------------|---------|--------------|--------------|--------|
| Nessun dato presente nella tabella |       |           |                    |         |              |              |        |

Vista da 0 a 0 di 0 elementi

**Procedimenti per i quali sei delegato per la virtual room**

Visualizza 100 elementi

| Numero                             | Stato | Tipologia | Operatore | Data aggiornamento | Regione | Data Istanza | Azioni |
|------------------------------------|-------|-----------|-----------|--------------------|---------|--------------|--------|
| Nessun dato presente nella tabella |       |           |           |                    |         |              |        |

Vista da 0 a 0 di 0 elementi

Figure 14: Homepage

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

## 2.1 Le tue bozze di procedimento

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

The screenshot displays the 'Bozze' (Drafts) section of the conciliaweb application. The page title is 'Bozze' and the user is identified as 'MARIO ROSSI'. The main content area shows a table titled 'Lista bozze' with the following data:

| Id   | Tipologia | Operatore | Data             | Regione | Data Istanza     | Azioni  |
|------|-----------|-----------|------------------|---------|------------------|---------|
| 4585 | UG        | Alida Srl | 07/07/2020 18:13 | Toscana | 07/07/2020 18:13 | [Icone] |

The table indicates 'Vista da 1 a 1 di 1 elementi'. Navigation buttons 'Precedente' and 'Successivo' are visible at the bottom right of the table area.

Figure 1: Lista bozze istanza

## 2.2 I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)

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

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

Visualizza 100 elementi

| Numero | Stato                             | Tipologia                | Operatore                                | Data aggiornamento | Regione | Data Istanza     | Azioni |
|--------|-----------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|--------------------|---------|------------------|--------|
| 202902 | Procedimento concluso con accordo | Conciliazione in udienza | Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) | 03/12/2019 12:55   | Toscana | 12/11/2019 16:15 |        |

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente 1 Successivo

ESPORTA DATI

Figure 2: Lista procedimenti

## 2.3 I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)

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

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

Visualizza 100 elementi

| Numero | Stato                   | Operatore             | Data aggiornamento | Regione | Responsabile   | Data Istanza     | Azioni |
|--------|-------------------------|-----------------------|--------------------|---------|----------------|------------------|--------|
| 348223 | Procedimento archiviato | TIM SpA (Kena mobile) | 17/11/2020 16:56   | Toscana | Giuseppe Verdi | 03/11/2020 14:12 |        |

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente 1 Successivo

ESPORTA DATI

Figure 3: Lista provvedimenti

## 2.4 Procedimenti per i quali sei delegato

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

### 2.4.1 Accettazione delega

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

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

Figure 4: Accettazione richiesta di delega

### 2.4.2 Rifiuto delega

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

## 2.5 Procedimenti che hai delegato

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

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



### 2.5.1 Delega di un procedimento

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

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

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

Visualizza  elementi

| Numero | Stato                                             | Tipologia                | Operatore              | Data aggiornamento | Regione | Data Istanza     | Azioni                                                                                                                                                                  |
|--------|---------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|---------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 367801 | Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso | Conciliazione in udienza | Wind Tre (Very Mobile) | 21/12/2020 15:03   | Veneto  | 17/12/2020 12:01 |   |

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente **1** Successivo

Figure 5: Richiesta delega per un procedimento

### Cerca delegato

PERSONA FISICA      AVVOCATO

---

**Persona fisica**  
Inserisci il codice fiscale della persona che vuoi delegare per il procedimento  
Ricorda che il delegato deve essere un utente registrato

**Codice fiscale\***

Salva    Indietro

Figure 6: Selezione soggetto da delegare

## 2.5.2 Revoca della delega per un procedimento

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



---

### Inserimento istanza di conciliazione (Modello UG)

---

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

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

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

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

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

**Conciliazione**

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)

Fisso + mobile

Pay TV

Telefonia + Pay TV

Telefonia fissa

Telefonia mobile

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.

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 preme-ndo il seguente pulsante dalla barra delle azioni:



Figure 4: Azioni - Fascicolo documentale

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.

## 3.2 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 procedeminto avanza nel suo inter.

Fascicolo documentale. ×

Puoi visionare tutti i documenti presenti nel fascicolo

Lista documenti

-----  
Creato da: MARIO ROSSI  
Protocollato il: 10/12/2020 18:27  
Numero di protocollo: 0524192

[Apri il documento](#)

Fattura 🕒 10/12/2020 18:24

ultima bolletta  
Creato da: MARIO ROSSI  
Protocollato il: 10/12/2020 18:27  
Numero di protocollo: 0524192

[Apri il documento](#)

Fattura 🕒 10/12/2020 18:24

fatt recesso  
Creato da: MARIO ROSSI  
Protocollato il: 10/12/2020 18:27  
Numero di protocollo: 0524192

[Apri il documento](#)

Figure 5: Fascicolo documentale

### Fascicolo documentale. ✕

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

[Lista documenti](#) **[Aggiungi documento](#)** [Scrivi testo](#)

#### Aggiungi documento o scrivi una comunicazione

**Tipo di documento\***

Fattura ▼

**Descrizione\***

**File\***

Nessun file selezionato

Figure 6: Fascicolo documentale - caricamento documento

Fascicolo documentale. ✕

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

Lista documenti   Aggiungi documento   **Scrivi testo**

Aggiungi documento o scrivi una comunicazione

**Tipo di documento\***

Fattura ▼

**Descrizione\***

**Testo\***

**Inserisci**   Annulla e torna indietro

Figure 7: Fascicolo documentale - caricamento testo



Figure 8: Azioni - Negoziazione

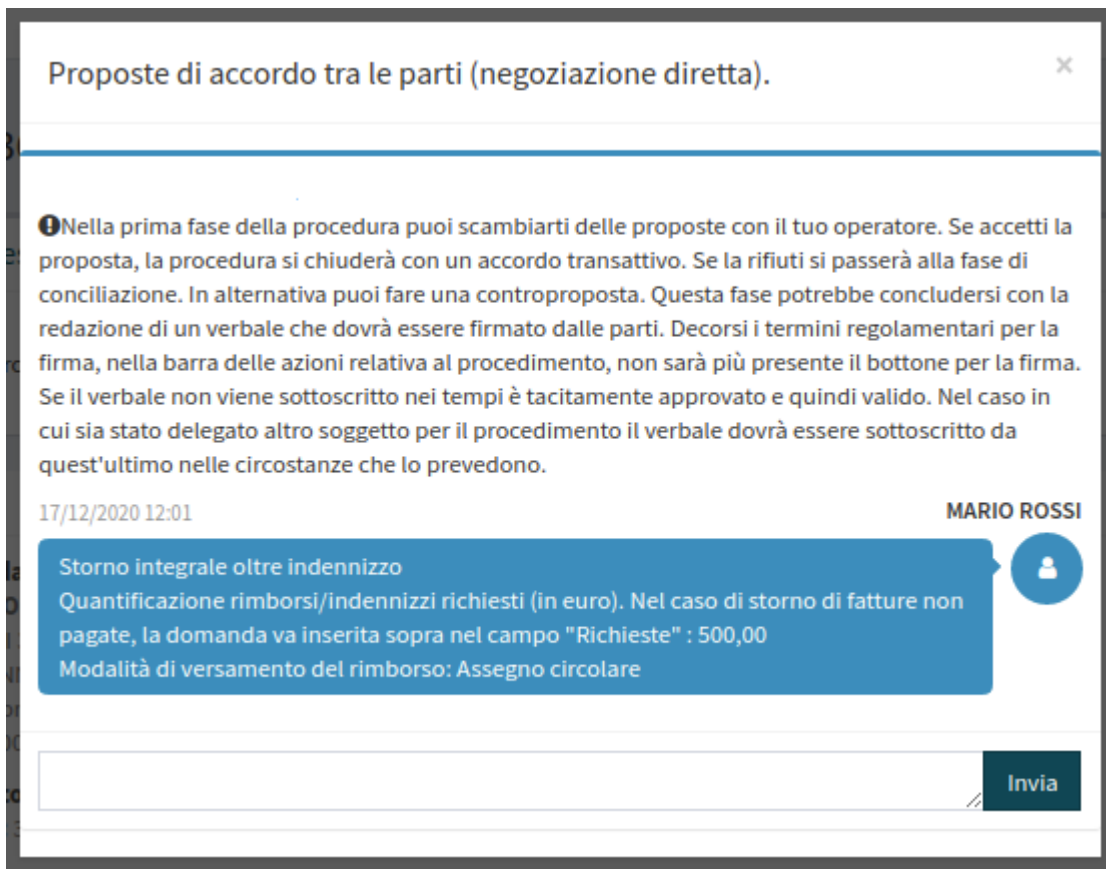


Figure 9: Negoziazione diretta

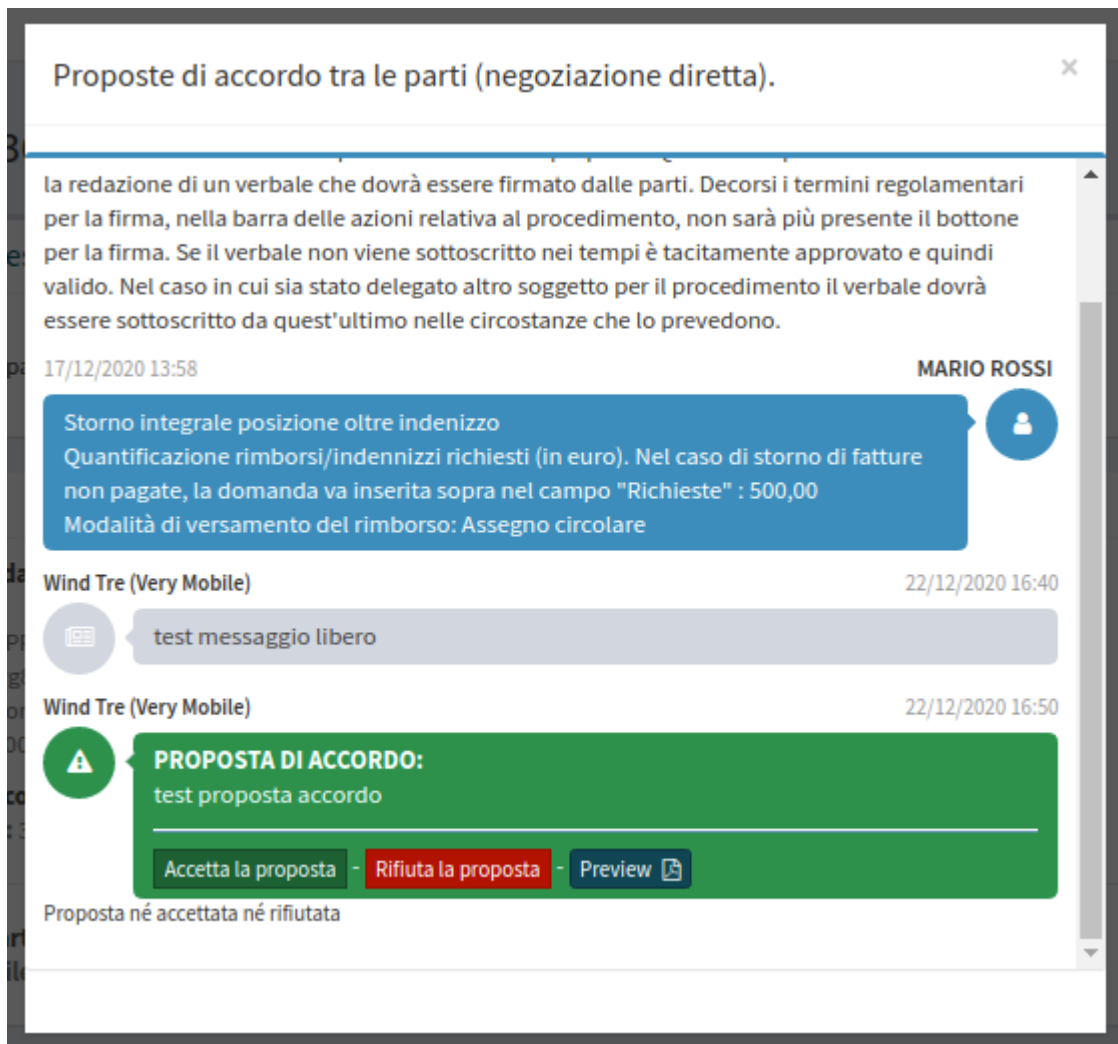
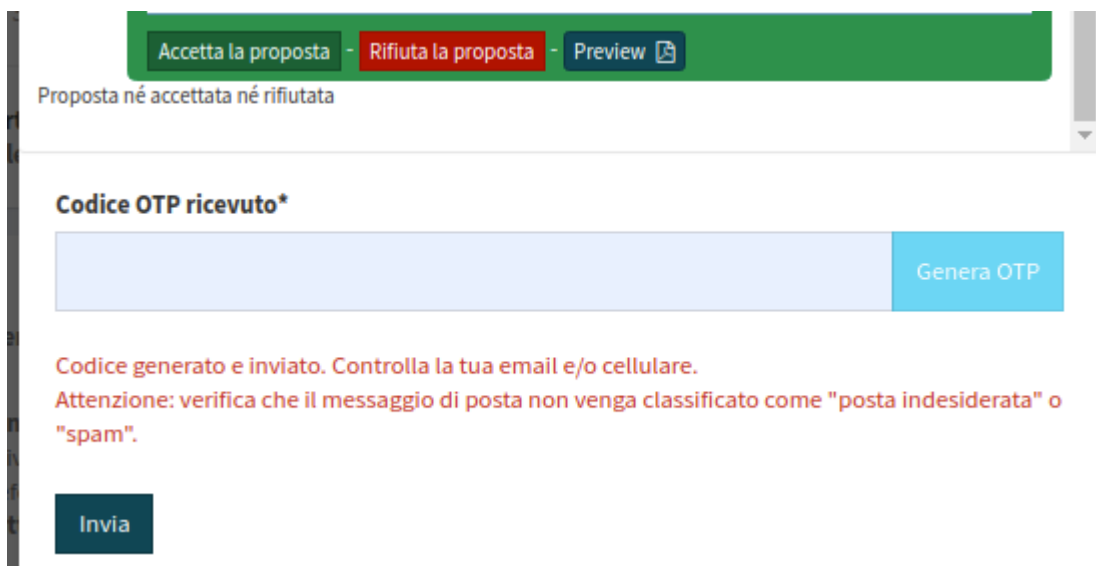


Figure 10: Negoziazione diretta - proposta

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».



Accetta la proposta - Rifiuta la proposta - Preview

Proposta né accettata né rifiutata

Codice OTP ricevuto\*

Genera OTP

Codice generato e inviato. Controlla la tua email e/o cellulare.  
Attenzione: verifica che il messaggio di posta non venga classificato come "posta indesiderata" o "spam".

Invia

Figure 11: Negoziazione diretta - accettazione proposta

### 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:



Figure 12: Azioni - Rinuncia

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.

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\***

**Firma\*\*** **Genera OTP**

Figure 13: Rinuncia istante

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:



Figure 14: Azioni - Integrazione istanza

Fare le integrazioni necessarie:

Formulario UG: istanza di conciliazione

✓ CONTROVERSIA ✗ FIRMA

+CLICCA QUI PER SELEZIONARE I DISSERVIZI (OBBLIGATORIO)

Modifica delle condizioni contrattuali

|      |                      |                                |
|------|----------------------|--------------------------------|
| Tipo | Numero utenza/IMEI** | Numero di utenze interessate** |
| Voce | 0818036270           |                                |

Contestazione fatture

|              |      |                      |                                |
|--------------|------|----------------------|--------------------------------|
| Data reclamo | Tipo | Numero utenza/IMEI** | Numero di utenze interessate** |
| 09/11/2020   | Voce | 0818036270           |                                |

Mancata lavorazione disdetta

|      |                      |                                |
|------|----------------------|--------------------------------|
| Tipo | Numero utenza/IMEI** | Numero di utenze interessate** |
| Voce | 0818036082           |                                |

Operatore controparte

Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

Operatore controparte\*

CONTINUA

Figure 15: Integrazione istanza

### 3.5 Variazione IBAN

Successivamente all'inserimento dell'istanza, nel caso in cui sia fosse stata scelta IBAN come modalità di rimborso, l'istante può variare l'IBAN inserito in fase di presentazione dell'istanza. Tale operazione è possibile se la concili-

azione è in corso. Per effettuare la variazione premere l'apposita azione presente sulla barra delle azioni nel dettaglio del procedimento.

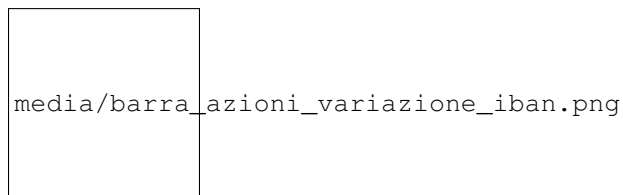


Figure 16: Azioni - Variazione IBAN

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

Figure 17: Variazione IBAN

### 3.6 Richiesta provvedimento temporaneo

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

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



Figure 18: Azioni - Provvedimento temporaneo

## 3.7 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 modalità di svolgimento.

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

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

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

### 3.7.1 Richiesta di differimento udienza

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

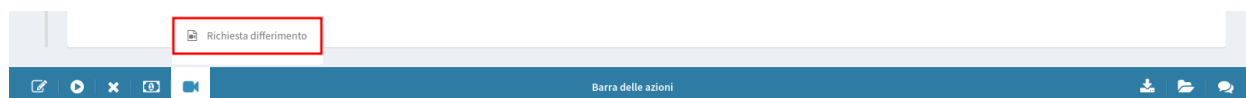


Figure 19: Azioni - Richiesta differimento udienza

A screenshot of a web form titled 'Richiesta differimento'. The form has a white background and a dark grey border. At the top right is a close button (X). Below the title is a section labeled 'Motivazione' with a large, empty text area for input. At the bottom left of the form is a green button labeled 'Conferma'.

Figure 20: Motivazione richiesta differimento udienza

### 3.7.2 Partecipazione all'udienza in virtual room

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

## 3.8 Firma verbali

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

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



Figure 21: Azioni - Firma verbale

Firma Home

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

**OTP ricevuto**

Invia Genera OTP

Se non hai ricevuto il codice OTP richiedilo qui

Figure 22: Firma verbale



## Inserimento istanza di definizione (Modello GU14)

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

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

I tuoi procedimenti

ESPORTA DATI

Visualizza 100 elementi

| Numero  | Stato                                     | Tipologia                | Operatore   | Data aggiornamento | Regione | Data istanza     | Azioni                                                            |
|---------|-------------------------------------------|--------------------------|-------------|--------------------|---------|------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 2285178 | Procedimento concluso con mancato accordo | Conciliazione in udienza | Fastweb SpA | 11/12/2020 10:40   | Lazio   | 13/01/2020 23:23 | <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="🔍"/> |

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente  Successivo

Figure 1: Nuova definizione

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

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

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



**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)

Fisso + mobile

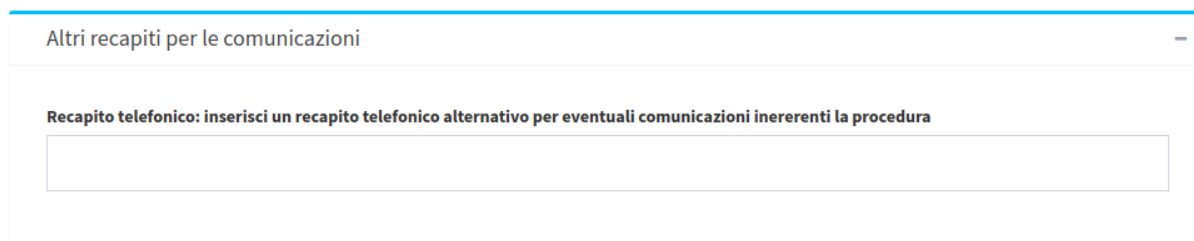
Pay TV

Telefonia + Pay TV

Telefonia fissa

Telefonia mobile

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

– **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.

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:



Figure 5: Azioni - Rinuncia

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

## 4.3 Variazione IBAN

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

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

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\***

- ▼

**Firma\*\*** **Genera OTP**

**GENERA OTP**

**ANNULLA** **RINUNCIA**

Figure 6: Rinuncia istante

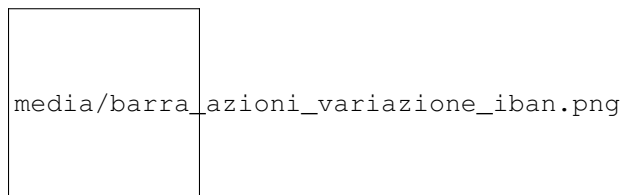


Figure 7: Azioni - Variazione IBAN

Figure 8: Variazione IBAN

## 4.4 Richiesta provvedimento temporaneo

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

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



Figure 9: Azioni - Provvedimento temporaneo

## 4.5 Inserimento memorie e controdeduzioni

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

## 4.6 Risposta a richiesta istruttoria

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

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

## 4.7 Udienza di definizione

Il responsabile del procedimento, se necessario, può convocare l'udienza. In tal caso, sul *Fascicolo documentale* sarà presente il verbale di convocazione e sul dettaglio del procedimento sarà indicata la data, l'ora e le modalità

di svolgimento. Il giorno e l'ora di svolgimento dell'udienza saranno indicate anche sul dettaglio del procedimento. In caso di svolgimento dell'udienza in *virtual room*, il giorno prefissato per l'udienza, sul dettaglio compariranno le informazioni utili per la partecipazione.

#### 4.7.1 Richiesta di differimento udienza

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

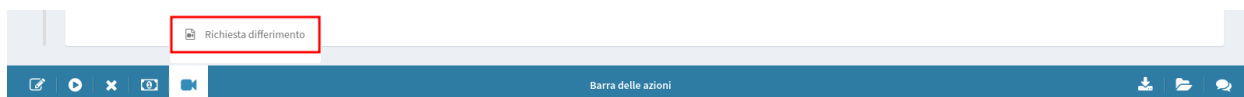


Figure 10: Azioni - Richiesta differimento udienza

A screenshot of a web form titled 'Richiesta differimento'. The form has a white background and a dark grey border. At the top left, the title 'Richiesta differimento' is displayed in a dark blue font, with a close button (an 'x' icon) to its right. Below the title, there is a section labeled 'Motivazione' in bold black text. Underneath this label is a large, empty text input area with a light grey border. At the bottom left of the form, there is a green button with the white text 'Conferma'. The entire form is set against a dark grey background.

Figure 11: Motivazione richiesta differimento udienza

#### 4.7.2 Partecipazione all'udienza in virtual room

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



---

## 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.



Figure 1: Azioni - Provvedimento temporaneo

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

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

- Dati relativi alle **parti**:

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

- Dati relativi al **disservizio**:

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

## 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)

Fisso + mobile

Pay TV

Telefonia + Pay TV

Telefonia fissa

Telefonia mobile

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

- \* 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.

Attivazione servizi non richiesti

|                                                                                           |                                                                                                                                              |                                                        |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                    |                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <p><b>Data reclamo*</b></p> <input type="text"/> <p><small>Campo obbligatorio</small></p> | <p><b>Data disattivazione*</b></p> <p>Non risolto <input type="checkbox"/></p> <input type="text"/> <p><small>Campo obbligatorio</small></p> | <p><b>Oggetto</b></p> <p>Voce <input type="text"/></p> | <p><b>Numero utenza/IMEI**</b></p> <input type="text"/> <p><small>Inserire almeno un valore tra numero utenza e numero di utenze interessate</small></p> | <p><b>Numero di utenze interessate**</b></p> <input type="text"/> <p><small>Inserire almeno un valore tra numero utenza e numero di utenze interessate</small></p> | <p><b>✕ Elimina</b></p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|

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:



Figure 5: Azioni - Rinuncia

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

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\***

-

**Firma\*\***

**Genera OTP**

GENERA OTP

ANNULLA RINUNCIA

Figure 6: Rinuncia istante

## 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.