
Manuale struttura accreditata

Release 1.0

AGCOM

05 mar 2021

1	Introduzione	3
1.1	Registrazione	3
1.1.1	Avvocato	3
1.1.2	Associazione dei consumatori	3
1.2	Login	3
1.2.1	Selezione profilo	8
1.3	Logout	8
1.4	Profilo	8
1.5	Notifiche	9
1.6	Lingua	9
1.7	Assistenza	9
1.8	Home page	9
2	Menù	11
2.1	Mandatari	11
2.2	Inserimento istanza	12
2.3	I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)	14
2.4	I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)	14
2.5	Richieste di accettazione delega ricevute	14
2.6	Le tue bozze di procedimento	14
2.7	Struttura accreditata	14
2.8	Segreterie	14
3	Inserimento istanza di conciliazione (Modello UG)	15
3.1	Fascicolo documentale	18
3.1.1	Inserimento documento o testo	18
3.2	Negoziazione	18
3.2.1	Negoziazione diretta	18
3.2.2	Conciliazione semplificata	24
3.3	Rinuncia alla conciliazione	24
3.4	Integrazione istanza	24
3.5	Richiesta provvedimento temporaneo	26
3.6	Udienza di conciliazione	27
3.6.1	Richiesta di differimento udienza	27
3.6.2	Partecipazione all'udienza in virtual room	27
3.7	Firma verbali	27

4	Inserimento istanza di definizione (Modello GU14)	29
4.1	Fascicolo documentale	32
4.2	Rinuncia alla definizione	32
4.3	Richiesta provvedimento temporaneo	32
4.4	Inserimento memorie e controdeduzioni	34
4.5	Risposta a richiesta istruttoria	34
4.6	Udienza di definizione	34
	4.6.1 Richiesta di differimento udienza	34
	4.6.2 Partecipazione all'udienza in virtual room	34
5	Inserimento istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5)	37
5.1	Fascicolo documentale	39
5.2	Rinuncia al provvedimento temporaneo	40
5.3	Risposta a richiesta istruttoria	40
5.4	Segnalazione mancata ottemperanza	40

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

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

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

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

1.1 Registrazione

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

1.1.1 Avvocato

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

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

Una volta accreditato l'avvocato potrà accedere con SPID.

1.1.2 Associazione dei consumatori

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

1.2 Login

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



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.

EFFETTUA IL LOGIN PER ACCEDERE ALL'APPLICAZIONE

[Password dimenticata?](#)


 

ENTRA

Sei un avvocato? **Accreditati (richiede SPID)**

- Oppure -

 **ENTRA CON SPID**

 **Entra con CIE**

AVVISI

Gentile Utente, ti informiamo che, a causa dell'emergenza sanitaria in corso, l'accesso alle sedi dei Corecom e dell'Agcom è precluso fino a nuove disposizioni. Il personale dei Corecom e dell'Agcom si sta adoperando per garantire lo svolgimento dell'attività di risoluzione delle controversie, tuttavia le udienze di conciliazione potrebbero subire ritardi o rinvii. Grazie per la comprensione.

Hai bisogno di aiuto?

Figure 1: Link accreditamento avvocato

Accreditati come avvocato

ANAGRAFICA
 STUDIO
 INVIO

Inserisci i tuoi dati

Nome*
 Cognome*

Codice fiscale*

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*
 Pec
 Cellulare

Data di iscrizione all'Albo*
 Ordine*
 Data di iscrizione all'Ordine attuale*

Campo obbligatorio
 Campo obbligatorio
 Campo obbligatorio

Dichiarazione obbligatoria
 Testo dichiarazione obbligatoria avvocati *
 Campo obbligatorio

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

CONTINUA

Figure 2: Accredimento avvocato - Anagrafica

Accreditati come avvocato

ANAGRAFICA STUDIO INVIO

Inserisci i dati della sede primo studio

Telefono fisso

Indirizzo* Campo obbligatorio

Cap* Campo obbligatorio

Località

Regione* Campo obbligatorio

Provincia* Campo obbligatorio

Comune* Campo obbligatorio

TORNA INDIETRO CONTINUA

Figure 3: Accredimento avvocato - Studio

Accreditati come avvocato

ANAGRAFICA STUDIO INVIO

Conferma e Invia

Effettua il controllo anti robot

Non sono un robot reCAPTCHA Privacy - Termini

Campo obbligatorio

Prima di procedere con il salvataggio dei dati assicurati che tutte le spunte dei vari passi siano verdi

TORNA INDIETRO SALVA E INVIA

Figure 4: Accredimento avvocato - Invio



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.

AVVISI

- Dal **1° Marzo 2021** per la presentazione di nuove istanze sarà possibile accedere alla piattaforma Conciliaweb esclusivamente mediante **Sistema Pubblico di Identità Digitale** o **Carta d'Identità elettronica (CIE)**. Per i procedimenti in corso, gli utenti potranno continuare a utilizzare come credenziali di accesso CODICE FISCALE e PASSWORD fino alla conclusione delle procedure e, comunque, non oltre il **30 Settembre 2021**.
- Gentile Utente, ti informiamo che, a causa dell'**emergenza sanitaria in corso**, l'accesso alle sedi dei Corecom e dell'Agcom è precluso fino a nuove disposizioni. Il personale dei Corecom e dell'Agcom si sta adoperando per garantire lo svolgimento dell'attività di risoluzione delle controversie, tuttavia le udienze di conciliazione potrebbero subire ritardi o rinvii. Grazie per la comprensione.

Hai bisogno di aiuto?

Consulta i Manuali e le F.A.Q. oppure **compila la form di assistenza**

ACCREDITAMENTO AVVOCATI

Se sei un **Avvocato** e vuoi accreditarti vai alla **pagina di registrazione**

ACCESSO ALL'AREA RISERVATA

SPID

CIE

Account Conciliaweb



ENTRA CON SPID

Maggiori informazioni su SPID

Non hai SPID? Clicca qui



AgID Agenzia per l'Italia Digitale

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

1.2.1 Selezione profilo

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

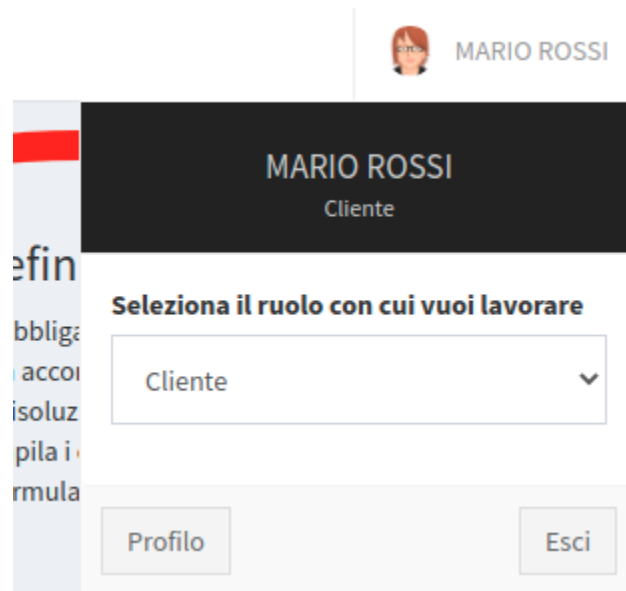


Figure 6: Selezione profilo

1.3 Logout

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

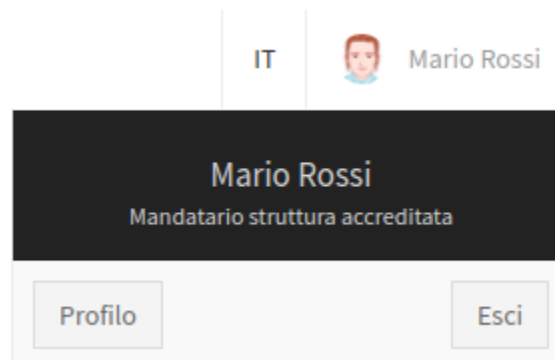


Figure 7: Logout

1.4 Profilo

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

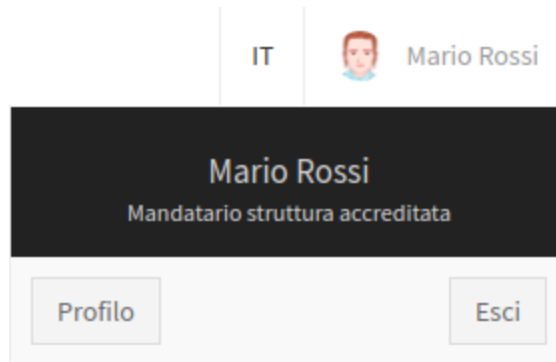


Figure 8: Profilo

1.5 Notifiche

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

1.6 Lingua

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

1.7 Assistenza

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

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

1.8 Home page

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

Sono presenti le seguenti liste:

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

Per maggiori dettagli vedere le sezioni relative.



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.

AVVISI

- Dal **1° Marzo 2021** per la presentazione di nuove istanze sarà possibile accedere alla piattaforma Conciliaweb esclusivamente mediante **Sistema Pubblico di Identità Digitale** o **Carta d'Identità elettronica (CIE)**. Per i procedimenti in corso, gli utenti potranno continuare a utilizzare come credenziali di accesso CODICE FISCALE e PASSWORD fino alla conclusione delle procedure e, comunque, non oltre il **30 Settembre 2021**.
- Gentile Utente, ti informiamo che, a causa dell'**emergenza sanitaria in corso**, l'accesso alle sedi dei Corecom e dell'Agcom è precluso fino a nuove disposizioni. Il personale dei Corecom e dell'Agcom si sta adoperando per garantire lo svolgimento dell'attività di risoluzione delle controversie, tuttavia le udienze di conciliazione potrebbero subire ritardi o rinvii. Grazie per la comprensione.

Hai bisogno di aiuto?

Consulta i Manuali e le F.A.Q. oppure **compila la form di assistenza**

ACCREDITAMENTO AVVOCATI

Se sei un **Avvocato** e vuoi accreditarti vai alla **pagina di registrazione**

ACCESSO ALL'AREA RISERVATA

SPID

CIE

Account Conciliaweb



ENTRA CON SPID

Maggiori informazioni su SPID

Non hai SPID? Clicca qui



AgID Agenzia per l'Italia Digitale

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

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

2.1 Mandatari

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

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

Utenti

Ricerca

Lista utenti + Aggiungi utente

Visualizza 10 elementi

Id	Cognome	Nome	Codice Fiscale
294015	Rossi	Mario	RSSMR80A01G702C

Id	Email	Stato	Ruolo	Data creazione	Telefono	Azioni sulle utenze
294138	m.rossi@prova.it	attivo	Segretario struttura accreditata	13/01/2021 14:07		🔗 🔕

Vista da 1 a 1 di 1 elementi Precedente 1 Successivo

Figure 1: Mandatari

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

Ogni mandatario deve essere assegnato ad una segreteria

2.2 Inserimento istanza

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

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

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

The screenshot shows a web form titled "Inserimento istanza". At the top, there is a search bar labeled "Ricerca utente per codice fiscale" containing the tax code "RSSMR80A01G702C" and a search icon. Below this, the search results are displayed under the heading "Utente". A user profile card is shown with a person icon, the name "Nome Cognome: Mario Rossi", and the tax code "Codice fiscale: RSSMR80A01G702C". Below the profile card, there are two dropdown menus: "Tipo procedimento" and "Tipo utenza", both currently showing "---". At the bottom center of the form is a green button labeled "INSERISCI PROCEDIMENTO".

Figure 2: Inserimento istanza - utente presente

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

The screenshot shows the same "Inserimento istanza" form. The search bar still contains "RSSMR80A01G702C". However, the search results under "Utente" now show "Nessun utente trovato". In the bottom right corner of the form, there is a red button labeled "Crea utente".

Figure 3: Inserimento istanza - utente non presente

Premere il pulsante «Crea utente».

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

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

Crea utente

Dati di accesso

Codice fiscale*
RSSMR80A01G702C

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*
[Campo vuoto]

Ripeti Email (ⓘ ATTENZIONE: Non inserire PEC)*
[Campo vuoto]

Cellulare
[Campo vuoto]

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

Anagrafica

Nome* [Campo vuoto] **Cognome*** [Campo vuoto]

Sesso*
 M F

Data di nascita*
[Icona calendario] [Campo vuoto]

Provincia di nascita (i nati all'estero selezionino "Stato Estero")* [Menu a tendina] **Comune di nascita o Stato Estero*** [Menu a tendina]

Indirizzo*
[Campo vuoto]

Cap* [Campo vuoto] **Località*** [Campo vuoto]

Regione* [Menu a tendina] **Provincia*** [Menu a tendina] **Comune*** [Menu a tendina]

Data scadenza documento d'identità*
[Icona calendario] [Campo vuoto]

Documento d'identità (formato pdf,jpg,png; maxsize 10Mb)*
[Scegli file] Nessun file selezionato

Documento d'identità (eventuale file 2 - formato pdf,jpg,png; maxsize 10Mb)
[Scegli file] Nessun file selezionato

Aziende

[+ AGGIUNGI UN'AZIENDA](#)

[Salva] [Annulla]

Figure 4: Inserimento istanza - creazione utente

2.3 I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)

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

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

2.4 I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)

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

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

2.5 Richieste di accettazione delega ricevute

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

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

2.6 Le tue bozze di procedimento

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

2.7 Struttura accreditata

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

2.8 Segreterie

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

Ad ogni manadatarario creato è necessario associare una segreria.

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



Conciliazione

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

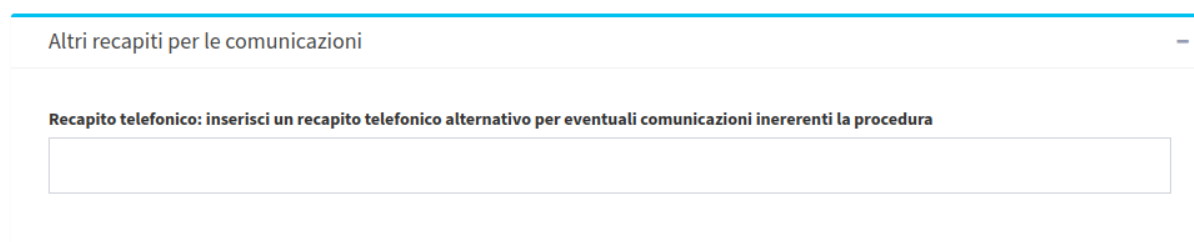
Pay TV

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.

Attivazione servizi non richiesti

Data reclamo* Campo obbligatorio

Data disattivazione* Non risolto 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

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-
nendo 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

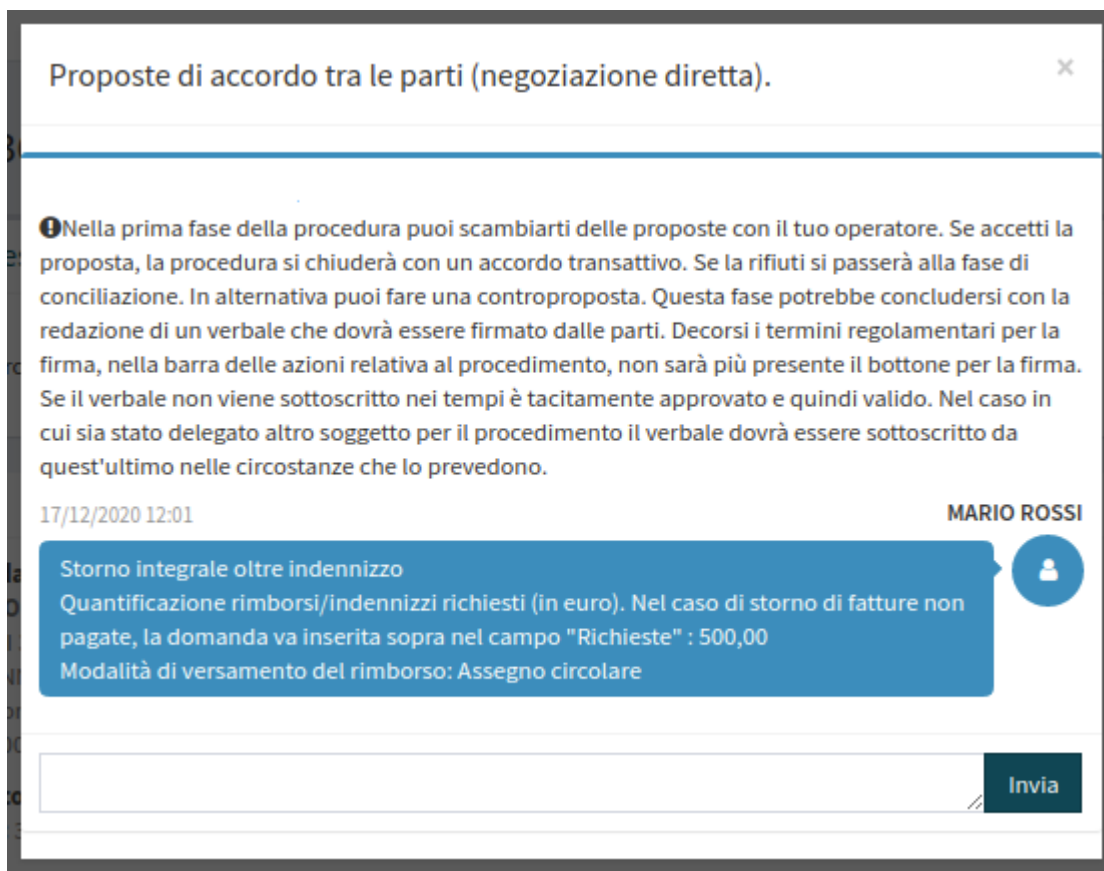


Figure 9: Negoziazione diretta

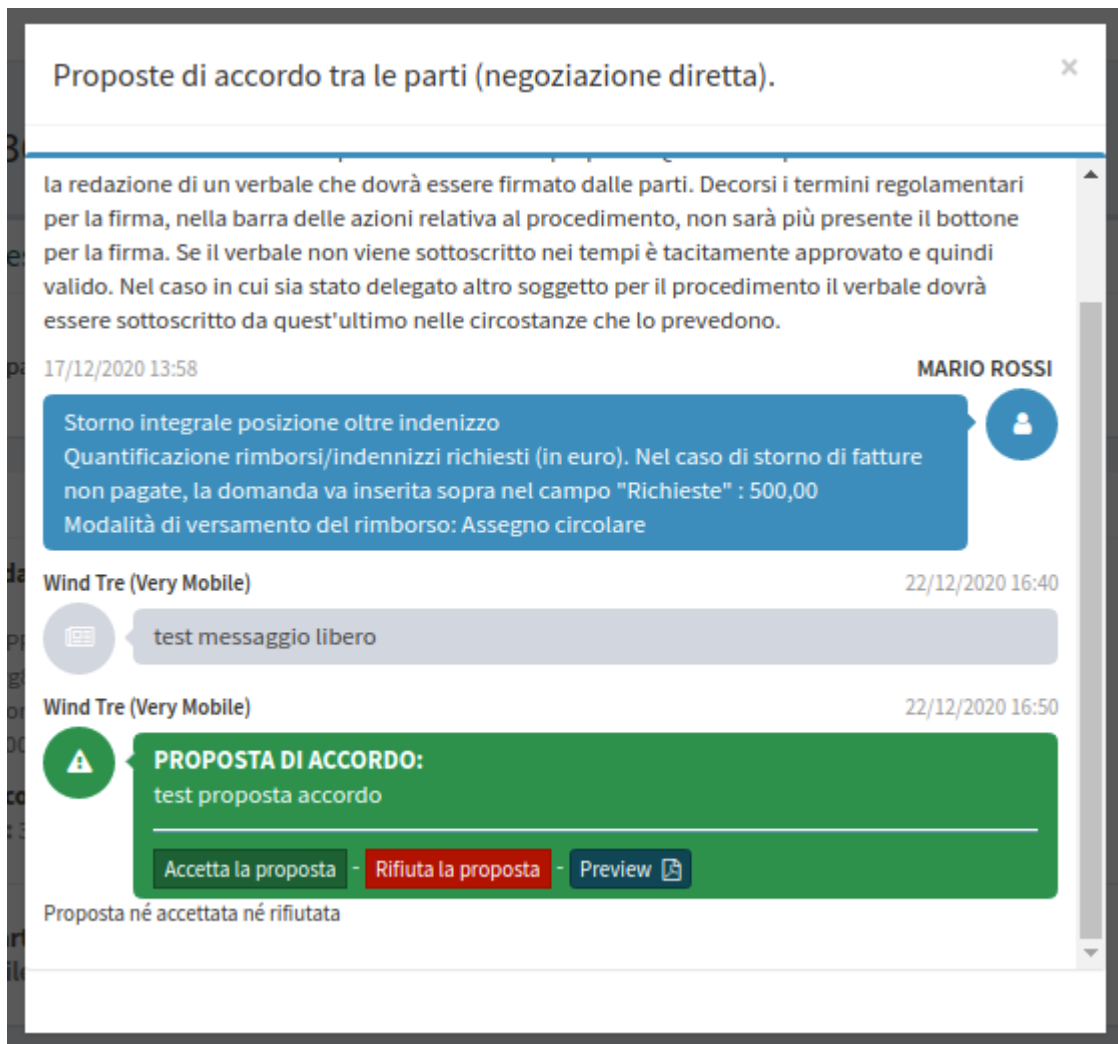
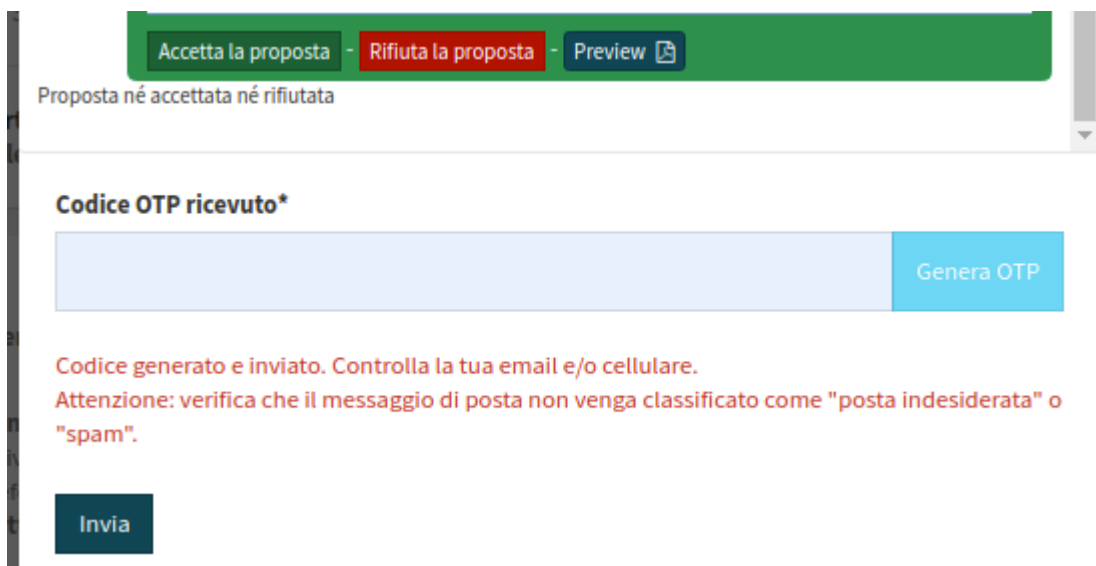


Figure 10: Negoziazione diretta - proposta

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».



The screenshot shows a web interface for proposal management. At the top, there is a green bar with three buttons: 'Accetta la proposta' (green), 'Rifiuta la proposta' (red), and 'Preview' (blue with a document icon). Below this bar, the text 'Proposta né accettata né rifiutata' is displayed. The main section is titled 'Codice OTP ricevuto*' and contains a light blue input field and a 'Genera OTP' button. Below the input field, there is a red warning message: '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".' At the bottom left of the form, there is a dark blue 'Invia' button.

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**

GENERA OTP

ANNULLA **RINUNCIA**

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 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 16: Azioni - Provvedimento temporaneo

3.6 Udenza 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.

3.6.1 Richiesta di differimento udienza

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

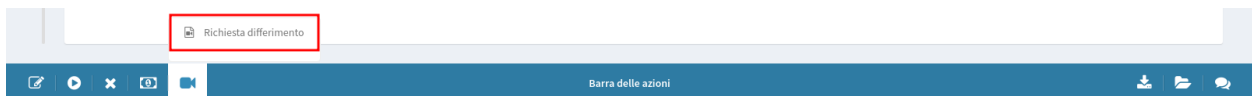


Figure 17: Azioni - Richiesta differimento udienza

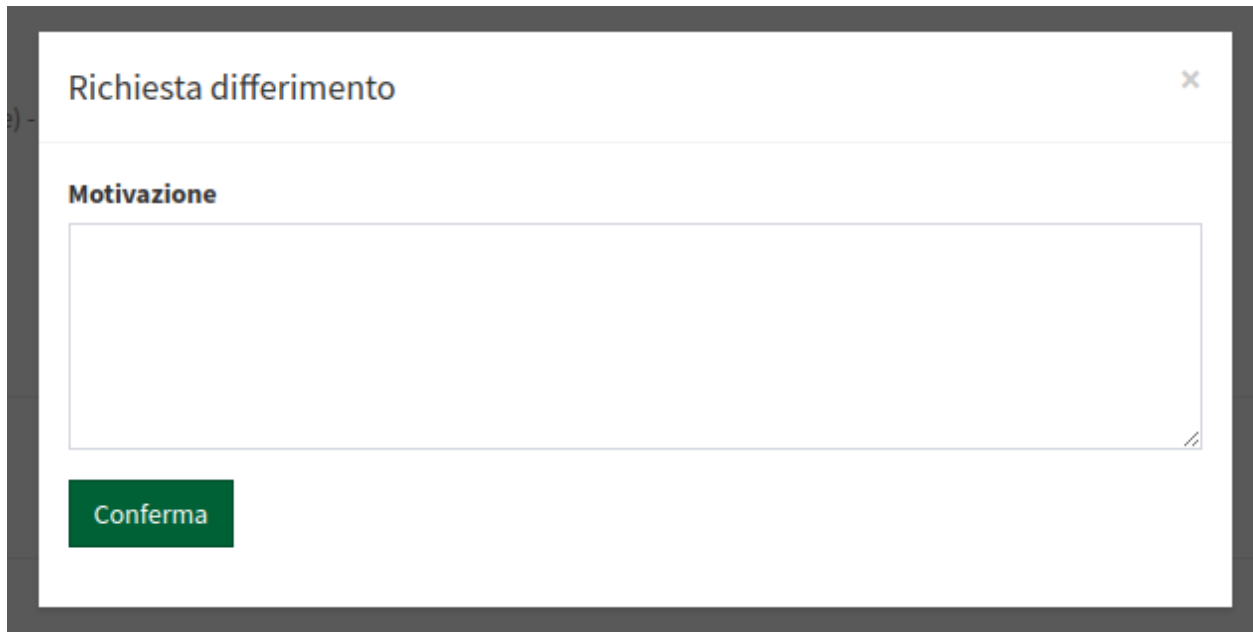
3.6.2 Partecipazione all'udienza in virtual room

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

3.7 Firma verbali

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

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

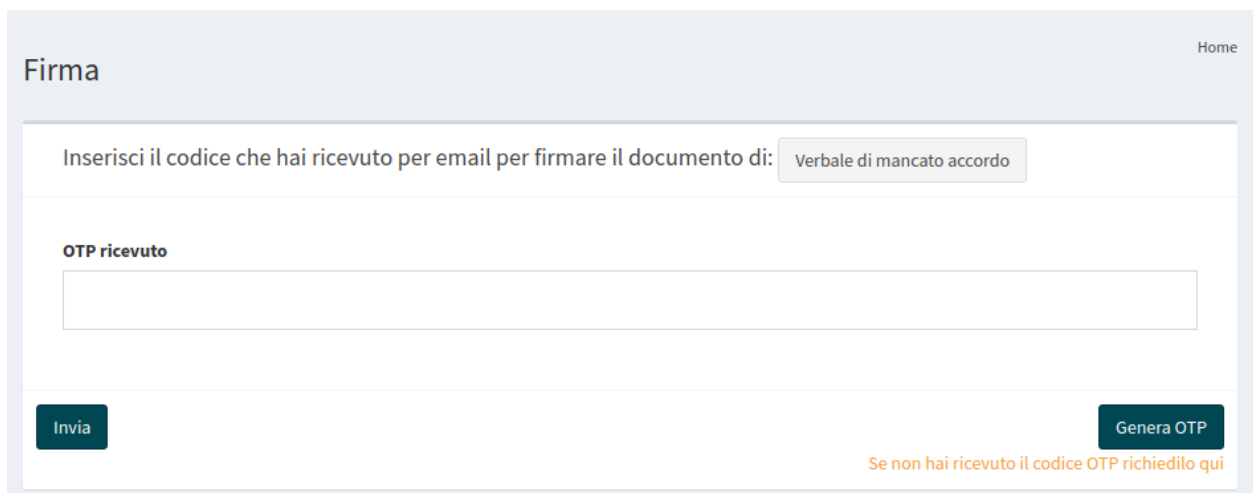


The screenshot shows a web form titled "Richiesta differimento" with a close button (X) in the top right corner. Below the title is a section labeled "Motivazione" containing a large, empty text input area. At the bottom left of the form is a green button labeled "Conferma".

Figure 18: Motivazione richiesta differimento udienza



Figure 19: Azioni - Firma verbale



The screenshot shows a web form titled "Firma" with a "Home" link in the top right corner. The form contains a text input field with the placeholder text "Inserisci il codice che hai ricevuto per email per firmare il documento di:" followed by a dropdown menu showing "Verbale di mancato accordo". Below this is a section labeled "OTP ricevuto" with a large, empty text input field. At the bottom left is a dark blue button labeled "Invia", and at the bottom right is a dark blue button labeled "Genera OTP". Below the "Genera OTP" button, there is a link in orange text that says "Se non hai ricevuto il codice OTP richiedilo qui".

Figure 20: 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 **1** 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 - per conto di*: nome dell'intestatario, che sia una persona fisica o un'azienda.
- *Recapito telefonico*: anche se non obbligatorio, si consiglia di inserire il recapito telefonico se diverso da quanto inserito nel proprio profilo. Tale dato è usato da operatori e/o conciliatori durante la gestione della controversia per eventuali comunicazioni.

- Dati relativi alla **controversia**:

- *Tipo di contratto*: privato o affari



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

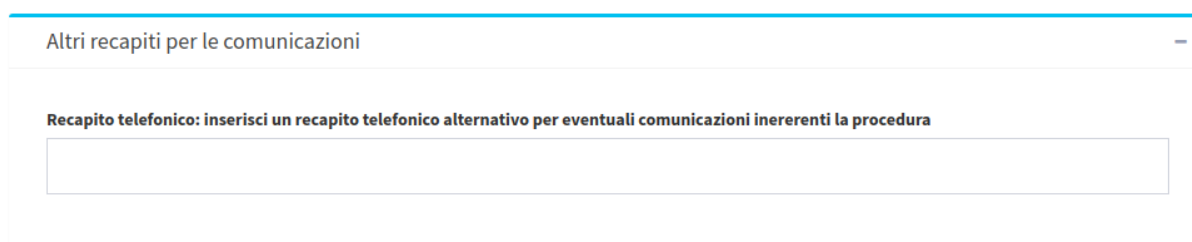
Pay TV

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 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:

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 - Provvedimento temporaneo

4.4 Inserimento memorie e controdeduzioni

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

4.5 Risposta a richiesta istruttoria

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

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

4.6 Udienza di definizione

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

4.6.1 Richiesta di differimento udienza

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

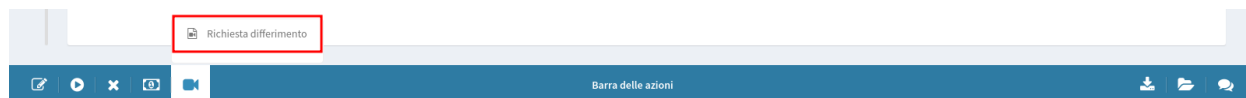
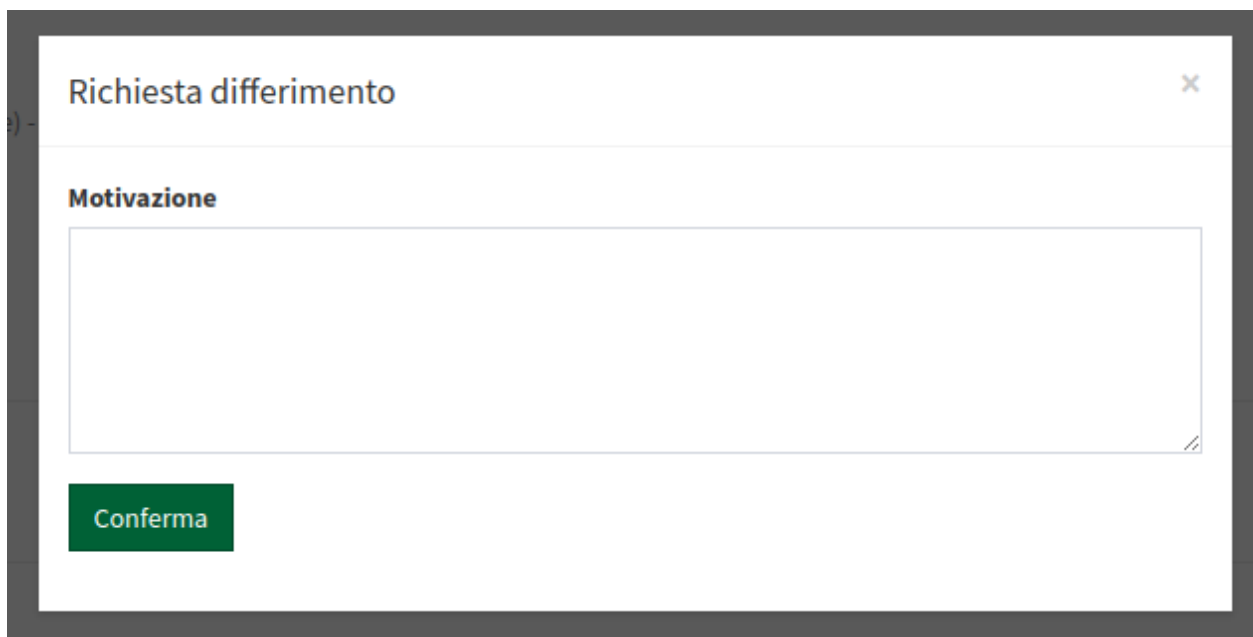


Figure 8: Azioni - Richiesta differimento udienza

4.6.2 Partecipazione all'udienza in virtual room

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



The image shows a software dialog box titled "Richiesta differimento" (Request for postponement). The dialog has a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there is a section labeled "Motivazione" (Justification) which contains a large, empty text input area. At the bottom left of the dialog, there is a green button labeled "Conferma" (Confirm).

Figure 9: Motivazione richiesta differimento udienza

Inserimento istanza di provvedimento temporaneo (modello GU5)

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



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

- Dati relativi al **disservizio**:

- *Tipo di contratto*: privato o affari
- **Disservizio riscontrato: possono essere inseriti più disservizi anche più di uno dello stesso tipo se il disservizio riguarda**

Per ogni disservizio dovranno essere associate le relative informazioni:

- * data inizio, data richiesta o data fine del disservizio o periodo di disservizio dove applicabile. Se il disservizio è ancora presente allora selezionare il flag «non risolto».
- * oggetto della controversia: Voce, Dati, Voce e Dati, Pay TV, servizi accessori, servizi a sovrapprezzo.
- * numero utenza: telefono o cellulare interessato.

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

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.