



## **GUIDA ALLA GESTIONE DELLA PRATICA**

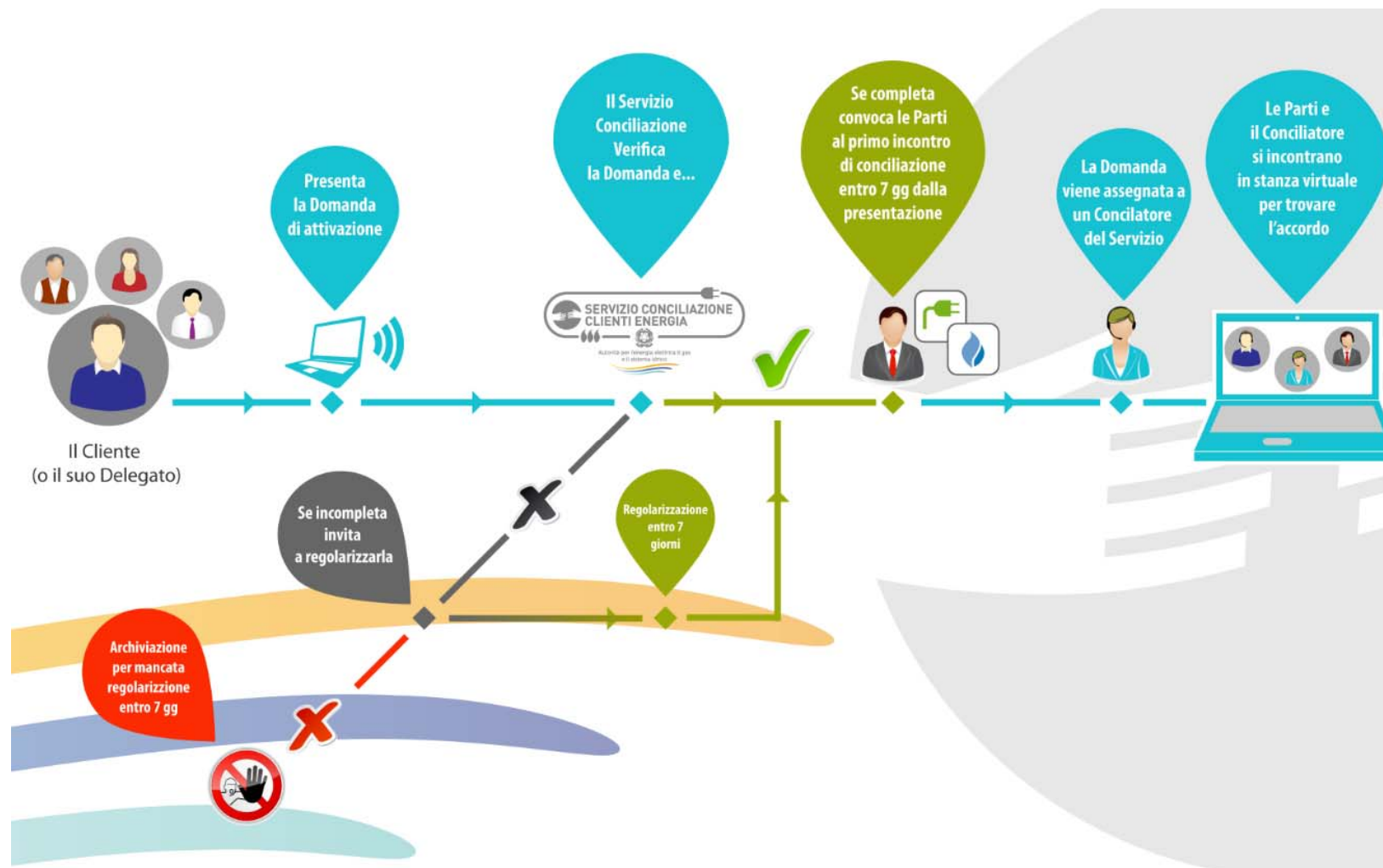
Versione 2.5

Questa Guida è rivolta ad aiutare la persona (Cliente o suo Delegato) che ha presentato una Richiesta di Attivazione della procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione clienti energia, al fine di gestire correttamente la relativa pratica di conciliazione.

## Sommario

<b>1. IL PERCORSO DELLA CONCILIAZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. COMPLETAMENTO DELLA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE (MODULO WEB).....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Inserimento degli Allegati (Cliente).....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Inserimento degli Allegati (Delegato) .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3. Verifica della completezza della documentazione .....</b>	<b>8</b>
<b>3. AVVIO DELLA PRATICA .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1. Comunicazione di Avvio procedura al Cliente/Delegato.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2. Comunicazione di Avvio procedura all'Operatore e Richiesta adesione .....</b>	<b>10</b>
<b>3.3. Convocazione e comunicazione nominativo Conciliatore.....</b>	<b>11</b>
<b>3.4. Richiesta di rinvio (eventuale).....</b>	<b>11</b>
<b>4. INSERIMENTO DEI DOCUMENTI NEL FASCICOLO VIRTUALE .....</b>	<b>13</b>
<b>4.1. Comunicazioni con la Segreteria, l'altra Parte e il Conciliatore .....</b>	<b>13</b>
<b>5. INCONTRO VIRTUALE.....</b>	<b>14</b>
<b>5.1. Convocazione .....</b>	<b>14</b>
<b>5.2. Orari (Slot) per l'incontro virtuale.....</b>	<b>15</b>
<b>5.3. Accesso .....</b>	<b>15</b>
<b>5.4. Firma dell'Accordo .....</b>	<b>18</b>
<b>5.5. Accordo non raggiunto .....</b>	<b>19</b>
<b>5.6. Proposta del Conciliatore .....</b>	<b>19</b>

**1. IL PERCORSO DELLA CONCILIAZIONE**



## 2. COMPLETAMENTO DELLA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE (MODULO WEB)








**Consigliamo di preparare gli Allegati sul desktop del computer, in formato PDF, per averli pronti all'inserimento nel fascicolo informatico**

### 2.1. Inserimento degli Allegati (Cliente)

Subito dopo l'invio della Richiesta di attivazione (Modulo web compilato ed inviato online) il sistema genera un numero di riferimento della pratica che si sta presentando e **lo comunica all'e-mail di registrazione di chi ha presentato la Richiesta.**

#### Quali allegati?

Se la pratica è presentata **direttamente dal Cliente** (senza intermediazione di alcun Delegato), si dovranno inserire gli **allegati SEMPRE OBBLIGATORI** e quelli **OBBLIGATORI SE RICEVUTI** dal Cliente, ossia:

ALLEGATI	
	(A) Copia documento d'identità del Cliente in corso di validità (obbligatorio)
	(B) Copia Reclamo/ [redacted] (obbligatorio)
	(C) Dichiarazioni del Cliente/Delegato (obbligatorio)
<input type="checkbox"/>	(D) Copia documento d'identità del Delegato in corso di validità (obbligatorio se conferita delega)
<input type="checkbox"/>	(E) Copia delega a transigere conferita al Delegato (obbligatorio se conferita delega)
	(F) Risposta dell'Operatore al Reclamo/ [redacted] (se ricevuta)
	(G) Risposta dello Sportello (obbligatorio se ricevuta)
<input type="checkbox"/>	(H) Ricevuta di presentazione del Reclamo [redacted]
<input type="checkbox"/>	(I) Ulteriori allegati alla richiesta pertinenti la controversia

Allegati alla richiesta \*:

La copia del **Documento d'identità** dovrà essere fronte-retro ed in corso di validità.

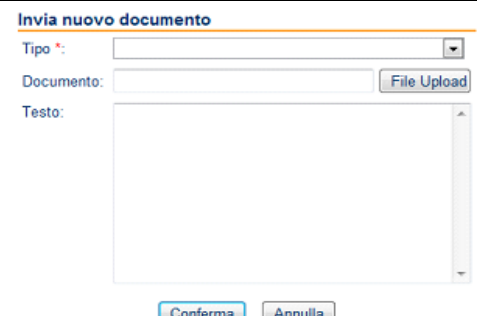
Per la **Dichiarazione del Cliente/Delegato** si consiglia di utilizzare l'apposito modulo reperibile alla pagina Clienti-Modulistica: <https://www.conciliaonline.net/concilia/?idtema=85&page=informazioni&index=1&order=c0&idcategoria=851904>

Ferma restando la necessità di inserire gli allegati obbligatori, il fascicolo informatico consente anche l'inserimento di ulteriore documentazione che si ritiene utile per la trattazione della pratica.

## Come inserirli?

La procedura per inserire gli allegati, sia quelli obbligatori che quelli facoltativi (a discrezione di chi presenta la Richiesta di attivazione), è la seguente:

- entrare nel sistema online utilizzando User Name e Password scelti al momento della registrazione
- selezionare la pratica dalla propria Scrivania personale
- selezionare il comando “Invia nuovo documento” (a sinistra). Appare la seguente schermata:

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. nel campo “Tipo” selezionare il nome del documento che si intende inserire (il campo contiene un menù coi nomi dei documenti principali, se quello da inserire non rientra nei tipi indicati si può utilizzare il nome generico);</li> <li>2. posizionarsi su “File Upload” e selezionare il comando “Sfoggia”: questo comando consente di accedere al proprio pc per selezionare il documento di interesse;</li> <li>3. dopo aver selezionato il documento premere il tasto “Upoload”;</li> <li>4. infine digitare “Conferma”.</li> </ol> <p>E’ altresì possibile procedere inviare <b>semplici messaggi di testo</b> mediante scrittura nel box “Testo”, con la medesima sequenza indicata ed omettendo la parte dell’upload (i punti 2 e 3).</p>
--	---

## Cliente offline

Qualora il Cliente domestico agisca direttamente (senza farsi rappresentare da un Delegato), in alternativa alla presentazione online può presentare la Richiesta di attivazione anche mediante posta o fax, unitamente agli elementi/allegati obbligatori di cui agli articoli 6.5 (nome del Cliente; recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica del Cliente; denominazione dell’Operatore; POD/PDR della fornitura cui si riferisce la domanda o, ove non disponibili, indirizzo della fornitura; oggetto della controversia e descrizione della problematica lamentata, corredati della documentazione relativa e dell’indicazione delle ragioni della pretesa e degli eventuali elementi di prova) e 6.6 della Deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico 209/2016/E/com del 5 maggio 2016 – “TICO” – (copia di un documento d’identità del Cliente in corso di validità; copia del reclamo; copia della ricevuta o avviso di ricezione del reclamo da parte dell’Operatore, se presente; copia della risposta dell’Operatore, se presente; dichiarazione del Cliente ai



sensi dell'art. 77 DPR 445/00 – v. format disponibile sul sito; accettazione delle previsioni di cui i commi 11.3 e 11.4 dell'art. 11 TICO).

Se viene utilizzato il canale postale, la documentazione di cui sopra dovrà essere inserita in un'unica busta; se viene utilizzato il fax la stessa documentazione dovrà essere oggetto di un unico invio.

**Il Cliente che presenti la richiesta offline deve indicare l'indirizzo di recapito che il Servizio utilizzerà ai fini delle comunicazioni necessarie per la gestione della pratica.**

La pratica verrà aperta dal Servizio ed il Cliente riceverà comunicazione del numero di riferimento della pratica e dei passi successivi (es. Avvio procedura e convocazione incontro). Tale comunicazione verrà inviata dal Servizio all'indirizzo di recapito indicato dal Cliente.

Il Cliente che abbia inviato una Richiesta di attivazione offline potrà *comunque* registrarsi alla piattaforma online del Servizio Conciliazione ai fini di usufruire dei relativi servizi (es. consultazione del fascicolo online, invio in tempo reale dei documenti), i quali consentono una più celere interazione col Servizio per la gestione della pratica ed assicurano il rispetto delle tempistiche procedurali.

Al fine di interagire online col Servizio, successivamente alla registrazione (per la quale si rinvia alla Guida alla presentazione del Modulo) il Cliente dovrà comunicare al Servizio Conciliazione il suo ID utente e il numero pratica; il Servizio provvederà ad associare l'ID utente ricevuto alla pratica indicata dal Cliente il quale, da quel momento, potrà accedere al fascicolo online e comunicare in tempo reale col Servizio Conciliazione.

Il Cliente che non effettui la registrazione dovrà svolgere l'incontro virtuale telefonicamente (mediante conference call): a tal fine verrà contattato dal Servizio alla data ed ora di convocazione dell'incontro.

## **2.2. Inserimento degli Allegati (Delegato)**

Subito dopo l'invio della Richiesta di attivazione (Modulo web compilato ed inviato online) il sistema genera un numero di riferimento della pratica che si sta presentando e **lo comunica all'e-mail di registrazione di chi ha presentato la Richiesta.**

### **Quali allegati?**

Se la pratica è presentata da un Delegato del Cliente, si dovranno inserire gli **allegati SEMPRE OBBLIGATORI e quelli OBBLIGATORI SE RICEVUTI** dal Cliente, ossia:

## ALLEGATI

Allegati alla richiesta \*:

- (A) Copia documento d'identità del Cliente in corso di validità (obbligatorio)
- (B) Copia Reclamo (obbligatorio)
- (C) Dichiarazioni del Cliente/Delegato (obbligatorio)
- (D) Copia documento d'identità del Delegato in corso di validità (obbligatorio se conferita delega)
- (E) Copia delega a transigere conferita al Delegato (obbligatorio se conferita delega)
- (F) Risposta dell'Operatore al Reclamo (obbligatorio se ricevuta)
- (G) Risposta dello Sportello (obbligatorio se ricevuta)
- (H) Ricevuta di presentazione del Reclamo
- (I) Ulteriori allegati alla richiesta pertinenti la controversia

Le copie dei **Documenti d'identità** del Cliente e del Delegato dovranno essere fronte-retro ed in corso di validità.

Per la **Dichiarazione del Cliente/Delegato** e per la **Delega a transigere** si consiglia di utilizzare gli appositi moduli reperibili alla pagina Clienti-Modulistica:


<https://www.conciliaonline.net/concilia/?idtema=85&page=informazioni&index=1&order=c0&idcategoria=851904>

Ferma restando la necessità di inserire gli allegati obbligatori, il fascicolo informatico consente anche l'inserimento di ulteriore documentazione che si ritiene utile per la trattazione della pratica.

### Come inserirli?

La procedura per inserire gli allegati, sia quelli obbligatori che quelli facoltativi (a discrezione di chi presenta la Richiesta di attivazione), è la seguente:

- entrare nel sistema online utilizzando User Name e Password scelti al momento della registrazione
- selezionare la pratica dalla propria Scrivania personale
- selezionare il comando "Invia nuovo documento" (a sinistra). Appare la seguente schermata:

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. nel campo "Tipo" selezionare il nome del documento che si intende inserire (il campo contiene un menù coi nomi dei documenti principali, se quello da inserire non rientra nei tipi indicati si può utilizzare il nome generico);</li> <li>2. posizionarsi su "File Upload" e selezionare il comando "Sfoglia": questo comando consente di accedere al proprio pc per selezionare il documento di interesse;</li> <li>3. dopo aver selezionato il documento premere il tasto "Upload";</li> <li>4. infine digitare "Conferma".</li> </ol>
---	---

	<p>E' altresì possibile procedere inviare <b>semplici messaggi di testo</b> mediante scrittura nel box "Testo", con la medesima sequenza indicata ed omettendo la parte dell'upload (i punti 2 e 3).</p>
--	--

### 2.3. Verifica della completezza della documentazione

Successivamente alla presentazione della pratica la Segreteria del Servizio Conciliazione analizza tutti i documenti inseriti nel fascicolo e:

- se la pratica è **completa** entro 7 giorni **convoca le Parti al primo incontro** di conciliazione ;
- se la pratica è **incompleta** entro 7 giorni invia la **"Richiesta di regolarizzazione"** al Cliente/Delegato (a seconda di chi abbia presentato il Modulo) con cui richiede a chi ha presentato la richiesta di completarla. Il Cliente/Delegato dovrà procedere al completamento entro 7 giorni a pena di inammissibilità.

Il Cliente/Delegato che abbia presentato una Richiesta di attivazione online, dovrà **monitorare GIORNALMENTE la propria e-mail di registrazione**, nella quale riceverà gli avvisi inerenti documenti/attività sulla sua pratica: il monitoraggio va effettuato da subito, anche ai fini di integrare tempestivamente una pratica incompleta.

Dopo aver ricevuto l'avviso nell'e-mail di registrazione, il Cliente/Delegato dovrà entrare nel fascicolo della pratica e leggere la nuova documentazione presente.

Si riassumono di seguito le attività da svolgere:

- 1) entrare nel sistema online utilizzando User Name e Password scelti al momento della registrazione
- 2) selezionare il documento di interesse:
  - o *dal fascicolo della pratica ("Documenti nel fascicolo")*:



Sei nel sistema telematico

Time: 10:26 | Servizio conciliazione clienti energia | rappresentante2 rappresentante2

Sei nella cartella: AU Gestorini Michela

**AU Gestorini Michela**

Scrivania personale  
Calendario incontri  
Fascicolo Documenti  
Pratiche - Cerca - Lista

20

Data di presentazione:  
05/01/2004  
Stato: **Conclude**

Documenti nel fascicolo

- » Documento generico (organismo) |—| info
- » Documento generico (organismo) |—| info

«Scarica fascicolo pratica ZIP»  
«Invia nuovo documento»

**AU Gestorini Michela**

ID Posizione: **795616**

TITOLO:

TITOLO Cortesia:

Nome: **Michela**  
Cognome: **AU Gestorini**

Comune di nascita:  
Data di nascita:

Codice Fiscale:  
Partita IVA:

Regione: **Toscana**  
Provincia: **Arezzo**  
Comune: **Anghiari**  
Indirizzo:  
Località:  
Cap:  
Paese (solo per Estero):

**Gestione Comunicazioni**

REPORT: Comunicazioni inviate a questa persona

REPORT: Comunicazioni inviate da questa persona

**Menu Utente**

- «Scrivania Personale»
- «Modifica i tuoi dati di registrazione»
- «Modifica la tua password»
- «Modifica le tue impostazioni avvisi e-mail»
- «Attesa Comunicazioni Fastmeeting»
- «Logout»

[Contatto per assistenza tecnica](#)

- OPPURE dalla propria Scrivania personale (“Documenti ricevuti: ultimi non visti da me”)

«Accedi solo in lettura»	«Accedi come operatore completo»		<b>Menu Utente</b> «Scrivania Personale» «Modifica i tuoi dati di registrazione» «Modifica la tua password» «Modifica le tue impostazioni avvisi e-mail» «Attesa Comunicazioni Fastmeeting» «Logout»  <a href="#">Contatto per assistenza tecnica</a>  “InfoCamera”
Nome Azienda/Ente/Studio/Altro	Primo Accesso	Ultimo Accesso	
rappresentante2	11/12/2012	20/10/2014	

**Gestione Posizioni**

**Personale Fisiche**  
AU Gestorini Michela (Attive)

**Cartelle: ultime novità non viste da me**  
Nessuna novità

**Documenti ricevuti: ultimi non visti da me**  
[Documento generico \(organismo\) \(Pratica: 20 - Data: 20/10/2014 - Utente: Bianca Forgiore 0680134128\) \(AU Gestorini Michela\)](#)

**Documenti inviati da me: ultimi non visti dal destinatario**  
Nessun documento

- 3) Aprire il documento e leggerlo con attenzione.

Qualora la Segreteria del Servizio Conciliazione inserisca una Richiesta di regolarizzazione, occorre inserire **TEMPESTIVAMENTE tutta la documentazione indicata** dalla Richiesta stessa.



### 3. AVVIO DELLA PRATICA



Consigliamo di MONITORARE GIORNALMENTE LA PROPRIA E-MAIL DI REGISTRAZIONE,  
alla quale il Servizio Conciliazione invierà TUTTE le comunicazioni di gestione  
pratica

#### 3.1. Comunicazione di Avvio procedura al Cliente/Delegato

Quando la pratica è completa la Segreteria invia al Cliente/Delegato l'“**Avvio procedura-Convocazione**”:  
tale comunicazione attesta la regolare attivazione della pratica (domanda completa) e la convocazione delle  
Parti al primo incontro. Si ricorda che tutti gli Operatori hanno l'obbligo di aderire ad eccezione dei fornitori  
di ultima istanza gas (c.d. “FUI”) e del GSE relativamente alle pratiche non inerenti il ritiro dedicato o lo  
scambio sul posto; questi ultimi (FUI e GSE) possono decidere di volta in volta se aderire alle procedure di  
conciliazione attivate presso il Servizio.

La data di completamento pratica (“data di avvio”) è importante per calcolare per quanto tempo è possibile  
usufruire del Servizio Conciliazione al fine di incontrarsi con l'Operatore e cercare di risolvere la  
controversia. Infatti, la Disciplina che regola il Servizio Conciliazione prevede che le pratiche si concludano  
entro 90 giorni dall'avvio, salvo proroga (per un massimo di ulteriori 30 giorni) richiesta da entrambe le  
Parti o disposta dal Servizio Conciliazione.

#### 3.2. Comunicazione di Avvio procedura e convocazione primo incontro

Quando la pratica è completa la Segreteria invia alle Parti l'“**Avvio procedura-Convocazione**”.

Questa comunicazione individua da data del primo incontro che, in base alla regolazione vigente, deve  
avvenire entro 30 giorni dalla presentazione della domanda completa (data di “avvio procedura”) e non  
prima di 10 giorni dalla comunicazione di convocazione alle Parti; questi termini sono dimezzati (primo  
incontro entro 15 giorni dalla domanda completa e non prima di 5 dalla comunicazione di convocazione alle  
Parti) qualora il Cliente/Delegato documenti nella domanda di conciliazione la sospensione della fornitura  
per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo all'Operatore.

Si evidenzia che, salvo richiesta di rinvio ammissibile (è ammessa una sola richiesta di rinvio per ciascuna  
Parte e non sono ammessi rinvii per le forniture sospese) e ritualmente presentata (richiesta motivata e  
documentata presentata entro il 5° giorno antecedente la data del primo incontro, con contestuale  
comunicazione di successiva data di disponibilità non oltre 7 giorni dalla precedente):



- 1) l'assenza del Cliente/Delegato al primo incontro determina l'archiviazione della pratica, che non potrà essere ripresentata. Con riferimento alle pratiche presentate offline dal Cliente non registrato, l'incontro virtuale si svolgerà telefonicamente (mediante conference call): il Cliente verrà contattato dal Servizio alla data ed ora di convocazione dell'incontro e l'eventuale mancata risposta alla telefonata verrà considerata come assenza;
- 2) l'assenza dell'Operatore al primo incontro determina l'avveramento della condizione di procedibilità.

**Sulle pratiche concluse non DEVONO essere inseriti ulteriori documenti; tali pratiche (concluse) non possono essere riaperte.** Qualora il Cliente/Delegato abbia ulteriori doglianze nei confronti dell'Operatore, può rivolgersi nuovamente al Servizio Conciliazione soltanto dopo aver inviato all'Operatore stesso un nuovo reclamo ed aver maturato i termini di ammissibilità al Servizio Conciliazione (v. Guida alla presentazione del Modulo web).

### **3.3. Comunicazione nominativo Conciliatore**

Dopo aver avviato la pratica, il Servizio Conciliazione assegna la pratica ad uno dei suoi Conciliatori, il quale non decide la controversia ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo.

I Conciliatori del Servizio Conciliazione hanno una specifica formazione in materia di mediazione e nel settore energia: il relativo elenco è pubblico e visibile sul sito web del Servizio Conciliazione alla pagina Conciliatori:

<https://www.conciliaonline.net/concilia/default.asp?idtema=87&page=informazioni&idcategoria=851061>

### **3.4. Richiesta di rinvio (eventuale)**

Il Rinvio può essere richiesto da ciascuna Parte solo una volta e con 5 giorni di anticipo rispetto alla convocazione dell'incontro: la richiesta di rinvio deve essere motivata e documentata. La richiesta di rinvio del primo incontro deve indicare una successiva data di disponibilità non oltre 7 giorni dalla data di convocazione del primo incontro.

Nei casi in cui il rinvio non rispetti i tempi/modalità previsti l'incontro resterà fissato e l'eventuale assenza della Parte rileverà ai fini dell'archiviazione per mancata comparizione.

Per presentare una richiesta di rinvio il Cliente/Delegato potrà agire come segue:

- entrare nel sistema online utilizzando User Name e Password scelti al momento della registrazione
- selezionare la pratica dalla propria Scrivania personale
- selezionare il comando "Inserisci nuovo documento"

- selezionare il “Tipo” documento “**Richiesta di rinvio incontro**”
- indicare la nuova disponibilità nel campo “Testo”, in coerenza con la regolazione vigente.



**Si invita ad utilizzare la Richiesta di rinvio esclusivamente in casi eccezionali, tenendo presente il termine ultimo di conclusione della pratica.**

Qualora l’incontro venga rinviato, accanto a data ed ora dell’incontro apparirà la scritta (Rinviati). In tal caso è inutile entrare in stanza virtuale poiché sarà deserta.



**Il sistema online consentirà di seguire la pratica accedendo al fascicolo informatico e faciliterà nel seguirla, inviando alert automatici direttamente alla e-mail di registrazione del Cliente/Delegato per avvisarlo della presenza di nuova documentazione (es. richiesta integrazione pratica) e della fissazione dell’incontro virtuale con l’Operatore**

**PER INFORMAZIONI SU COME UTILIZZARE IL SISTEMA, SEGUIRE LA PROCEDURA E PARTECIPARE ALL’INCONTRO DI CONCILIAZIONE ONLINE (STRUMENTAZIONI, TEST PRELIMINARE) SI RACCOMANDA L’ATTENTA LETTURA DELLE ISTRUZIONI CONTENUTE NEL SISTEMA TELEMATICO, ALLA PAGINA CLIENTI**

<http://www.conciliaonline.net/concilia/default.asp?idtema=85&page=cercainfo&action=cerca&idtemainfo=3>

#### 4. INSERIMENTO DEI DOCUMENTI NEL FASCICOLO VIRTUALE



**I documenti inseriti nel fascicolo virtuale sono resi visibili agli altri soggetti dalla Segreteria del Servizio: L'OPERAZIONE NON È CONTESTUALE ALL'INSERIMENTO.**

**Si raccomanda di NON INSERIRE COMUNICAZIONI LAST MINUTE**

##### 4.1. Comunicazioni con la Segreteria, l'altra Parte e il Conciliatore

Tutti i documenti inseriti da un soggetto nel fascicolo **sono visibili esclusivamente dalla Segreteria del Servizio Conciliazione, dal Conciliatore (se la pratica ha già un Conciliatore) e dalla Parte che lo ha inserito.**

I documenti **vengono resi disponibili all'altra Parte o al suo Delegato** (a seconda di chi abbia accesso al sistema telematico di gestione delle conciliazioni) dalla Segreteria del Servizio, in sede di lavorazione della pratica; i documenti inseriti nel fascicolo sono visibili, salvo espressa richiesta di riservatezza, che dovrà essere manifestata contestualmente all'inserimento del documento nel fascicolo.

Le comunicazioni di mera organizzazione dell'incontro sono rese disponibili dalla Segreteria, che per ragioni di efficienza organizzativa potrà valutare se mostrarle agli altri soggetti coinvolti dalla pratica oppure procedere con autonoma documentazione/messaggistica.

## 5. INCONTRO VIRTUALE



**Dopo aver ricevuto la Convocazione dell'incontro,**  
**SI RACCOMANDA DI EFFETTUARE IL TEST AUDIO-VIDEO**  
**per verificare l'adeguatezza della propria strumentazione.**

### 5.1. Convocazione

Contestualmente all'Avvio procedura, le Parti vengono convocate all'incontro virtuale. La convocazione segue il normale flusso di comunicazioni: dunque apparirà un alert nella propria e-mail di registrazione e si potrà accedere al sistema per leggere la convocazione.

Gli incontri avvengono in stanze virtuali.

Dopo l'ingresso nel sistema (inserendo la propria User Name e Password) apparirà la seguente schermata:

<ul style="list-style-type: none"> <li>20 (Programmate)</li> <li>Modulistica <ul style="list-style-type: none"> <li>Dichiarazioni del Cliente/Delegato</li> </ul> </li> <li>Documenti nel fascicolo <ul style="list-style-type: none"> <li>«Scarica fascicolo pratica ZIP»</li> <li>«Invia documento: Copia delega a transigere conferita al Delegato »</li> <li>«Invia documento: Copia documento d'identità del Cliente»</li> <li>«Invia documento: Copia Reclamo/Richiesta di rettifica di fatturazione»</li> <li>«Invia documento: Ricevuta di presentazione del Reclamo/Richiesta di rettifica»</li> <li>«Invia nuovo documento»</li> <li>«Accedi all'incontro di conciliazione on line»</li> </ul> </li> </ul>	Nome: <b>Giorgio</b>
	Cognome: <b>AU Attivantini</b>
	Comune di nascita:
	Data di nascita:
	Codice Fiscale:
	Partita IVA:
	Regione: <b>Toscana</b>
	Provincia: <b>Firenze</b>
	Comune: <b>Firenze</b>
	Indirizzo: <b>Via della Scala, 10</b>
Località:	
Cap: <b>50140</b>	
Paese (solo per Estero):	
Telefono:	
Cellulare:	
Fax:	
E-Mail: <a href="mailto:help@conciliaonline.net">help@conciliaonline.net</a>	
PEC:	
Password:	

Per accedere all'incontro è necessario cliccare sulla scritta che appare nella colonna di sinistra **“Accedi all'incontro di conciliazione on line”**.

In casi eccezionali gli incontri possono avvenire mediante call conference telefonica: in tal caso le Parti vengono contattate dal Conciliatore del Servizio Conciliazione ai numeri comunicati dalle stesse Parti. La call conference avverrà nell'orario e giorno indicati nel documento di convocazione: la mancata risposta alla chiamata del Conciliatore equivarrà a mancata partecipazione all'incontro di conciliazione.

## 5.2. Comunicazione nominativo Conciliatore

Prima della data fissata per il primo incontro, le Parti verranno informate del nominativo del Conciliatore assegnato alla loro pratica.

## 5.3. Orari (Slot) per l'incontro virtuale

Gli incontri virtuali sono predisposti per la durata di un'ora e mezza, nei seguenti orari (slot):

- 09.00 – 10.30
- 10.30 – 12.00
- 12.00 – 13.30
- 14.00 – 15.30
- 15.30 – 17.00
- 17.00 – 18.30

Le Parti possono indicare giornate e/o orari preferenziali per la fissazione dell'incontro: il Servizio ne terrà conto salvo esigenze organizzative e procedurali. La fissazione di un incontro in date/orari diversi da quelli indicati dalle Parti non le esime dalla partecipazione.

Qualora la disponibilità indicata dalle Parti non sia pienamente coincidente con lo slot, l'incontro viene fissato nello slot che più si avvicina a tale disponibilità: gli interessati vengono informati dell'orario di fissazione incontro dal sistema online e tramite il documento di convocazione.

**Il Conciliatore può prolungare la durata dell'incontro** qualora emerga tale esigenza (ad es. nel corso dell'incontro): in tal caso l'incontro si estenderà anche nello slot successivo, se possibile.

## 5.4. Accesso alla stanza virtuale



**SI RACCOMANDA LA MASSIMA PUNTUALITÀ NELL'ACCEDERE ALLA STANZA VIRTUALE per rispetto degli altri soggetti coinvolti dalla pratica e per far rilevare correttamente la propria presenza. Il collegamento oltre i 15 minuti iniziali dell'orario fissato per l'incontro (soglia di tolleranza) potrà essere qualificato come assenza.**

Spetta al Conciliatore consentire l'accesso delle Parti in stanza virtuale: **prima dell'ingresso del Conciliatore le Parti non possono accedere.**

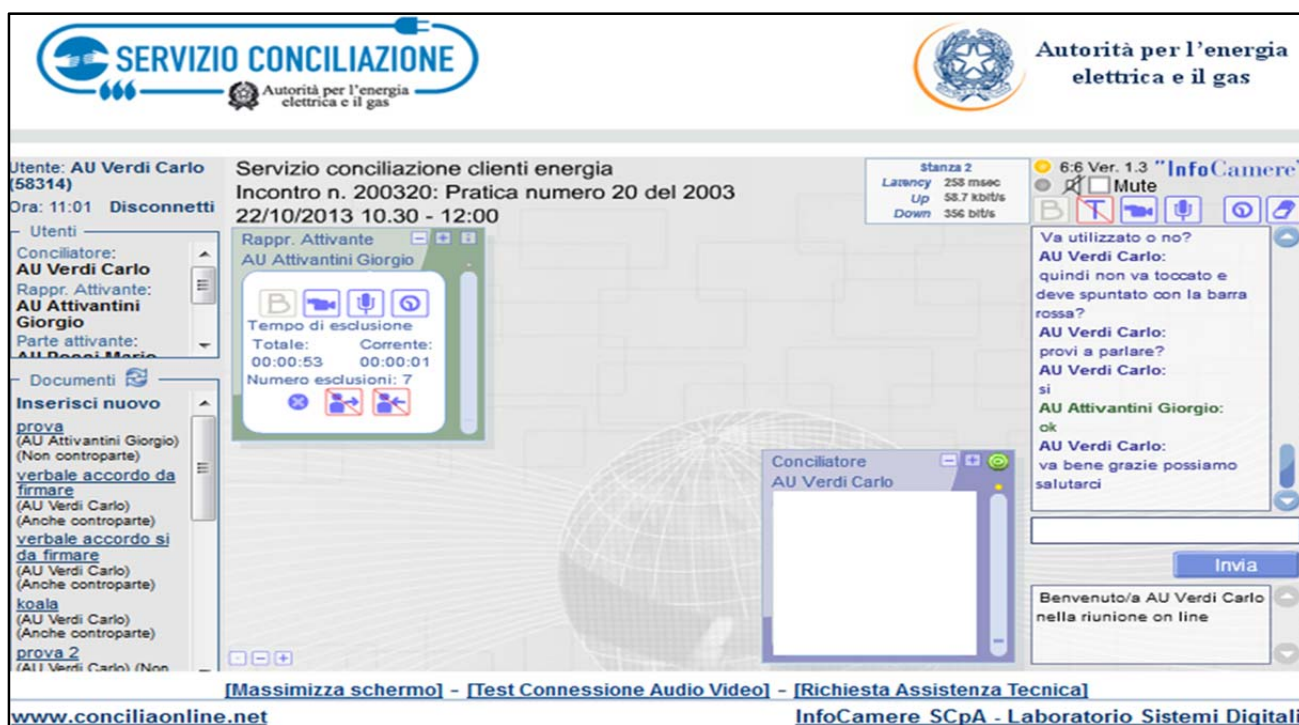
Una volta consentito l'accesso ad entrambe le Parti interessate, il Conciliatore dà inizio all'incontro.



Per accedere alla Stanza Virtuale è necessario posizionarsi in corrispondenza della data di incontro che appare a sinistra sulla pratica: tale data consente di accedere all'incontro a partire da 5 minuti prima dell'orario fissato.

**La Stanza Virtuale si compone di 3 sezioni:**

- sezione a sinistra: mostra il nome delle Parti e del Conciliatore;
- sezione centrale: ospita le finestre dei soggetti presenti in Stanza Virtuale (Parti e Conciliatore);
- sezione destra: mostra i comandi della chat e un piccolo riquadro in basso dove vengono riportati i messaggi scambiati mediante chat in Stanza Virtuale.



Dopo aver ricevuto la convocazione e **fino a 2 ore prima dell'orario fissato per l'incontro virtuale, è possibile effettuare il test** della propria strumentazione nella Stanza Virtuale.



**Si può accedere in stanza virtuale da 5 min. prima dell'orario indicato (es: se l'incontro è convocato per le 15.30, è possibile accedere dalle 15.25 in poi).**

**SI RACCOMANDA DI NON TENTARE DI ACCEDERE PRIMA DEI 5 MIN. DI TOLLERANZA POICHÉ**

**L'ACCESSO NON RISULTA POSSIBILE**



## Chat

Strumento utile, nei casi di audio/video di qualità subottimale, è la chat.



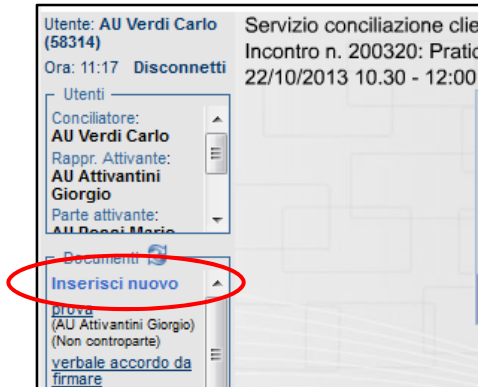
Le Parti possono interagire tra loro e con il Conciliatore con questo strumento.

I messaggi sono sempre visibili al Conciliatore, con cui è possibile scambiare anche comunicazioni riservate. Infatti, dopo aver scritto il messaggio, la Parte scrivente può chiedere al Conciliatore di non renderlo visibile all'altra Parte (apparirà un apposito campo da selezionare per impedire la visualizzazione).

Qualora vengano svolti più incontri sulla stessa pratica, la chat conserva le comunicazioni avvenute negli incontri precedenti.

## Invio documenti in Stanza Virtuale

Importante funzione è quella della condivisione dei documenti in Stanza Virtuale.



Tutti i soggetti partecipanti all'incontro virtuale possono inviare documentazione nella stanza virtuale.

La documentazione inserita dalle Parti è sempre visibile al Conciliatore, cui si può chiedere di tenere riservati all'altra Parte alcuni documenti.

Per inviare un documento cliccare su "Inserisci nuovo".

I documenti inseriti in stanza virtuale non entrano in automatico nel fascicolo. Se si desidera averli nel fascicolo è necessario inserirli.

## Avvertenze tecniche

Al fine di stabilire una sessione di video-conferenza in Stanza Virtuale al meglio delle possibilità, sarà necessario adottare i seguenti accorgimenti:

- aver installato sul proprio pc il plugin **Flash Player**, preferibilmente la versione aggiornata;
- se non si usa un pc con microfono integrato, utilizzare **cuffie/auricolari** e **microfono di tipologia jack** (preferibile rispetto alla tipologia USB);
- prima di collegarsi alla sessione, **chiudere eventuali programmi aperti** che utilizzano banda internet (skype, programmi p2p, etc.), al fine di riservare alla sessione tutta la banda disponibile;
- utilizzare un pc sufficientemente avanzato e preferibilmente di **ultima generazione**.

Prima di ogni sessione di incontro, si raccomanda di effettuare i test audio/video attraverso l'apposito link presente sul sito telematico (<http://www.conciliaonline.net/conciliameet/TestAudioVideo.html?v=3>) in modo da riscontrare subito eventuali problemi hardware/software e risolverli, seguendo le avvertenze tecniche (per maggiori dettagli si consulti il sistema telematico del Servizio).

Assicurarsi di aver testato correttamente il sistema utilizzando browser web Internet Explorer, Chrome o Mozilla Firefox. Se durante la sessione dovessero riscontrarsi blocchi di uno o più partecipanti, provare ad uscire tutti dalla Stanza Virtuale e rientrare nell'ordine: prima il Conciliatore e dopo le Parti.

#### Ottimizzazione qualità audio/video della Stanza Virtuale



In mancanza di dispositivi audio-video, i partecipanti all'incontro virtuale possono chattare e scambiarsi documenti.

#### 5.5. Firma dell'Accordo

L'accordo può essere firmato in Stanza Virtuale (modalità consigliata) oppure nel fascicolo della pratica.

##### In Stanza Virtuale

Il Conciliatore formalizza l'accordo nella parte finale dell'incontro virtuale (o subito dopo) e lo mette a disposizione delle Parti direttamente in Stanza Virtuale affinché le Parti procedano alla firma mediante i seguenti passaggi:

- stampa del documento
- apposizione di firma



- scannerizzazione e
- upload in Stanza Virtuale

**E' possibile l'utilizzo di firma digitale**, qualora le Parti ne siano in possesso.

Sarà poi il Conciliatore ad inserire l'accordo – provvisto di tutte le firme – nel fascicolo della pratica (i documenti non transitano automaticamente dalla Stanza Virtuale al fascicolo).

Le operazioni indicate possono essere svolte alla fine dell'incontro virtuale oppure rientrando nella Stanza Virtuale dopo l'incontro.

**L'utilizzo della Stanza Virtuale per effettuare queste operazioni è possibile fino a 7 giorni dopo l'incontro.**

**Successivamente questa funzionalità non è più attiva: si raccomanda pertanto di tenere in considerazione questo termine (7 giorni dalla data di incontro) ai fini di firma/scambio della documentazione in Stanza Virtuale.**

#### **Nel fascicolo della pratica**

Qualora la firma in Stanza Virtuale non sia possibile (es. la redazione del verbale sia particolarmente complessa), il Conciliatore inserirà il **“Verbale SI accordo da firmare”** nel fascicolo e le Parti provvederanno a firmarlo il prima possibile.

Qualora una delle Parti abbia già firmato ed all'altra Parte sia disponibile una copia con tale firma, dovrà apporre la firma su quest'ultima.

**Si ricorda che l'utilizzo delle credenziali (Username e Password) per l'accesso al fascicolo online ed alla stanza virtuale è strettamente personale: l'utente è esclusivamente responsabile di tale utilizzo.**

#### **5.6. Accordo non raggiunto**

Il relativo Verbale è ad esclusiva cura del Conciliatore e non occorre firma delle Parti.

Tale verbale (es. **“Verbale NO Accordo”**) viene inserito nel fascicolo dal Conciliatore e reso disponibile alle Parti.

#### **5.7. Proposta del Conciliatore**

Su richiesta congiunta delle Parti, il Conciliatore può formulare una Proposta non vincolante: l'accettazione o il rifiuto delle Parti sulla Proposta devono pervenire per iscritto al Servizio entro 7 giorni.

**In mancanza di risposta, la Proposta si intende rifiutata. In tal caso le Parti possono usufruire del residuo termine per la conclusione della procedura e fissare un nuovo incontro.**