Manuale utente

Release 1.0

AGCOM

20 nov 2025

Contents

1 Introduzione **3**
- 1.1 Registrazione e login . . . 3
- 1.2 Logout . . . 3
- 1.3 Profilo . . . 3
- 1.4 Gestione aziende . . . 4
- 1.5 Assistenza . . . 4
- 1.6 Home page . . . 11

2 Segnalazioni **13**
- 2.1 Lista segnalazioni . . . 13
- 2.2 Lista bozze . . . 15
- 2.3 Rubrica deleganti . . . 15
- 2.4 Nuova segnalazione . . . 15

3 F.A.Q. **27**
- 3.1 Informazioni generali . . . 27
- 3.2 Accesso e registrazione . . . 27
- 3.3 Segnalazioni . . . 27

4 Release notes **29**
- 4.1 Funzionalità versione v1.0.0 . . . 29
- 4.2 Funzionalità versione v1.1.0 . . . 29

Questo manuale riguarda l'accesso e le funzionalità del Portale delle segnalazioni. Per poter accedere al sistema l'utente dovrà registrarsi.

CHAPTER 1

Introduzione

Questo capitolo descrive le azioni propedeutiche all'inserimento della segnalazione.

1.1 Registrazione e login

Per usufruire dei servizi del Portale delle segnalazioni è necessario accedere con SPID, Carta d'identità elettronica (CIE), Carta Nazionale dei Servizi (CNS) o eIDAS riferito a persona fisica. L'utente al primo accesso dovrà inserire i dati relativi alla propria residenza e i contatti utilizzati per l'invio delle notifiche.

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

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

1.2 Logout

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

1.3 Profilo

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

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

Una volta concluse le modifiche, premere il pulsante **SALVA**.

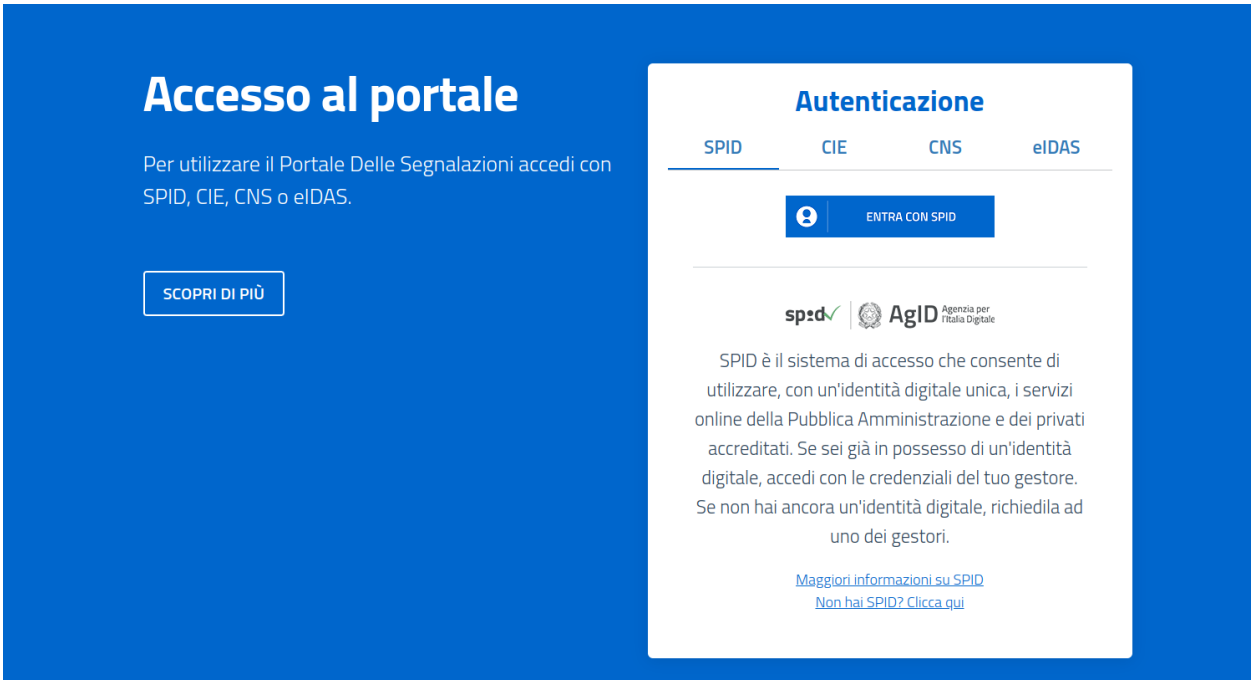


Figure 1: Registrazione e login

1.3.1 Eliminazione profilo

È possibile eliminare irreversibilmente il proprio profilo. Cliccare in alto a destra sul proprio nome e poi sulla voce **PROFILO**.

Per eliminare il proprio profilo premere il pulsante **ELIMINA PROFILO** dalla sezione «Cancellazione profilo». Dopo di che inserire l'otp ricevuto e premere il pulsante **CONFERMA**.

1.4 Gestione aziende

Nel caso in cui l'utente sia il rappresentante legale di una o più aziende, può andare a registare quest'ultime nel sistema.

Cliccare in alto a destra sul proprio nome e poi sulla voce **PROFILO**. Dopo aver cliccato su **PROFILO** si aprirà la pagina di modifica del profilo. Andando nella sezione *Aziende* sotto la sezione *Utente* si potrà aggiungere un'azienda cliccando sul pulsante **AGGIUNGI UN'AZIENDA**.

1.4.1 Creazione di un'azienda

Per creare un'azienda è necessario inserire tutti i dati richiesti. Dopo aver inserito i dati, cliccare sul pulsante **SALVA**.

1.5 Assistenza

Si consiglia la consultazione F.A.Q. pubblicate in questo portale. Se il problema persiste è possibile ricevere assistenza aprendo un ticket mediante la sezione Assistenza .

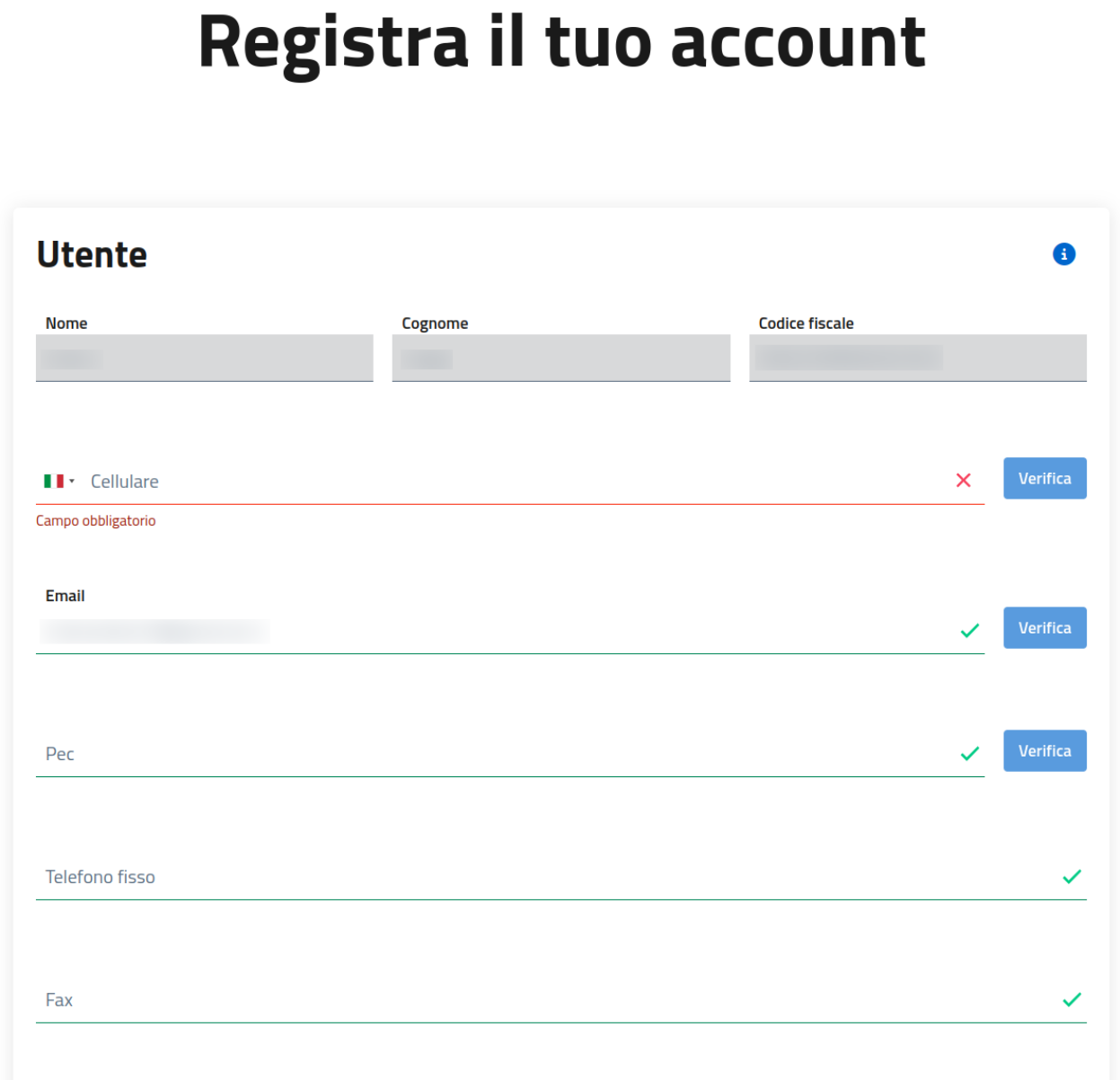


Figure 2: Registrazione - Dati di accesso



Figure 3: Registrazione - Anagrafica

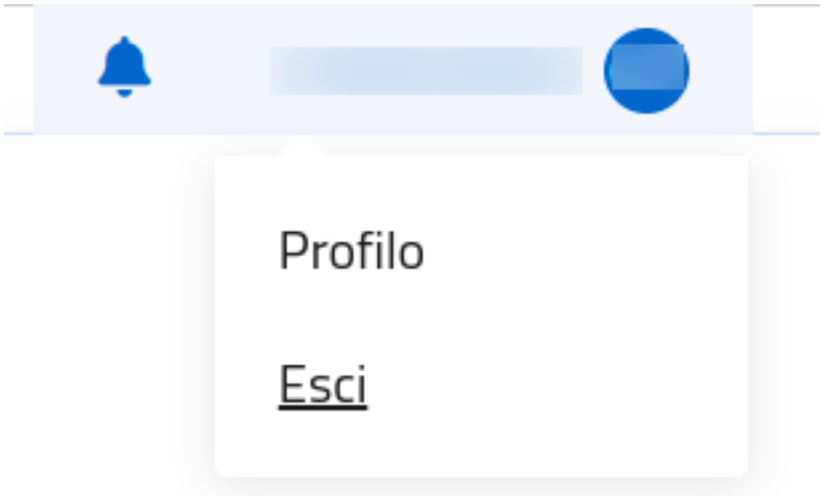


Figure 4: Logout

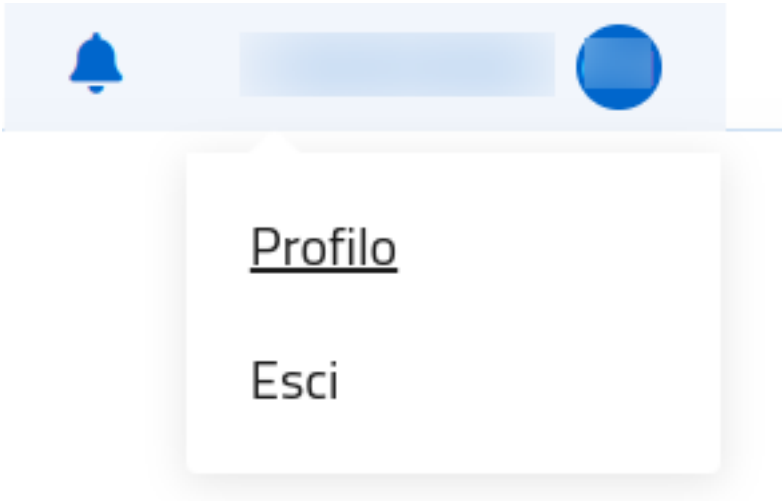


Figure 5: Profilo



Figure 6: Modifica profilo - Dati di accesso



Figure 7: Modifica profilo - Anagrafica

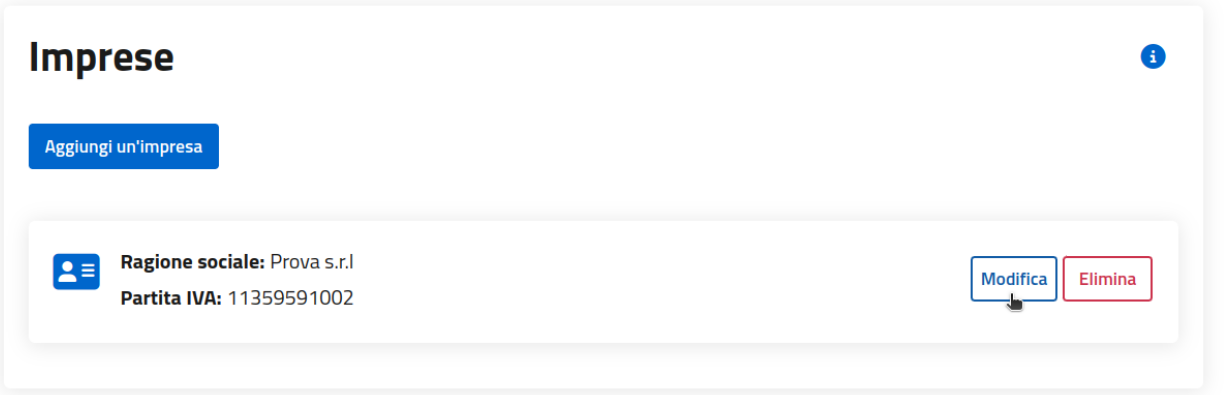


Figure 8: Modifica profilo - Aziende



Figure 9: Eliminazione profilo

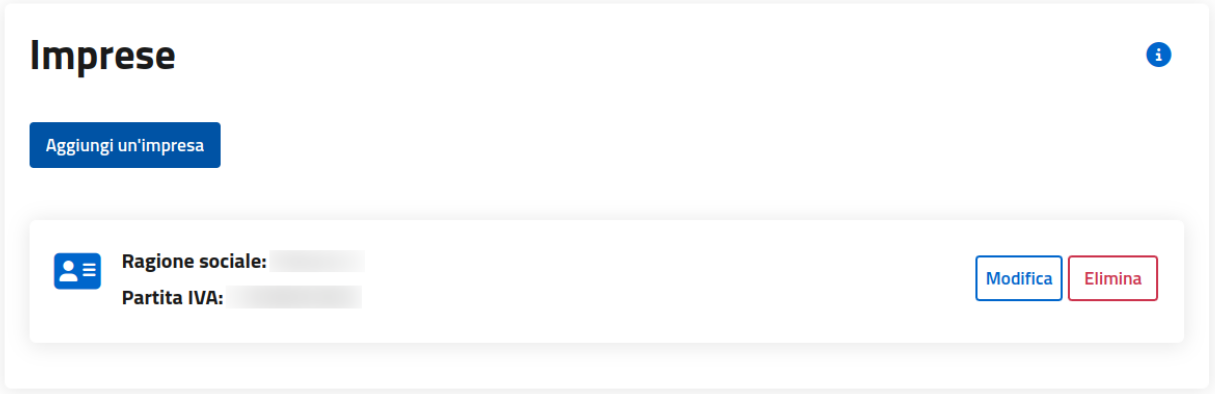


Figure 10: Aggiungere nuova azienda

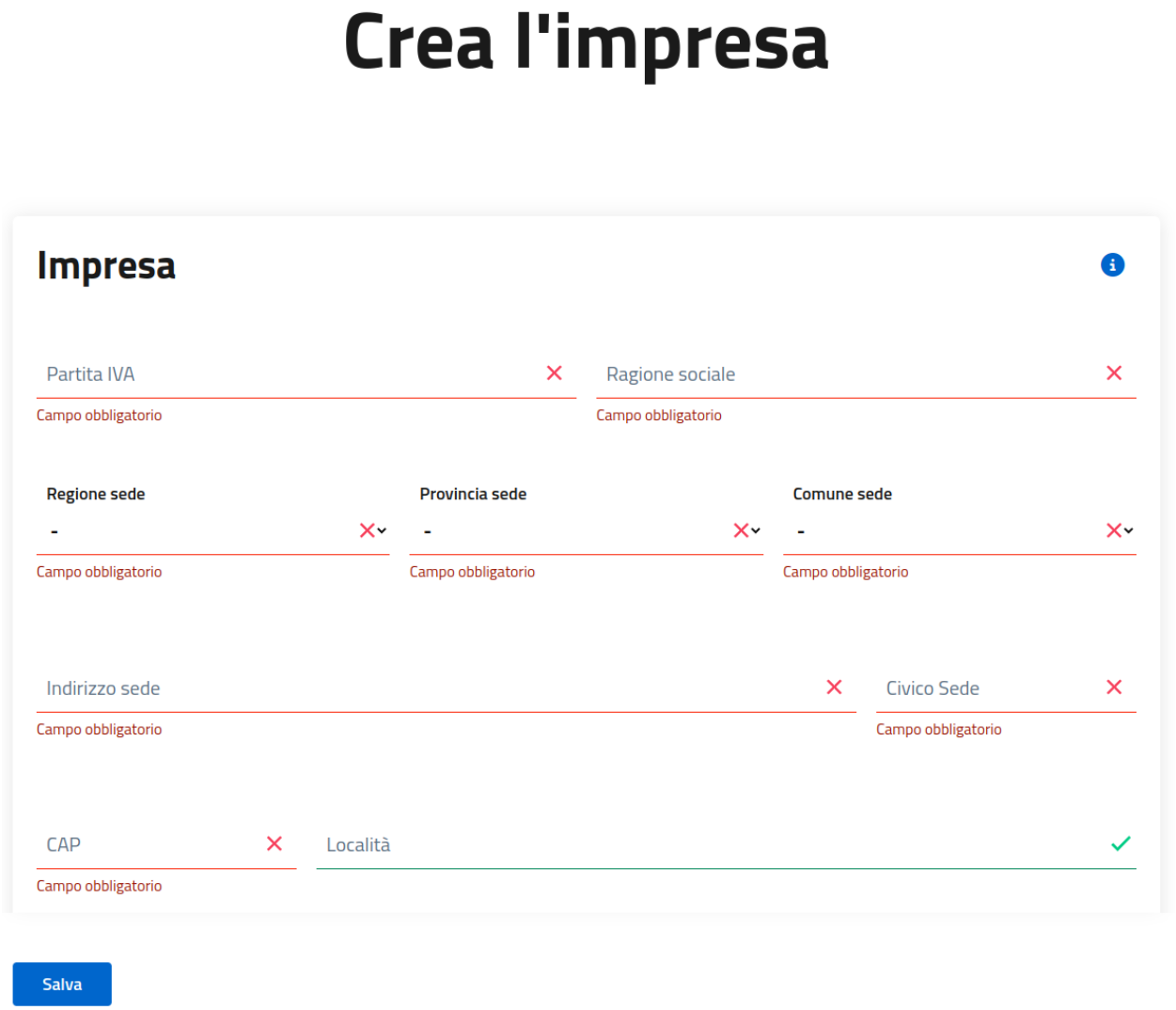


Figure 11: Creazione azienda

1.6 Home page

La prima pagina aperta dopo la login consente, tramite una procedura guidata, di arrivare alla compilazione della segnalazione.

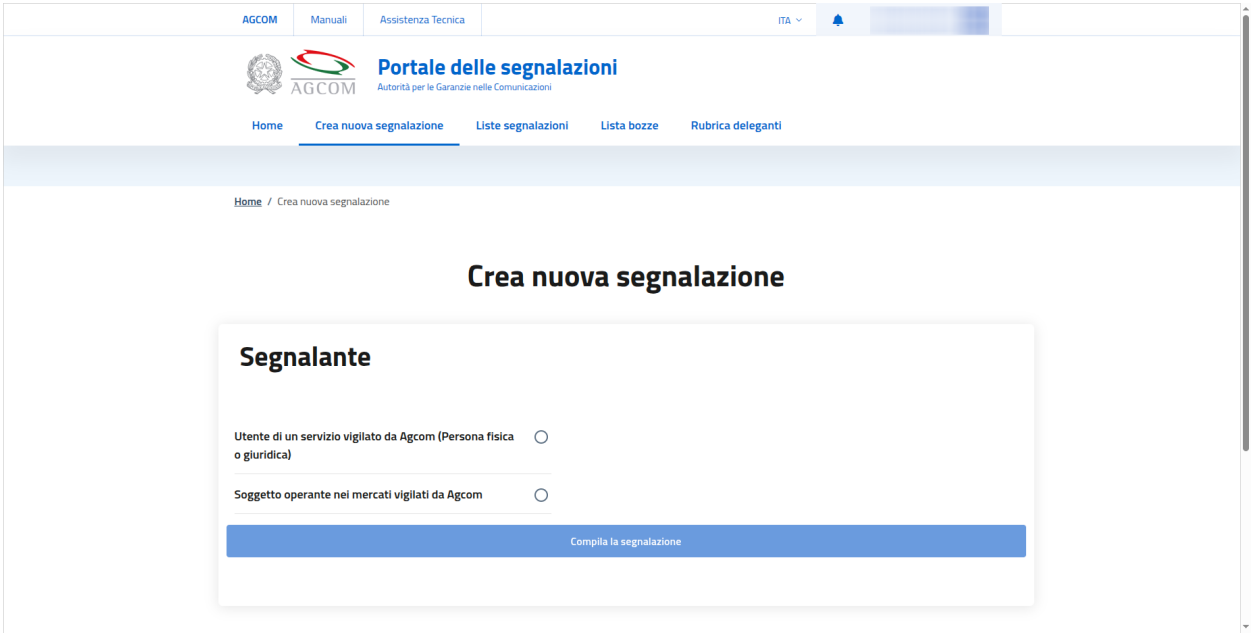


Figure 12: Procedura guidata per la selezione della tipologia di segnalazione

Selezionare le voci interessate e premere **COMPILA LA SEGNALAZIONE**

CHAPTER 2

Segnalazioni

Questo capitolo descrive le azioni possibili inerenti le segnalazioni.

2.1 Lista segnalazioni

Da questa pagina è possibile accedere alle liste delle varie tipologie di segnalazioni inviate.

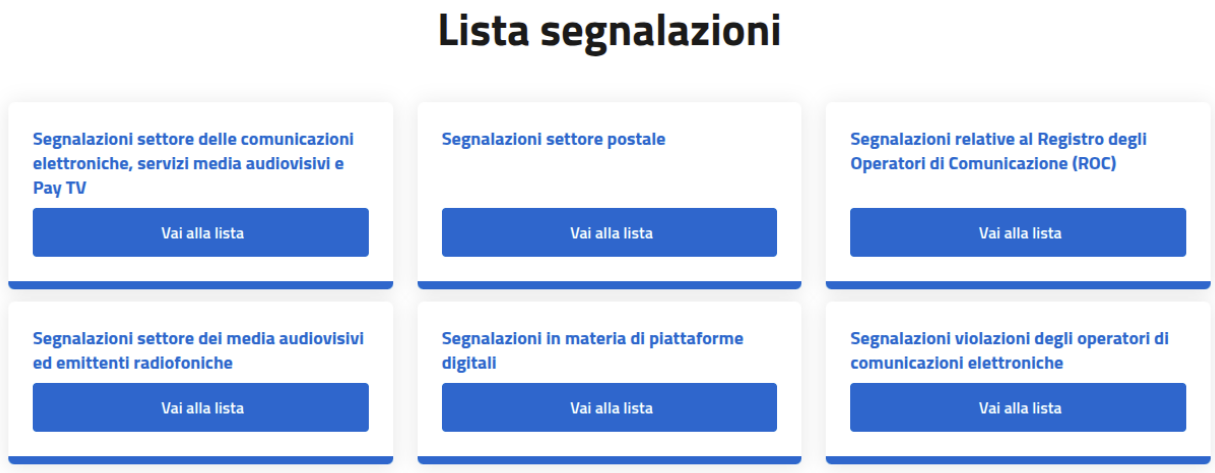


Figure 1: Liste segnalazioni

Per visualizzare il dettaglio della segnalazione premere l'apposita icona a «lente d'ingrandimento» dell'ultima colonna di ciascuna lista. Nella visualizzazione di dettaglio saranno presenti due possibili azioni:

- Fascicolo Documentale: che permette di visualizzare i file allegati alla segnalazione
- Download Fascicolo Documentale: che permette di scaricare i file allegati alla segnalazione in un unico file zip.

Segnalazione P/33/2024-1.0

Modello P

Dettagli segnalazione | Fascicolo documentale | Download fascicolo segnalazione

Stato

Inviata

Dati del segnalante

Dati della persona

[redacted]
Codice fiscale: [redacted]
Residenza: [redacted]
Indirizzo: [redacted]

Dati della segnalazione

Oggetto della segnalazione:

- Mancata o ritardata gestione della conciliazione

Denominazione dell'offerta e data di sottoscrizione

Operatore: GLS
Tipologia di attivazione del servizio: Ufficio del gestore
Tipologia spedizione: Corrispondenza
Tipologia territorio: Nazionale

Questionario

Ho copia della ricevuta o del contratto cartaceo: No

Ho fatto reclamo scritto all'operatore: No

Ho ricevuto risposta scritta al reclamo: No

L'esito del reclamo è stato soddisfacente?: No

È stato informato della possibilità di avviare la conciliazione con il fornitore del servizio?: No

Ho avviato la procedura di conciliazione con il fornitore del servizio: No

La conciliazione si è conclusa?: No

La conciliazione ha avuto esito soddisfacente?: No

Testo della segnalazione

Prova

2.2 Lista bozze

In questa pagina viene mostrata la lista delle bozze delle segnalazioni.

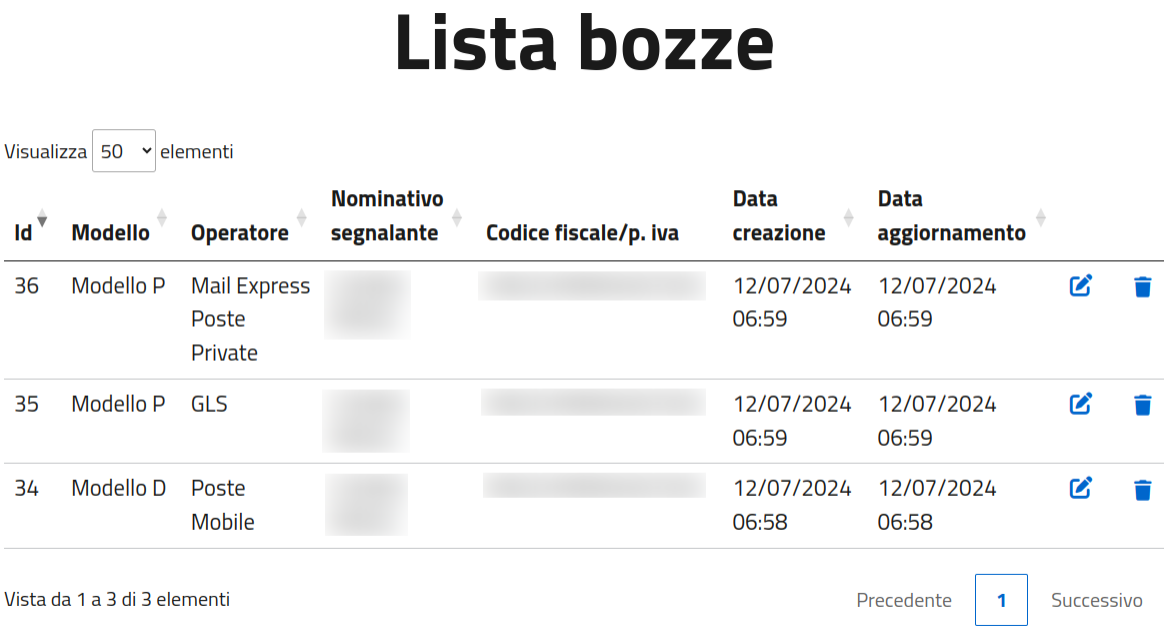


Figure 2: Lista bozze

Da qui è possibile andare a modificare la bozza o eliminarla cliccando sulle due icone presenti nell'ultima colonna.

Nel caso dell'eliminazione della bozza, una volta cliccato sull'icona, apparirà un pop-up sul quale confermare l'eliminazione cliccando su **CONFERMA**

2.3 Rubrica deleganti

In questa pagina viene mostarta la lista dei deleganti.

In particolare, è possibile andare ad aggiungere un delegante sia attraverso il tasto **AGGIUNGI**, sia in maniera automatica nel momento in cui si inseriscono i dati del delegante all'interno di una segnalazione.

2.4 Nuova segnalazione

Per inserire una nuova segnalazione, una volta effetuato il login, premere sulla voce del munù principale **Crea nuova segnalazione**, seguire la procedura guidata e premere **Compila la segnalazione**.

2.4.1 Dati segnalante

La prima sezione richiede di andare ad inserire i dati del segnalante. Per inserire i dati del segnalante innanzitutto si deve selezionare il tipo di segnalante tra:

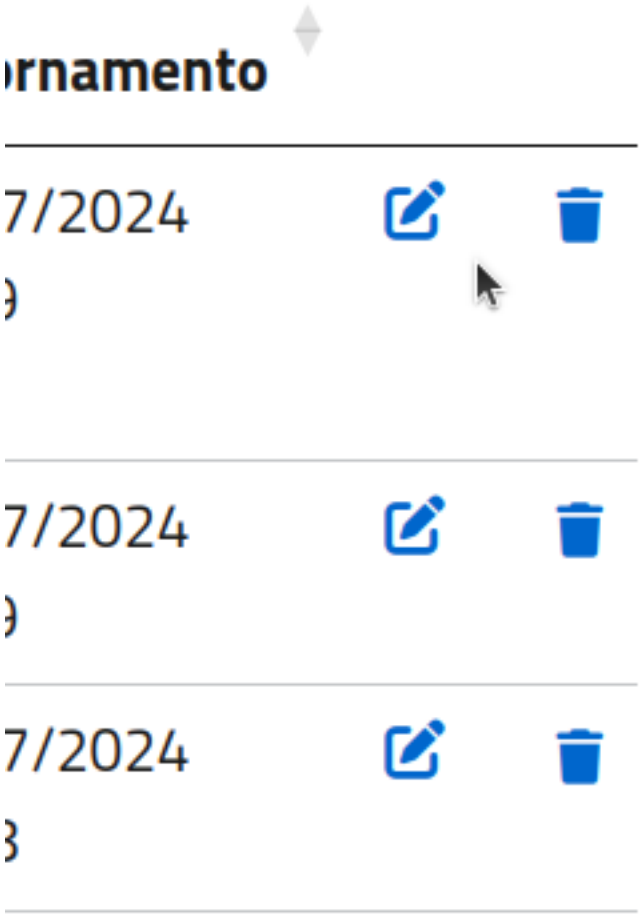


Figure 3: Modifica/Elimina bozza



Figure 4: Lista deleganti

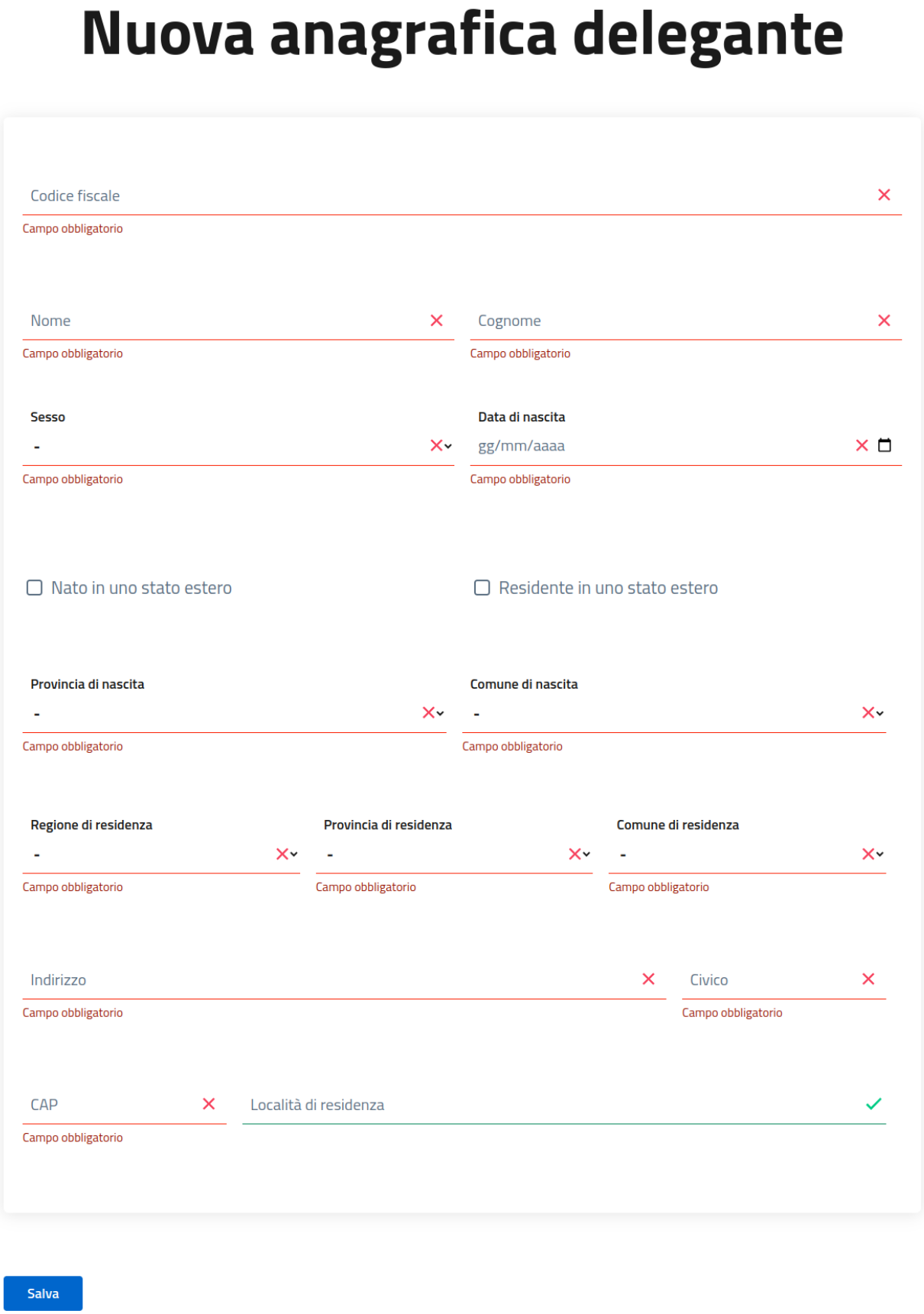


Figure 5: Aggiungere nuovo delegante

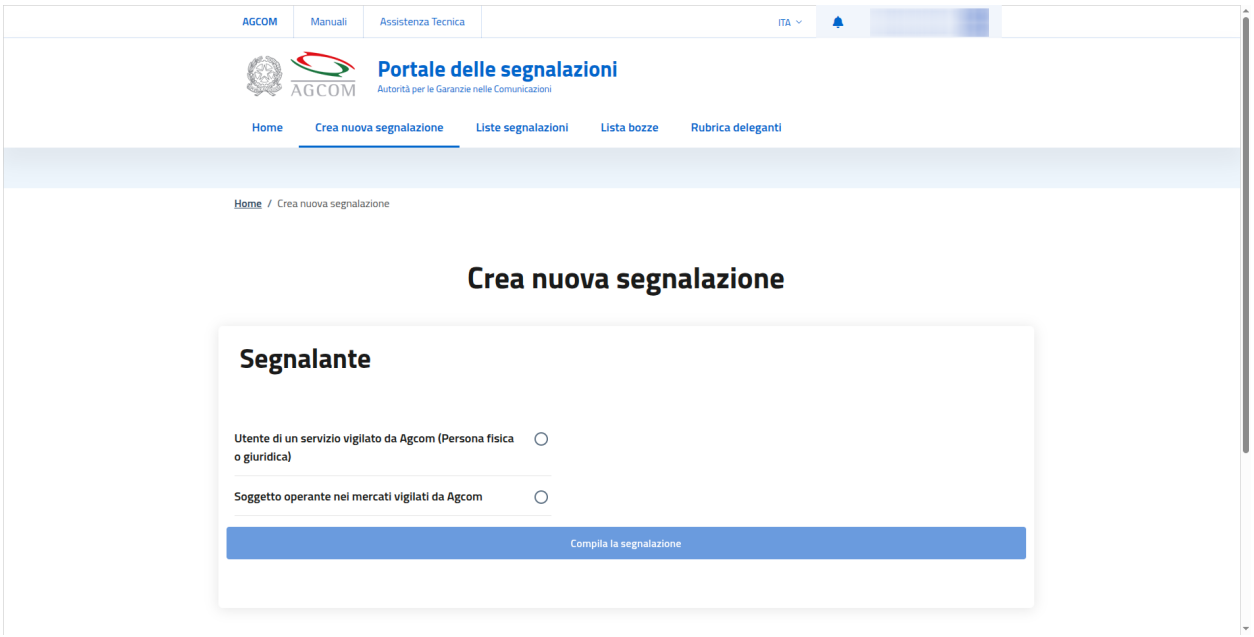


Figure 6: Procedura guidata per la selezione della tipologia di segnalazione

- *Il segnalante sono io* : da selezionare se il segnalante è la persona che sta compilando il modello. In questo caso i dati del segnalante verranno precompilati con i dati dell'utente loggato.
- *Il segnalante è una persona fisica che mi ha delegato*: da selezionare se il segnalante è una persona fisica che ha delegato l'utente a compilare il modello. Verranno chiesti i dati della persona fisica che ha delegato l'utente. I dati del delegante verranno salvati in automatico nella rubrica dei deleganti dell'utente. Inoltre verrà chiesto di allegare il documento d'identita e il documento di delega della persona fisica che ha delegato l'utente.
- *Il segnalante è una persona giuridica di cui sono il legale rappresentante*: da selezionare se il segnalante è una persona giuridica di cui l'utente è il legale rappresentante. Verranno chiesti i dati relativi alla persona giuridica. I dati della persona giuridica verranno salvati, in automatico, nella rubrica delle aziende dell'utente.
- *Il segnalante è una persona giuridica di cui ho procura*: da selezionare se il segnalante è una persona giuridica di cui l'utente ha procura. Verranno chiesti i dati della persona giuridica e del rappresentante legale della persona giuridica. I dati del rappresentante legale della persona giuridica verranno salvati in automatico nella rubrica dei deleganti dell'utente e i dati della persona giuridica verranno salvati nella rubrica delle aziende del rappresentante legale. Inoltre verrà chiesto di allegare il documento d'identità del rappresentante legale della persona giuridica e il documento di procura.

2.4.2 Dati specifici per la tipologia di segnalazione

Per ciscuna tipologia di segnalazione saranno presenti i campi relativi da compilare.

2.4.3 Testo della segnalazione

In questa sezione è possibile inserire il testo della segnalazione.

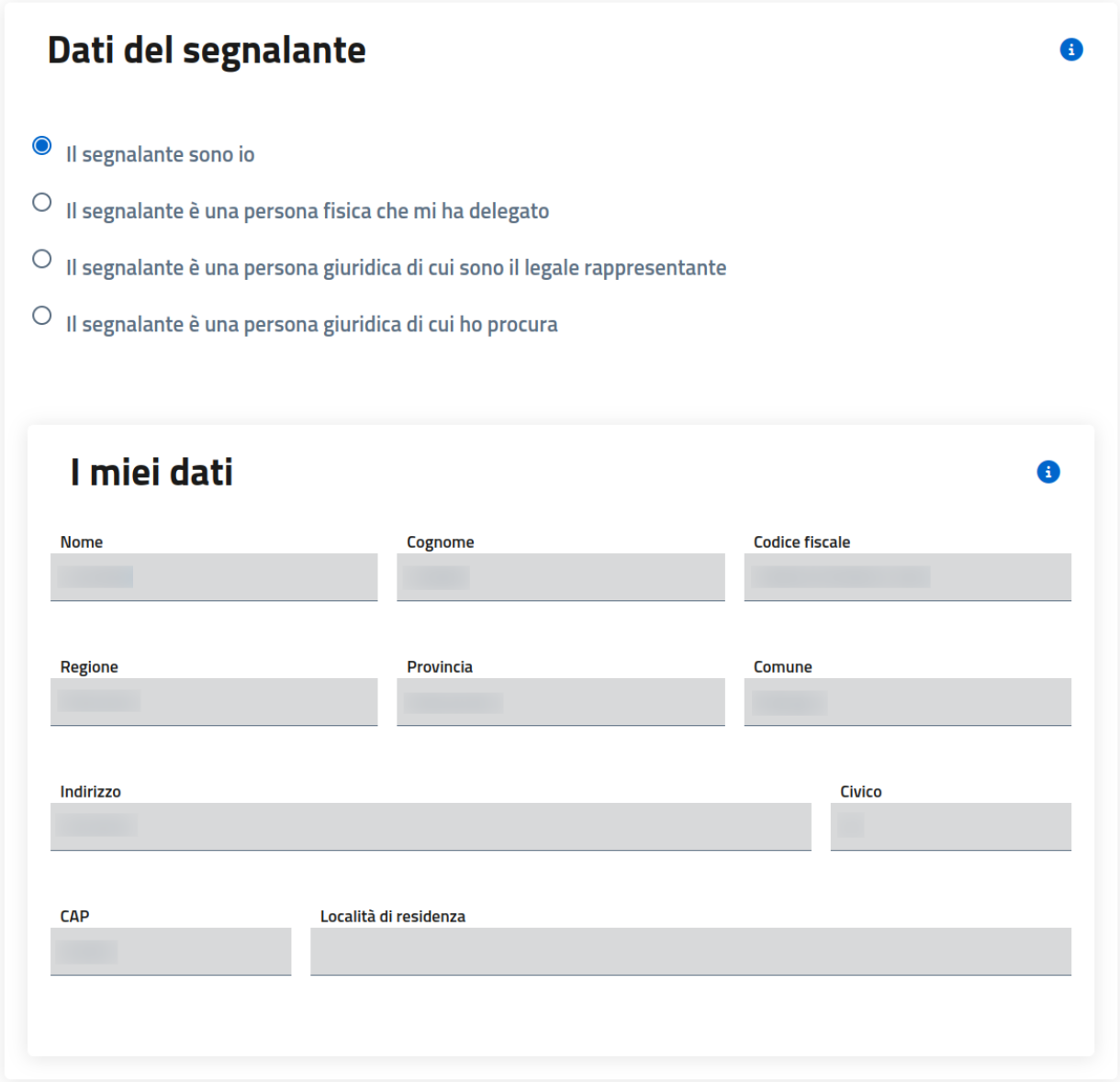
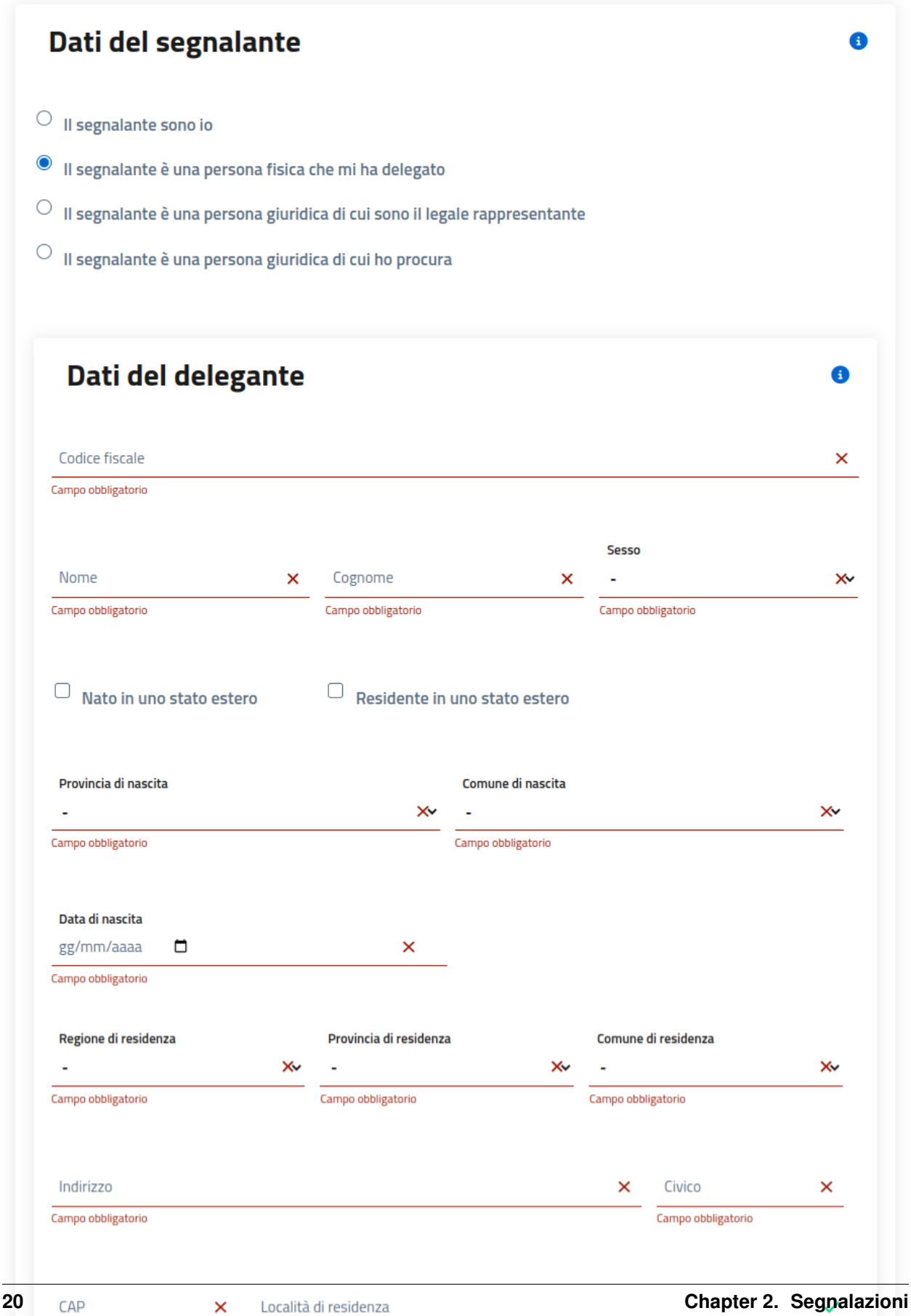


Figure 7: Il segnalante sono io


Dati del segnalante
Il segnalante sono io
Il segnalante è una persona fisica che mi ha delegato
Il segnalante è una persona giuridica di cui sono il legale rappresentante
Il segnalante è una persona giuridica di cui ho procura
Dati del delegante
Codice fiscale
Campo obbligatorio
Nome
Campo obbligatorio
Cognome
Campo obbligatorio
Sesso
-
Campo obbligatorio
Nato in uno stato estero
Residente in uno stato estero
Provincia di nascita
-
Campo obbligatorio
Comune di nascita
-
Campo obbligatorio
Data di nascita
gg/mm/aaaa
Campo obbligatorio
Regione di residenza
-
Campo obbligatorio
Provincia di residenza
-
Campo obbligatorio
Comune di residenza
-
Campo obbligatorio
Indirizzo
Campo obbligatorio
Civico
Campo obbligatorio
CAP
Campo obbligatorio
Località di residenza

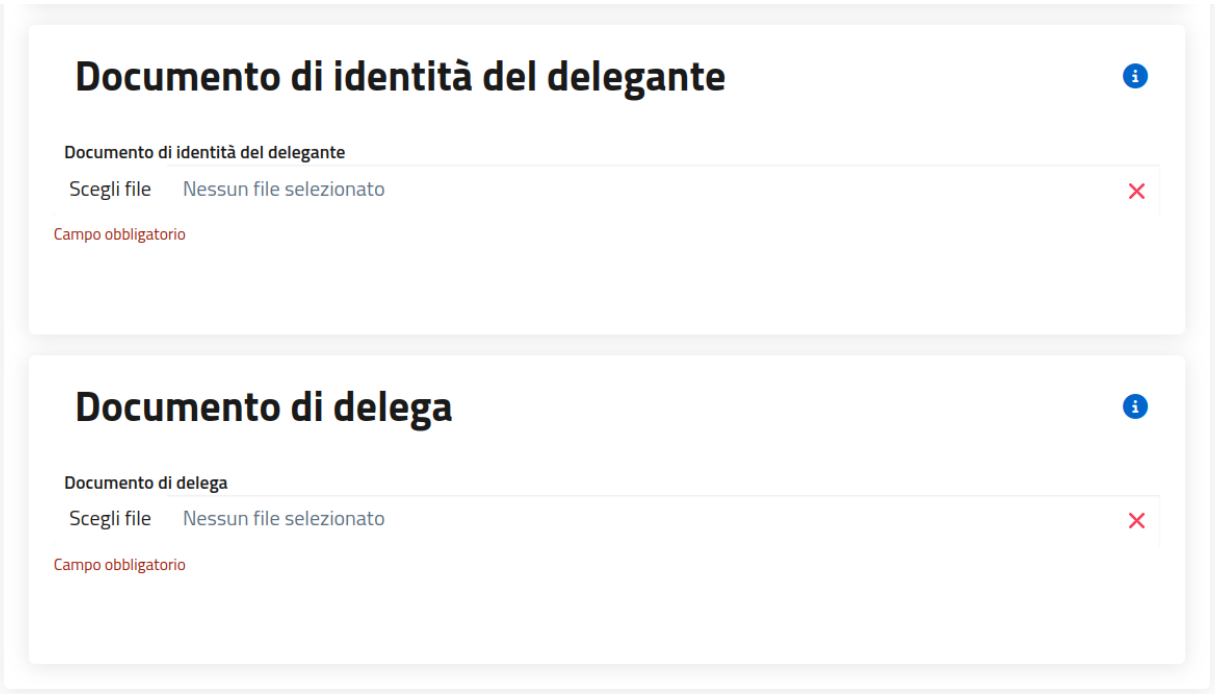


Figure 9: Documenti persona fisica delegante e delegato

2.4.4 Allegati

In questa sezione è possibile allegare documenti aggiuntivi alla segnalazione. Per farlo si deve cliccare sul pulsante **+AGGIUNGI ALLEGATO**. Si aprirà una finestra in cui si potrà scrivere una breve descrizione dell'allegato, selezionare il tipo di allegato e caricare il file. Per salvare l'allegato si deve cliccare sul pulsante **CONFERMA**.

2.4.5 Invio della segnalazione

Per inviare la segnalazione si deve cliccare sul pulsante **INVIA**. Verrà visualizzata una finestra di conferma in cui si deve cliccare sul pulsante **CONFERMA** per confermare l'invio della segnalazione.

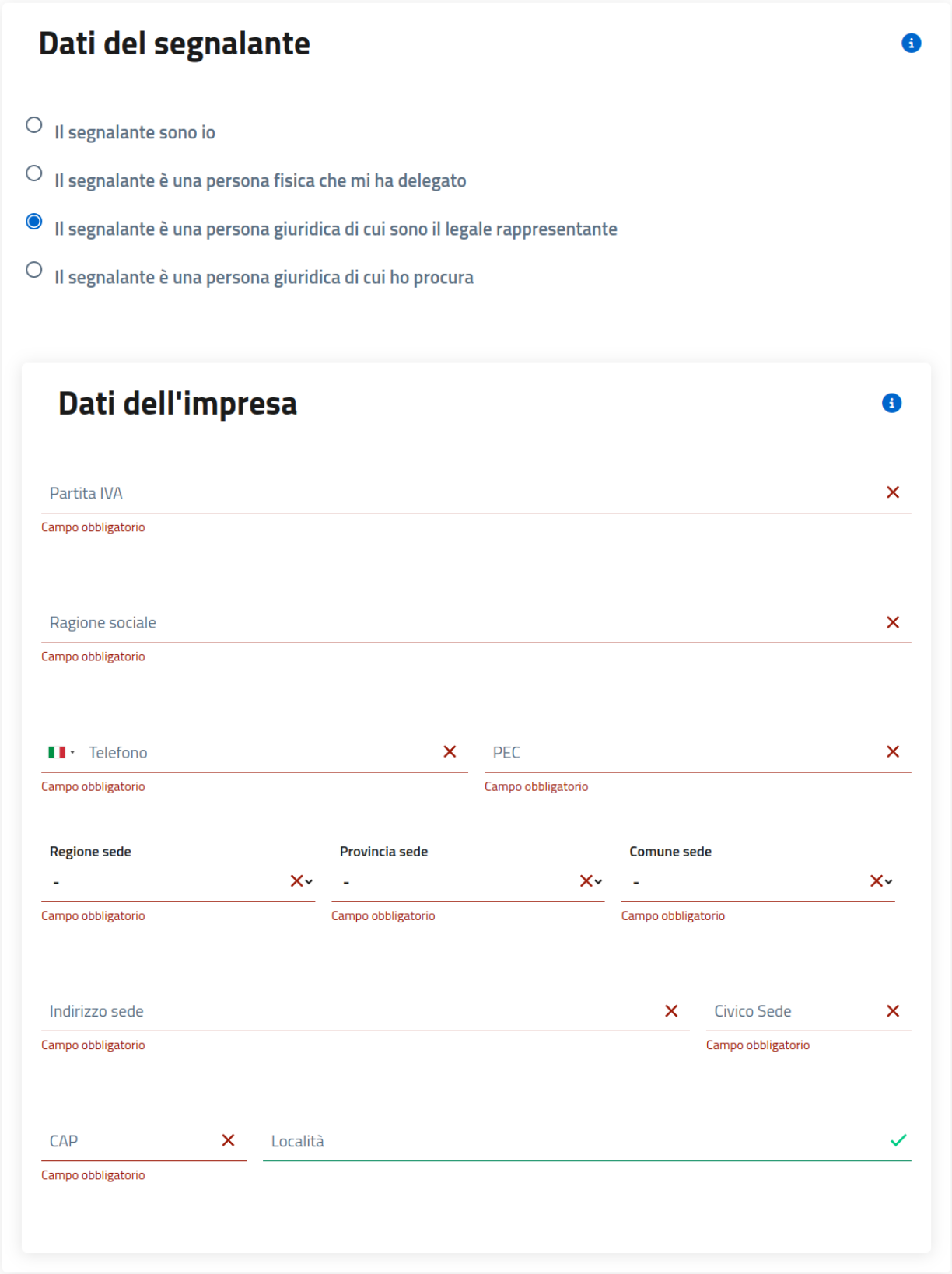


Figure 10: Il segnalante è una persona giuridica di cui sono il legale rappresentante

Dati del segnalante

- ○ Il segnalante sono io
- ○ Il segnalante è una persona fisica che mi ha delegato
- ○ Il segnalante è una persona giuridica di cui sono il legale rappresentante
- ◉ Il segnalante è una persona giuridica di cui ho procura

Dati del delegante

Codice fiscale
Campo obbligatorio

Nome
Campo obbligatorio

Cognome
Campo obbligatorio

Sesso
-
Campo obbligatorio

☐ Nato in uno stato estero

☐ Residente in uno stato estero

Provincia di nascita
-
Campo obbligatorio

Comune di nascita
-
Campo obbligatorio

Data di nascita
gg/mm/aaaa
Campo obbligatorio

Regione di residenza
-
Campo obbligatorio

Provincia di residenza
-
Campo obbligatorio

Comune di residenza
-
Campo obbligatorio

Indirizzo
Campo obbligatorio

Civico
Campo obbligatorio

CAP
Campo obbligatorio

Località di residenza

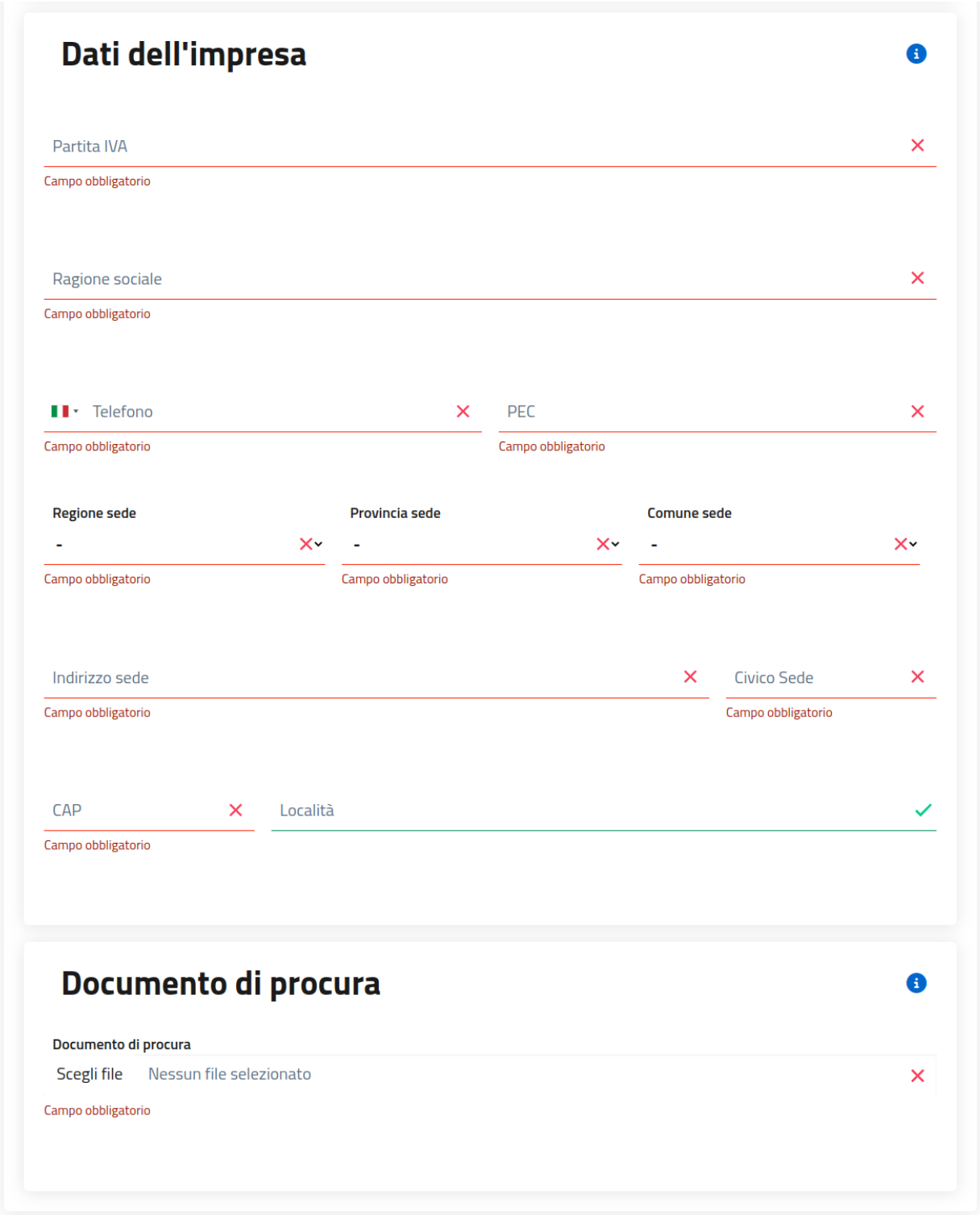


Figure 12: Il segnalante è una persona giuridica di cui ho procura (parte persona giuridica)

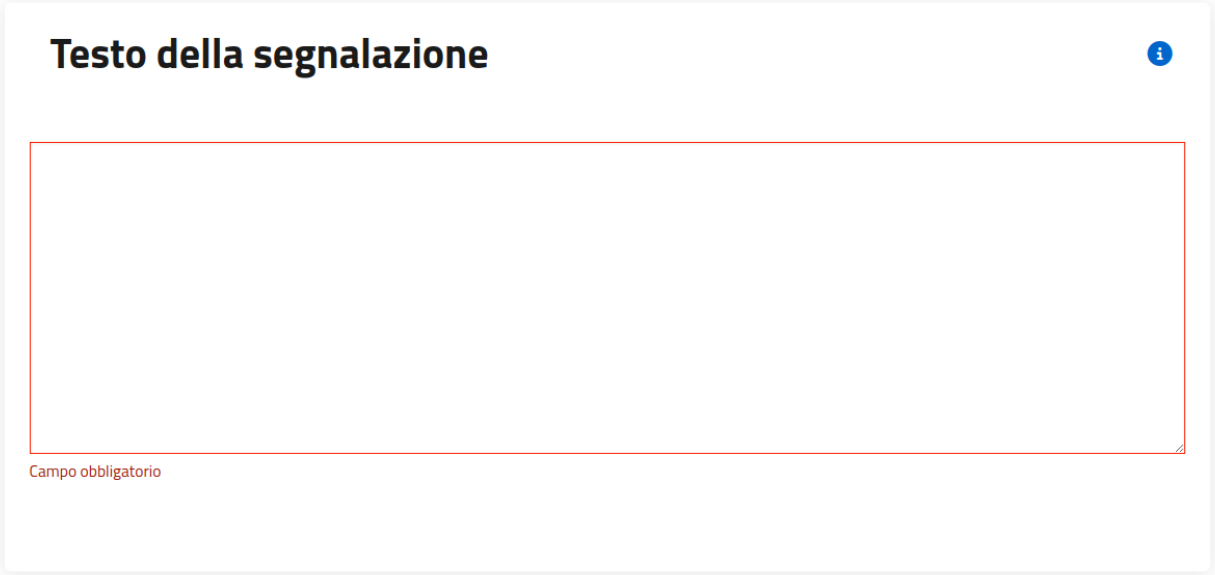


Figure 13: Testo della segnalazione

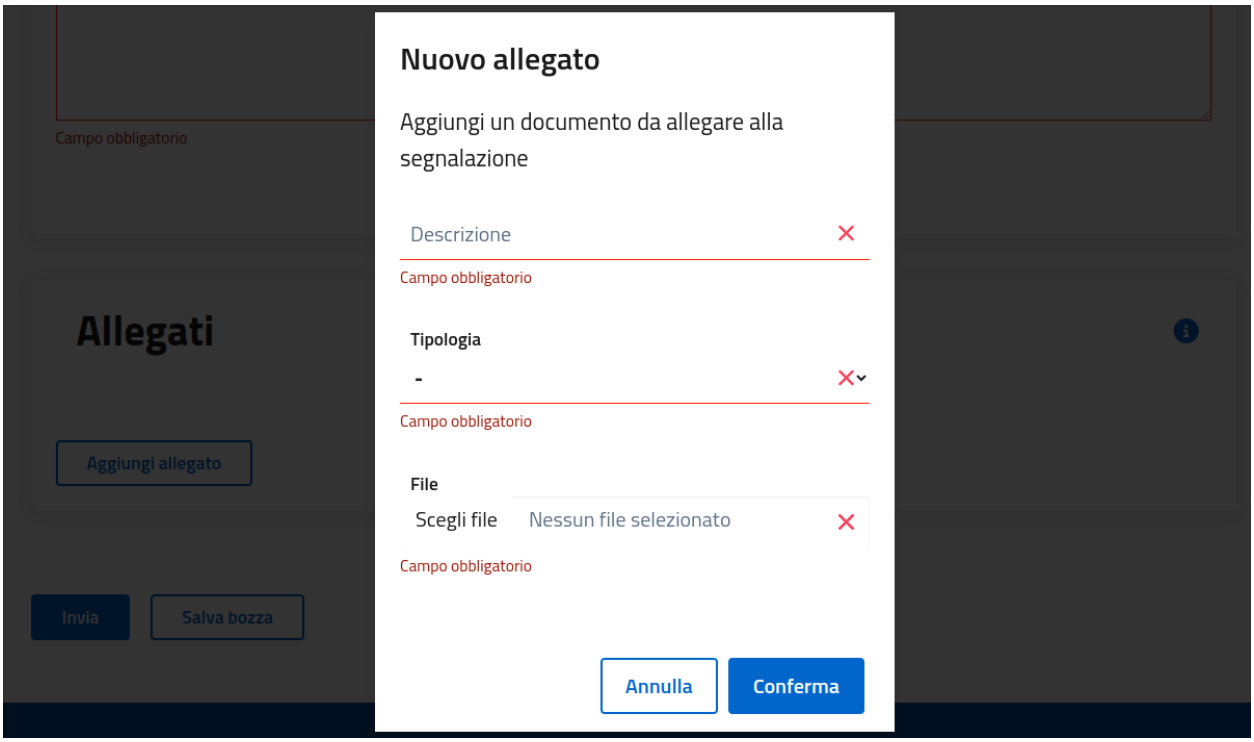


Figure 14: Allegati

CHAPTER 3

F.A.Q.

In questa sezione sono presenti le F.A.Q. relative al Portale delle segnalazioni.

3.1 Informazioni generali

Nessuna faq ancora disponibile per questa sezione

3.2 Accesso e registrazione

Nessuna faq ancora disponibile per questa sezione

3.3 Segnalazioni

Nessuna faq ancora disponibile per questa sezione

CHAPTER 4

Release notes

4.1 Funzionalità versione v1.0.0

Disponibili dal: 08/07/2024

- **Rilascio iniziale**: tutte le funzionalità per l'inserimento delle segnalazioni.

4.2 Funzionalità versione v1.1.0

Disponibili dal: 18/06/2025

- **Rilascio finale**: nuove tipologie di segnalazione.