





Ultimo aggiornamento: Ottobre '23

GUIDA ALLE FUNZIONALITÀ DELL'**AREA RISERVATA** OPERATORE/GESTORE E PROCEDURE DI GESTIONE DI UNA PRATICA DI CONCILIAZIONE ON LINE

Versione 4.4*

Scopo del documento

Il presente documento illustra le funzionalità disponibili nell'area riservata del sito web www.sportelloperilconsumatore.it utilizzata dagli Operatori/Gestori per la gestione on line delle pratiche di conciliazione.

^{*} Attenzione: le informazioni contenute nel presente documento potrebbero essere non corrispondere alle effettive funzionalità della piattaforma in ragione dei costanti aggiornamenti volti al miglioramento del servizio.





Sommario

1	lcon	Icone utilizzate nella guida 4				
2	Prer	Premessa				
3 Registrazione ai Servizi on-line						
	2.1	Presedure quidete di registrazione el Pertele delle Crestelle per il Consumptore di energia	0			
	3.1 3.2	Servizi di gestione del proprio profilo litente	. ð 15			
			15			
	3.2.	Recupero Osername	15			
	3.2.3	Visualizzazione e modifica del proprio profilo Utente	18			
4 Accesso al portale			20			
-	Acce		20			
	4.1	Codice OTP (One Time Password) e Modifica del recapito mobile	20			
	4.2	Accesso ai Servizi	24			
5	Funz	ioni home-page Referente	26			
	5.1	Funzioni home-page Referente - Gestione Utenti	27			
	5.1.2	Gestione Utenti – Aggiungi Utente di Segreteria	28			
	5.1.2	Gestione Utenti – Dettaglio	30			
	5.2	Funzioni home-page Referente - Richiesta abilitazione delegato	32			
	5.2.2	Richiesta abilitazione delegato - Allegati	34			
	5.2.2	Richiesta abilitazione delegato –Riepilogo ed invio	36			
	5.3	Funzioni home-page Referente – Integrazioni	37			
	5.4	Funzioni home-page Referente – Moduli	40			
	5.5	Funzioni home-page Referente – Report e statistiche				
	5.6	Funzioni home-page Referente – Test audio/video	41			
	5.7	Funzioni home-page Referente – Impostazioni	42			
6	Funz	ioni home-page Segreteria	43			
	6.1	Funzioni home-page Segreteria – Pratiche	44			
	6.1.2	Dettaglio pratica – Adesione Operatore	45			
	6.1.2	Dettaglio pratica – Dati pratica	47			
	6.1.3	B Dettaglio pratica – Altri dati	50			
	6.1.4	Dettaglio pratica – Documenti	51			
	6.1.5	Dettaglio pratica – Note	52			
	0.1.0 6 1 ⁻	Dettaglio pratica – Incontri	53 51			
	619	Dettaglio pratica – Richiesta proroga	56			
	6.2	Funcioni homo nogo Cogratoria Agonda				
	0.2 6.3	Funzioni home-page Segreteria – Agenda	57 58			
	0.5		2			



SERVIZIO CONCILIAZIONE

	6.4	Funzioni home-page Segreteria – Report e statistiche	59
	6.5	Funzioni home-page Segreteria – Test audio/video	59
7	Funz	zioni home-page Delegato	61
	7.1	Funzioni home-page Delegato – Pratiche	62
	7.1.2	1 Dettaglio pratica – Dati	63
	7.1.2	2 Dettaglio pratica – Altri dati	66
	7.1.3	3 Dettaglio pratica – Documenti	67
	7.1.4	4 Dettaglio pratica – Note	68
	7.1.5	5 Dettaglio pratica – Incontri	69
	7.1.6	6 Dettaglio pratica – Integrazioni documentali	71
	7.1.7	7 Dettaglio pratica – Richiesta proroga	73
	7.2	Funzioni home-page Delegato – Agenda	74
	7.3	Funzioni home-page Delegato – Integrazioni / Questionari	75
	7.3.2	1 Funzioni home-page Delegato – Questionari	76
	7.4	Funzioni home-page Delegato –Moduli	77
	7.5	Funzioni home-page Delegato – Report e statistiche	78
	7.6	Funzioni home-page Delegato – Test audio/video	78
	7.7	Funzioni home-page Delegato – Abilita firma con SPID/CIE	80
8	Help	on-line	89
9	Cont	tatti	90





1 Icone utilizzate nella guida

6	Informazione
	Suggerimento
	Avvertimento
0	Divieto
	Punto d'attenzione
	Azione proibità
0	Fase del processo
0	Azione corretta
8	Utente abilitato





2 Premessa

Il Servizio Conciliazione, istituito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ("Autorità") e gestito da Acquirente Unico S.p.A., facilita la composizione delle controversie tra clienti/utenti finali e Operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas, Operatori del telecalore e Gestori del servizio idrico (acquedotto, depurazione e fognatura), facendoli incontrare online e mettendo a disposizione un conciliatore esperto in mediazione ed energia che li aiuta ad individuare una soluzione di comune accordo.

Oltre che dai Clienti/Utenti finali (o da loro Delegati), il Servizio può essere attivato anche dai **Prosumer** nei confronti del Gestore dei Servizi Energetici SpA ("**GSE**"), in materia di ritiro dedicato e scambio sul posto e degli Operatori (quando il Prosumer agisce in veste di Cliente finale).

L'espletamento del tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione è **condizione di procedibilità** per l'esercizio dell'azione giudiziaria ed è regolato dalla Deliberazione dell'Autorità 209/2016/E/com del 5 maggio 2016 e s.m.i. (Testo integrato conciliazione o "TICO").

Tutti gli Operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas, Operatori del telecalore e Gestori del servizio idrico (acquedotto, depurazione e fognatura) sono obbligati a partecipare alla procedura attivata dall'utente.

Per attivare il Servizio Conciliazione (compilazione online del Modulo web, gestione online del fascicolo e degli incontri) è necessario registrarsi sulla piattaforma telematica cui si accede dal sito <u>www.sportelloperilconsumatore.it</u>.

La conciliazione può essere attivata e seguita direttamente dal Cliente/Utente oppure da una persona di fiducia (Delegato).

Il Servizio Conciliazione si configura come uno strumento:

- universale, poiché attivabile nei confronti di tutti i venditori e distributori di energia elettrica, gas, di tutti gli operatori del telecalore e/o di tutti i gestori del Servizio Idrico Integrato;
- di **seconda istanza**, in quanto richiede il previo reclamo all'Operatore/Gestore;
- ad interazione plurima (scritta, verbale e visiva) tra cliente/utente finale ed Operatore/Gestore, che si incontrano di regola in stanze virtuali (eccezionalmente gli incontri possono svolgersi mediante call conference che comunque non può essere considerata come modalità esclusiva di svolgimento della procedura a meno che l'utente risulti in possesso di una firma digitale propria o proceda mediante l'apposita funzionalità "Abilita firma con SPID/CIE presente nell'Area riservata);
- generale quanto alla natura delle controversie, essendo escluse soltanto quelle relative ai profili tributari e fiscali, quelle per le quali è intervenuta la prescrizione ai sensi di legge, quelle per le quali siano state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti attivate da associazioni dei consumatori, quelle per le quali il cliente o



utente finale abbia attivato le procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016 n.383/2016/E/com e quelle inerenti il tema del bonus sociale idrico (fatti salvi eventuali profili risarcitori), quelle relative alla qualità dell'acqua fornita;

- prevalentemente online: dalla presentazione della domanda di conciliazione (mediante Modulo web) alla conclusione della relativa procedura, incluso l'eventuale raggiungimento dell'accordo. I clienti/utenti domestici, non assistiti da delegato, possono attivare il Servizio Conciliazione anche in modalità diverse da quella telematica ossia mediante canali offline (es. posta, fax), ferma restando la gestione online della procedura;
- di tutela stragiudiziale (Alternative Dispute Resolution o ADR);

SERVIZIO CONCILIAZIONE

- gestito da un conciliatore terzo rispetto alle parti, fornito dal Servizio Conciliazione e dotato di specifica formazione in tema di mediazione e di regolazione di settore, che guida le parti ad un uso corretto degli strumenti comunicativi offerti dal Servizio e media tra le loro richieste in posizione di terzietà;
- gratuito per il cliente/utente finale e l'Operatore/Gestore.





3 Registrazione ai Servizi on-line

Ciascun Utente deve essere registrato al sito web <u>www.sportelloperilconsumatore.it</u> .

L'utente che deve essere registrato al sistema è sempre la persona fisica.

Il primo profilo da abilitare è il ruolo "**Referente**" il quale, una volta eseguita la registrazione di cui sopra, dovrà inviare il proprio "*Username*" all'email pec <u>abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it</u>, al fine di ottenere dal Servizio l'abilitazione per accedere all'Area riservata Operatore/Gestore.

A seguito dell'abilitazione, il Referente dovrà accedere alla Piattaforma del Servizio (<u>www.portalesportello.it</u>) e svolgere le seguenti azioni:

- **abilitare** la persona fisica (o le persone fisiche), registrata (registrate) previamente al Portale Sportello, che agirà (agiranno) come **Segreteria** Operatore/Gestore;
- richiedere l'abilitazione della persona fisica (o delle persone fisiche), previamente registratasi (registratesi) al Portale Sportello, che agirà (agiranno) come **Delegato** Operatore/Gestore.



Non sarà possibile procedere alla richiesta di abilitazione della persona fisica che agisce come Delegato Operatore/Gestore se non risulta abilitata almeno una persona fisica che agisce come Segreteria.

A seguito dell'avvenuta abilitazione il sistema rende disponibile agli Utenti una propria Area Riservata.

E' opportuno **monitorare costantemente** l'Area Riservata costituendo la Piattaforma l'unico strumento di comunicazione.



Per l'eventuale disabilitazione della persona fisica abilitata come "Referente" la relativa richiesta dovrà pervenire al Servizio all'email pec abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it</u>. Il Servizio, evasa la richiesta, ne fornirà riscontro all' Operatore/Gestore tramite la pec di cui sopra.



3.1 Procedura guidata di registrazione al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

SERVIZIO CONCILIAZIONE

ARERA

Dopo aver digitato l'indirizzo <u>www.sportelloperilconsumatore.it</u> è necessario cliccare sul pulsante *Accedi al Portale dello Sportello* presente nella home page del sito.

800 166 654			Cerca	Q,
ENERGIA E AMBIENTE	Lo Sportello	Conciliazione	Euce e Gas	Idrico e Telecatore
	ll servizio gratuito del elettricità, gas e servi	l'Autorità che ass zi idrici a far vali	iste i consumal ere i propri dir	tori di itti
Hai un problema nor fornitor ?	n risolto con il tuo	incenter Maria incenter	Accee della Gesta la tuo	di al Portale o Sportello sci on-line a richiesta!
Ti serve un'informazionet	Yuoi segnalare una problematica all'autorità		800 attive dalie lunedi al ven	0.166.654 8.00 atte 18.00, dat erdi, esclusi i festivi
I. Servitio Conciliatio scancare l'APP Sond imaritatione e tablet mateira repide, com	e dell'Autorità di Regolazione per Die trio Conciliazione, che consente di acco i tutti s contenuti della pitatiorma en- de ed minitteno. Scanco II/AFE potunta	rgia Beti e Ambiente inf edere e pestire dal prop Rine, già fruibil da disp per i dispositivi Android.	orma che è ora poso rio dispositivo mobili ostovo fisso (po e no , dal Play Store di Go	trie le tebook), in cogie, per t
ENCLAREN CONDUCTA Apple, del Entra nella sectore la	l'Apple Share. Il 449 e troverat tuble le informacioni n	ecenterie.		

Selezionando il comando "Accedi al Portale dello Sportello", si apre la pagina di accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (vedi immagine seguente).

ccedi al	l'area riservata con	autenticazione:	
e spid	CIE OPERATORI/	GESTORI RESIDENTE ALL'ESTERO	
SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, 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.			
Maggiori informazioni su SPID			
Non hai SPII	<u>90</u>	Entra con SPID	
Serve aiuto?	1		





Dopo aver selezionato l'Area OPERATORI/GESTORI cliccare su "Clicca qui".

Accedi al	l'area risei	vata con auten	ticazione:
e spid		OPERATORI/GESTORI	RESIDENTE ALL'ESTERO
	L		9
Se sei un ut	ente che opera	per conto di un operato	re/gestore Clicca gui
			

Cliccando sul tasto "NUOVA REGISTRAZIONE" l'utente avrà quindi accesso alla pagina di registrazione nella quale inserire **i dati richiesti** (vedi immagine seguente).

Accesso al Portale Username *: Password *: Acced Neova registrazione	dello Sportello per il consum Hai dimenticato lo username? clicca oui Hai dimenticato la password o la tua password è scaduta? clicca oui	ATTENZIONE: Per motivi di sicurezza è neces uscire dal Portale e chiudere tut finestre del browser una terminato l'utilizzo dei servizi necessitano di autenticazione!	iente sario te le volta che
Registrazione nuovo utente			
Uzemane* Nome*	Username Nome Non inserire email PEC nel campo email	Cognome* Cogno	ne
Emsil*	Email		
Data di nascita*	Data di nascita	Sesso*	~
Comune di nascita / Stato estero*	Comune di nascita / Stato estero		
Provincia di nascita		Regione di nascita	
Codice Fiscale*	Codice Fiscale		
	Attenzione! NON inserire recapito fisso nel campo recapito mobile		
Recepto mobile"	Recapito mobile		
Kecapito hiso	Recapito fisso		
Come sei venuto a conoscenza del servizio?"	Selectiona	~	
Controllo di sicurezza*	Non sono un robot		





ERVIZIO CONCILIAZIONE

I **campi con asterisco** devono essere compilati **obbligatoriamente**. In caso di mancata compilazione di uno o più campi, il sistema evidenzierà la necessità di completare i dati inseriti.



Relativamente al **Codice Fiscale**, data l'univocità dello stesso, il sistema potrebbe rilevare alcune incoerenze tra i dati inseriti nel modulo di registrazione ed il Codice Fiscale stesso: in tal caso sarà visualizzato un messaggio di avviso con il quale si richiede di confermare la correttezza del Codice Fiscale inserito per poter procedere con il salvataggio dei dati dell'utente.



Il campo **Comune di nascita/Stato estero** è un campo di testo con completamento automatico. Digitando le prime tre lettere del Comune o dello Stato estero è possibile avviare la ricerca del Comune. Nella visualizzazione dei risultati sarà presentata la denominazione del Comune insieme alla sigla della provincia, per gli Stati esteri sarà visualizzata la sigla internazionale insieme alla denominazione dello Stato. La selezione del valore scelto provocherà l'inserimento contestuale della Provincia e della Regione per i Comuni italiani.



Per poter procedere con la registrazione, **NON deve essere inserito** un indirizzo **email** di tipo **PEC**.



Per completare la registrazione è necessario inserire il flag sul **Controllo di** sicurezza visualizzato nella pagina.





I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Username	Alfanumerico	Obbligatorio Caratteri ammessi: a-z, A-Z, 0-9 ,\$@ * ! . senza spazi Lunghezza: da 3 a 30 caratteri	NA
Nome	Testo	Obbligatorio	NA
Cognome	Testo	Obbligatorio	NA
Email	Alfanumerico	Obbligatorio Validità formale	Non deve essere email PEC
Data di Nascita	Data (gg/mm/aaaa)	Obbligatorio	Da calendario
Sesso	Lista	Obbligatorio	M / F
Comune di nascita / Stato estero	Lista	Obbligatorio	Elenco di comuni italiani/stati esteri
Provincia di nascita	Testo		Valorizzato automaticamente dopo valorizzazione del comune di nascita se italiano
Regione di nascita	Testo		Valorizzato automaticamente dopo valorizzazione del comune di nascita se italiano
Codice fiscale	Alfanumerico	Obbligatorio Validità formale	NA
Recapito mobile	Numerico	Validità formale Obbligatorio	NA
Recapito fisso	Numerico		NA
Come sei venuto a conoscenza del servizio?	Lista	Obbligatorio	 Contact Center autorità Sito Autorità Bolletta Contratto fornitura Sito internet Operatore Risposta Operatore TV Radio Stampa Internet/blog Associazione Consumatori/categoria Passaparola Facebook Altro
Consenso al trattamento dati	Flag	Obbligatorio	Si / No
Codice di sicurezza	Flag	Obbligatorio	Si / No





SERVIZIO CONCILIAZIONE

All'esito dell'incontro di conciliazione in caso di accordo tra le parti, le stesse sottoscrivono il verbale di conciliazione con la propria firma digitale oppure con la firma elettronica qualificata rilasciata gratuitamente dal Servizio in modalità one-shot, a seguito di una **procedura di identificazione** la cui esecuzione si svolge in *stanza virtuale*. **L'utente in possesso di credenziali SPID/CIE può ottenere, gratuitamente, una firma elettronica qualificata in modalità one-shot (***firma disposable***), equiparabile a quella ottenuta a valle della procedura di video-identificazione in stanza virtuale, mediante l'apposita funzionalità "Abilita firma con SPID/CIE presente nell'Area riservata (***cfr. paragrafo 7.7***).**



A tal proposito si precisa che l'utilizzo del servizio di *"Firma elettronica qualificata"* offerta dal Servizio conciliazione, comporta la sottoscrizione di un contratto con un soggetto terzo denominato Namirial S.p.a. avente per oggetto la fornitura di Certificati qualificati di firma elettronica, le cui caratteristiche vengono indicate nel **Manuale operativo**, scaricabile al link sotto riportato. Namirial S.p.a. è **Autorità di Certificazione accreditata presso AgID** ed autorizzata all'emissione di certificati qualificati conformi al regolamento europeo 910/2014, certificati CNS e Marche Temporali.

Il suddetto contratto è costituito dai seguenti documenti complessivamente e unitamente contenenti la disciplina del rapporto tra le Parti:



a) le "**Condizioni generali**" scaricabili, nella versione più aggiornata, al seguente link

https://drive.google.com/file/d/1izGiw9vITXe3oMSOfzRyI4IIvCRPD4Rs/v iew

- b) Il "Manuale Operativo" scaricabile, nella versione più aggiornata, al seguente link <u>https://docs.namirialtsp.com;</u>
- c) le **"Condizioni d'uso"** dello/degli specifico/i servizio/i richiesto/i scaricabile al seguente link <u>https://docs.namirialtsp.com</u>.

La documentazione relativa alla firma digitale è scaricabile al seguente link: <u>https://support.namirial.com/it/docs/docs-tsp-firma-</u> <u>qualificata/#docs_cert_practice</u>



Per poter correttamente utilizzare il servizio (gratuito) di firma digitale offerto dal Servizio Conciliazione, è necessario indicare un recapito cellulare nel campo "Recapito mobile". Si richiede di **non associare lo stesso recapito cellulare ad utenze personali aventi differenti codici fiscali** (riferite cioè a persone fisiche differenti): è cioè possibile registrarsi con diversi profili





utente, ed indicare lo stesso recapito cellulare, purché il codice fiscale inserito nelle diverse registrazioni sia il medesimo.



Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto ciò che viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato. Il personale del Servizio Conciliazione e il Conciliatore si impegnano a mantenere la riservatezza sulle informazioni apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgate.

Una volta completato il corretto inserimento di tutti i dati, e premuto il pulsante *Salva*, il sistema conferma all'Utente l'avvenuta creazione della propria utenza personale (vedi immagine successiva).

Utente cre	ato con successo
Accedi alla accedere p	casella di posta elettronica indicata nella pagina precedente: troverai una e-mail contenente un link a cui er completare la registrazione.
ATTENZI	ONE! Controlla che l'e-mail contenente il link non sia stata inserita tra la tua posta indesiderata.
HOME	
HOME	

Contestualmente sarà inviato un messaggio automatico all'indirizzo email fornito dall'utente, con l'invito a confermare la registrazione (vedi immagine successiva).

800 166 654 Excels 1 American Participation	AU Concernente
Gentile Utente. la registrazione al Portale dello Sportello per i Lo username prescetto per l'accesso al suo aco La invittamo a confermare la registrazione dice Conferma Registrazione Desideramo nocotarle che dovrà aggiornare la A tale proposito, sarà nestra cura informata iu Gracie per avere scetto in notto revicio on-line	l Consumatore di Energia è avvenuta con successo! sunt è limicuarname ando sul lini di signi putto dicato i sua passivord ogni 3 mesi e che il suo account si disattiverà automaticamente dopo 6 mesi di inattività sul Portale. e emai 30 giorni prima della scadenza. b.
Sportello per il consumatore Energia e Ambiente	
Per ulteriori informazioni può contattare il Nun servizio è chiuso per l'intera giornata.	nero Verde 800.166.654. attivo dal lunedi al venerol ore 8-18 esclusi festivi. Nei giorni 2 novembre. 24 e 31 dicembre il servizio è attivo dalle 8 alle 12. mentre il 29 giugno il
Attenzione! Il messaggio è stato generato automatica	vente. Si prega di non rispondere o questo e-mail.

Dopo aver cliccato sul link <u>Conferma Registrazione</u> sarà indirizzato ad una pagina di conferma (vedi immagine successiva).

REGISTRAZIONE NUOVO UTENTE	
Mai attivato con successo il fuo account perionale! Al primo accesso, per motivi di sicurezza, è richiesto di modificare obbligatoriamente la passivori provvisoria c che ta abbamo invico. Accedi al Portale per usufruire di tutti i servizi offerti dallo Sportello per il consumatore di energia. HOME	onteruta nella e-mail





Contestualmente riceverà una nuova email contenente lo **Username** e la **Password temporanea** per effettuare il primo accesso al sistema: la email riporta i riferimenti per completare l'attività.

800 166 654 ENERGIA È AMBIENTE Q'ANTER	
Gentile Utente, l'account richiesto è stato corretta	imente attivato; al primo accesso dovrà modificare la password temporanea che Le è stata assegnata.
Può accedere al Portale con le seg	juenti credenziali:
username: ilmiousername	
password: tzdlfME31?	
Accedi al tuo Profilo	

Per motivi di sicurezza, la prima volta che si accede al sistema, è obbligatorio modificare la propria password.

REGISTRAZIC Benvenuto ilmio	E NUOVO UTENTE emome	Logout 8000	166 654 E AMBIENTE ANTRA
frimo accesso al Portale. È obbligatorio mo	care la passivord per l'accesso al servizi offerti.		
Aodifica Password			
Username	imiousername		
Password			ø
Nuova password	Forza password		ø
Conferma password			Ø
La password deve contenere almeno un La password non deve contenere usern La password non puè essere upuè a u La password non deve superare la lung La password non deve essere inferiore d	vaterer minuscolo, un constarer moluscolo, un numero e un carattere speciale e nome o cognome defa ultone tre inserte a di 30 consteri caratteri		
Salva Rifluta			

Si consiglia di non utilizzare una password troppo semplice che potrebbe facilitare accessi non autorizzati. Il sistema valuta il livello di sicurezza della password scelta, i livelli possibili sono: Forte, Media, Debole, Molto debole, Troppo corta, Troppo lunga.

Una volta modificata la password temporanea è possibile effettuare l'accesso al sistema dalla Home Page ed utilizzare tutti i servizi.

La password è stata	modificata con successo!		
Clicca qui e selezior	a il servizio di interesse.		

Contestualmente il sistema invierà un messaggio automatico, all'indirizzo email fornito dell'Utente, di conferma dell'avvenuta modifica della password.





3.2 Servizi di gestione del proprio profilo Utente

Nel presente paragrafo vengono dettagliate le attività da eseguire per poter procedere con il recupero delle proprie credenziali di accesso al sistema o aggiornare le informazioni personali associate all'account.

3.2.1 Recupero Username

L'Utente può accedere alla pagina di recupero dello username cliccando sull'apposito comando.

isername *:	Hai dimenticato lo username? clicca qui	ATTENZIONE: Per motivi di sicurezza è necessario uscire dal Portale e chiudere tutte le
assword *:	Hai dimenticato la password o la tua password è scaduta? clicca qui	finestre del browser una volta terminato l'utilizzo dei servizi che necessitano di autenticazione!

Inserendo l'indirizzo email associato, il *flag* nell'apposito campo "*Controllo di sicurezza*" e cliccando sul pulsante *Recupera*, il sistema invierà una email all'indirizzo inserito in fase di registrazione contenente lo Username.



I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo
Email	Email	Email presente nel sistema
Controllo di sicurezza	Flag	Inserire il flag nell'apposito campo







Nel caso in cui l'Utente registrato abbia **associato** lo **stesso indirizzo email** a **diversi account**, la mail automatica inviata dal sistema conterrà l'elenco di tutti gli username associati.

Nel caso in cui l'**Utente** abbia registrato **diversi account**, si evidenzia che per il **corretto utilizzo** del servizio (gratuito) di **firma digitale**, è necessario mantenere l'abbinamento univoco tra il numero di cellulare inserito ed il codice fiscale dell'Utente: <u>non è cioè possibile abbinare lo stesso numero di</u> <u>telefono cellulare a più di un codice fiscale.</u>

3.2.2 Recupero della password

L'Utente può accedere alla pagina di recupero password, nel caso sia scaduta o sia stata smarrita, cliccando sull'apposito comando.

Username *:		ATTENZIONE:
	Hai dimenticato lo username? clicca qui	Per motivi di sicurezza è necessario uscire dal Portale e chiudere tutte le
assword *:	Hai dimenticato la password	finestre del browser una volta
۲	o la tua password è scaduta? clicca gui	terminato l'utilizzo dei servizi che necessitano di autenticazione!

Inserendo la username di interesse ed il *flag* nell'apposito campo "*Controllo di sicurezza*" l'utente può resettare la relativa password di accesso e, cliccando sul pulsante *Recupera*, il sistema invierà una email, all'indirizzo inserito in fase di registrazione, contenente lo **Username** e la **Password temporanea** che dovrà essere cambiata obbligatoriamente al successivo accesso.

REGISTRAZIONE UNICA	
Recupera Password	
Username Controllo di sicureza	Username Non sono un robot
Recupera Indiero	





I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo
Username	Alfanumerico	Username presente nel sistema
Controllo di sicurezza	Flag	Inserire il flag nell'apposito campo

۵
۰
æ

Dopo aver modificato la propria password di accesso il sistema invierà una **email di conferma** dell'avvenuto cambio di credenziali, all'indirizzo indicato in fase di registrazione.

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo
Username	Alfanumerico	NA - compilato da sistema
Password	Alfanumerico	Obbligatorio Password attuale
Nuova password	Alfanumerico	Obbligatorio La password deve contenere almeno un carattere minuscolo, un carattere maiuscolo, un numero e un carattere speciale La password non deve contenere username, nome o cognome La password non può essere uguale a una delle ultime tre inserite La password non deve superare la lunghezza di 20 caratteri La password non deve essere inferiore a 8 caratteri Disabilitato copia e incolla
Conferma password	Alfanumerico	Obbligatorio Uguale alla nuova password Disabilitato copia e incolla





In tempo reale sarà mostrata la valutazione della complessità della password che si sta digitando, con la possibilità di visualizzare il testo in chiaro.



Nel caso di avvenuta scadenza della password, il sistema invierà in automatico una email per notificare la necessità di procedere all'aggiornamento della stessa. In tal caso sarà sufficiente cliccare sul comando presente nella Home Page del Portale (vedi immagine successiva) e seguire le istruzioni indicate.

sername *:	Hai dimenticato lo username? <u>clicca qui</u>	ATTENZIONE: Per motivi di sicurezza è necessario uscire dal Portale e chiudere tutte le
assword *:	Hai dimenticato la password o la tua password è scaduta? <u>clicca qui</u>	finestre del browser una volta terminato l'utilizzo dei servizi che necessitano di autenticazione!



L'Utente può modificare in ogni momento la password prescelta, selezionando il comando *Gestione profilo* \rightarrow *Cambio password*, dopo aver effettuato l'autenticazione al sistema.

Il comando *Gestione profilo* è presente sia nella pagina di scelta del servizio, cui l'Utente accede subito dopo aver effettuato il login, che nella parte superiore della pagina (*header*) all'interno della propria area personale del sito.

3.2.3 Visualizzazione e modifica del proprio profilo Utente

L'Utente può accedere al suo profilo e visualizzare o modificare i dati della propria registrazione.



Attenzione: non è possibile modificare username, codice fiscale ed email inserita.





Se l'Utente procede con la modifica di uno dei dati modificabili, il sistema invierà una email di conferma dell'operazione effettuata.

Modifica Profilo			
Nel taos sia recessario aggierrane i propri dati anagrafei, depe aver chisato sul pubarte falsa, si consiglia di effettuare Regnot dal interna p	er rendere effettive l'aggiornamento dei dati anagoalti inseriti prima di inviare naron pariche alle Sports	h.	
Le modifice di alcori dei è state disabilitate per le presente di un processo di sterificazione respite sul presente profile.			
Usernation ^a			
kow'	Mariale	Cognome*	¢
	Nan inserire email PEC		
(mal ⁴	jiela.		
Data di navola*	24/15/1399	lause*	м 🗸
Camune di navolte / Stato solect ⁴	AUMAND (AD AU		
Provinse di sascha	10	Regione di nasche	W20
Condina Fincala *	buww.		
Recapito mobile*	hexapite mobile	invia codica	
Confine di verifica recepito mobile*	ladas di nortes mapito mikile	Assistance no codice di verifica	
Nacapite feed	hexapite first		
Come sei venuto a conoscenze del servizio?*	Akm	¥	
He press visione dell'informative Privacy*	E informative Privacy		
Mar Industri	(*) des oblégatoris		





4 Accesso al portale

Per accedere al Portale l'Utente deve selezionare l'Area OPERATORI/GESTORI e cliccare su "Clicca qui".

Accedi al	l'area rise	ervata con auten	ticazione:
O SPID		OPERATORI/GESTORI	RESIDENTE ALL'ESTERO
	C		9
Se sei un ut	tente che oper	a per conto di un operato	re/gestore Clicca qui

Dopodichè deve autenticarsi utilizzando le credenziali (username e password) scelte in fase di registrazione e cliccare sul pulsante *Accedi*.

Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente					
Username *:	Hai dimenticato lo username? <u>clicca qui</u>	ATTENZIONE: Per mottivi di sicurezza è necessario uscire dal Portale e chiudere tutte le fenette del neurora una unatori			
Password *:	Hai dimenticato la password o la tua password è scaduta? <u>clicca qui</u>	nnestre dei browser una voita terminato l'utilizzo dei servizi che necessitano di autenticazione!			
Accedi Nuova registrazione Annulla					



Se necessario, è possibile accedere alle procedure per il recupero delle credenziali illustrate nei paragrafi *Recupero username* (cfr. paragrafo 3.2.1) e *Recupero della password* (cfr. paragrafo 3.2.2).

4.1 Codice OTP (*One Time Password*) e Modifica del recapito mobile

Al fine di rafforzare i requisiti di sicurezza a tutela degli utenti, una volta inserite le credenziali (username e password) e dopo aver cliccato sul pulsante *Accedi*, il sistema richiede la digitazione di un **codice OTP** (*One Time Password*). Tale codice viene **inviato all'utente, tramite SMS, al recapito mobile indicato in fase di registrazione al Portale**.

Una volta inserito il Codice OTP, per effettuare l'accesso, cliccare sul pulsante Prosegui.







Se l'utente non riceve, tramite SMS, il codice OTP è possibile procedere con un **nuovo reinvio** cliccando sul pulsante *Reinvia codice OTP*.

		800 166 654 ENERGIA E AMBENTE ENERGIA E AMBENTE
Accesso al Portale dello S Inserire l'OTP *: Inserire in questo campo il codice OTP ricevuto tramite SMS dal mittente NamiriaITSP. Dopo 5 tentativi errati l'autenticazione sarà bloccata per questioni di sicurezza. Prosegui Previsti massimo n.3 reinvil del codice OTP	portello per il consumato Hai cambiato il recapito mobile? <u>clicca.qui</u> Hai bisogno di assistenza tecnica per il codice OTP? <u>clicca.qui</u>	re Energia e Ambiente ATTENZIONE: Per motivi di sicurezza è necessario uscire dal Portale e chiudere tutte le finestre del browser una volta terminato di utilizzare i servizi che necessitano di autenticazione.



E' previsto un numero massimo di 3 reinvii del codice OTP. Laddove la problematica dovesse persistere prendere visione delle **FAQ** cliccando sull'apposito link presente in corrispondenza del campo *"Hai bisogno di assistenza tecnica per il codice OTP?"*.

		800 166 654 ENERGIA E AMBIENTE
Accesso al Portale dello S Inserire l'OTP *: Inserire in questo campo il codice OTP ricevuto tramite SMS dal mittente NamiriaITSP. Dopo 5 tentativi errati l'autenticazione sarà bioccata per questioni di sicurezza.	Hai cambiato il recapito mobile? clicca qui Hai bisogno di assistenza tecnica per il codice OTP? clicca qui	re Energia e Ambiente ATTENZIONE: Per motivi di sicurezza è necessario uscire dal Portale e chiudere tutte le finestre del browser una volta terminato di utilizzare i servizi che necessitano di autenticazione.
Prosegui Reinvia codice OTP Previsti massimo n.3 reinvii del codice OTP		



Per assistenza circa la mancata ricezione dell'SMS contenente il codice OTP scrivere al seguente indirizzo email: <u>assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it</u>.



Il sistema prevede un numero **massimo di 5 tentativi per l'inserimento del codice OTP corretto**, indipendentemente dalla funzionalità di reinvio.





Se viene inserito un codice OTP errato per cinque volte consecutive il sistema inibisce l'accesso al Portale e l'utente ne deve richiedere lo "sblocco" seguendo le indicazioni contenute nelle **FAQ** consultabili cliccando sull'apposito link presente in corrispondenza del campo "*Hai bisogno di assistenza tecnica per il codice OTP?*".



L'utente, può procedere alla **modifica del recapito mobile inserito in fase di registrazione** cliccando sull'apposito link presente in corrispondenza del campo "*Hai cambiato il recapito mobile*?".

800 166 654 ENERGIA E AMBIENTE
tore Energia e Ambiente ATTENZIONE: Per motivi di sicurezza è necessario uscire dal Portale e chiudere tutte le finestre del browser una volta terminato di utilizzare i servizi che necessitano di autenticazione.

Inserendo la username di interesse ed il *flag* in corrispondenza del campo "*Codice di sicurezza*" l'utente può modificare il recapito mobile cliccando sul pulsante *Conferma*.

REGISTRAZIONE UNICA		800 166 654 Exercit e America America
Modifica recapito mobile		
Username	Username	
Controllo di sicurezza	Non sono un robot	
Conferma		





I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo
	A 16	
Username	Alfanumerico	Username presente nei sistema
Controllo di sicurezza	Flag	Inserire il flag nell'apposito campo



Se all'utente, risulta già associata una procedura di video-identificazione valida per il Servizio Conciliazione, il sistema mostra un avviso che suggerisce di fare attenzione a **non inserire un recapito mobile associato ad un diverso codice fiscale e già utilizzato per un'altra procedura identificativa**.

Non è possibile abbinare lo stesso recapito mobile a più di un codice fiscale.

REGISTRAZIONE UNICA		800 166 654 Exercise 7 American
Modifica recapito mobile		
Attanzional A portio par cui si richiade la modifica à associata una videoidentificazione valide associata sei un divenso odider ficale. Per proseguire con la modifica iguntare la catella "Conferma presa visione".	per il Servicio Conciliazione. La variazione del recapito mobile può generare errori	in fase di rilaccio dei centíficato di firma digitale qualora il nuovo recapito risultasse glà
Conferma presa visione Conferma Indiatro	0	

Per confermare la modifica inserire il *flag* nell'apposito campo "*Conferma presa visione*" e cliccare sul pulsante *Conferma*. Il sistema invia una email, all'indirizzo inserito in fase di registrazione, contenente il link "<u>Conferma modifica recapito mobile</u>".

Gentile	
di seguito il link	er la conferma del reset del recapito mobile relativo all'account personale dell'utente
Al prossimo acc	so le sarà richiesto, per una questione di sicurezza, di modificare la sua registrazione
inserendo un nu	vo recapito mobile da Lei prescelto e a Lei riconducibile.
Si prega cortese	ente di non inoltrare la presente e-mail a soggetti terzi in quanto trattasi di dati relativi al proprio account person
Conferma mod	ica recapito mobile

Cliccando sul link l'utente viene rinviato alla pagina di accesso al Portale e deve autenticarsi utilizzando le credenziali (username e password) scelte in fase di registrazione.

Una volta eseguito l'accesso si apre la pagina "*Modifica Profilo*"; inserire il nuovo recapito mobile ed il nuovo Codice di verifica ricevuto, tramite SMS, dopo aver cliccato sul pulsante "*Invia codice*".





Per rendere effettive le modifiche cliccare sul pulsante "Salva".

Username ^k . Nome ^k .	Cognome*	
Email*	Non inserve emol PEC	
Data di nascita*	28/10/1990 Sexso*	м 👻
Comune di nascita / Stato estero*	ALBANO LAZIALE	
Provincia di nascita	RM Regione di nascita	LA210
Codice Fiscale*		
Recapito mobile*	Hecapito mobile Invia codice	
Codice di verifica recapito mobile*	Codice di verifica recapito mobile Assistenza su codice di verifica	
Recapito fisso	Recepto fisso	
Come sei venuto a conoscenza del servizio ^{ya}	Atro	
Ho preso visione dell'Informativa Privacy* Salve Indietro	Informative Privacy (*) date cooligatorie	

La modifica di alcuni dati (es. Codice fiscale, email) viene disabilitata se l'utente è già video-identificato.



Per assistenza circa la mancata ricezione dell'SMS contenente il Codice di verifica scrivere al seguente indirizzo email: assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it

4.2 Accesso ai Servizi

Una volta eseguito l'accesso, cliccare sul pulsante Area Riservata Operatore.







Cliccando sul **pulsante** *Area Riservata Operatore* sarà visualizzata la Home page personale dell'Utente, in qualità di Operatore/Gestore, all'interno della quale potranno essere effettuate tutte le attività.



Le funzioni visualizzate dal sistema, disponibili per lo svolgimento delle attività, cambiano a seconda del profilo dell'Utente utilizzatore: i profili disponibili sono **Referente**, **Segreteria** e **Delegato**.



Tutte le pagine del sito sono divise in due parti (vedi immagine seguente):

- la parte superiore che contiene la barra del menu principale (A);
- la parte centrale, che contiene tutte le funzionalità dell'Area riservata Operatore/Gestore (B).

Tramite i comandi della barra principale è possibile navigare fra le varie schermate della home-page, accedere alle informazioni del proprio account o effettuare il logout.

Λ	SERVIZIO CONCILIAZIONE Area Riserva	ta Operatori/Gestori	ARERA
	Torna alla scelta del Servizio 👘 Menú -		💄 - 🛛 Ə Help onlin
(Gestione delle pratiche di conciliazione	Richieste dalla Segreteria del Serviz	ri cio
B	Agenda Visualizza la lista di incontri programmati	Documenti e modelli utili	
	Report e statistiche Report e statistiche sulle pratiche gestite	Verifica II corretto funzionamento del	fell'apparecchiatura





5 Funzioni home-page Referente

Nel presente capitolo vengono illustrate le funzioni disponibili nella home-page dell'Utente con profilo "Referente".

Il Referente è l'Utente che, una volta abilitato dal Servizio Conciliazione, può effettuare, per l'Operatore/Gestore di riferimento, le seguenti attività:

- 1. abilitare all'utilizzo del sistema gli Utenti con profilo "Segreteria" ed attribuire agli stessi uno (o più) settori di competenza (cfr. par. 5.1.1 *Gestione Utenti Aggiungi Utente di Segreteria*);
- 2. attribuire una (o più) specifica *domiciliazione* agli Utenti con profilo "Delegato" (cfr par. 5.1.2 *Gestione Utenti Dettaglio*);
- inviare al Servizio Conciliazione le richieste di abilitazione degli Utenti con profilo "Delegato" (cfr. par.
 5.2 Richiesta abilitazione delegato);
- 4. rispondere ad eventuali richieste di integrazione della documentazione inviata, a seguito di una precedente richiesta di abilitazione degli Utenti con profilo "Delegato" (cfr. par. 5.3 *Integrazioni*);
- inserire documentazione utile o necessaria per lo svolgimento delle attività da parte degli Utenti con profilo "Segreteria" e "Delegato" (cfr. par. 5.4 – Moduli);
- 6. effettuare il download della reportistica relativa alle pratiche ed ai relativi incontri avvenuti e/o programmati (cfr. par. 5.5 *Report e statistiche*);
- 7. Disabilitare/Abilitare la funzione di ricezione e-mail (Alert) relative ad ogni nuova comunicazione che viene caricata sul fascicolo on-line di ciascuna pratica, accedendo alla sezione "Impostazioni" dall'Area Riservata e selezionando l'apposito campo nella casella "*Disabilita la ricezione delle e-mail inviate dal Servizio conciliazione*".



L'eventuale presenza di numeri su sfondo rosso, per ogni sezione, indica che è necessaria un' azione da parte dell'Utente in una o più sezioni (per esempio per rispondere a richieste inviate dalla Segreteria del Servizio).





5.1 Funzioni home-page Referente - Gestione Utenti

In questa sezione l'Utente può gestire i dati relativi agli Utenti, con profilo "Segreteria" o "Delegato" registrati, per l'Operatore/Gestore di riferimento.

La schermata iniziale mostra l'elenco di tutti gli Utenti e le informazioni essenziali (nominativo, stato, ruolo ecc.).

Torna alla scelta del Servizio 🛛 🔒	Menù-			1.	O Help online
📌 / Gestione utenti					
Gestione utenti					
Nominativo	Stato	Data abilitazione/disabilitazione	Ruolo	Domiciliazioni	Azioni
	Abilitato		Delegato	Elettrico - Domestica	Dettaglio
	Abilitato		Referente		Dettaglio
Torna indietro Aggiungi utente di segre	teria				

Cliccando sul link posto nella colonna "Azioni" (Dettaglio) si accede alla pagina di dettaglio di ogni Utente.



In questa sezione è possibile aggiungere solo Utenti con profilo "Segreteria". Per l'abilitazione degli Utenti con profilo "Delegato" è necessario procedere utilizzando la specifica funzionalità resa disponibile (cfr par. 5.2).





5.1.1 Gestione Utenti – Aggiungi Utente di Segreteria

Cliccando sul pulsante "Aggiungi Utente di segreteria" si accede alla pagina nella quale viene richiesto di inserire tre informazioni (Username, Codice fiscale, Email) relative all'Utente che si intende aggiungere, atte ad indentificare univocamente l'Utente stesso (vedi immagine seguente).

Torna alla scelta del Servizio 🍵 Menú -	1.	• Help online
📌 / Gestione utenti / Nuovo utente di segreteria		
Nuovo utente di segreteria Username* Codice fiscale*		
Email* Toma indietro Aggiung Utente		

Una volta inserite tutte le informazioni richieste cliccare sul pulsante "*Aggiungi utente*"; il sistema verificherà la correttezza delle informazioni e, in caso di esito positivo, procederà automaticamente ad aggiungere l'Utente selezionato con profilo "Segreteria".

In caso di esito negativo, verrà evidenziata la necessità di procedere alla correzione dei dati inseriti.



Perché l'Utente cercato venga effettivamente visualizzato nella pagina dopo aver premuto il pulsante *Cerca*, è obbligatorio rispettare il formato dei caratteri dello username inserito, in fase di registrazione, dall'Utente che si intende aggiungere (es. Rossi, ROSSI, ecc.).

È possibile abilitare una stessa persona sia con profilo "Segreteria" che con profilo "Delegato".



SERVIZIO CONCILIAZIONE



Per assegnare all'utente abilitato con profilo Segreteria un settore specifico di competenza cliccare sul *Dettaglio* dell'utente abilitato con il profilo Segreteria (Immagine 1); dopodichè cliccare sul pulsante *Aggiungi* presente nella sezione "**Settori segreteria**" e selezionare il settore (o i settori) di interesse (Immagine 2).

Immagine	1
----------	---

SERVIZIO CONCILIAZIONE		Area Riser Servizio Concilia	/ata Oper zione - Operatore	atori/Gestori di servizio telecalore	ARERA
Torna alla scelta del Servizio	🔒 Me	enù -			💄 - 🛛 Ə Help online
Gestione utent	i				
Nominativo	Stato	Data abilitazione/disabilitazione	Ruolo	Domiciliazioni	Azioni
Di	Abilitato	17/06/2021 16:32:15			Dettaglio
cc					
cc	Abilitato	23/06/2021 11:20:15	Segreteria		Dett

Immagine 2

Utente			
526 - Tal			
Username	E-Mail		
so	gian		
Telefono	Cellulare		
06			
Ruolo delegato			
Ruolo segreteria			
8			
Stato			
Ablitato	~		
Torna indietro Salva			
Settori segreteria			
Settore		Azioni	
Elettrico e/o Gas Servizi idrici Telecalore		Rimuovi	
	V Agglungi		



L'utente abilitato con profilo Segreteria, all'interno della propria Area riservata, visualizzerà solo le pratiche relative al settore (o ai settori) selezionati. Se non viene selezionato alcun settore specifico l'utente abilitato con profilo Segreteria, all'interno della propria Area riservata, visualizzerà tutte le patiche avviate dal Servizio nei confronti dell'Operatore/Gestore di riferimento.



N.B. <u>Per l'eventuale disabilitazione della persona fisica abilitata come "Segreteria" la relativa richiesta</u> <u>dovrà pervenire al Servizio all'email pec abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it</u>. Il Servizio, evasa la richiesta, ne fornirà riscontro all' Operatore/Gestore tramite la pec di cui sopra.





5.1.2 Gestione Utenti – Dettaglio

Cliccando sul *Dettaglio* (Immagine 1) dell'utente abilitato con il profilo Delegato (all'interno della pagina *Gestione Utenti*) il sistema permette l'accesso alla pagina di dettaglio dell'Utente selezionato (Immagine 2).

Immagine :	1
------------	---

SERVIZIO CONCILIAZIONE	Are	ea Riservata Opera Servizio Conciliazione -	tori/Ges	tori 💮 🖉	RERA
Torna alla scelta del Servizio 🛛 🏫	Menù -				L - ⊖ Help online
🔒 / Gestione utenti					
Gestione utenti					
Nominativo	Stato	Data abilitazione/disabilitazione	Ruolo	Domiciliazioni	Azioni
Bal	Abilitato	09/04/2020 12:09:30	Delegato	 Gas - Domestica Gas - Non domestica 	Dettaglio

Immagine 2

📅 / Gestione utenti				
Gestione utenti ^{Utente}				
Username	E-Mail			
Telefono	Cellulare			
Ruolo delegato				
Ruolo segreteria				
Stato Utente abilitato				
Torna indietro Domiciliazioni delegato				
Settore	Tipo utenza		Azioni	
Elettrico	Domestica		Rimuovi	
Elettrico + Gas	Domestica		Rimuovi	
Gas	Domestica		Rimuovi	
Settore	Tipo utenza	Agebungi		

I campi Utente, Username, E-Mail, Telefono e Cellulare sono di sola lettura e non possono essere modificati.

I campi che è possibile modificare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Settore domiciliazione	Lista	Nessuno	ELT/GAS - Elettrico - Gas - Elettrico + Gas





			- TELI -	Prosumer ECALORE Teleraffrescamento
			-	Teleriscaldamento
				Teleraffrescamento
			IDR	RICO
			-	Acquedotto
			-	Depurazione
			-	Fognatura
Tipo utenza	Lista	Obbligatorio se viene selezionato il settore	-	Domestica
			-	Non domestica



A seconda dei valori indicati nei campi "Settore" e "Tipo utenza", in fase di affidamento della gestione della pratica ad un delegato, il sistema proporrà all'Utente abilitato con profilo "Segreteria" l'elenco dei nominativi cui è stata attribuito un settore ed un tipo utenza coerente con il settore ed il tipo utenza della pratica in esame.



È possibile attribuire più domiciliazioni ad ogni Utente con profilo "Delegato" (es. *settore domiciliazione* elettrico e *tipo utenza* domestico, *settore domiciliazione* gas e *tipo utenza* domestico, ecc.).



Per le società di distribuzione si suggerisce di inserire anche le domiciliazioni relative ai settori *elettrico + gas*, con relative tipologie di utenza (domestica e/o non domestica) affinché il sistema proponga l'elenco degli Utenti Delegato da associare a pratiche di interesse relative a forniture di tipo *dual fuel*.





5.2 Funzioni home-page Referente - Richiesta abilitazione delegato

In questa sezione l'Utente abilitato con profilo Referente può inviare al Servizio Conciliazione la richiesta per abilitare un Utente con profilo "Delegato".



Per iniziare la procedura, una volta terminata la presa visione delle informazioni preliminari, è necessario premere il pulsante "*Vai avanti*".







La successiva azione da effettuare è l'inserimento dello Username dell'Utente per cui si intende inviare la richiesta di abilitazione nell'apposito campo e cliccare sul tasto "*Cerca*":

1) se lo username inserito è valido, verrà visualizzato il nominativo completo dell'Utente ed i suoi dati anagrafici (vedi immagine seguente);

Torna alla scelta del Servizio 🏦 Menù-	1.	Help online
📌 / Compilazione richiesta		
Selezione dell'utente Inserisci lo username dell'utente per il quale richiedere l'abilitazione come delegato		
Username* scce. Cerca		
✔ Gianluca T		
(*): dato obbligatorio		
Corna indietro 1 2 3 4 5 Val avanti >		

2) se il campo non viene compilato, se lo username inserito non viene trovato oppure se l'Utente inserito è già stato abilitato e si preme il tasto "*Vai avanti*", viene visualizzato un messaggio di errore.



Perché l'Utente cercato venga effettivamente visualizzato nella pagina dopo aver premuto il pulsante "*Cerca*", è obbligatorio rispettare il formato dei caratteri dello username inserito, in fase di registrazione, dall'Utente per il quale si sta inviando la richiesta di abilitazione (es. Rossi, ROSSI, ecc.).

È possibile abilitare una stessa persona sia con profilo "Segreteria" che con profilo "Delegato".





SERVIZIO CONCILIAZIONE

5.2.1 Richiesta abilitazione delegato - Allegati

Dopo aver individuato univocamente l'utente per il quale si intende inviare la richiesta, selezionare il tipo di documento che viene trasmesso al Servizio al fine di attestare i poteri dell'utente da abilitare con il profilo delegato (Immagine 1) ed effettuare il caricamento dei documenti di accompagnamento obbligatori (Immagine 2).

Immagine 1

	♠ Menù-	💄 🗸 \varTheta Help online
🔒 / Compilazione richiesta		
Documentazior	ne da produrre	
Delega per solo ausilio tecnico (Delega Speciale per il solo ausili Procura speciale (conferita con Procura (conferita con atto pub Impegno a produrre procura (re conferita con atto pubblico o sc Visura camerale (prodotta in co	redata su carta intestata a firma del soggetto dotato di giusti poteri con il relativo timbro e contener o tecnico atto pubblico o scrittura privata autenticata e contenente espressamente il potere a "conciliare e tran blico o scrittura privata autenticata e contenente espressamente il potere a "conciliare e transigere") edatto su carta intestata a firma del soggetto dotato di giusti poteri con il relativo timbro e contenent rittura privata autenticate ne tremine di 30 giorni") pia integrale e contenente espressamente il potere a "conciliare e transigere")	nte la specifica "per solo ausilio tecnico") nsigere") ! te l'impegno "a produrre la procura a conciliare e transigere
Documento	Delega per solo ausilio tecnico Delega Speciale per il solo ausilio tecnico Procura speciale Procura Impegno a produrre procura	

Immagine 2

	na alla scelta del Servizio 🔺 Menù -			1.	Help online
† /	Compilazione richiesta				
Alle Per alle	gare i documenti cliccare sulla voce "Carica" posta a destra della descrizione dell	'allegato.			
Nota Dopo	per gli utenti di Internet Explorer aver selezionato il file da caricare fare click sulla voce "Invia".				
COPIA [DOCUMENTO D'IDENTITÀ				
	Allegato	Modello	Nome File		Azioni
0	Carta di identità *				Seleziona file
	24				Þ
PROCO	Allegato	Modello	Nome File		Azioni
0	Procura *				Seleziona file
4					÷.



Se l'allegato contiene delle note per la compilazione sarà possibile visualizzare il suggerimento cliccando sull'icona ⁽²⁾



Per quanto riguarda i **documenti** obbligatori "*Procura*" e "*Procura*" e *speciale*", sono ritenuti validi la <u>Procura "a conciliare e transigere"</u> <u>conferita con Atto Pubblico o Scrittura privata autenticata</u>.



VIZIO CONCILIAZIONE

Sono altresì ritenuti idonei i seguenti documenti:

- Visura Camerale aggiornata se l'Utente con profilo "Delegato" ha il ruolo di Amministratore Delegato, Presidente o Consigliere del Consiglio di Amministrazione della Società al quale il Consiglio di Amministrazione abbia conferito gli idonei poteri.
- Visura camerale aggiornata se l'Utente con profilo "Delegato" ha il ruolo di **Procuratore** della Società e la procura è riportata nella Visura Camerale.
- In caso di sub-delega, sarà necessaria, oltre alla procura notarile rilasciata alla persona/Società che deve rappresentare l'Azienda (comprensiva del potere di subdelega), ulteriore procura notarile rilasciata da quest'ultima nei confronti dell'Utente con profilo "Delegato" prescelto.



Per quanto riguarda i **documenti** obbligatori "*Delega per solo ausilio tecnico*" e "*Delega speciale per solo ausilio tecnico*" per essere ritenuti validi devono essere conferiti su carta intestata dell'Operatore/Gestore, devono contenere espressamente la specifica "*per solo ausilio tecnico*" e devono essere sottoscritti da un soggetto dotato di giusti poteri.

Tali documenti NON consentono al Delegato di partecipare agli incontri di conciliazione per i quali l'Operatore/Gestore di riferimento è convocato come parte covenuta ne di assumere impegni in nome e per conto dell'Operatore/Gestore medesimo.

Una volta completato il caricamento di tutti i documenti richiesti è necessario passare alla fase successiva premendo il pulsante "Vai avanti".





5.2.2 Richiesta abilitazione delegato – Riepilogo ed invio

Prima dell'invio della richiesta viene visualizzato il riepilogo di tutte le informazioni inserite: in caso di necessità di modificare i dati inseriti, è possibile tornare indietro con l'apposito pulsante, altrimenti si può procedere all'invio premendo il pulsante "*Invia richiesta*" (vedi immagine seguente).

Complatione richiesta				🛔 🤄 🛛 Help onine
Riepilogo della domanda Presentazione domanda di attivazione delegato DATI REFERENTE Nome e Cognome Codice Fiscale Nato II Telefono Codice Fiscale DATI DELEGATO Nome e Cognome Codice Fiscale Comune Codice Fiscale Codice Fiscale Comune Codice Fiscale Comune Codice Fiscale Codice Fiscal	Compliatione richiesta			
Presentazione domanda di attivazione delegato DATI REFERENTE Nome e Cognome Codice Fiscale Nato II Comune Telefono Cellulare DATI DELEGATO Codice Fiscale Nome e Cognome Codice Fiscale DATI DELEGATO Codice Fiscale Nato II Comune DATI DELEGATO Codice Fiscale Nato II Comune	iepilogo della d	omanda		
DATI REFERENTE Nome e Cognome Codice Fiscale Nato II Comune Telefono Cellulare DATI DELEGATO Nome e Cognome Nato II Codice Fiscale DATI DELEGATO Codice Fiscale Nato II Comune	1 P + 4		- + "Million Took" T	• <mark>6</mark> *
	DATI I Nome Nato i Telefo DATI I Nome	Presentazi	Codice Fiscale Comune Cellulare Comune	

Al termine della procedura di invio, viene visualizzata una pagina di conferma. E' possibile scaricare il documento sul proprio computer cliccando sull'apposito pulsante in alto nella pagina (vedi immagine precedente).



Per l'eventuale disabilitazione della persona fisica abilitata come "Delegato" la relativa richiesta dovrà pervenire al Servizio all'email pec abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it</u>. Il Servizio, evasa la richiesta, ne fornirà riscontro all' Operatore/Gestore tramite la pec di cui sopra.




5.3 Funzioni home-page Referente – Integrazioni

Questa sezione contiene le richieste di integrazione della documentazione (regolarizzazione), inviate dal Servizio Conciliazione, in risposta a precedenti richieste di abilitazione di un Utente con profilo "Delegato". Per avviare la regolarizzazione della richiesta è necessario cliccare sul comando "*Procedi*".

			1 - O Help online
A / Integrazioni/Questionari			
Integrazioni/Questionari			
In questa pagina, • l'utente Referente può rispondere alle richieste di integrazione (regola successivamente alla ricezione della domanda di abiittazione delegato; • l'utente Segreteria può rispondere alle richieste di integrazione (regola • l'utente Delegato può rispondere alle richieste di integrazione (regolar questionario di valutazione del Servizio che sarà inviato a conclusione de	rizzazione) della d rizzazione) della do zzazione) della do ella procedura.	ocumentazione che il Se ocumentazione inviata p cumentazione inviata pe	rvizio Conciliazione potrà inviare per una o più specifiche pratiche; er una o più specifiche pratiche o accedere al
Visualizza 10 elementi			Cerca:
Numero pratica 🗊 Richiesta	11 Delegato	11 Referente	11 Stato 11 Data 11
24/ARO Documentazione integrativa per attivazione delegato			In corso 15/09/2017 Procedi
Vista da 1 a 1 di 1 elementi			Precedente 1 Successivo
Torna indietro			

Nella pagina successiva bisognerà cliccare sul comando *Scarica* per avviare il download della comunicazione inviata dal Servizio Conciliazione e verificare, quindi, l'oggetto della richiesta di integrazione.

		L - O Help online
🕈 / Integrazioni/Questionari / Doc	umentazione integrativa per attivazione delegato	
Documentazione	integrativa per attivazione delegato	
Numero pratica	Data richiesta	
24/ARO	15/09/2017	
Allement		
Allegati		
Descrizione		Azioni
Richiesta integrazione documentale	Scarica	
Torna indietro Proceedi		





Presa visione delle integrazioni necessarie, per caricare un documento è sufficiente cliccare sul pulsante "Seleziona file" (Immagine 1) e compilare i campi presenti nel popup che compare al centro dello schermo (Immagine 2).

Immagine 1



Immagine 2

Aggiungi allegato
ATTENZIONE: La dimensione di ciascun file allegato deve essere inferiore a 15Mb. Le estensioni consentite sono: .pdf, .tiff, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .txt, .eml, .odt, .fodt, .docx, .ods, .fods, .xlsx, .odp, .fodp, .pptx, .odg, .fodg, .p7m, .mp3, .html, .xml
Categoria*
Allegati liberi
Descrizione*
File [*] Sfoglia Nessun file selezionato.
(*): dato obbligatorio
Chiudi Allega

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Тіро	Controllo	Valori disponibili
Categoria	Lista	Obbligatorio	Allegati liberi
Descrizione	Alfanumerico	Obbligatorio	
File	Comando	Obbligatorio	Premendo il pulsante "Scegli file" è possibile selezionare il file da caricare





Terminato il caricamento, il documento compare nell'elenco a fondo pagina.

Torna alla scelta del Servizio 📫 Menù 🔹		1	• 🕄 Help online		
↑ Integrazioni/Questionari / Documentazione integrazione	egrativa per attivazione delegato				
Documentazione integrativa per attivazione delegato Per caricare nuovi allegati utilizzare il pulsante Seleziona file . Al termine del caricamento degli allegati utilizzare il pulsante Invia per completare l'attività ed inviare gli allegati.					
✔ Fare click su Invia per inviare i documenti alla segret	eria del servizio				
Allegati inseriti					
Descrizione	Nome file	Azioni			
PROCURA	RELAZIONE.docx	Elimina			
Torna indietro Seleziona file Invia					

Per confermare l'invio, premere il pulsante "*Invia*". Per rimuovere il documento dall'elenco cliccare sul comando "*Elimina*" e rispondere "*OK*" alla successiva richiesta di conferma.





5.4 Funzioni home-page Referente – Moduli

Questa sezione contiene la documentazione/modulistica caricata da parte dell'Utente con profilo "Referente" e relativa all'Operatore/Gestore di riferimento.

Torna alla scelta del Servizio 🏦 Menù -	1.	Help online
📅 / Moduli		
Moduli		
ATTENZIONE: tutta la modulistica utile sarà resa disponibile dal sistema al momento di compiere le azioni previste dalla procedura di conciliazione qua Comunicazione di adesione Operatore o la Richiesta di proroga.	li ad ese	empio la
Torna indietro Nuovo modulo dell'Operatore		

Per caricare un nuovo documento/modulo specifico dell'Operatore/Gestore di riferimento, l'Utente deve cliccare sul comando *"Nuovo modulo dell'Operatore"* e deve compilare i seguenti campi proposti dal sistema:

Campo	Тіро	Controllo	Informazioni
Titolo	Alfanumerico	Obbligatorio	Titolo da assegnare al modulo
Descrizione	Alfanumerico	Obbligatorio	Descrizione del modulo
Indirizzo web	Alfanumerico		Indirizzo web dove possono essere reperite delle informazioni sul modulo
File	Comando	Obbligatorio	Premendo il pulsante "Scegli file" è possibile selezionare il file da caricare
Visibile a segreteria	Lista	Obbligatorio	Permette di visualizzare il modulo all'Utente con profilo "Segreteria"
Visibile a delegati	Lista	Obbligatorio	Permette di visualizzare il modulo all'Utente con profilo "Delegato"

Nuovo modulo dell'Ope	eratore
Titolo*	
Descrizione*	
Indirizzo wah	
http://	
File*	
	Sfortia
Visibile a segreteria	
No	×
Visibile a delegati	
No	

Premendo il tasto "OK" viene effettuato il caricamento del file selezionato. Nel caso i cui i dati inseriti non fossero corretti la pagina verrà riproposta con i campi da correggere evidenziati in rosso.

E' possibile scegliere l'Utente cui permettere la visualizzazione ("Segreteria" "Delegato" o entrambi).





5.5 Funzioni home-page Referente – Report e statistiche

In questa sezione, l'Utente può scaricare un report dettagliato, in formato MS .xslx, di tutte le pratiche e dei relativi incontri avvenuti e/o programmati, relative all'Operatore/Gestore di riferimento.

Torna alla scelta del Servizio 🏠 Menù -	1.	Help online
📌 / Report		
Report		
In questa pagina è possibile scaricare un report dettagliato di tutte le pratiche inviate al Servizio Conciliazione.		
Non sono stati trovati reports per l'utente corrente Torna indietro		

5.7 Funzioni home-page Referente – Test audio/video

Accedendo a questa sezione, l'utente ha la possibilità di verificare il corretto funzionamento dell'apparecchiatura necessaria per lo svolgimento dell'incontro in stanza virtuale.



Il sistema avvia automaticamente la verifica dei requisiti richiesti attenzionando l'utente a seconda che la verifica medesima abbia esito positivo (spunta verde) o negativo (spunta rossa).









Se la verifica ha esito positivo è possibile svolgere regolarmente l'incontro in stanza virtuale.

Se la verifica ha esito negativo il sistema lo segnala all'utente con un apposito *Alert* (spunta rossa) e sarà necessario adeguare la strumentazione informatica ai requisiti richiesti.

Per ripetere il Test è sufficiente cliccare sul pulsante Aggiorna.

5.8 Funzioni home-page Referente – Impostazioni

In questa sezione, l'Utente può disabilitare/abilitare la funzione di ricezione e-mail (Alert) relative ad ogni nuova comunicazione che viene caricata sul fascicolo on-line di ciascuna pratica, inserendo il flag nell'apposito campo della casella "*Disabilita la ricezione delle e-mail inviate dal Servizio conciliazione*".

Torna alla scelta del Servizio 🏫 Menù -	1.	Help online
↑ / Impostazioni		
Impostazioni		
✓ Dati salvati con successo		
Disabilita ricezione e-mail		
Disabilita la ricezione delle e-mail inviate dal Servizio Conciliazione Torna indietro		





6 Funzioni home-page Segreteria

Nel presente capitolo vengono elencate le funzionalità disponibili nella home-page degli Utenti con profilo "Segreteria".

L'Utente con profilo Segreteria visualizza le pratiche dell'Operatore/Gestore di riferimento che sono state ritenute ammissibili dal Servizio Conciliazione ed individua, per ciascuna pratica, il relativo Delegato/Rappresentante, selezionando il nominativo dall'apposito elenco Delegati/Rappresentanti Operatore/Gestore accreditati (associazione alla pratica).



L'utente abilitato con profilo Segreteria, all'interno della propria Area riservata, visualizza solo le pratiche relative al settore (o ai settori) a lui assegnati dall'utente abilitato con profilo Referente (cfr. paragrafo 5.1.1.).

Se dall'utente abilitato con profilo Referente non gli viene assegnato alcun settore specifico l'utente abilitato con profilo Segreteria, all'interno della propria Area riservata, visualizzerà tutte le patiche avviate dal Servizio nei confronti dell'Operatore/Gestore di riferimento (cfr. paragrafo 5.1.1.).



La Segreteria Operatore/Gestore riceve un alert tramite e-mail in occasione del caricamento a fascicolo di una nuova comunicazione. Tale funzione può essere disabilitata dal solo profilo Referente (cfr. par. 5.6 – *Funzioni home-page Referente - Impostazioni*).

Dalla pagina è possibile accedere alle seguenti sezioni:

- Pratiche,
- Agenda,
- Report e statistiche,
- Integrazioni/Questionari,
- Moduli,
- Test audio/video.



Eventuali numeri su sfondo rosso indicano all'Utente che è necessario il suo intervento in una o più sezioni (per esempio per consultare dei nuovi documenti o per verificare i prossimi incontri di conciliazione previsti).





6.1 Funzioni home-page Segreteria – Pratiche

Questa sezione è dedicata alla gestione delle pratiche ammesse dal Servizio Conciliazione all'avvio della procedura.

All'apertura della pagina viene visualizzato l'elenco delle pratiche ammesse dal Servizio per il settore di riferimento, con le principali informazioni: nome e cognome Cliente/Utente finale, ragione sociale Operatore/Gestore, ragione sociale distributore/Gestore servizio fognatura, ragione sociale distributore secondario/Gestore servizio depurazione, stato della pratica, servizio, tipo utenza, delegato associato dall'Operatore/Gestore (vedi immagine seguente).



L'Operatore/Gestore può filtrare i record inserendo il testo da ricercare nella casella "*Cerca*" (il sistema cerca una corrispondenza del testo inserito in tutte le colonne e visualizza tutte le pratiche in cui ha trovato almeno una corrispondenza) oppure scegliere la modalità di ordinamento dei dati nelle varie colonne cliccando sulle frecce poste di fianco ad ogni etichetta.

L'Operatore/Gestore può filtrare i record da visualizzare selezionando "*Pratiche in corso*" o "*Pratiche chiuse*" nella casella "*Visualizza*".

Per andare al dettaglio di ogni pratica bisogna cliccare sul numero della pratica stessa presente nella prima colonna a sinistra e denominata "*N. Pratica*".



I numeri in rosso presenti nella colonna "*N. Pratica*" indicano il numero di documenti non letti e si aggiorna automaticamente.





SERVIZIO CONCILIAZIONE

Nella scheda "Adesione Operatore/Gestore" è possibile effettuare l'operazione di Adesione o NON Adesione alla domanda di conciliazione precedentemente ammessa dal Servizio Conciliazione.



Selezionando una delle due opzioni di interesse (nel caso di specie, a titolo esemplificativo, è stata selezionata l'opzione *"Invia adesione alla pratica"*) il sistema propone di compilare la comunicazione da inviare al Servizio Conciliazione, in risposta alla richiesta di adesione alla procedura.

Torna alla scelta del Servizio 👘 Men	ù-		4.	Help online
🕈 / Pratiche ammesse / Dettaglio pratica				
Pratica 136 del 14/07	/2017			
Dati pratica Altri dati Documenti 💽	Adesione operatore	Incontri		
Adesione alla pratica				
Invia adesione alla pratica				~
Al termine del caricamento degli allegati utilizza Allegati Visualizza 10 👻 elementi	sre il pulsante "Trasmetti"	" per completare l'attività ed inviare gli allegi	Cerca:	
I∄ Allegato	11 Modello	11 Nome File	11 Azioni	11
Comunicazione di adesione Cor	wenuto *			Allega
Vista da 1 a 1 di 1 elementi			Precedente	1 Successivo
(*): allegato obbligatorio				

Scaricato e compilato il modello di lettera reso disponibile dal sistema, ed eseguito l'upload del documento stesso, viene visualizzato il pulsante "Invia" che l'Operatore/Gestore deve premere per confermare (o meno) la propria adesione.







L'Adesione Operatore/Gestore è la prima attività da effettuarsi obbligatoriamente per poter visualizzare il fascicolo online della pratica e procedere con l'assegnazione della stessa ad un delegato, per poter inviare documentazione relativa alla pratica e per richiedere la convocazione dell' ausilio tecnico.





6.1.2 Dettaglio pratica – Dati pratica

Nella scheda "*Dati pratica*" vengono visualizzati lo stato attuale della pratica, la data di ammissione e di scadenza della domanda, se il cliente è un cliente multisito, se la pratica è stata avviata o meno con i termini "d'urgenza" ed i soggetti coinvolti nella domanda di conciliazione (vedi immagine successiva):

- a) Conciliatore,
- b) Cliente/Utente finale attivante ed eventuale delegato dello stesso,
- c) Operatore/Gestore convenuto (ragione sociale),
- d) delegato dell'Operatore/Gestore convenuto,
- e) ausilio tecnico (ragione sociale), se presente,
- f) delegato dell'ausilio tecnico, se presente.

A seguito di consultazione della documentazione è possibile procedere alla classificazione della controversia selezionando "**Argomento**" e "**Sub Argomento**" dai menù a tendina (pick-list) resi disponibili e cliccando sul pulsante "*Salva*":

Toma alla scelta del Servizio 🛛 🍙	Menù-		💄 - 🛛 Help online
🕈 / Pratiche ammesse / Dettaglio pr	ratica		
Pratica del 3 Dati pratica Attri dati Document	30/11/2020	ore Incontri	
In questa sezione vengono indicati i sog	getti coinvolti nella domano	da di conciliazione.	
Stato	Data di ammissione	Data scadenza	Utente multisito
Assegnata	05/12/2020	05/03/2021	No
Pratica d'urgenza	Conciliatore		
No			
Classificazione controversia			
Argomento	Sub Arg	omento	
	¥	~ · · · · ·	Salva
Connerti			
Soggetti		-	
CIANULICA		Tipo soggetto	
		Cherne Phales ato del cliente	
LUCE S.P.A.		Operatore convenuto	
Torna indietro			



Il nominativo del Conciliatore viene visualizzato dal momento in cui la pratica viene assegnata allo stesso da parte della Segreteria del Servizio.

Il nominativo del delegato Operatore/Gestore e/o dell'eventuale ausilio tecnico, viene visualizzato dal momento in cui la pratica viene assegnata allo stesso da parte dell'Utente con profilo "Segreteria".



SERVIZIO CONCILIAZIONE

Una volta eseguita l'attività di *Adesione Operatore/Gestore* alla procedura di conciliazione, è possibile assegnare la pratica ad un Utente con profilo Delegato, selezionandolo dal menù a tendina (pick-list) reso disponibile in fondo alla pagina e cliccando sul pulsante "*Aggiorna delegato*".

Torna alla scelta del Servizio 👔 🕴	Menù -				💄 - 🛛 🛛 Help online
	Pratica 46818 del 2 Deti pretice Altri deti Documenti	7/11/2020 Adesione operatore Note	pratica Incontri Integrazioni documentali	Richiesta proroga	
	In questa sezione vengono indicati i sogge	etti coinvolti nella domanda di concilia:	ione.		
	Stato Assegnata	Data di ammissione 04/12/2020	Data scadenza 04/03/2021	Utente multisito	
	Pratica d'urgenza No	Conciliatore			
	Classificazione controversia Argomento	Sub Argomento			
		~	~	Salva	
	Soggetti				
	Nominativo	Tipo sogge	to		
	FELICETTA	Cliente			
	Domenico	Delegato d	el cliente		
	LUCE S.P.A.	Operatore	convenuto		
	Enrico	Delegato d	ell'Operatore convenuto		
	Delegato assegnato		Appiorna delegato		
	Toma indietro Richiesta convocazione distr	ibutore			



L'Utente con profilo "Segreteria" può modificare il delegato cui è assegnata la pratica sino a quando non è iniziato l'incontro di conciliazione.

In questo caso il sistema proporrà l'elenco dei nominativi cui è stata attribuita un settore/tipo utenza coerente con il settore ed il tipo utenza della pratica in esame.

La funzionalità di invio della richiesta di convocazione dell'ausilio tecnico (<u>funzionalità non presente per il</u> <u>settore telecalore</u>) viene visualizzata solo dopo aver trasmesso *l'Adesione* alla procedura. In questo caso, la ragione sociale dell'ausilio tecnico viene visualizzata solo dopo la relativa convocazione da parte della Segreteria del Servizio. E' possibile richiedere la convocazione cliccando sul pulsante "*Richiesta convocazione distributore*" (immagine 1) per il settore elettrico/gas o sui pulsanti "*Richiesta convocazione Gestore Servizio Fognatura*" e/o "*Richiesta convocazione Gestore Servizio Depurazione*" per il settore idrico (immagine 2).

Immagine 1	Immagine 2	
Soggetti	Operatore di servizio Fognatura	Gestore Servizio Fognatura convoc
Nominativo	Operatore di servizio Depurazione	Gestore Servizio Depurazione con
	Delegato assegnato	
		Aggiorna delegat
Delegato assegnato	Torna indietro Richiesta convocazione Gestore Servizio Fognatura Richiesta	convocazione Gestore Servizio Depurazione
Torna indietro Richiesta convocazione distributore		





L'Utente deve selezionare l'ausilio tecnico dall'elenco ed effettuare il caricamento degli allegati elencati in fondo alla pagina, quindi premere il pulsante "*Trasmetti richiesta*" (il pulsante viene visualizzato solo dopo aver selezionato il distributore/Gestore in ausilio tecnico ed aver caricato gli allegati richiesti).

È necessario individuare correttamente la ragione sociale dell'ausilio tecnico da convocare, eventualmente anche mediante la consultazione del sito dell'ARERA (<u>www.arera.it</u>).

SETTORE ELETTRICO/GAS:



La convocazione del Distributore tramite l'apposito pulsante deve essere richiesta almeno 10 giorni prima del primo incontro.

Qualora sia necessario **convocare un secondo distributore** (ad es. per controversie relative a forniture di tipo dual fuel), e sempre in qualità di ausilio tecnico, si dovrà aprire la scheda "*Integrazioni documentali*" e selezionare il tipo documento con:

- Categoria: "Allegati liberi"
- Descrizione: "Richiesta di convocazione secondo distributore"

Occorre quindi inserire l'allegato e definire se renderlo o meno visibile alla controparte (vedi immagine seguente).

Aggiungi allegato
ATTENZIONE: Nel caso in cui si selezionino allegati indicati come obbligatori ai fini dell'invio della domanda (vedi sezioni FAQ ed Help online), la controparte potrà sempre visualizzarne i contenuti. Per i documenti non obbligatori sarà sempre richiesto di indicare se renderli riservati o meno alla controparte. Si richiede quindi di porre la massima attenzione nel compilare il campo "Vuoi mostrarlo alla controparte?". In caso di necessità di invio di più documenti, anche ai fini del rispetto delle eventuali clausole di riservatezza richieste, si prega di allegarii singolarmente selezionandone la corretta tipologia nel campo Categoria.
ATTENZIONE: La dimensione di ciascun file allegato deve essere inferiore a 15Mb. Le estensioni consentite sono: .pdf, .tiff, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .txt, .eml, .odt, .fodt, .docx, .ods, .fods, .xlsx, .odp, .fodp, .pptx, .odg, .fodg, .p7m, .mp3, .html, .xml
Categoria*
Allegati liberi 🗸
Descrizione*
RICHIESTA CONVOCAZIONE SECONDO DISTRIBUTORE
File*
D:\Users\a851507\Desktoo\Doc PSCCE\Documenti per test\TEST PROVA PORTALE SCCE.pdf
Vuoi mostrarlo alla controparte?"
N0 ×
(*): dato obbligatorio
Chiudi Ok





6.1.3 Dettaglio pratica – Altri dati

Nella scheda "*Altri dati*" vengono visualizzate tutte le informazioni relative alla controversia ed alla fornitura inserite dal Cliente/Utente (o suo delegato) in fase di presentazione della domanda.

📌 / Pratiche ammesse / Dettaglio pr	ratica							
Pratica 100 del 12/07/2017								
Dati pratica Altri dati Document	Adesione operatore Note pratic	a Incontri Integrazioni documentali	Richiesta proroga					
In questa sezione vengono indicati tutti i dati inseriti dall'utente nella domanda di conciliazione.								
Dati controversia								
Operatore*: Image: Comparison of the second of the sec								
Dati fornitura								
Servizio*: Contratto di fornitura*: Tipo utenza*: Sei un cliente multisito?*: POD: PDR: Indirizzo fornitura*: Località: Comune di fornitura*: Provincia di fornitura*: Regione*: CAP*:								
Torna indietro								





6.1.4 Dettaglio pratica – Documenti

Nella scheda "*Documenti*" è presente l'elenco di tutta la documentazione inserita dalle parti con evidenza delle seguenti informazioni:

- check documento letto / non letto,
- data di invio del documento,
- nome documento,
- mittente del documento,
- comando per visualizzare / scaricare il documento.

E' possibile scaricare in formato "zip" tutta la documentazione presente nel fascicolo online cliccando sul tab "Scarica tutti i documenti".

Non Letto	11	Data	↓ ?	Documento	11	Completo 🔱	Mittente	1 Azioni 1
*		27/06/2	018	Convocazione Gestore Depurazione abilitato 267870-267868-1530103049735_262070-H-035 Convocazione Gestore Depurazione abilitatoodt.pdf			Segreteria del serviz	o Info Visualizza
*		27/06/2	018	Convocazione Gestore Fognatura abilitato 267863-267862-1530102929932_262075-H 035 Convocazione gestore fognatura abilitatoodt.pdf			Segreteria del serviz	o Info Visualizza
*		27/06/2	018	Verbale aggiornamento Primo incontro convocazione Gestore Fognatura e Depurazione 267850-Verbale aggiornamento Primo incontro convocazione gestore fognatura e depurazione.pdf			Conciliatore del servizio	Info Visualizza
*		27/06/2	018	Convocazione e comunicazione nominativo Conciliatore 267495-267494-1530093596808_262064-H-08 Convocazione e comunicazione nominative Conciliatoreodt.pdf	0		Segreteria del serviz	o Info Visualizza
		27/06/2	018	Comunicazione di conferma adesione Gestore 267473-doc1.pdf			Operatore/Gestore convenuto	Info Visualizza
*		27/06/2	018	Avvio Procedura - Richiesta Gestore abilitato no obbligo 267468-267465-1530093171552_262053-H 032 Convocazione Gestore abilitato NO obbligoodt.pdf			Segreteria del serviz	o Info Visualizza
*		22/06/2	018	Domanda di Conciliazione 263406-259112-ricevuta.pdf			Parte attivante	Info Visualizza
*		22/06/2	018	Copia reclamo inviato al gestore 263294-TestformatoFODP.fodp			Parte attivante	Info Visualizza
*		22/06/2	018	Copia risposta del gestore al reclamo 263296-TestformatoFODT.fodt			Parte attivante	Info Visualizza
Vista da 1 a 9 d	di 9 e locun	elementi nenti T	orna	indietro			Precedente 1	Successivo



Per facilitare la verifica di quanto inviato al Servizio, nella colonna "Documento" viene indicata sia la denominazione originale del file inviato che la categoria del documento scelta dal mittente in fase di caricamento.

I documenti vengono ordinati partendo dal più recente inviato/ricevuto.

Cliccando sul link "Info" viene scaricato un file .CSV con i metadati del documento.

Per consultare il documento completo cliccare sul link "Visualizza".





6.1.5 Dettaglio pratica - Note

Nella scheda *"Note"* è possibile inserire note ad esclusivo uso interno per l'Operatore/Gestore e non visualizzabili né dalla controparte né dal personale interno al Servizio Conciliazione.

Pratiche ammesse / Dettaglio pratica Pratica 100 del 12/07/2017 Dati pratica Altri dati Documenti S Adesione operatore Note pratica Incontri Integrazioni documentali Richiesta proroga 01/08/2017 10:12 - X Image: Contract Contrel Contrect Contrect Contract Contract Contrelet Cont	Torna alla scelta del Servizio 📫 Menù -				1.	• Help online
Pratica 100 del 12/07/2017 Dati pratica Altri dati Documenti Adesione operatore Note pratica Incontri Integrazioni documentali Richiesta proroga	↑ Pratiche ammesse / Dettaglio pratica					
Dati pratica Altri dati Documenti © Adesione operatore Note pratica Incontri Integrazioni documentali Richiesta proroga 01/08/2017 10:12 - * *	Pratica 100 del 12/07/2017					
01/08/2017 10:12 - X	Dati pratica Altri dati Documenti S Adesione operatore	Note pratica	Incontri	Integrazioni documentali	Richiesta proroga	
	01/08/2017 10:12 - X					

Per inserire una nuova nota premere il pulsante "*Aggiungi nota*" ed inserire il testo nel pop-up che viene visualizzato sullo schermo. Per cancellare le note già inserite è sufficiente cliccare sul simbolo "*X*" in alto a destra.





6.1.6 Dettaglio pratica – Incontri

Nella scheda "Incontri" sono elencati gli incontri già svolti e/o l'incontro fissato, per la pratica di conciliazione.

Torna alla scel	ta del Servi	zio 🔒	Menù+						1 -	Help online
↑ Pratiche ammesse / Dettaglio pratica										
Pratica 4	08 d	el 10/	/12/2	2018						
Dati pratica	Altri dati	Documen	ti 🗗 🕖	Adesione operatore	Note pratica	Incontri	Integrazioni documental	i Richiesta pro	roga	
In questa sezione è possibile inviare una richiesta di rinvio dell'incontro programmato. Clascuna Parte ed il distributore, intervenuto in qualità di ausilio tecnico, può chiedere un solo rinvio dell'incontro (nell'ambito della medesima procedura di conciliazione), presentando richiesta motivata al Servizio Conciliazione, entro il secondo gjorno antecedente la data dell'incontro. Nella richiesta di rinvio la Parte deve indicare una successiva data di disponibilità non oltre 7 giorni dalla data dell'incontro di cui chiede rinvio. Le richieste di rinvio potranno essere accolte solo se rispondenti al requisiti previsti dalla regolazione. ATTENZIONE: nel Settore Idrico NON è prevista la possibilità, per l'ausilio tecnico, di richiedere il rinvio dell'incontro. ATTENZIONE: NON è consentito, qualunque sia il settore interessato, richiedere un rinvio dell'incontro in caso di fornitura sospesa.										
Data	Delega	to	Cliente	Servizio	Operatore/Gestore	Stato	Modalità	Primo incontro	Rinvia	Azioni
20/12/2018 15:30	Marco		GAVA	Elettrico	S.P.A.	CONVOC	ATO Stanza virtuale	~	Richiesta rinv	io
Torna indietro										

Così come spiegato nel disclaimer della pagina stessa, è possibile richiedere il rinvio dell'incontro entro i termini previsti dal TICO: in tal caso, nella colonna "*Rinvia*", sarà presente un pulsante con il quale inviare la richiesta al Servizio.



SETTORE IDRICO:

Nel caso di Gestore **convocato in qualità di ausilio tecnico**, la funzionalità di richiesta di *Rinvio Incontro* non è disponibile.

SETTORE ELT/GAS, SETTORE TELECALORE E SETTORE IDRICO:



Nel caso in cui il Cliente/Utente finale documenti nella domanda la sospensione della fornitura (per il settore elt/gas, per il settore telecalore e per il settore idrico) o alleghi comunicazione di costituzione in mora (solo per il settore elt/gas e per il settore idrico) nella quale sia indicato il termine decorso il quale, in costanza di mora, sarà avviata la procedura di sospensione della fornitura previa, nei casi applicabili, l'eventuale riduzione della potenza disponibile, per un fattura tempestivamente contestata con reclamo, non è possibile richiedere il rinvio dell'incontro già fissato in quanto i termini di durata della procedura, previsti dalla regolazione vigente, vengono automaticamente dimezzati.



Il Servizio Conciliazione potrebbe non visionare tempestivamente eventuali comunicazioni inviate attraverso funzionalità differenti da quelle appositamente previste nella piattaforma (es. invio di richieste di rinvio incontro attraverso la scheda "Integrazioni documentali" anziché la scheda "Incontri"): eventuali richieste pervenute attraverso canali differenti potrebbero NON essere prese in considerazione.





6.1.7 Dettaglio pratica – Integrazioni documentali

In questa sezione è possibile gestire il caricamento a sistema di eventuale documentazione ritenuta utile ai fini della gestione della pratica.

SERVIZIO CONCILLAZIONE CLIENTI ENERGIA MONTO CONCILLAZIONE CONCILIAZIONE MONTO CONCILLAZIONE CONCILIAZIONE MONTO CONCILLAZIONE CONCILIZIONE CONCILIAZIONE CONCILINE CONCILIAZIONE CONCILINE CONCILININ	Area Riservata Operato Servizio Conciliazione Clienti Energia -	ori Energia	Autorità per l'energia elettrica il gas e il sisterna dirico			
Torna alla scelta del Servizio 🔒 Meni			💄 - 🛛 Ə Help online			
📌 / Pratiche ammesse / Dettaglio pratica						
Pratica 100 del 12/07/	/2017					
Dati pratica Altri dati Documenti 🛐	Adesione operatore Note pratica Incontri	Integrazioni documentali	Richiesta proroga			
In questa sezione è possibile inviare ulteriore documentazione relativa alla pratica. ATTENZIONE: in caso di richieste di integrazione della documentazione inviate dal Servizio Conciliazione, è necessario accedere alla pagina Integrazioni/Questionari e rispondere alla richiesta di regolarizzazione direttamente da quest'ultima pagina. Per caricare nuovi allegati utilizzare il pulsante "Aggiungi allegato". Al termine del caricamento degli allegati utilizzare il pulsante "Trasmetti" per completare l'attività ed inviare gli allegati. Torna indietro Aggiungi allegato						

Per caricare un documento è sufficiente cliccare sul pulsante "*Aggiungi allegato*" e compilare i campi presenti nel popup che compare al centro dello schermo.

Aggiungi allegato
ATTENZIONE: Nel caso in cui si selezionino allegati indicati come obbligatori ai fini dell'invio della domanda (vedi sezioni FAQ ed Help online), la controparte potrà sempre visualizzarne i contenuti. Per i documenti non obbligatori sarà sempre richiesto di indicare se renderli riservati o meno alla controparte. Si richiede quindi di porre la massima attenzione nel compilare il campo "Vuoi mostrarlo alla controparte?". In caso di necessità di invio di più documenti, anche ai fini del rispetto delle eventuali clausole di riservatezza richieste, si prega di allegarli singolarmente selezionandone la corretta tipologia nel campo Categoria.
ATTENZIONE: La dimensione di ciascun file allegato deve essere inferiore a 15Mb. Le estensioni consentite sono: .pdf, .tiff, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .txt, .eml, .odt, .fodt, .docx, .ods, .fods, .xlsx, .odp, .fodp, .pptx, .odg, .fodg, .p7m, .mp3, .html, .xml
Categoria*
Allegati liberi 🗸
Descrizione*
File*
Sfoelia
Vuoi mostrarlo alla controparte?*
×
(*): dato obbligatorio
Chiudi





I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Тіро	Controllo	Valori disponibili
Categoria	Lista	Obbligatorio	- Allegati liberi
			- Richiesta di informazioni
			- Richiesta di rinvio incontro
Descrizione	Alfanumerico	Obbligatorio	
File	Comando	Obbligatorio	Premendo il pulsante "Scegli file" è possibile selezionare il file da
			caricare
Documento visibile alla controparte	Lista	Obbligatorio	Si / No

Terminato il caricamento, il documento compare nell'elenco a fondo pagina. Per rimuovere un documento dall'elenco cliccare sul link "*Rimuovi*" e rispondere "*OK*" alla successiva richiesta di conferma.



Dopo aver completato l'invio di ogni documento, all'interno del tab "Documenti" comparirà una nuova riga con l'ultimo documento inviato.



La clausola di riservatezza, ad eccezione dei documenti obbligatori per i quali non è prevista (da inviare a cura del Cliente/Utente attivante, o suo delegato), permette di escludere la visualizzazione della documentazione alla controparte: per ogni singolo documento caricato dovrà essere selezionata manualmente nella finestra di caricamento del documento.

Il conciliatore, quando assegnato alla pratica, ha sempre libero accesso ai documenti caricati dalle parti.

Una volta concluso l'iter di gestione, non è possibile integrare la pratica di conciliazione con ulteriore documentazione.





6.1.8 Dettaglio pratica - Richiesta proroga

La procedura di conciliazione si conclude in un termine massimo di 90 giorni dalla presentazione della domanda di attivazione completa di tutti gli allegati.

Il Servizio Conciliazione, può disporre una proroga di 30 giorni al massimo, anche su richiesta del conciliatore, nei casi di controversia particolarmente complessa oppure su richiesta congiunta delle parti.

Torna alla scelta del Servizio 🛛 🏦				⊥ - 0⊦	lelp online
🔒 / Pratiche ammesse / Dettaglio	pratica				
Pratica 47172 del	03/12/2020				
Dati pratica Altri dati Docume	nti 7 Adesione operatore	Note pratica Incontri	Integrazioni documentali	Richiesta proroga	
La procedura si conclude in un termine	e massimo di 90 giorni dalla prese	ntazione della domanda di at	tivazione completa di tutti gli a	illegati.	
ll Servizio Conciliazione può disporre u e motivata delle parti: generalmente, l' Conciliatore, durante l'incontro in Stan	na proroga di 30 giorni al massim esigenza di richiedere una prorog za Virtuale.	o, anche su richiesta del conc a delle tempistiche di conclus	iliatore, nei casi di controversi ione della procedura viene co	a complessa oppure su richiesta ncordata dalle Parti, con il suppo	congiunta rto del



La **proroga dei termini** (al massimo di 30 giorni) può essere richiesta solo dopo lo svolgimento (almeno) del primo incontro.

Generalmente, l'esigenza di richiedere una proroga delle tempistiche di conclusione della procedura viene concordata dalle Parti, con il supporto del Conciliatore, durante l'incontro in Stanza Virtuale.



Il Servizio Conciliazione potrebbe non visionare tempestivamente eventuali comunicazioni inviate attraverso funzionalità differenti da quelle appositamente previste nella piattaforma (es. invio di richieste di rinvio incontro attraverso il tab *Integrazioni documentali* anziché l'apposito tab *Incontri*): eventuali richieste pervenute attraverso canali differenti potrebbero NON essere prese in considerazione.





6.2 Funzioni home-page Segreteria – Agenda

In questa sezione sono elencati tutti gli incontri relativi alle pratiche ammesse dal Servizio Conciliazione, per l'Operatore/Gestore di riferimento.

Torna alla scelta del Servízio 🏫 Menù -	1.	Help online
Agenda		
Agenda		
In questa pagina vengono visualizzati tutti gli incontri programmati per le diverse pratiche inviate al Servizio Conciliazione. Cliccando su <i>dettaglio</i> è possibile accedere all'incontro programmato. ATTENZIONE: l'accesso alla Stanza Virtuale è attivo a partire dal 15° minuto antecedente l'orario fissato per l'incontro.		
Visualizza 10 V elementi Data 17 N.Pratica 11 Delegato 11 Cliente 11 Servizio 11 Operatore/Gestore 11 Stato 11 Modalità 11 in	rimo icontro	.↓† Azioni .↓†
05/06/2017 14 LEO Computer S.p.A. Elettrico S.P.A. CONVOCATO Stanza virtuale	•	Dettaglio
Vista da 161 a 161 di 161 elementi Precedente 1 13 14 15 Torna indietro Torna indietro	16	17 Successivo

Cliccando sul link "Dettaglio" viene visualizzata la pagina degli incontri relativa alla pratica scelta (cfr. par. 6.1.6 *Dettaglio pratica - Incontri*).





6.3 Funzioni home-page Segreteria – Moduli

Questa sezione contiene la documentazione/modulistica caricata da parte dell'Utente con profilo "Referente" e relativa all'Operatore/Gestore di riferimento.

Torna alla scelta del Servizio 🏫 Menù -	1.	Help online
📅 / Moduli		
Moduli		
ATTENZIONE: tutta la modulistica utile sarà resa disponibile dal sistema al momento di compiere le azioni previste dalla procedura di conciliazione qui Comunicazione di adesione Operatore o la Richiesta di proroga.	ali ad es	empio la
Torna indietro		

Cliccando sul documento desiderato viene visualizzato un link per eseguirne il download.



All'interno della sezione *Modulistica dell'Operatore/Gestore* vengono visualizzati esclusivamente i documenti per i quali l'Utente con profilo Referente ne ha autorizzato la visualizzazione all'Utente con profilo Segreteria (cfr. par. 5.4 Funzioni home-page Referente – Moduli).





6.4 Funzioni home-page Segreteria – Report e statistiche

In questa sezione, l'Utente può scaricare un report dettagliato, in formato MS .xslx, di tutte le pratiche e dei relativi incontri avvenuti e/o programmati, relative all'Operatore/Gestore di riferimento.

Torna alla scelta del Servizio 🔒 Menù -	👤 🗸 😗 Help online
A / Report	
Report	
In questa pagina è possibile scaricare un report dettagliato di tutte le pratiche inviate al Servizio Conciliazione.	
Report	
Report pratiche ammesse segreteria	Scarica report
Report agenda incontri segreteria	Scarica report
Torna indietro	

6.5 Funzioni home-page Segreteria – Test audio/video

Accedendo a questa sezione, l'utente ha la possibilità di verificare il corretto funzionamento dell'apparecchiatura necessaria per lo svolgimento dell'incontro in stanza virtuale.

	Media Test							
	Browser	Larghezza di banda	Microfono	Webcam				
		۵	Q	Ø				
	0	0	٥	0				
Aggiorna Chiudi Play Test Audio								





Il sistema avvia automaticamente la verifica dei requisiti richiesti attenzionando l'utente a seconda che la verifica medesima abbia esito positivo (spunta verde) o negativo (spunta rossa).





Se la verifica ha esito positivo è possibile svolgere regolarmente l'incontro in stanza virtuale.

Se la verifica ha esito negativo il sistema lo segnala all'utente con un apposito *Alert* (spunta rossa) e sarà necessario adeguare la strumentazione informatica ai requisiti richiesti.

Per ripetere il Test è sufficiente cliccare sul pulsante Aggiorna.





7 Funzioni home-page Delegato

Nel presente capitolo vengono illustrate le funzioni disponibili nella home-page degli Utenti con profilo "Delegato".

Toma alla sort	ta del Servicio 🛛 🖷 Merici-		1 - O relp ontre
1	Pratiche Gestione delle pratiche di concluzione	?	Integrazioni/Questionari Roheste dala Septeria del Sevizio
	Agenda Voualcoa la tota di incontri programmati		Moduli Documenti e modeli utili
dı	Report e statistiche Report e statistiche sulle pratiche gestite		Test audio/video Verifica Econetio functionamento dell'appanecchiatura informatica per lo svolgmento dell'incontro in Stanca Virtuale
1	Abilita firma con SPID/CIE Identificazione dell'utente SPID/CIE		

Il Delegato è la persona fisica che interagisce sulla pratica, successivamente all'associazione con la stessa effettuata dall'Utente con profilo "Segreteria" dell'Operatore/Gestore di riferimento. Il Delegato può partecipare agli incontri e firmare gli eventuali accordi raggiunti laddove sia in possesso dei giusti poteri.

Dalla pagina è possibile accedere alle seguenti sezioni:

- Pratiche,
- Integrazioni / Questionari,
- Agenda,
- Moduli,
- Report e statistiche,
- Test audio/video;
- Abilita firma con SPID/CIE.



Eventuali numeri su sfondo rosso indicano all'Utente che è necessario il suo intervento in una o più sezioni (per esempio per consultare dei nuovi documenti o per verificare i prossimi incontri di conciliazione previsti).





7.1 Funzioni home-page Delegato – Pratiche

In questa sezione viene visualizzato l'elenco delle pratiche ammesse dal Servizio cui l'Utente con profilo "Delegato" è stato associato dall'Utente con profilo di "Segreteria".

All'apertura della pagina viene visualizzato l'elenco delle pratiche ammesse dal Servizio, con le principali informazioni: nome e cognome Cliente, ausilio tecnico, stato della pratica, servizio, tipo utenza, delegato associato dall'Operatore/Gestore (vedi immagine seguente).

		o 👚 Menù-							1.	Help online
📌 / Pratic	he ammesse									
Pratic	ne amm	esse								
/isualizza p	ratiche in corso	~								
Visualizza 10	elementi								Cerca:	
N.Pratica	Data di ammissione 17	Cliente	Operatore	Distributore / Gestore Servizio Fognatura	Distributore secondario / Gestore Servizio II Depurazione	ĩi	Stato II	Servizio 🗐	Utenza 🔢	Delegato Operatore / Gestore
46928	05/12/2020	GIANLUCA F	GAS				Assegnata	Gas	Domestica	
47215	04/12/2020	Emanuella	GAS				Incontro convocato	Gas	Domestica	

L'Utente può filtrare i record inserendo il testo da ricercare nella casella "*Cerca*" (il sistema cerca una corrispondenza del testo inserito in tutte le colonne e visualizza tutte le pratiche in cui ha trovato almeno una corrispondenza) oppure scegliere la modalità di ordinamento dei dati nelle varie colonne cliccando sulle frecce poste di fianco ad ogni etichetta.

L'utente può filtrare i record da visualizzare selezionando "*Pratiche in corso*" o "*Pratiche chiuse*" nella casella "*Visualizza*".



I numeri in rosso presenti nella colonna "*N. pratica*" indicano il numero di documenti non letti e si aggiorna automaticamente.





7.1.1 Dettaglio pratica – Dati

Per andare al dettaglio di ogni pratica bisogna cliccare sul numero della pratica stessa presente nella prima colonna a sinistra.

Torna alla	scelta del Servizio	•	Menù -							1.	Help online
🔒 / Pratic	ne ammesse										
Pratick Visualizza 10	re amm	esse								Cerca:	
N.Pratica 🎵	Data di ammissione ↓	Cliente	Operatore ↓↑ / Gestore ↓↑	Distributore / Gestore Servizio Fognatura	11	Distributore secondario / Gestore Servizio Depurazione	Stato		Servizio 🕼	Utenza 🔱	Delegato Operatore / Gestore ↓↑
2274 •	13/12/2017	Raf	Operatore di servizio				Incontro riconvocal	to	Gas	Domestica	DELEGATO OPERATORE TEST
1097 1	08/11/2017	Utente Servizio	Operatore di servizio				Assegnata	I	Prosumer	Domestica	DELEGATO OPERATORE TEST

Nella scheda "*Dati pratica*" vengono visualizzati lo stato attuale della pratica, la data di ammissione e di scadenza della domanda, se il cliente è un cliente multisito o meno, se la pratica è stata avviata o meno con i termini "d'urgenza" (dimezzati) ed i soggetti coinvolti nella domanda di conciliazione (vedi immagine successiva):

- a) Conciliatore,
- b) Cliente/Utente finale attivante ed eventuale delegato dello stesso,
- c) Operatore/Gestore convenuto (ragione sociale),
- d) delegato dell'Operatore/Gestore convenuto,
- e) ausilio tecnico (ragione sociale), se presente,
- f) delegato dell'ausilio tecnico, se presente.

A seguito di consultazione della documentazione è possibile procedere alla classificazione della controversia selezionando "**Argomento**" e "**Sub Argomento**" dai menù a tendina (pick-list) resi disponibili e cliccando sul pulsante "*Salva*":

Torna alla scelta del Servizio 🖬 🖡	Menu -		上 - 🔍 Help online
🟫 / Pratiche ammesse / Dettaglio pra	tica		
Pratica 47025 del 0 Dati pratica Altri dati Documenti	1/12/2020 Note pratica Incontri Integro	azioni documentali Richiesta proroga	
In questa sezione vengono indicati i sogge	tti coinvolti nella domanda di conciliazione.		
Stato	Data di ammissione	Data scadenza	Utente multisito
Incontro convocato	01/12/2020	01/03/2021	No
Pratica d'urgenza No Classificazione controversia Argomento	Sub Argomento		
Soggetti Nominativo ADELE	Tipo soggetto Cliente		
Michele	Delegato del clie	inte	
CE S.P.A.	Operatore conve	enuto	
Lara Torna indietro Richiesta convocazione distri	Delegato dell'Op	eratore convenuto	







Il nominativo del Conciliatore viene visualizzato dal momento in cui la pratica viene assegnata allo stesso da parte della Segreteria del Servizio.

La ragione sociale dell'ausilio tecnico eventualmente coinvolto, viene visualizzata subito dopo l'invio della richiesta da parte dell'Operatore/Gestore.



È necessario individuare correttamente la ragione sociale dell'ausilio tecnico da convocare, eventualmente anche mediante la consultazione del sito dell'ARERA (<u>www.arera.it</u>).

Da questa stessa pagina è possibile richiedere la convocazione dell'ausilio tecnico cliccando sul pulsante:

• "Richiesta convocazione distributore" (settore elt/gas):

		Operatore convenuto
		Delegato dell'operatore convenuto
Torna indietro	Richiesta convocazione distributore	

• "Richiesta convocazione Gestore Servizio Fognatura" o "Richiesta convocazione Gestore Servizio Depurazione" (settore idrico):

operatore or servizio deporazione	destore	эетигіс рерогалопе сопиосасо
Delegato assegnato		
	T	Aggiorna delegato
Torna indietro Richiesta convocazione Gestore Servizio Fognatura	Richiesta convocazione Ges	tore Servizio Depurazione





L'Utente deve selezionare l'ausilio tecnico dall'elenco ed effettuare il caricamento degli allegati elencati in fondo alla pagina, quindi premere il pulsante *"Trasmetti richiesta"* (il pulsante viene visualizzato solo dopo aver selezionato l'ausilio tecnico ed aver caricato gli allegati richiesti).

🛉 / Pratiche ammesse / Dettaglio pratica / Richi	esta di convocazione distributore		
Richiesta di convocazione	distributore		
Numero pratica	Data pratica		
100	12/07/2017		
Distributore da convocare*			
Allegati			1)
Allegati			
Allegato	Modello	Nome File	Azioni
Richiesta di convocazione distributore *	•		Allega
Torna indietro			

SETTORE ELETTRICO/GAS:



Qualora sia necessaria la **convocazione di un secondo distributore** (ad es. per controversie relative a forniture di tipo dual fuel) e sempre in qualità di ausilio tecnico, si dovrà aprire la scheda *"Integrazioni documentali"* e selezionare il tipo documento con:

- Categoria: "Allegati liberi"
- Descrizione: "Richiesta di convocazione secondo distributore

Occorre quindi inserire l'allegato e definire se renderlo o meno visibile alla controparte (vedi immagine seguente).

Aggiungi allegato
ATTENZIONE: Nel caso in cui si selezionino allegati indicati come obbligatori ai fini dell'invio della domanda (vedi sezioni FAQ ed Help online), la controparte potrà sempre visualizzarne i contenuti. Per i documenti non obbligatori sarà sempre richiesto di indicare se renderli riservati o meno alla controparte. Si richiede quindi di porre la massima attenzione nel compilare il campo "Vuoi mostrarlo alla controparte?". In caso di necessità di invio di più documenti, anche ai fini del rispetto delle eventuali clausole di riservatezza richieste, si prega di allegarli singolarmente selezionandone la corretta tipologia nel campo Categoria.
ATTENZIONE: La dimensione di ciascun file allegato deve essere inferiore a 15Mb. Le estensioni consentite sono: .pdf, .tiff, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .txt, .eml, .odt, .fodt, .docx, .ods, .fods, .xlsx, .odp, .fodp, .pptx, .odg, .fodg, .p7m, .mp3, .html, .xml
Categoria*
Allegati liberi
Descrizione*
RICHIESTA CONVOCAZIONE SECONDO DISTRIBUTORE
File*
D:\Users\a851507\Deskton\Doc PSCCE\Documenti per test\TEST PROVA PORTALE SCCE.odf
Vuoi mostrarlo alla controparte?*
No
(*): dato obbligatorio
Chiudi Ok





7.1.2 Dettaglio pratica – Altri dati

Nella scheda "*Altri dati*" vengono visualizzate tutte le informazioni relative alla controversia inserite dal Cliente/Utente finale (o suo delegato) in fase di compilazione della domanda.

	1.	• Help online
🔶 / Pratiche ammesse / Dettaglio pratica		
Pratica 100 del 12/07/2017 Dati pratica Altri dati Documenti (3 Adesione operatore Note pratica Incontri Integrazioni documentali	Richiesta proroga	
In questa sezione vengono indicati tutti i dati inseriti dall'utente nella domanda di conciliazione.		
Dati controversia		
Operatore*: 12/07/2017 Identificativo reclamo: 12/07/2017 Risposta a reclamo*: 12/07/2017 Data risposta operatore*: Argomento*: Valore stimato non quantificabile: Valore stimato non quantificabile: Valore stimato (C)*: Descrizione*: Disponibilità per incontro virtuale*: Tutto il giorno Altra disponibilità*: Tutto il giorno		
Dati fornitura		
Servizio*: Contratto di fornitura*: Tipo utenza*: Sei un cliente multisito?*: POD: PDR: Indirizzo fornitura*: Località: Comune di fornitura*: Provincia di fornitura*: Regione*: CAP*:		
Toma indietro		





7.1.3 Dettaglio pratica - Documenti

Nella scheda "*Documenti*" è presente l'elenco di tutta la documentazione inserita dalle parti con evidenza delle seguenti informazioni:

- check documento letto / non letto,
- data di invio del documento,
- nome documento,
- mittente del documento,
- comando per visualizzare / scaricare il documento.

Torna alla sce			1.	O He			
🕈 / Pratiche a	🕈 / Pratiche ammesse / Dettaglio pratica						
Pratica	Pratica 100 del 12/07/2017						
Dati pratica	Altri dati Documenti S Adesione operatore Note pratica Incontri Integrazioni documentali	Rid	hiesta proroga				
In questa sezion	e è possibile visualizzare e scaricare tutti i documenti, pertinenti alla controversia, inviati e ricevuti.						
Documenti Visualizza 10	a] elementi		Cerca:				
Non Letto 🕴 Data 🕼 Documento							
•	14/07/2017	Ор	eratore convenu	to	info Visualizza		
*	13/07/2017				Info Visualizza		
•	12/07/2017	Par	rte attivante		info Visualizza		
•	12/07/2017	Par	rte attivante		info Visualizza		
*	12/07/2017	Par	rte attivante		info Visualizza		
Vista da 1 a 5 di 5 Torna indietro	Vista da 1 a 5 di 5 elementi Precedente 1 Successivo Torna indietro						

Per facilitare la verifica di quanto inviato al Servizio, nella colonna "Documento" viene indicata sia la denominazione originale del file inviato che la categoria del documento scelta dal mittente in fase di caricamento.



I documenti vengono ordinati partendo dal più recente inviato/ricevuto.

Cliccando sul link "Info" viene scaricato un file .CSV con i metadati del documento.

Per consultare il documento completo cliccare sul link "Visualizza".





7.1.4 Dettaglio pratica – Note

Nella scheda *"Note"* è possibile inserire note ad esclusivo uso interno per l'Operatore/Gestore e non visualizzabili né dalla controparte né dal personale interno al Servizio Conciliazione.

Torna alla scelta del Servizio 📫 Menù+						
↑ / Pratiche ammesse / Dettaglio pratica						
Pratica 3 del 04/10/2017						
Dati pratica Altri dati Documenti 🕦 Note pratica	Incontri Integrazioni documentali Richiesta proroga					
	Nella pratica corrente non sono presenti note					
Torna indietro Aggiungi nota						

Per inserire una nuova nota premere il pulsante "*Aggiungi nota*" ed inserire il testo nel pop-up che viene visualizzato sullo schermo. Per cancellare le note già inserite è sufficiente cliccare sul simbolo "*X*" in alto a destra.





7.1.5 Dettaglio pratica – Incontri

Nella scheda "Incontri" sono elencati gli incontri già svolti e/o l'incontro fissato, per la pratica di conciliazione.

Così come spiegato nel disclaimer della pagina stessa, è possibile richiedere il rinvio dell'incontro entro i termini previsti dal TICO: in tal caso, nella colonna "*Rinvia*", sarà presente un pulsante con il quale inviare la richiesta al Servizio.

Nell'immediata prossimità dell'incontro fissato (15 minuti prima), all'interno della colonna "Data", verrà visualizzata l'icona ^O cliccando sulla quale si avvierà il collegamento alla sessione di conciliazione in Stanza Virtuale.

Torna alla sceita del Servisio 🍵 Menú - 🔒 🔒 Pelo online										
🕈 / Agenda	Dettaglio (pratica								
Pratica	d	el								
Dati pratica	Altri dati	Documenti 👪	Adepone operatore	Note pratica Ir	ncontri integrazion	i documentali	Richiesta proroj	P		
In questa sezio Ciascuna Parte presentando ri successiva dati Le richieste di ri ATTENZIONE: ri ATTENZIONE: N	ne è possibile ed il distribut chiesta motiv a di disponibil rinvio potrane nel Settore Ide VON è conser	e invlare una richies tore, intervenuto in ata al Servizio Cond ità non oltre 7 giorn no essere accolte so too NON è prevista tito, qualunque sia	ta di rinvio dell'incontro qualità di ausilio tecnico illazione, entro il second il dalla data dell'incontro lo se rispondenti ai requ la possibilità, per l'ausilio il settore interessato, ric	programmato. , può chiedere un sol o giorno antecedente e di cui chiede rinvio. isiti previsti dalla reg o tecnico, di richieder hiedere un rinvio del	o rinvio dell'incontro (la data dell'incontro. olazione. e il rinvio dell'incontro. L'incontro in caso di fo r	nell'ambito della Nella richiesta di Mitura sospesa.	medesima procec rinvio la Parte de	dura di concili re indicare un	azione). a	
Data	Del	egato	Cliente	Servizio	Operatore/Gestore	Stato	Modalità	Primo incon	tro Rinvia	
08/01/2019 14:	00 🔘 🔳			Elettrico		CONVOCATO	Stanza virtuale	~	Richiesta rinvi	٥
Torna indietro										



SETTORE IDRICO:

Nel caso di **Gestore convocato in qualità di ausilio tecnico**, la funzionalità di richiesta di *Rinvio Incontro* non è disponibile.







SETTORE ELT/GAS, SETTORE TELECALORE E SETTORE IDRICO:

Nel caso in cui il Cliente/Utente finale documenti nella domanda la sospensione della fornitura (**per il settore elt/gas, per il settore telecalore e per il settore idrico**) o alleghi comunicazione di costituzione in mora (**solo per il settore elt/gas e per il settore idrico**) nella quale sia indicato il termine decorso il quale, in costanza di mora, sarà avviata la procedura di sospensione della fornitura previa, nei casi applicabili, l'eventuale riduzione della potenza disponibile, per un fattura tempestivamente contestata con reclamo, non è possibile richiedere il rinvio dell'incontro già fissato in quanto i termini di durata della procedura, previsti dalla regolazione vigente, vengono automaticamente dimezzati.



Il Servizio Conciliazione potrebbe non visionare tempestivamente eventuali **comunicazioni inviate attraverso funzionalità differenti da quelle appositamente previste** nella piattaforma (es. invio di richieste di rinvio incontro attraverso la scheda "*Integrazioni documentali*" anziché la scheda "*Incontri*"): eventuali richieste pervenute attraverso canali differenti potrebbero NON essere prese in considerazione.





7.1.6 Dettaglio pratica – Integrazioni documentali

In questa sezione è possibile gestire il caricamento a sistema di eventuale documentazione ritenuta utile dall'Utente ai fini della gestione della pratica.

Torna alla scelta del Servizio 🔺 Menù -		L.	Help online		
↑ Pratiche ammesse / Dettaglio pratica					
Pratica 3 del 04/10/2017					
Dati pratica Altri dati Documenti 🛐 Note pratica Incontri I	Integrazioni documentali	Richiesta proroga			
In questa sezione è possibile inviare ulteriore documentazione relativa alla pratica. ATTENZIONE: in caso di richieste di integrazione della documentazione inviate dal Servizio Conciliazione, è necessario accedere alla pagina Integrazioni/Questionari e rispondere alla richiesta di regolarizzazione direttamente da quest'ultima pagina. Per caricare nuovi allegati utilizzare il pulsante "Aggiungi allegato". Al termine del caricamento degli allegati utilizzare il pulsante "Trasmetti" per completare l'attività ed inviare gli allegati.					

Per caricare un documento è sufficiente cliccare sul pulsante "*Aggiungi allegato*" e compilare i campi presenti nel popup che compare al centro dello schermo.

Aggiungi allegato	
ATTENZIONE: Nel caso in cui si selezionino allegati indicati come obbligatori ai fini dell'invio della domanda (vedi sezioni FAQ ed Help online), la controparte potrà visualizzarne i contenuti. Per i documenti non obbligatori sarà sempre richiesto di indicare se renderli riservati o meno alla controparte. Si richiede quindi di porre la massima attenzione nel compilare il campo "Vuoi mostrario alla controparte?". In caso di necessità di invio di più documenti, anche a rispetto delle eventuali clausole di riservatezza richieste, si prega di allegarli singolarmente selezionandone la corretta tipologia nel campo Categoria.	sempre i fini del
ATTENZIONE: La dimensione di ciascun file allegato deve essere inferiore a 15Mb. Le estensioni consentite sono: .pdf, .tiff, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .txt, .eml, .odt, .ods, .fods, .xlsx, .odp, .fodp, .ptx, .odg, .fodg, .p7m, .mp3, .html, .xml	, .fodt, .docx,
Categoria*	
Allegati liberi	~
Descrizione*	
File*	
	Sfoglia
Vuoi mostrarlo alla controparte?*	
	~
(*): dato obbligatorio	
	Chiudi Ok





I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Тіро	Controllo	Valori disponibili
Categoria	Lista	Obbligatorio	- Allegati liberi
			- Richiesta di informazioni
			- Richiesta di rinvio incontro
Descrizione	Alfanumerico	Obbligatorio	
File	Comando	Obbligatorio	Premendo il pulsante "Scegli file" è possibile selezionare il file da
			caricare
Documento visibile alla controparte	Lista	Obbligatorio	Si / No

Terminato il caricamento, il documento compare nell'elenco a fondo pagina. Per rimuovere un documento dall'elenco cliccare sul link "*Rimuovi*" e rispondere "Ok" alla successiva richiesta di conferma.



Dopo aver completato l'invio di ogni documento, all'interno della scheda "Documenti" comparirà una nuova riga con l'ultimo documento inviato.



La clausola di riservatezza, ad eccezione dei documenti obbligatori per i quali non è prevista (da inviare a cura del Cliente/Utente finale attivante, o suo delegato), permette di escludere la visualizzazione della documentazione alla controparte: per ogni singolo documento caricato dovrà essere selezionata manualmente nella finestra di caricamento del documento.

Il conciliatore, quando assegnato alla pratica, ha sempre libero accesso ai documenti caricati dalle parti.

Una volta concluso l'iter di gestione, non è possibile integrare la pratica di conciliazione con ulteriore documentazione.




7.1.7 Dettaglio pratica - Richiesta proroga

La procedura di conciliazione si conclude in un termine massimo di 90 giorni dalla presentazione della domanda di attivazione completa di tutti gli allegati.

Il Servizio Conciliazione, può disporre una proroga di 30 giorni al massimo, anche su richiesta del conciliatore, nei casi di controversia particolarmente complessa oppure su richiesta congiunta delle parti.





La **proroga dei termini** (al massimo di 30 giorni) può essere richiesta solo dopo lo svolgimento (almeno) del primo incontro.

Generalmente, l'esigenza di richiedere una proroga delle tempistiche di conclusione della procedura viene concordata dalle Parti, con il supporto del Conciliatore, durante l'incontro in Stanza Virtuale.



Il Servizio Conciliazione potrebbe non visionare tempestivamente eventuali **comunicazioni inviate attraverso funzionalità differenti da quelle appositamente previste** nella piattaforma (es. invio di richieste di rinvio incontro attraverso il tab *Integrazioni documentali* anziché l'apposito tab *Incontri*): eventuali richieste pervenute attraverso canali differenti potrebbero NON essere prese in considerazione.





7.2 Funzioni home-page Delegato – Agenda

In questa sezione sono elencati tutti gli incontri relativi alle pratiche ammesse dal Servizio Conciliazione cui l'Utente risulta associato.

	1 - O Help on	
👚 / Agenda		
Agenda		
In questa pagina vengono visualizzati tutti gli incontri programmati per le diverse pratiche inviate al Servizio Conciliazione. Cliccando su dettaglio è possibile accedere all'incontro programmato. ATTENZIONE: l'accesso alla Stanza Virtuale è attivo a partire dal 15º minuto antecedente l'orario fissato per l'incontro.		
Visualizza 10 a elementi		
Data IF N.Pratica II Delegato II Stato II Modalità II Primo incontro	1 Azioni	11
13/07/2017 17:00 100 CONVOCATO Stanza virtuale 🗸	Dettaglio	
Vista da 1 a 1 di 1 elementi Prec	cedente 1 Succes	sivo
Torna indietro		

Cliccando sul link "*Dettaglio*" viene visualizzata la pagina degli incontri relativa alla pratica scelta (cfr. par. 7.1.5 *Dettaglio pratica - Incontri*).





7.3 Funzioni home-page Delegato – Integrazioni / Questionari

In questa sezione sono indicate eventuali richieste relative ad una o più specifiche pratiche. La sezione si compone di due schede:

- 1. *Integrazioni*. Scheda non disponibile per il Delegato dell'Operatore/Gestore.
- 2. *Questionari*. In questa pagina vengono visualizzate eventuali richieste di compilazione del questionario sulla qualità del servizio erogato. La richiesta di valutazione del servizio sarà inviata solo in caso di chiusura della procedura con incontro di conciliazione svolto tra le parti, a prescindere dal relativo esito.







7.3.1 Funzioni home-page Delegato – Questionari

In questa pagina vengono visualizzate eventuali richieste di compilazione del questionario sulla qualità del servizio erogato.

	1 - O Help online
📌 / Integrazioni/Questionari	
Integrazioni/Questionari	
In questa pagina la segretteria può rispondere alle richieste di integrazione (regolari alla riczzione della domanda di abilitazione delegato. Da questa pagina il delegato può accedere al questionario di valutazione del Servizi Integrazioni (g) Questionari (s)	tzzazione) della documentazione che il Servizio Conciliazione potrà inviare successivamente no che sarà inviato a conclusione della procedura.
fsualizza 30 🐱 elementi	Cerca:
Numero pratica 1/ Richiesta / Chente / Dek 53 Valutazione del Servizio	legato II Stato II Data II Incontro convocato 11/07/2017 Procedi
Vota da 1 a 1 di 1 elementi Torna indietro	Precedente 1 Successivo

Per accedere al questionario è sufficiente cliccare sul comando "Procedi" e poi ancora su "Procedi".

Torna alla scelta del Servizio 🔺 Menù •		• 1	• Help online
↑ Integrazioni/Questionari / Valutazione del Serv	zio		
Valutazione del Servizio			
Numero pratica	Data richiesta		
47243	09/02/2021		
Schede da compilare Questionario di valutazione Torna indietro Procedi			
Torna alla scelta del Servizio 🟫 Menù +		1.	Help online
↑ Integrazioni/Questionari / Valutazione del Servi	zio		
Valutazione del Servizio Schede da compilare • Questionario di valutazione			
Torna indietro			





7.4 Funzioni home-page Delegato –Moduli

Questa sezione contiene la documentazione/modulistica caricata da parte dell'Utente con profilo "Referente" e relativa all'Operatore/Gestore di riferimento.

Torna alla scelta del Servizio 🏫 Menù -	1.	Help online
📌 / Moduli		
Moduli		
ATTENZIONE: tutta la modulistica utile sarà resa disponibile dal sistema al momento di compiere le azioni previste dalla procedura di conciliazione qu Comunicazione di adesione Operatore o la Richiesta di proroga.	ali ad es	empio la
Torna indietro		

Cliccando sul documento desiderato viene visualizzato un link per eseguirne il download.

Sulla destra della pagina, vengono indicati i segnalibri che, al click dell'Utente, permettono il collegamento con la sezione di interesse.



All'interno della sezione *Modulistica dell'Operatore/Gestore* vengono visualizzati esclusivamente i documenti per i quali l'Utente con profilo "Referente" ne ha autorizzato la visualizzazione all'Utente con profilo "Delegato" (cfr. par. 5.4 *Funzioni homepage Referente – Moduli*).





7.5 Funzioni home-page Delegato – Report e statistiche

In questa sezione, l'Utente può scaricare un report dettagliato, in formato MS .xslx, di tutte le pratiche e dei relativi incontri avvenuti e/o programmati, relativi al proprio profilo.

Torna alla scelta del Servizio 👌 Menù -	👤 - 🛛 9 Help online
A / Report	
Report	
In questa pagina è possibile scaricare un report dettagliato di tutte le pratiche inviate al Servizio Conciliazione.	
Report	
Report pratiche ammesse delegato	Scarica report
Report agenda incontri delegato	Scarica report
Torna indietro	

7.6 Test audio/video

Accedendo a questa sezione, l'utente ha la possibilità di verificare il corretto funzionamento dell'apparecchiatura necessaria per lo svolgimento dell'incontro in stanza virtuale.

Media Test				
	Browser	Larghezza di banda	Microfono	Webcam
		۵	Ψ	6
	0	0	0	0
Aggiorna Chiudi Play Test Audio				





Il sistema avvia automaticamente la verifica dei requisiti richiesti attenzionando l'utente a seconda che la verifica medesima abbia esito positivo (spunta verde) o negativo (spunta rossa).





Se la verifica ha esito positivo è possibile svolgere regolarmente l'incontro in stanza virtuale. Se la verifica ha esito negativo il sistema lo segnala all'utente con un apposito *Alert* (spunta rossa) e sarà necessario adeguare la strumentazione informatica ai requisiti richiesti.

Per ripetere il Test è sufficiente cliccare sul pulsante Aggiorna.





7.7 Abilita firma con SPID/CIE

Δ

Accedendo a questa sezione l'utente in possesso di credenziali SPID (Sistema Pubblico d'Identità Digitale) o di CIE (Carta d'Identità Elettronica) ha la possibilità di ottenere, gratuitamente, una firma elettronica qualificata in modalità one-shot (*firma disposable*), equiparabile a quella ottenuta a valle della procedura di video-identificazione in stanza virtuale. In tal caso la procedura di identificazione in stanza virtuale non è pertanto necessaria e trova applicazione la modalità automatica della firma on-line dei verbali di accordo.

Per ottenere il certificato di firma elettronica qualificata, una volta eseguito l'accesso all'Area personale, entrare nella sezione "Abilita firma con SPID/CIE".

Torna alla sce	Ra del Servicio 💼 Menú-		1 - Ormalip antime
1	Pratiche Gestione delle pratiche di conciliazione	۰	Integrazioni/Questionari Richieste dalla Segretaria del Servicio
**	Agenda Visualizza la lista di incontri programmati		Moduli Documenti e modeli utili
di	Report e statistiche Report e statistiche sulle pratiche gestite		Test audio/video Verifica il corretto funcionamento dell'apparecchiatura informatica per lo svolgimento dell'incontro in Stanca Virtuale
1	Abilita firma con SPID/CIE Identificazione dell'utente SPID/CIE		

Per gli utenti già identificati mediante VISI o SPID/CIE la relativa funzionalità «Abilita firma con SPID/CIE non risulta più accessibile.

L'utente deve accettare le Condizioni di Servizio ed autorizzare il trattamento dei dati personali inserendo il *"flag"* in corrispondenza dei relativi campi.

Ventere O united and		
	Accettazione condizioni di servizio e trattamento	o dati personali
	Per procedure alla finte del documento o prega di resonare el accettare le policy di priva	es a defe condicion general di sensori.
CONTRACTOR OF A DESCRIPTION OF	A CONTRACT OF A	
	and And Section (1975) - Francisco Marcine (1977) - Article And Section (1977)	
animplese scene is territoriated		÷
a terms		
Property and a		
Annual Construction Construction Construction Construction Construction Construction Construction Constructi	a alegate electronica a sera activa " i se fog of 20 to CV (buches) (2000), for even a seration o el alegate el contento a la se presentario	
A frank if an again & an official	a complete la complete parte parte del construction de construction de la constructión de la construction de l Recipion familie a parte de la construction de la construction de la constructión de la constructión de la const Recipion de la constructión de la co Recipion de la constructión de la Recipion de la constructión de la Constructión de la constructión de	nen de antos e alebranes entres e factorials antos e anexanan e presente hara. Alebrane e en factorian de las es (1965, Anna Terrinova Auditarian Parine, i territo Taganes 195) a desta d'alebrane a alebrane a alebrane alebranes (
Contrast on the Name Sugar		
A litera underse general second in	ris Rybab and Cyptus	
Norman Augus of advect and and for the set and contraction and a classification of a class contraction of advectation and contraction	(201) 4.1. Therein any designed stress stress are stored and hardward general of functions for an experimental and the store of the	n en senare e a la contra e parameter de la canada contra en angalet a facal, de la decara Millerenne, en la contra e parameter de la contra de la contra en acedera e antenera en la contra E e a la contra de la contra en la contra de la contra de E e a la contra de la contra E contra de la
contraction of the second particular		





Per scaricare l'informativa privacy, le condizioni generali di servizio ed il contratto per il rilascio dei certificati di firma elettronica qualificata cliccare sugli appositi pulsanti di "download".



L'utente può interrompere la procedura di identificazione in qualsiasi momento cliccando sulla "X" presente (in alto a sinistra) su ciascuna pagina.



Per proseguire è necessario apporre la spunta in corrispondenza di ogni campo ritenuto obbligatorio dal sistema e cliccare sul pulsante "Avanti".

Selezionare la modalità di autenticazione e cliccare sul relativo pulsante Scegli.

😨 Namirial			
Condizioni (2) Identificazione			۰
	identi Getezione la modalità di identificazione per p Autenticati con BPID Pur usare la tua identifi BPID, enno se orazia con aln' fornosi. Bengli 5	ficazione oter procedere alla Firma Digitale del documento.	

a) <u>Se l'utente si autentica con SPID</u> deve cliccare sul pulsante *Entra con SPID* e selezionare il gestore della propria identità digitale (Identity Provider) scelto per l'attivazione dello SPID.

Autenticati con SPID Entra con il Sistema Publiko per la gestione dell'Identità Digitale. Songi il tuo formitore di Identità Digitale.	Autenticati con SPID Entra ran i Semena Publisha per la gentros del Marenta Depla i Sorgi i tua fuenda e di latenta Depla i
sent- () Agi0	week (C) AgriD 2015
	Entra con SPID
Entra con SPID	@Namerial1D
\$20 kilostens il assess the smante il	TIM id
attiggene, com private a dentità digitale, i servizi portegi della Publica à formazioni scienza a dei	@Namirial1D
Privati antraditati Securi ali manani antraditati	InfoCert ID
ecied con is credenatal del'has gestore. Se non	and all the second s
de anticio	
CONACCIMENTICACION	Sciedly May





Inserire le credenziali (username e password) scelte in fase di attivazione dello SPID con il proprio gestore di identità digitale.

Nome Utente	Nome utente dimenticato? 🕫
1	
Password	Password dimenticata2
	Mostra password
主 🛛 Entra con SP	ID

Una volta inserite le credenziali (username e password) e dopo aver cliccato sul pulsante *Entra con SPID*, il sistema richiede la **digitazione di un codice OTP** (*One Time Password*).

Tale codice può essere inviato all'utente o tramite SMS al recapito mobile indicato in fase di attivazione dello SPID oppure tramite un' APP del gestore di identità digitale scelto per l'attivazione dello SPID ed eventualmente fruibile da dispositivi quali, ad esempio, tablet o smartphone. In quest'ultimo caso, il gestore di identità digitale può prevedere dei sistemi alternativi rispetto all'invio dell'SMS (es. impronte digitali o riconoscimento facciale).

Una volta inserito il Codice OTP cliccare sul pulsante Conferma OTP.



L'utente, al fine di poter accedere a tutti i servizi on-line del Portale, deve autorizzare l'invio dei seguenti dati personali al Fornitore dei servizi medesimi (Aquirente Unico S.p.a.):

- Data di nascita;
- Cognome;
- Codice fiscale;
- Sesso;
- Nome;
- Luogo di nascita;
- Codice identificazione SPID.





Per procedere all'invio, cliccare sul pulsante Autorizza.



L'utente deve scorrere tutte le schede ed inserire i dati richiesti dal sistema.

Se richiesto dal sistema:

- inserire il recapito mobile e cliccare sul pulsante *Invia codice via SMS*; dopo aver inserito il codice nell'apposito campo "*Codice ricevuto via SMS*" cliccare sul pulsante *Conferma*;

- inserire l'indirizzo email e cliccare sul pulsante *Invia codice via email*; dopo aver inserito il codice nell'apposito campo "*Codice ricevuto via email*" cliccare sul pulsante *Conferma*.

Cliccare sul pulsante "Avanti".

	Dati di contatto	
Numero telefono cellulare		
Peese del servizio telefonia ~	Numero telefono cellulare	
A Invis codice via SMS	Codice ricevuto via SMS	✔ Conterna
Indirizzo email		
Indirizzo email		
A Invia codice via emai	Codice ricevuto via email	✔ Conferma
< Indetro		Avanti >



Se i dati inseriti non sono corretti o non vengono confermati il sistema non consente di proseguire con il processo di identificazione.

Per completare il processo di identificazione inserire gli estremi della propria Carta d'identità, Patente o Passaporto e, **dopo aver verificato la correttezza dei dati inseriti**, cliccare sul pulsante "Avanti".

	E		
per Energia Reis e Ambiente			
	Dati documenti di identità		
Estanti des marte di consectenzas	Per procedere alla firma digitale del documento sono necessari i dati di un documento) di identità.	
Pasa di riasia del dournetto di Interna	Teo documento		
Paese di rilascio del documento di identità			(
Paese di rilascio del documento di identità Numero documento	Deta emissione / inizio validità	Data scaderza	(

....

Al termine del processo di identificazione viene rilasciata la **firma elettronica qualificata in modalità one-shot (***firma disposable***) e viene sottoscritto il relativo contratto già visualizzato durante la fase inziale del processo medesimo.**

Il processo di firma è stato completato con successo.	0
\checkmark	

b) <u>Se l'utente si autentica con CIE</u> deve selezionare la modalità di autenticazione e scegliere tra «*Prosegui con smartphone*» o «*Prosegui con computer*». L'autenticazione avviene tramite riconoscimento della CIE su smartphone dotato di interfaccia NFC per la lettura della CIE, con l'app "CieID" installata oppure sullo stesso PC tramite lettore di *smart card contactless* abilitato alla lettura della CIE, e su cui bisogna avere installato il "Software CIE". Dopo aver selezionato una delle due modalità, è possibile cliccare su «Torna al servizio» per tornare alla schermata precedente.



• <u>AUTENTICAZIONE MEDIANTE SMARTPHONE DAL PROPRIO DESKTOP</u>: l'utente deve inquadrare il codice QR e, una volta rilevato dallo smartphone, deve inserire le ultime 4 cifre del codice PIN associato alla CIE. In alternativa al codice PIN associato alla CIE **l'utente può utilizzare la propria impronta digitale tramite apposito lettore sul dispositivo mobile in uso, già preimpostato**.





Digitare infine il codice OTP ricevuto tramite APP:

FASE 1 - Scansiona II codice QR FASE 2 - Inserisci II codice OT
0000
20100274804872708
Apri Pappinanium De XII sul tas smartphrme e allitars Henerati di suble DITE mannatis dell'appinanove De Pappina Vantore di schematra del coder QII. Camplete del Taberico anno regiona di schegalizzazione Vite



Dopodiché il sistema richiederà di avvicinare la CIE allo smartphone fino al termine dell'autenticazione.





SERVIZIO CONCILIAZIONE

• <u>AUTENTICAZIONE MEDIANTE LETTORE SMART CARD CONTACTLESS</u>: l'utente per la lettura della CIE dal proprio desktop deve essere in possesso delle 8 cifre del codice PIN associato alla CIE e del *Software CIE* (precedentemente scaricato).



Dopo aver collegato ed installato il lettore di smart card è necessario posizionare la CIE sullo stesso ed inserire le 8 cifre del codice PIN. A questo punto il *Software CIE* notificherà la corretta abilitazione della propria Carta d'Identità Elettronica.

Horse	Abbina la tua CIE Dopo aver collegato e installato a lettore di smart card, posiziona la CIE sul lettore ed inserisci il PIN	Norme Norme	Abbina la tua CIE Dopo aver collegato e installato il lettore di smart card, posiziona la CIE sul lettore ed inserisci il PIN
Ture Verdica firma ■ ■		→ Verifica Brma ↓ Cambia PN → Solocca Carte → Tufornal → Auto → Informazioni → Informazioni	CE abilitate X Uabilitatione della CE é avrenda con puereso CE

Una volta abilitata la CIE, il sistema invita l'utente a selezionare un certificato (è prevista la possibilità di abbinare più CIE allo stesso software), contraddistinto dal relativo codice fiscale, al fine di effettuare la conseguente autenticazione.







L'utente deve autorizzare l'invio dei seguenti dati personali all'Ente Certificatore Namirial.

- Nome;
- Cognome;
- Data di nascita
- Codice fiscale;

Per procedere all'invio, cliccare sul pulsante Autorizza l'invio dei dati.





Dopo aver autorizzato l'invio dei dati, il sistema acquisirà i automatico gli stessi. Tuttavia, per ottenere il rilascio della firma elettronica disposable, l'utente deve "scorrere" le schede successive e compilare i dati specifici che gli verranno richiesti.

Se richiesto dal sistema:

- inserire il recapito mobile e cliccare sul pulsante *Invia codice via SMS*; dopo aver inserito il codice nell'apposito campo "*Codice ricevuto via SMS*" cliccare sul pulsante *Conferma*;

- inserire l'indirizzo email e cliccare sul pulsante *Invia codice via email*; dopo aver inserito il codice nell'apposito campo "*Codice ricevuto via email*" cliccare sul pulsante *Conferma*.

Cliccare sul pulsante "Avanti".

	Dati di contatto		
- Numero telefono cellulare			
Paese del servizio telefonia ~	Numero telefono cellulare		
Invia codice via SMS	Codice ricevuto via SMS	✓ Conferma	
Indirizzo email			
Indirizzo email			
A Invia codice via email	Codice ricevuto via email	V Conferma	
< Indictio			Avanti >







Se i dati inseriti non sono corretti o non vengono confermati il sistema non consente di proseguire con il processo di identificazione.

Per completare il processo di identificazione inserire gli estremi della propria Carta d'identità, Patente o Passaporto e, **dopo aver verificato la correttezza dei dati inseriti**, cliccare sul pulsante *"Avanti"*.

Per	Dati documenti di ide procedere alla firma digitale dei documento sono necess	entita ari i dati di un documento di ide	ettà.	
v	Tips documento Tipo documento	~		
~	Data emissione / Inizio validità Ente Emetitore		Data scaderza	
				Aurti
		Verantial and a second and	Per procedere alla fima digitale del documento sono necessari i dati di un documento di ide Tes documento T	Per procedere alla fima digitale del documento di identità. Tes documento di identità. Tes documento Tes documento Data envisione / inizio validità Data scadenza Data Enventore

Cliccare sul pulsante "Clicca per completare la procedura".



Al termine del processo di identificazione viene rilasciata la **firma elettronica qualificata in modalità one-shot (***firma disposable***) e viene sottoscritto il relativo contratto già visualizzato durante la fase inziale del processo medesimo.**

Successivamente, sarà necessario cliccare il tasto «*Torna indietro*» presente nella propria area personale, al fine di permettere la migrazione dell'identificazione dal Portale Namirial al Portale dello Sportello; da questo momento, quindi, l'utente è identificato e sarà possibile sottoporre il verbale di accordo alle firme







8 Help on-line

Utilizzando il comando presente sull' header di ogni pagina è possibile accedere ad una sezione che contiene delle informazioni utili per l'utilizzo del sistema.

lla scelta del Servizio 🏫 Menù-	1.
Help online	
_ Guide operatore	
Guida alle funzionalità dell'area riservata Operatore e procedure di gestione di una Pratica di conciliazione on line	
Guida agli stati di una pratica di Conciliazione inviata al Servizio Conciliazione	
Si comunica che nella giornata del 2 novembre p.v. i numeri di telefono dedicati agli operatori/gestori saranno attivi fino alle ore 11:48. Oltre tale orario le eventuali richieste o segnalazioni, per il Servizio Conciliazione, dovranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica certificata abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it	
Si comunica che per la giornata del 29 giugno p.v. i numeri di telefono dedicati agli operatori/gestori non saranno attivi. Si prega di inviare eventuali segnalazioni per il Servizio Conciliazione all'indirizzo email pec abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it	
ATTENZIONE! Si avvisa che a partire dall'8 agosto 2019 i ruoli referente e segreteria riceveranno, per le pratiche risultanti prive di delegato al quinto giorno antecedente la dell'incontro fissato, un alert automatico mediante e-mail (non disabilitabile) volto a segnalare il mancato inserimento. Tale alert sarà riprodotto quotidianamente fino ad avvenuto inserimento del delegato sulla pratica; perdurando l'assenza di tale ruolo l'invio dell'alert si prot fino al giorno che precede l'incontro fissato.	data :rarrà
ATTENZIONEI Si informa che la Segreteria Operatore/Gestore e la Segreteria dell'Ausilio Tecnico oltre a ricevere un alert tramite e-mail, rispettivamente in occasione dell'A Procedura e in occasione della convocazione in procedura, riceveranno, sempre tramite e-mail, alert per qualsivoglia comunicazione caricata nel fascicolo da parte. <u>Per il solo profilo Referente</u> è possibile disabilitare la funzione di ricezione e-mail, relativa ad ogni comunicazione che viene caricata sul fascicolo on-line di ci pratica, accedendo alla sezione <i>Impostazioni</i> dalla propria Area riservata e selezionando l'apposito campo nella casella "Disabilita ricezione e-mail".	vvio i ciascuna ascuna
ATTENZIONE! Per le domande di conciliazione presentate dal 01/01/2019 è attiva, per i soli ruoli Delegato e Segreteria, la funzione di "classificazione controversia", da popu accedendo, per ogni pratica, alla sezione "DATI PRATICA".	olare



I contenuti della sezione Help on-line sono in continuo aggiornamento. Si suggerisce pertanto di verificare periodicamente le informazioni rese disponibili agli Utenti del sistema.





9 Contatti

Ambito	Riferimento
Richieste di supporto per Abilitazione Operatori/Gestori all'utilizzo dei servizi Informazioni, quesiti e suggerimenti su modalità e procedure di utilizzo del Portale	Supporto telefonico • 329-3393085 • 320-8347320
Richieste di Abilitazione ruolo "Referente"	 PEC abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it