



Manuale nuovo Portale Operatori - Gestori

Versione 1.2

Maggio 2021

Sommario

1.	Icone utilizzate nel Manuale	3
2.	Registrazione ai servizi on-line del Portale Sportello	4
3.	Servizi di gestione del proprio profilo Utente.....	9
3.1	Recupero Username	9
3.2	Recupero Password scaduta o smarrita	10
3.3	Visualizzazione e modifica del proprio profilo Utente	12
4.	Requisiti tecnici	12
5.	Accesso al Portale	13
5.1	Codice OTP (<i>One Time Password</i>), modifica del recapito mobile e accesso al Servizio	14
6.	Area Servizi Portale Operatori-Gestori	19
6.1	Nuove lettere ricevute	19
6.1.1	Download nuove lettere ricevute	22
6.2	Lettere scaricate da lavorare	23
6.2.1	Upload lettere lavorate	24
6.3	Lettere scaricate in Copia Conoscenza	25
6.4	Nuovi solleciti ricevuti (solo Settore Idrico)	26
6.5	Archivio lettere con risposta	27
6.5.1.	Classificazione qualità risposte	28
6.6	Comunicazioni libere	29
6.7	Invii falliti	30
6.8	Ricerca lettere	30
6.9	Report	31
6.10	Manuale e Moduli	32
7.	Procedura TIRV.....	33
8.	Operatività Portale ed Help Desk	33
8.1	Interventi tecnici programmati	33
8.2	Interventi tecnici non programmati.....	33
8.3	Orari Help Desk Tecnico	33
9.	Gestione indisponibilità Portale	33
9.1	Requisiti indisponibilità Portale.....	34
10.	PEC generata dal Portale per l'invio del report giornaliero	34
11.	FAQ Registrazione ai servizi on-line del Portale Sportello	35
12.	FAQ nuovo manuale Operatori - Gestori	36

1. Icone utilizzate nel Manuale

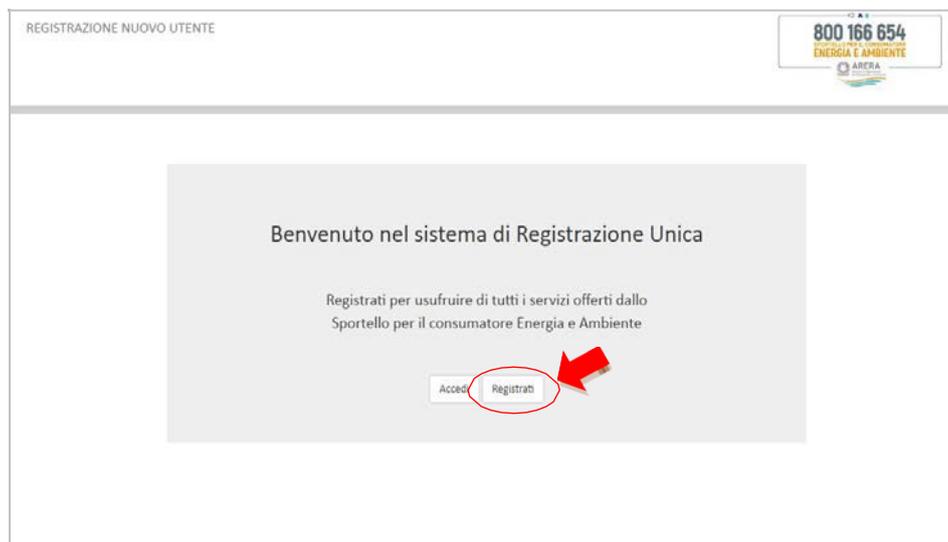
	Informazione
	Suggerimento
	Avvertimento
	Divieto
	Punto d'attenzione
	Azione proibita
	Fase del processo
	Azione corretta
	Utente abilitato

2. Registrazione ai servizi on-line del Portale Sportello

Dopo aver digitato l'indirizzo www.sportelloperilconsumatore.it è necessario cliccare sul pulsante *Registrati* presente nella Home Page del sito.



Selezionando il comando "**Registrati**", si accederà alla pagina di Registrazione del Portale Sportello.



Cliccando Registrati si avrà accesso alla pagina di registrazione nella quale inserire i **dati richiesti** (vedi immagine seguente).

Registrazione nuovo utente

Username*

Nome* Cognome*

Non inserire e-mail PEC

Email*

Data di nascita* Sesso*

Comune di nascita / Stato estero*

Provincia di nascita Regione di nascita

Codice Fiscale*

Recapito mobile*

Codice di verifica recapito mobile* [Assistenza su codice di verifica](#)

Recapito fisso

Come sei venuto a conoscenza del servizio?

Ho preso visione dell'Informativa Privacy* [Informativa Privacy](#)

Controllo di sicurezza* Non sono un robot 

(*) dato obbligatorio



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.



In merito al **Recapito mobile** si precisa che una volta inserito è necessario cliccare sul pulsante **“Invia codice”** ed attendere la ricezione, tramite SMS, del Codice di verifica; tale codice deve essere inserito nel campo **“Codice di verifica recapito mobile”** al fine di confermarne la correttezza.

Recapito mobile*

Codice di verifica recapito mobile* [Assistenza su codice di verifica](#)

Cliccando su “Assistenza su codice di verifica” è possibile accedere ad alcune informazioni utili laddove non sia pervenuto, tramite SMS, il Codice di verifica.

Recapito mobile*	<input type="text" value="Recapito mobile"/>	<input type="button" value="Invia codice"/>
verifica recapito mobile*	<input type="text" value="Codice di verifica recapito mobile"/>	Assistenza su codice di verifica



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

In particolare i **campi da valorizzare** nella pagina di registrazione 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
Luogo di Nascita	Lista	Obbligatorio	Elenco di Comuni italiani/Stati esteri
Provincia	Testo		Valorizzato automaticamente dopo valorizzazione del Comune di nascita se italiano
Regione	Testo		Valorizzato automaticamente a seguito della indicazione del Comune di nascita, se italiano
Codice fiscale	Alfanumerico	Obbligatorio - Validità formale	NA

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Recapito mobile	Numerico	Validità formale (obbligatorio se non fornito un recapito fisso)	NA
Recapito fisso	Numerico	Validità formale (obbligatorio se non fornito recapito mobile)	NA
Come sei venuto a conoscenza del servizio?	Lista	Obbligatorio	1. Contact Center autorità 2. Sito Autorità 3. Bolletta 4. Contratto fornitura 5. Sito Internet Operatore 6. Risposta Operatore 7. TV 8. Radio 9. Stampa 10. Internet/blog 11. Associazione Consumatori/categoria 12. Passaparola 13. Altro
Consenso al trattamento dati personali	Spunta	Obbligatorio	Si / No
Codice antispam	Testo	Il valore deve corrispondere al codice Captcha	NA
Ho preso visione dell'informativa privacy	Spunta	Obbligatorio	NA
Controllo di sicurezza	Spunta	Obbligatorio	NA

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**.

Utente creato con successo

Accedi alla casella di posta elettronica indicata nella pagina precedente: troverai una e-mail contenente un **link** a cui accedere per completare la registrazione.

ATTENZIONE! Controlla che l'e-mail contenente il link non sia stata inserita tra la tua posta indesiderata.

[HOME](#)

Contestualmente sarà inviato un messaggio automatico, all'indirizzo e-mail fornito dall'Utente, contenente **Username** e **Password temporanea da utilizzare** per effettuare il primo accesso al Portale; l'e-mail riporta i riferimenti per completare l'attività:

Gentile Utente,

l'account richiesto è stato correttamente attivato; al primo accesso dovrà modificare la password provvisoria che Le è stata assegnata.

A tal proposito, Le suggeriamo di fare attenzione a non copiare/incollare eventuali spazi, quando inserirà la password provvisoria, in quanto sono considerati, a tutti gli effetti, un carattere e ciò potrebbe determinare l'impossibilità di accesso al Portale. Si accerti, infine, di aver rispettato l'esatto ordinamento (maiuscolo/minuscolo) dei caratteri e di aver inserito correttamente i caratteri speciali indicati.

Può accedere al Portale con le seguenti credenziali:

username: **prova**

password: **lnborDC93=**



[Accedi al tuo Profilo](#)

Desideriamo ricordarLe che dovrà aggiornare la sua password ogni 3 mesi e che il Suo account si disattiverà automaticamente dopo 6 mesi di inattività sul Portale.

A tale proposito, sarà nostra cura informarla via e-mail 30 giorni prima della scadenza.

Grazie per avere scelto il nostro servizio on-line.

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Per ulteriori informazioni può contattare il Numero Verde 800.166.654, attivo dal lunedì al venerdì 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 servizio è chiuso per l'intera giornata.

Attenzione! Il messaggio è stato generato automaticamente. Si prega di non rispondere a questa e-mail.

Per motivi di sicurezza, la prima volta che si accede al sistema, è **obbligatorio modificare la Password** riportata su tale e-mail attraverso la pagina che segue:

Primo accesso al Portale. È obbligatorio modificare la password per l'accesso ai servizi offerti.

Modifica Password

Username

Password

Nuova password

Forza password

Conferma password

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

Salva

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 come segue: Forte, Media, Debole, Molto debole, Troppo corta, Troppo lunga.

Contestualmente il sistema invierà un messaggio automatico di conferma dell'avvenuta modifica della Password, all'indirizzo e-mail fornito dall'Utente e sarà possibile effettuare l'**accesso al Portale dalla Home Page ed utilizzare tutti i servizi on-line** offerti dallo Sportello.



3. Servizi di gestione del proprio profilo Utente

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

3.1 Recupero Username

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



Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Username *:

Password *:

Hai dimenticato la username?
[clicca qui](#)

Hai dimenticato la password
 o la tua password è scaduta?
[clicca qui](#)

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.

Accedi
Registrati
Annulla

Inserendo l'indirizzo e-mail associato e cliccando sul pulsante **Recupera**, il sistema invierà un'e-mail all'indirizzo inserito in fase di registrazione al Portale.

Recupera Username

Email

Captcha PLDQHZ
Clicca per cambiare

Inserisci il codice di sicurezza visualizzato

Recupera
Indietro

I campi da valorizzare riepilogati in tabella sono:

Campo	Formato	Controllo
E-mail	E-mail	E-mail presente nel sistema
Codice antispam	Testo	Il valore deve corrispondere al codice Captcha



Nel caso in cui l'Utente registrato abbia **associato** lo **stesso indirizzo e-mail** a **diversi account** di accesso al Portale Sportello, l'e-mail automatica inviata dal sistema conterrà l'elenco di tutti gli username associati.



NON è possibile abbinare lo stesso numero di telefono cellulare a più di un codice fiscale.

È **IMPORTANTE** mantenere l'abbinamento univoco tra il numero di cellulare inserito ed il codice fiscale dell'Utente, sempre nel caso in cui l'utente abbia registrato **diversi account**, al fine di garantire il corretto utilizzo del servizio gratuito di *firma digitale* utilizzata *esclusivamente* per la sottoscrizione dei verbali in ambito del Servizio Conciliazione.

3.2 Recupero Password scaduta o smarrita

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



Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Username *:

Password *:

Hai dimenticato la username?
[clicca qui](#)

Hai dimenticato la password o la tua password è scaduta?
[clicca qui](#)

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 l'Utente può resettare la relativa Password di accesso e, cliccando sul pulsante **Recupera**, il sistema invierà un'e-mail all'indirizzo inserito in fase di registrazione contenente lo **Username** e la **Password temporanea** che dovrà essere cambiata obbligatoriamente al successivo accesso.

Recupera Password

Username

FSVHDT

Clicca per cambiare

Inserisci il codice di sicurezza visualizzato

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo
Username	Alfanumerico	Username presente nel sistema
Codice antispam	Testo	Il valore deve corrispondere al codice Captcha

A seguito della modifica della 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 e deve contenere: <ul style="list-style-type: none"> almeno un carattere minuscolo, un carattere maiuscolo, un numero, un carattere speciale username, nome o cognome non può essere uguale a una delle ultime tre inserite non deve superare i 20 caratteri non deve essere inferiore a 8 caratteri disabilitato copia e incolla
Conferma Password	Alfanumerico	Obbligatorio - Uguale alla nuova Password e disabilitato copia e incolla

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



Nel caso di **Password scaduta**, il sistema invierà in automatico un'e-mail per notificare la necessità di procedere al suo aggiornamento. In tal caso sarà sufficiente cliccare sul comando presente nella Home Page del Portale (vedi immagine successiva) e seguire le istruzioni indicate.



L'Utente può modificare in ogni momento la Password prescelta, selezionando il comando **Gestione profilo** → **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, sia nella parte superiore della pagina all'interno dell'Area personale del sito.

3.3 Visualizzazione e modifica del proprio profilo Utente

L'Utente può accedere al proprio profilo e visualizzare o modificare i dati della propria registrazione; il sistema invierà un'e-mail dell'operazione effettuata.



Attenzione: non è possibile modificare username, Codice Fiscale ed e-mail inserita.

4. Requisiti tecnici



Per poter utilizzare il Portale è richiesto:

- Collegamento ad Internet
- Software lettura file in formato .PDF
- Pop-up abilitati
- Software di scrittura per la redazione delle lettere (es. Word Processor)
- Software per estrarre i files in RAR/ZIP (es. WinZIP/WinRAR)

Sono inoltre compatibili i seguenti browser:

Windows 7, 8, 10

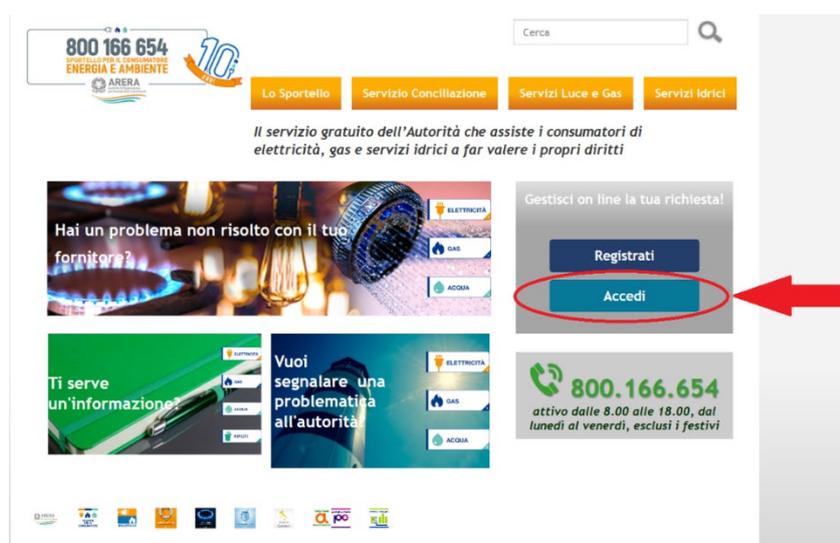
- Firefox > v.49
- Chrome > v.50
- Opera > v.40

MAC OS ultima versione rilasciata

- Safari
- Firefox > v.49
- Chrome > v.50
- Opera > v.40

5. Accesso al Portale

Per accedere al Portale inserire sul browser l'indirizzo URL <http://www.sportelloperilconsumatore.it/> e cliccare sulla sezione 



Inserire quindi lo **username** e la **Password** creati in fase di registrazione (per la gestione delle proprie credenziali vedi Cap. 3):

Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Username *:

Hai dimenticato la username?
[clicca qui](#)

Password *:

Hai dimenticato la password
o la tua password è scaduta?
[clicca qui](#)

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.

[Accedi](#) [Registrati](#) [Annulla](#)

5.1 Codice OTP (*One Time Password*), modifica del recapito mobile e accesso al Servizio

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*.

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA
AGENZIA REGIONALE
PER L'ENERGIA E L'AMBIENTE

Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

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.

Hai cambiato il recapito mobile?
[clicca qui](#)

Hai bisogno di assistenza tecnica per il codice OTP?
[clicca qui](#)

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](#)
Previsi massimo n.3 reinvi del codice OTP

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
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA
AGENZIA REGIONALE
PER L'ENERGIA E L'AMBIENTE

Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

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.

Hai cambiato il recapito mobile?
[clicca qui](#)

Hai bisogno di assistenza tecnica per il codice OTP?
[clicca qui](#)

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](#)
Previsi massimo n.3 reinvi del codice OTP



E' previsto un numero massimo di 3 reinvi 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?".

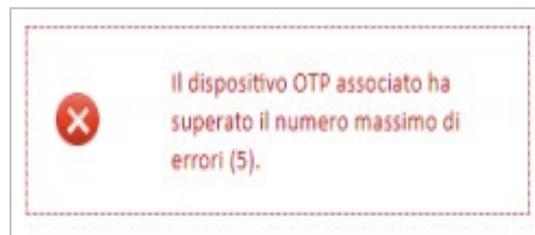


Per assistenza circa la mancata ricezione dell'SMS contenente il codice OTP scrivere al seguente indirizzo email: assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it.



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
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Inserire l'OTP *:

Inserire in questo campo il codice OTP ricevuto tramite SMS dal mittente NamirialTSP. Dopo 5 tentativi errati l'autenticazione sarà bloccata per questioni di sicurezza.

Prosegui

Reinvia codice OTP

Previsti massimo n.3 reinvii del codice OTP

Hai cambiato il recapito mobile?
[clicca qui](#)

Hai bisogno di assistenza tecnica per il codice OTP?
[clicca qui](#)

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
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

Modifica recapito mobile

Username

Controllo di sicurezza Non sono un robot 

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



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
SPORTELLI PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

Modifica recapito mobile

Attenzione!
Al profilo per cui si richiede la modifica è associata una video-identificazione valida per il Servizio Conciliazione. La variazione del recapito mobile può generare errori in fase di rilascio del certificato di firma digitale qualora il nuovo recapito risultasse già associato ad un diverso codice fiscale.
Per proseguire con la modifica spuntare la casella "Conferma presa visione".

Conferma presa visione

Conferma Indietro

Per confermare la modifica inserire la *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 "[Conferma modifica recapito mobile](#)".

Gentile [redacted]

di seguito il link per la conferma del reset del recapito mobile relativo all'account personale dell'utente [redacted]

Al prossimo accesso le sarà richiesto, per una questione di sicurezza, di modificare la sua registrazione inserendo un nuovo recapito mobile da Lei prescelto e a Lei riconducibile.
Si prega cortesemente di non inoltrare la presente e-mail a soggetti terzi in quanto trattasi di dati relativi al proprio account personale.

[Conferma modifica recapito mobile](#)

Cliccando sul link l'utente viene rinvio 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*

Nome* Cognome*

Non inserire email PEC

Email* @ico.it

Data di nascita* 28/10/1990 Sesso* M

Comune di nascita / Stato estero* ALBANO LAZIALE

Provincia di nascita RM Regione di nascita LAZIO

Codice Fiscale*

Recapito mobile* Invia codice

Codice di verifica recapito mobile* Assistenza su codice di verifica

Recapito fisso

Come sei venuto a conoscenza del servizio* Altro

Ho preso visione dell'Informativa Privacy* Informativa Privacy

(*): dato obbligatorio.

Salva Indietro

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

A seguito dell'accesso si presenterà la pagina con i servizi offerti dallo Sportello, tra cui il Portale, per accedere al quale è sufficiente cliccare sull'icona **Portale Operatori Gestori**:

Benvenuto [Gestione profilo] [Esci]

800 166 654
 SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
 ARERA
 AUTORITÀ REGOLATORIA
 PER L'ENERGIA E L'ACQUA

Accesso ai Servizi

Selezione l'area a cui vuoi accedere

Servizio Conciliazione
 Elettricità, Gas e Servizi Idrici

Servizio Conciliazione

Informazioni, Segnalazioni,
 Supporto Help Desk

Elettricità e Gas

Donus sociale

Servizi Idrici

Portale
 Operatori/Gestori

6. Area Servizi Portale Operatori-Gestori

All'interno del nuovo Portale sono disponibili le sezioni di seguito elencate:

The screenshot shows the 'La mia area personale' (My personal area) portal for 'Portale Operatori/Gestori'. The header includes the AU Acquirente Unico and ARERA logos. A navigation bar contains 'Torna alla scelta del Servizio', a home icon, 'Menù', and 'Help online'. The main content area displays a grid of service sections:

- Nuove lettere ricevute**: Visualizza le nuove lettere ricevute
- Lettere scaricate da lavorare**: Visualizza le lettere scaricate da lavorare
- Lettere scaricate in copia conoscenza**: Visualizza le lettere in copia conoscenza
- Invii falliti**: Visualizza gli invii falliti relativi a risposte e comunicazioni libere
- Report**: Report lettere
- Nuovi solleciti ricevuti**: Visualizza i nuovi solleciti ricevuti
- Archivio lettere con risposta**: Visualizza le lettere con risposta
- Comunicazioni libere**: Visualizza le comunicazioni inviate
- Ricerca lettere**: Esegui la ricerca delle lettere
- Manuale e Moduli**: Documenti e modelli utili

All'interno di ogni singola sezione che sarà esaminata di seguito è sempre possibile tornare alla Home Page (cliccando sull'icona  in alto a sinistra) oppure passare da una sezione all'altra mediante l'icona Menù in alto a sinistra



This screenshot shows the 'Menù' dropdown menu open in the 'La mia area personale' portal. A red arrow points to the 'Menù' button in the navigation bar. The dropdown menu lists the following options:

- Nuove lettere ricevute
- Nuovi solleciti ricevuti
- Lettere scaricate da lavorare
- Archivio lettere con risposta
- Lettere scaricate in copia conoscenza
- Comunicazioni libere
- Invii falliti
- Ricerca lettere
- Report

6.1 Nuove lettere ricevute



Cliccando sull'icona **NUOVE LETTERE RICEVUTE** è possibile visualizzare le **nuove lettere ricevute sul Portale da scaricare per la lavorazione**.

All'interno della sezione sono disponibili tutte le ulteriori informazioni relative ad ogni specifica lettera, ovvero:

- la data di pubblicazione della lettera (campo **Data Pubblicazione**);

- se la lettera è rivolta al ricevente come destinatario principale o in copia conoscenza (campo **Destinatario Principale**);
- il numero della pratica all'interno della quale è presente la lettera da scaricare (campo **ID Caso**);
- la classificazione del *tipo pratica* all'interno della quale è presente la lettera da scaricare (campo **Tipo Pratica**);
- i dati dell'utenza del cliente (campo **Utenza**);
- il settore relativo all'utenza oggetto della lettera da scaricare (campo **Tipo Servizio**);
- la classificazione dell'argomento principale della pratica in cui è presente la lettera da scaricare (campo **Argomento**);
- la classificazione del sub argomento principale della pratica all'interno della quale è presente la lettera da scaricare (campo **Sub Argomento**);
- la denominazione del cliente e l'indirizzo della fornitura (campi **Denominazione Cliente e Indirizzo fornitura**);
- le note personalizzate (campo **NOTA**);
- la tempistica di visualizzazione dei documenti sul Portale, garantita per 12 mesi dalla loro pubblicazione; tale termine è sospeso sino al caricamento della relativa risposta (Campo **Data Offline**);
- il codice creato dal Portale per identificare in maniera univoca la lettera (Campo **Hash Lettera**).

Fig. 1 Sezione nuove lettere ricevute (1/2)

La mia area personale
Portale Operatori/Gestori

Torna alla scelta del Servizio [Home](#) Menù [Help online](#)

[Home](#) / Nuove lettere ricevute

Nuove lettere ricevute

Visualizza elementi Tipo servizio Destinatario principale Cerca:

<input type="checkbox"/>	Lettera	Data Pubblicazione	Destinatario Principale	ID Caso	Tipo Pratica	Utenza	Tipo Servizio	Argomento	Sul Arq
<input checked="" type="checkbox"/>	L-P- [REDACTED]	PDF 30/09/2020	SI	[REDACTED]	RICHIESTA SUPPORTO PER DOPPIA FATTURAZIONE	POD:IT [REDACTED]	Ele e Gas	MERCATO	DC FA'

Vista da 1 a 1 di 1 elementi [Precedente](#) **1** [Successivo](#)

Fig. 2 Sezione nuove lettere ricevute (2/2)



Qualora si utilizzi il sistema operativo MAC OS, per visualizzare tutte le varie informazioni sulla lettera è sufficiente effettuare lo scroll destra/sinistra direttamente con il mouse.



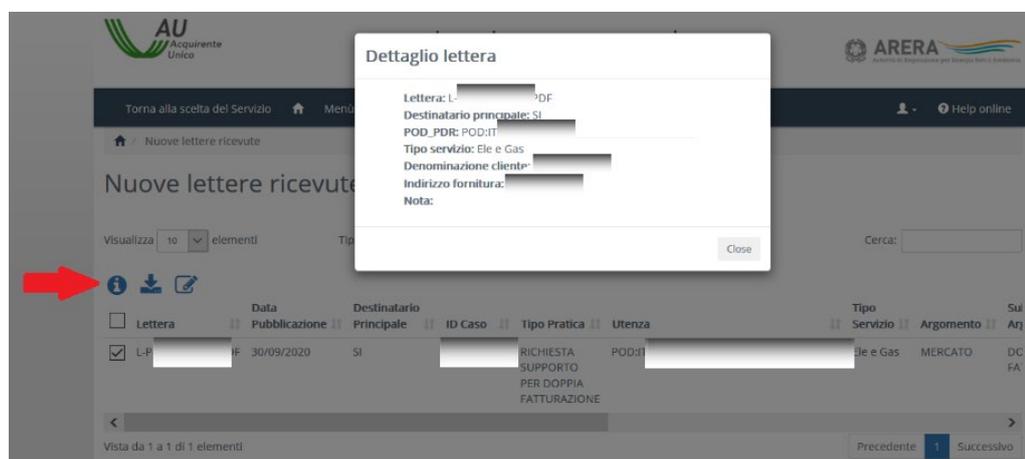
Per i campi sopra indicati è possibile ordinare in maniera crescente/decrescente, dalla A alla Z o viceversa le lettere da scaricare.



In caso di presenza di nuove lettere da scaricare si attiva un badge sull'icona principale



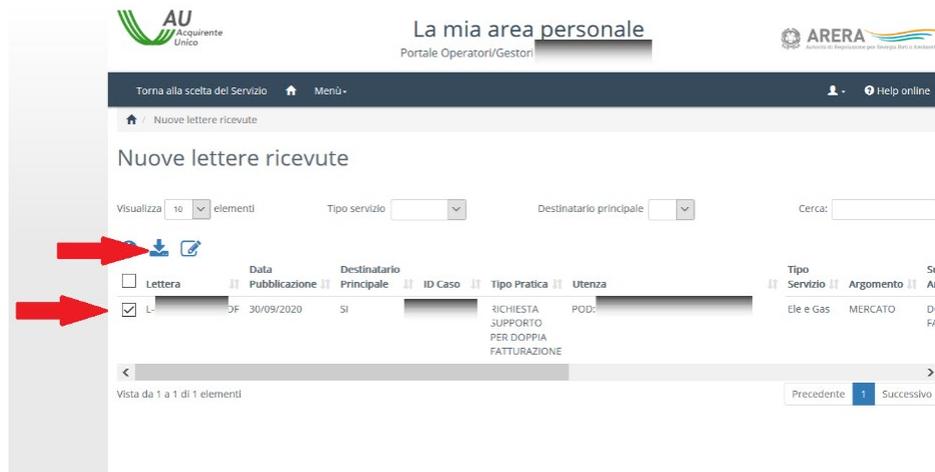
Selezionando la lettera (cliccando sul box a sinistra) ed utilizzando l'icona  è possibile visualizzare facilmente i dettagli della lettera.



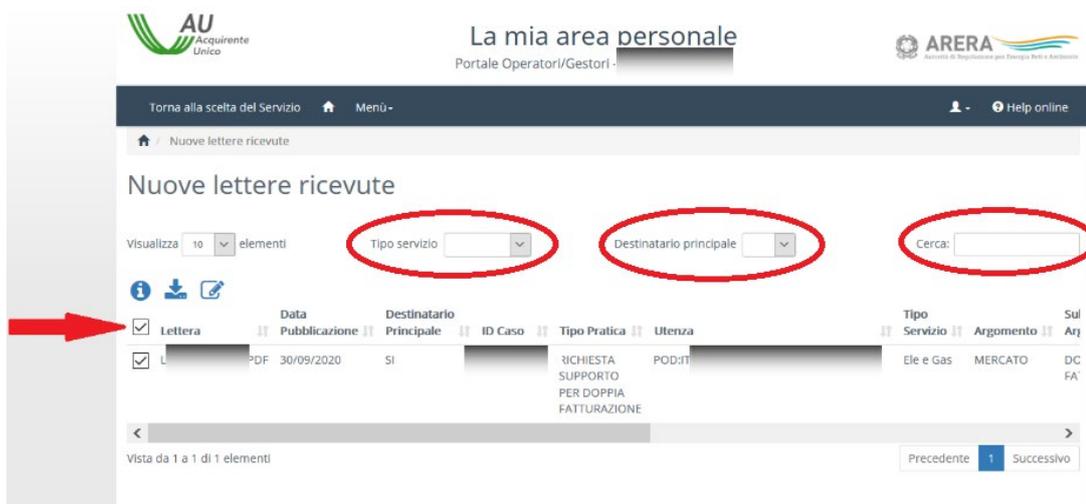
6.1.1 Download nuove lettere ricevute

Per effettuare il download di una nuova lettera ricevuta selezionare il box a sinistra (fig.3) e cliccare sull'icona 

Fig. 3 Sezione nuove lettere ricevute



È possibile **effettuare il download di tutte le nuove lettere ricevute** cliccando sul box *Lettera* (o sul box a sinistra di ogni singola lettera in caso di download multipli) e sarà creato un file .zip contenente le lettere da scaricare sul computer; per effettuare download con criteri più restrittivi è possibile filtrare in base al **Tipo di servizio** (Elettrico/Gas/Dual-Fuel/Idrico) e/o per tipologia destinatario (**Destinatario principale TO/CC**) oppure utilizzando il campo **Cerca**.



Per qualsiasi informazione personalizzata aggiuntiva può essere inserita una **nota** (max 500 caratteri) sulla singola lettera utilizzando l'icona  :

La mia area personale
Portale Operatori/Gestori

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Torna alla scelta del Servizio Menù Help online

Nuove lettere ricevute

Visualizza elementi Tipo servizio Destinatarario principale Cerca:

Tipo Servizio	Argomento	Sub Argomento	Denominazione Cliente	Indirizzo fornitura	Data Offline	Hash Lettera	NOTA
>DR:	Ele e Gas	MERCATO	DOPPIA FATTURAZIONE	VIA	10/07/2021		Prova

Vista da 1 a 1 di 1 elementi Precedente 1 Successivo



6.2 Lettere scaricate da lavorare

Cliccando sull'icona **LETTERE SCARICATE DA LAVORARE** è possibile eseguire, a seguito di lavorazione della lettera, l'upload in piattaforma. All'interno della sezione sono individuabili ulteriori informazioni sulla lettera (vedi Cap. 6.1 **Nuove Lettere Ricevute**) con tre campi aggiuntivi:

- la data di download della lettera (campo **Data Download**);
- l'utente che ha effettuato il download della lettera da lavorare (campo **Utente Download**);
- il **termine previsto da ARERA (SLA - Service Level Agreement)** entro il quale deve essere lavorata la lettera (campo **Giorni a scadenza risposta**); i giorni presi in considerazione dallo SLA sono **lavorativi** (il valore risulterà negativo qualora la data di scadenza venga superata).



Si evidenzia che per i soli settori energetici **la risposta sarà ritenuta «Assente»** a fronte di mancata risposta o di superamento del quindicesimo giorno lavorativo successivo alla data di scadenza prevista dal Regolamento (la colonna riporterà un valore **superiore a -15**; il dato esclude gli eventuali giorni lavorativi di off-line del Portale)



È possibile ordinare i campi sopra indicati in maniera crescente/decescente, dalla A alla Z o viceversa per le lettere scaricate da lavorare.

In caso di presenza di **nuove lettere scaricate da lavorare** si attiva un badge sull'icona principale:



6.2.1 Upload lettere lavorate

Gli Operatori-Gestori mettono a disposizione le risposte alle richieste di informazioni dello Sportello tramite il Portale Operatori-Gestori e, qualora richiesto dallo Sportello, provvedono ad inviare le medesime risposte all'utente finale, fatti salvi eventuali dati di natura riservata, come previsto dall'art. 9 comma 2 dell'Allegato B alla delibera 55/2018/E/idr e dall'art. 13 comma 2 dell'Allegato A alla delibera 383/2016/E/com.

Al fine di caricare sul Portale la lettera lavorata selezionare il box a sinistra della singola lettera e cliccare sull'icona 

Fig. 4 Sezione lettere scaricate da lavorare



La mia area personale
Portale Operatori/Gestori

Torna alla scelta del Servizio | Menù | Help online

Lettere scaricate da lavorare

Visualizza 10 elementi | Tipo servizio | Cerca:

Lettera | Data Pubblicazione | Data Download | Utente Download | Giorni a scadenza risposta | ID Caso | Tipo pratica | Utenza | Tipo Servizio

Lettera	Data Pubblicazione	Data Download	Utente Download	Giorni a scadenza risposta	ID Caso	Tipo pratica	Utenza	Tipo Servizio
<input checked="" type="checkbox"/> L-DF	29/09/2020	29/09/2020		-54		RICHIESTA SUPPORTO PER ADEBITO/ANNULLAMENTO CMOR	POD:	Elettrico

Vista da 1 a 1 di 1 elementi | Precedente 1 Successivo

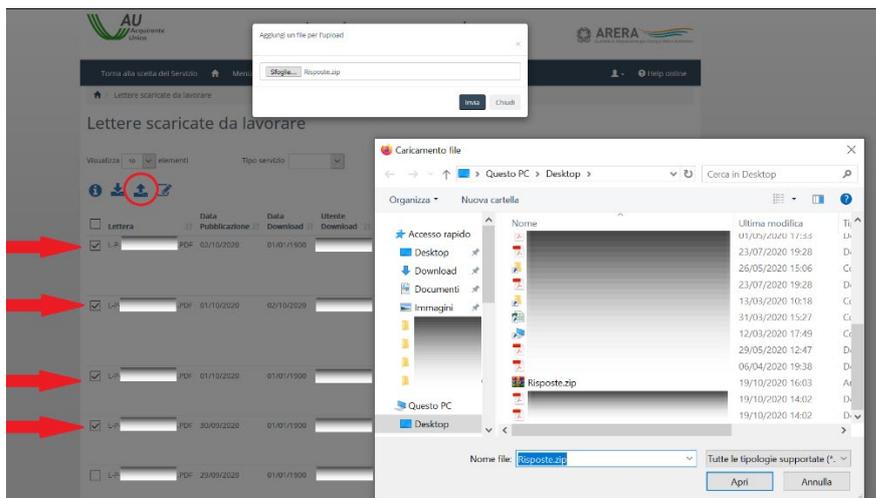


La risposta deve essere composta da un **singolo** file in formato .PDF; una volta effettuato l'upload, sarà il Portale a rinominare automaticamente il file trasmesso in base alla nomenclatura prevista.



Per effettuare l'**upload multiplo** occorre selezionare i box a sinistra delle lettere di cui si vuole effettuare l'upload della risposta (o cliccare sul box *Lettera* qualora si voglia effettuare l'upload su tutte le lettere da lavorare) e cliccare sull'icona , selezionando dal proprio computer l'archivio in formato .zip delle risposte da caricare (fig.5). Il nome del file zip non è vincolante ai fini del caricamento sul Portale, pertanto potrà avere un nome a scelta. Se l'operazione di upload della/e risposte termina correttamente, la/le risposte saranno visibili in **Archivio lettere con risposta**. **ATTENZIONE**: per consentire al Portale di associare le risposte nel file .zip occorre rinominare le lettere da **L-P-xx-xxxxxxx.PDF** a **R-P-xx-xxxxxxx.PDF** lasciando inalterati gli altri campi, altrimenti si riceve un messaggio di errore.

Fig. 5 Upload multipli



6.3 Lettere scaricate in Copia Conoscenza

Nella sezione **Lettere scaricate in copia conoscenza** (fig.6) è possibile individuare tutte le lettere in cui il ricevente è in Copia Conoscenza (CC) e **non** figura, quindi, come destinatario principale (TO).

Fig. 6 Sezione lettere scaricate in copia conoscenza



In caso di presenza di **nuove lettere scaricate** in Copia Conoscenza si attiva un badge sull'icona principale:



Per le lettere scaricate in Copia Conoscenza è possibile effettuare solamente il **download** e non l'upload.



La mia area personale
Portale Operatori/Gestori -

Torna alla scelta del Servizio | Menù - | Help online

Lettere scaricate in copia conoscenza

Visualizza 10 elementi | Tipo servizio | Cerca:

<input type="checkbox"/>	Lettera	Data Pubblicazione	Data Download	Utente Download	ID Caso	Tipo pratica	Utenza	Tipo Servizio	Argomento	Sub Argomen
<input type="checkbox"/>	L- .PDF	27/06/2020	27/06/2020			RICHIESTA SUPPORTO PER BONUS	POD	Elettrico	BONUS	CESSAZIO BONUS

Vista da 1 a 1 di 1 elementi | Precedente 1 Successivo

6.4 Nuovi solleciti ricevuti (solo Settore Idrico)



Nella sezione **NUOVI SOLLECITI RICEVUTI** (fig.7) vengono visualizzati i solleciti inviati dallo Sportello (per il solo Settore Idrico) in caso di **lettere non lavorate entro lo SLA previsto**.

All'interno della sezione sono individuabili ulteriori informazioni sul sollecito e sulla lettera oggetto di sollecito (vedi cap. 6.1 **Nuove Lettere Ricevute** e cap. 6.3 **Lettere scaricate da lavorare**) in tre campi aggiuntivi:

- la denominazione del sollecito (campo **Sollecito**);
- la data di pubblicazione sul Portale del sollecito (campo **Data Pubblicazione Sollecito**);
- la denominazione della lettera alla quale il sollecito si riferisce (campo **Rif. lettera**);

Fig. 7 Sezione nuovi solleciti ricevuti

La mia area personale
Portale Operatori/Gestori -

Torna alla scelta del Servizio | Menù - | Help online

Nuovi solleciti ricevuti

Visualizza 10 elementi | Tipo servizio | Cerca:

<input type="checkbox"/>	Sollecito	Data Pubblicazione Sollecito	Rif Lettera	Data Pubblicazione Lettera	ID Caso	Utenza	Tipo Servizio	Denomina. Cliente
<input type="checkbox"/>	S- .PDF	08/08/2020	L- .PDF	08/08/2020		8	Idrico	
<input type="checkbox"/>	S- .PDF	08/08/2020	L- .PDF	08/08/2020		8	Idrico	
<input type="checkbox"/>	S- .PDF	18/03/2020	L- .PDF	18/03/2020		7	Idrico	
<input type="checkbox"/>	S- .PDF	13/03/2020	L- .PDF	13/03/2020		2	Idrico	



In caso di presenza di **nuovi solleciti ricevuti** si attiva un badge sull'icona principale; lo Sportello inoltre procede ad un massimo di **due solleciti** per azione



Per effettuare l'**upload della risposta** è necessario prima procedere con il download della lettera alla quale il sollecito si riferisce dalla sezione «Nuove Lettere Ricevute» e successivamente effettuare l'upload della risposta attraverso la sezione «Lettere Scaricate da Lavorare».



6.5 Archivio lettere con risposta

Nella pagina **ARCHIVIO LETTERE CON RISPOSTA** sono collocate tutte le lettere per le quali è stata caricata la risposta da parte dell'Operatore-Gestore. All'interno della sezione è possibile individuare ulteriori informazioni sulla lettera (vedi Cap. 6.1 **Nuove Lettere Ricevute** e 6.3 **Lettere scaricate da lavorare**) con 5 campi aggiuntivi:

- la denominazione della risposta (campo **RISPOSTA**);
- la data di caricamento della risposta (campo **Data Risposta**);
- l'utente che ha effettuato il caricamento della risposta (campo **Utente Risposta**);
- se la risposta **non è pervenuta o è stata inviata oltre il quindicesimo giorno lavorativo** dal termine di scadenza della richiesta oppure la risposta del gestore risulta **priva di una o più informazioni** richieste dallo Sportello nella disponibilità del gestore e necessarie alla trattazione efficace del reclamo (campo **Completezza Risposta**);
- il codice creato dal Portale per identificare in maniera univoca la lettera (Campo **Hash Lettera**).



Le lettere **rimangono presenti in archivio per un anno dalla data di pubblicazione**.

È possibile visualizzare (fig.8) i dettagli principali della lettera, effettuare il download/upload della risposta e la creazione di note personalizzate (max 500 caratteri):

Fig. 8 Sezione archivio lettere con risposta



La mia area personale
Portale Operatori/Gestori -

Archivio lettere con risposta

Visualizza 10 elementi

LETTERA	Data Pubblicazione	Data Download	Utente Download	RISPOSTA	Data Risposta	Utente Risposta	Completezza Risposta	ID Caso
L...	18/02/2020 10:00:13	19/02/2020 10:21:14		R...	11/03/2020 18:03:36			

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

È inoltre possibile effettuare il download della lettera direttamente dalla maschera di visualizzazione dei dettagli, cliccando sull'icona , dopo aver selezionato la lettera:



Dettaglio lettera

Lettera: L-P-... PDF
 POD_PDR: PD
 Tipo pratica: RICHIESTA SUPPORTO PER BONUS
 Denominazione cliente: ...
 Indirizzo fornitura: ...
 Nota: test

Scarica lettera Chiudi

LETTERA	Data Pubblicazione	Data Download	Utente Download	RISPOSTA	Data Risposta	Utente Risposta	Completezza Risposta	ID Caso
<input checked="" type="checkbox"/> L-P-... PDF	18/02/2020 10:00:13	19/02/2020 10:21:14	...	R-P-... PDF	11/03/2020 18:03:36	...		



In caso di errori materiali nella Lettera di risposta sul Portale è possibile associare ad una medesima richiesta solo una risposta ulteriore rispetto a quella già fornita, che potrà essere caricata sul Portale entro e non oltre 72h dall'inserimento della prima risposta già fornita. Nel Portale sarà visualizzata solo l'ultima risposta associata nella sezione "Archivio Lettere con risposta".

6.5.1. Classificazione qualità risposte

- Settore energia** - La risposta non pervenuta o inviata oltre il quindicesimo giorno lavorativo dal termine di scadenza della richiesta sarà classificata e indicata come «**assente**» (vedi fig.9). Si considera non pervenuta la risposta incompleta. In caso di risposta «completa» il campo non sarà valorizzato.
- Settore idrico** - La risposta del gestore priva di una o più informazioni richieste dallo Sportello, nella disponibilità del Gestore e necessaria alla trattazione efficace del reclamo, sarà classificata e indicata come «**Risposta incompleta**»; qualora le informazioni richieste dallo Sportello non siano nella disponibilità del Gestore del servizio Acquedotto, la risposta si considera "incompleta" se non indica la data in cui tali informazioni sono state richieste dal Gestore del servizio Acquedotto al Gestore del servizio di Fognatura e/o di Depurazione; è altresì "incompleta" la risposta del Gestore che rimanda ad un momento successivo l'invio delle informazioni richieste dallo Sportello e/o non indica tempi certi per la soluzione della problematica dell'utente finale

Fig. 9 Classificazione qualità risposte

La mia area personale
Portale Operatori/Gestori -

Archivio lettere con risposta

LETTERA	Data Pubblicazione	Data Download	Utente Download	RISPOSTA	Data Risposta	Utente Risposta	Completezza Risposta	ID Caso
[]	PDF 25/10/2019 10:00:14	25/10/2019 12:22:02		R-	.PDF 29/10/2019 16:06:39			
[]	PDF 24/10/2019 10:00:32	24/10/2019 12:14:05		R-	.PDF 25/10/2019 12:39:36		assente	
[]	PDF 24/10/2019 10:00:32	24/10/2019 13:10:24		R-	.PDF 25/10/2019 11:55:45		Risposta incompleta	
[]	PDF 23/10/2019 10:00:32	23/10/2019 11:45:02		R-	.PDF 24/10/2019 14:00:46			
[]	PDF 23/10/2019 10:00:31	23/10/2019 12:01:38		R-	.PDF 31/10/2019 15:05:41			

6.6 Comunicazioni libere



Nella sezione **COMUNICAZIONI LIBERE** (fig.10) sono visualizzate tutte le eventuali ulteriori comunicazioni inviate dall'Operatore-Gestore allo Sportello; per caricare una comunicazione in piattaforma selezionare cliccare sull'icona



Fig. 10 Sezione comunicazioni libere

Comunicazioni libere

Visualizza 10 elementi

Aggiungi un file per l'upload

Sfoggia... Nessun file selezionato.

Invia Chiudi

Comunicazione	Data Comunicazione	Utente Upload
[] Test.pdf	12/10/2020 15:25:09	

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente 1 Successivo



E' possibile caricare comunicazioni con etichetta avente meno di 17 caratteri; inoltre la dimensione del file non deve superare il **limite di 15 MB** dimensione massima accettata dal sistema; a tal fine, si raccomanda l'utilizzo di formati che consentano la migliore compressione (in caso di file audio allegato è preferibile il formato MP3). **I file allegati devono essere inseriti all'interno del file .PDF.**



6.7 Invii falliti

Cliccando sull'icona Invii falliti (fig. 11) è possibile visualizzare eventuali errori generati nel caso di Upload al Portale.

Fig. 11 Sezione invii falliti

La mia area personale
Portale Operatori/Gestori - [redacted]

Torna alla scelta del Servizio | Menù | Help online

Invii falliti

Visualizza 10 elementi | Cerca: [input]

File	Data Evento	Utente	Motivo Errore
R [redacted]	06/10/2020 13:03:11	[redacted]	Il nome della risposta non corrisponde con la lettera selezionata.
R [redacted]	06/10/2020 13:01:31	[redacted]	Il nome della risposta non corrisponde con la lettera selezionata.
R [redacted]	06/10/2020 12:59:06	[redacted]	Il nome della risposta non corrisponde con la lettera selezionata.
P [redacted]	06/10/2020 12:56:57	[redacted]	Il nome della risposta non corrisponde con la lettera selezionata.
P [redacted]	06/10/2020 12:56:07	[redacted]	Il formato del file 'P...' non è valido
P [redacted]	06/10/2020 12:55:00	[redacted]	Il nome della risposta non corrisponde con la lettera selezionata.
P [redacted]	06/10/2020 12:53:06	[redacted]	Il formato del file 'P...' non è valido
P [redacted]	06/10/2020 12:52:22	[redacted]	Il nome della risposta non corrisponde con la lettera selezionata.

Vista da 1 a 8 di 8 elementi | Precedente 1 Successivo



Gli errori possono dipendere da motivi tecnici, risposte non riconciliabili con alcuna lettera, risposte integrative presenti e fuori tempo massimo.



6.8 Ricerca lettere

In questa sezione (fig.12) è possibile individuare una o più lettere mediante i filtri di seguito indicati:

- Lettera
- Risposta
- Destinatario Principale (SI/NO)
- ID Caso
- Denominazione Cliente
- Indirizzo Fornitura
- Utenza
- Argomento
- Sub Argomento
- Nota
- Pubblicazione dal (gg/mm/aaaa)
- Pubblicazione al (gg/mm/aaaa)
- Completezza Risposta
- Tipo Pratica

Fig. 12 Sezione ricerca lettere

La mia area personale
Portale Operatori/Gestori -

Torna alla scelta del Servizio [Menu](#) [Help online](#)

Ricerca lettere

Lettera
Lettera

Risposta
Risposta

Destinatario Principale
▼

ID Caso
ID Caso

Denominazione Cliente
Denominazione Cliente

Indirizzo Fornitura
Indirizzo Fornitura

Utenza
Utenza

Argomento
Argomento

Sub Argomento
Sub Argomento

Nota
Nota

Pubblicazione dal
gg / mm / aaaa

Pubblicazione al
gg / mm / aaaa

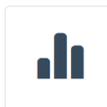
Completeness of Response
Completeness of Response

Tipo Pratica
Tipo Pratica

Ricerca



Per le operazioni di **ricerca estesa** è possibile utilizzare il carattere “%”. Ad esempio per la ricerca di tutte le lettere che iniziano con L-P-20 è sufficiente inserire nel campo Lettera “L-P-20%”.

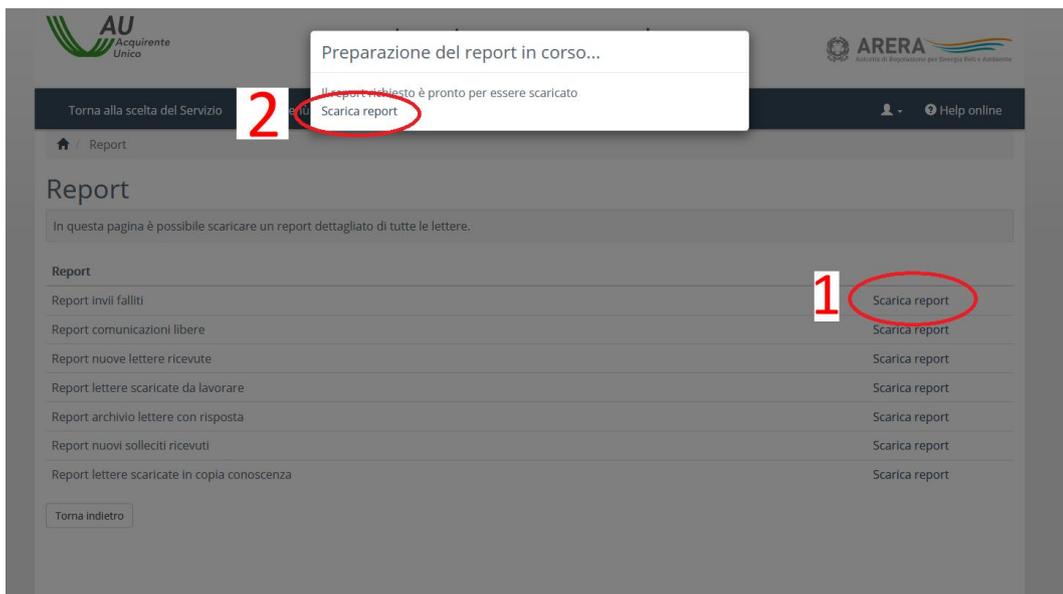


6.9 Report

In questa pagina (fig.13) è possibile scaricare i **report** messi a disposizione dal Portale Operatori-Gestori in formato Excel e di seguito indicati:

- Report invii falliti
- Report comunicazioni libere
- Report nuove lettere ricevute
- Report lettere scaricate da lavorare
- Report archivio lettere con risposta
- Report nuovi solleciti ricevuti
- Report lettere scaricate in copia conoscenza

Fig. 13 Sezione report



6.10 Manuale e Moduli

Nella sezione **MANUALE E MODULI** (fig. 14) sono disponibili il link per scaricare il presente manuale ed il modulo di richiesta per l'abilitazione/disabilitazione dei referenti per l'utilizzo del Portale.

Fig. 14 Sezione Manuale e Moduli



7. Procedura TIRV

La comunicazione allo Sportello dei **reclami rigettati**, relativi al Testo Integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma dei contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e Procedura Ripristinatoria Volontaria (TIRV - All. A deliberazione ARERA 7 aprile 2017 228/2017/R/com e s.m.i.), deve essere inserita nella sezione “**Comunicazioni Libere**” (vedi **cap. 6.6**). Il file .PDF deve avere la seguente struttura:

- essere denominato **RIGETTO_TIRV** (sono disponibili ulteriori 10 caratteri liberi - spazi ed estensione inclusa - ad uso dell' esercente);
- la dimensione del file non deve superare il limite di **8 Mb**, dimensione massima accettata dal sistema; a tal fine, si raccomanda l' utilizzo di formati che consentano la migliore compressione (in caso di file audio allegato è preferibile il formato MP3); i file allegati devono essere inseriti all' interno del file .PDF.



I requisiti sopra descritti riguardano unicamente il file tramite cui viene inoltrata la **comunicazione di Rigetto**. Quest' ultima deve essere conforme agli articoli 7 e 11 dell' Allegato A alla deliberazione 228/2017/R/com, con particolare riferimento a quanto previsto ai commi 7.5 (cliente domestico) e 11.2 (cliente non domestico).

8. Operatività Portale ed Help Desk

Il Portale è disponibile tutti i giorni della settimana, ad eccezione della fascia oraria 01.00 - 03.00 ai fini del caricamento dati.

8.1 Interventi tecnici programmati

Gli interventi tecnici programmati per manutenzione o implementazione che richiedono una sospensione del servizio sono di norma comunicati almeno 4 giorni solari di anticipo con l' indicazione dell' orario dell' interruzione e dell' orario previsto di ripresa del servizio. La comunicazione avverrà tramite apposito **avviso** presente nella Home Page del Portale (Area pubblica).

8.2 Interventi tecnici non programmati

Gli interventi tecnici non programmati sono comunicati tramite apposito **avviso** presente nella Home Page del Portale (Area pubblica), segnalando l' interruzione del servizio e la ripresa dello stesso.

8.3 Orari Help Desk Tecnico

Il supporto tecnico risponde dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00, dal seguente recapito HD_PORTALE@acquirenteunico.it

9. Gestione indisponibilità Portale

In caso di impossibilità del caricamento delle risposte a causa di malfunzionamento del Portale Operatori-Gestori, è possibile comunicare l' anomalia a HD_PORTALE@acquirenteunico.it, indicando l' elenco delle risposte in oggetto tramite file Excel contenenti la denominazione delle singole risposte (R-P-20....._XXX.PDF).

9.1 Requisiti indisponibilità Portale

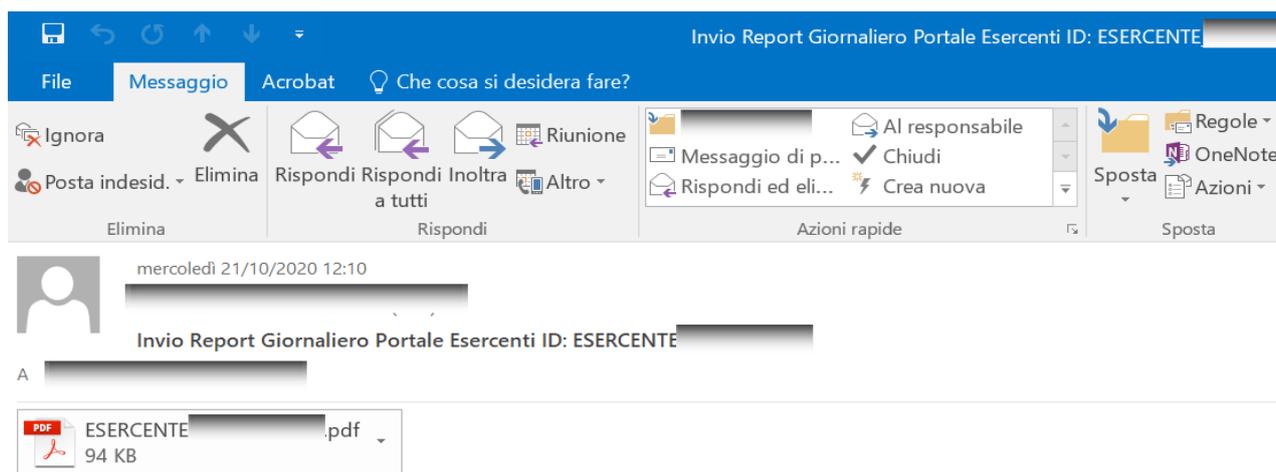
Il Portale risulta non disponibile nei casi in cui il periodo di indisponibilità interessi **più di 3 ore continuative** dalle ore 9:00 alle ore 18:00 dei giorni feriali. I periodi di indisponibilità del Portale conseguenti ad interventi di manutenzione programmata sono esclusi dalla procedura sopra descritta.

Lo Sportello fornisce tempestivo riscontro alle segnalazioni e, in caso di accertato malfunzionamento imputabile esclusivamente ai sistemi di Acquirente Unico spa, attribuisce alle risposte la data di pubblicazione del giorno in cui è stato effettuato il tentativo di caricamento non andato a buon fine. Le risposte oggetto di segnalazione dovranno essere comunque caricate sul Portale **entro le 72 ore successive** alla risoluzione dell'anomalia.

10. PEC generata dal Portale per l'invio del report giornaliero

Il Portale genera una PEC giornaliera contenente un report di sintesi di tutte le attività effettuate sul Portale sia lato Sportello sia lato Utente (fig.15); la PEC giornaliera sarà inviata dall'indirizzo portale@pec.acquirenteunico.it all'indirizzo di posta certificata indicato dall'utente.

Fig. 15 Esempio di PEC automatica generata dal Portale



Si trasmette, in allegato, quanto in oggetto.

Cordiali Saluti
Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Le sezioni contenute nel report (fig.16) sono:

- nuove Lettere pubblicate dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
- lettere Scaricate dall'Utente;
- risposte inviate dall'Utente;
- comunicazioni inviate dall'Utente;
- invii Falliti (errori);
- nuovi solleciti ricevuti.

Fig. 16 Esempio di report giornaliero

Riepilogo operazioni del giorno: 13/10/2020
Esercente:

Nuove Lettere Pubblicate dallo Sportello per il Consumatore

Lettera	Data Pubblicazione	HASH
L-P PDF	13/10/2020	e
L-P PDF	13/10/2020	e
L-P PDF	13/10/2020	e

Lettere Scaricate dall'Esercente

Lettera	Data Pubblicazione	Data Download	Utente Download	HASH
---------	--------------------	---------------	-----------------	------

Risposte inviate dall'Esercente

Risposta	Data Caricamento	Utente Caricamento	Riferimento Lettera	HASH
----------	------------------	--------------------	---------------------	------

Comunicazioni inviate dall'Esercente

Comunicazione	Data Caricamento	Utente Caricamento
---------------	------------------	--------------------

Errori

File	Data Evento	Descrizione Errore	Utente
------	-------------	--------------------	--------

11. FAQ Registrazione ai servizi on-line del Portale Sportello

11.1 Come si avvia la registrazione ai servizi on-line del Portale Sportello?

La registrazione al Portale Sportello può essere avviata accedendo al sito web www.portalesportello.it, cliccando sul tasto "Registrati".

11.2 Chi deve effettuare la registrazione al Portale Sportello, la persona fisica o l'operatore/gestore?

L'utente che deve essere registrato al sistema è **sempre la persona fisica**. Solo a seguito di tale registrazione l'Azienda di appartenenza potrà avviare le attività inerenti l'abilitazione al Portale Operatori-Gestori.

11.3 I dati richiesti nella pagina di registrazione "Nuovo Utente" sono tutti obbligatori?

No, soltanto i campi contraddistinti con **asterisco** devono essere compilati obbligatoriamente. In caso di mancata compilazione di uno o più campi, in fase di salvataggio il sistema evidenzierà la necessità di completare i dati inseriti.

11.4 Il sistema verifica automaticamente la correttezza del Codice Fiscale inserito in fase di registrazione?

No, è cura dell'Utente verificare la correttezza del dato inserito; tuttavia il sistema potrebbe rilevare alcune incoerenze tra i dati anagrafici 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 propri dati.

11.5 Il campo "recapito mobile" deve essere compilato obbligatoriamente?

No, tuttavia è **consigliato**, in quanto l'inserimento di un recapito mobile consente un contatto più immediato da parte dello Sportello ove necessario.

11.6 Una volta compilata la pagina di registrazione, il procedimento può considerarsi completato?

No, 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 e, contestualmente, invia un **messaggio automatico** all'indirizzo e-mail fornito dall'Utente stesso, con l'invito a confermare la registrazione.

Dopo aver cliccato sul link **"Conferma Registrazione"** l'Utente è indirizzato ad una pagina di conferma; contestualmente riceve una **nuova e-mail contenente lo Username e la Password temporanea**, necessaria per effettuare il primo accesso al sistema. Per motivi di sicurezza, la prima volta che si accede al sistema è **obbligatorio modificare la Password temporanea**.

Solo a seguito di quest'ultima modifica è possibile effettuare l'accesso al Portale ed utilizzare tutti i servizi offerti.

11.7 Cosa fare in caso di mancato recapito dell'e-mail contenente le credenziali temporanee

Nel caso in cui non si dovesse ricevere l'e-mail di conferma alla registrazione, occorre verificare la presenza di quest'ultima nella **casella di Spam**; qualora la problematica dovesse persistere, occorre verificare che non sussistano, a livello aziendale e/o a livello del proprio server di posta, blocchi particolari che insistono sul dominio **noreply@sportelloperilconsumatore.it** (proxy, antivirus, firewall, ecc.).

Si consiglia l'utilizzo di **e-mail non generiche** (es. marco@rossispa.it e non info@rossispa.it) al fine di evitare che e-mail di cambio profilo, di scadenza Password, account, etc. possano essere visualizzate e condivise da più utenti.

11.8 Cosa fare in caso di utenza disattivata/scaduta?

L'utenza è scaduta in quanto non è stato effettuato un accesso da oltre 6 mesi.

La richiesta di ripristino dell'utenza deve essere inviata a **HD-Portaleclienti@acquirenteunico.it** dallo stesso indirizzo email associato all'utenza che si intende riattivare, indicando altresì lo username, il nome e cognome ed il Codice Fiscale dell'utente registrato.

Per ulteriori informazioni e/o in caso di difficoltà si invita a contattare il Numero Verde Sportello **800.166.654** (lunedì venerdì 8 - 18 esclusi festivi).

12. FAQ nuovo manuale Operatori - Gestori

12.1 Perché ho ricevuto alcune lettere da parte dello Sportello tramite PEC ed altre tramite Portale?

Il Nuovo Portale Operatori - Gestori è attivo dal 16 novembre 2020, pertanto le lettere inviate dallo Sportello **prima di quella data** potrebbero pervenire tramite PEC o tramite gli altri canali previsti.

12.2 Quale canale di invio utilizzare per rispondere alle richieste di informazioni dello Sportello?

Gli Operatori-Gestori devono inoltrare le risposte alle richieste di informazioni dello Sportello tramite il Portale Operatori-Gestori e, qualora richiesto dallo Sportello, inviare le medesime risposte all'utente finale, fatti salvi eventuali dati di natura riservata, come previsto dall'art. 9 comma 2 dell'Allegato B alla delibera 55/2018/E/idr e dall'art. 13 comma 2 dell'Allegato A alla delibera 383/2016/E/com.

12.3 Quali browser posso utilizzare?

Per il sistema operativo **Windows 7, 8, 10**: Firefox > v.49, Chrome > v.50, Opera > v.40 mentre per **MAC OS ultima versione rilasciata**: Safari, Firefox > v.49, Chrome > v.50, Opera > v.40. **Non è consigliabile** utilizzare il browser Internet Explorer, in quanto non è garantita la piena accessibilità al Portale.

12.4 Non riesco ad effettuare l'upload della lettera

Nel caso di **upload singoli** è possibile utilizzare qualsiasi denominazione per il singolo file di risposta in formato .PDF, in quanto sarà il Portale a convertirlo in automatico con l'etichetta R-P-xx-xxxxxxx_xx.PDF). Solo nel caso di **upload multipli** le singole risposte da inserire all'interno del file .zip dovranno essere modificate manualmente dall'utente, utilizzando la stessa denominazione della lettera scaricata con la modifica del prefisso con il prefisso che da **L** diventa **R** (da L-P-xx-xxxxxxx_xx.PDF a **R**-P-xx-xxxxxxx_xx.PDF, dove ".PDF" è l'estensione del file e non va scritta sull'etichetta).

12.5 Sono trascorse più di 72 ore e voglio integrare la lettera con una nuova comunicazione, come posso fare?

In caso di integrazione successiva è possibile utilizzare la sezione "**Comunicazioni libere**" inserendo nel documento i principali riferimenti della lettera ovvero l'**ID Caso**, la **denominazione** della lettera (L-P-xx-xxxxxxx_xxx.PDF) e la **denominazione** Cliente.

12.6 Chi posso contattare in caso di problemi tecnici o informazioni relative al Portale?

In caso di problemi tecnici o ulteriori informazioni sul Portale è possibile contattare il supporto tecnico che risponde **dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00** dal seguente recapito HD_PORTALE@acquirenteunico.it oppure il seguente numero telefonico **06-8013.3840** (dal lunedì al venerdì ore 9.30-12.00 e 14.30-16.00).