



Ultimo aggiornamento: Novembre '25

## AREA RISERVATA CLIENTE

### GUIDA ALL'ATTIVAZIONE ED ALLA GESTIONE DI UNA PRATICA DI CONCILIAZIONE ON-LINE

Versione 4.8\*

#### Scopo del documento

Il presente documento illustra le azioni che il cliente/utente finale (o suo delegato) deve eseguire nell'area riservata del sito web [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it) per presentare una Domanda di conciliazione presso il Servizio Conciliazione e gestire la relativa procedura.

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

## Sommario

1	Icône utilizzate nella guida .....	5
2	Premessa .....	6
3	Il percorso della conciliazione.....	8
4	Domanda di attivazione della procedura di conciliazione: verifica dell'ammissibilità .....	9
	Per i settori elettrico e gas .....	10
	Per il settore idrico e per il settore telecalore .....	11
	Per il settore rifiuti .....	11
5	Registrazione ai Servizi on-line.....	12
5.1	Procedura guidata di registrazione al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente .....	12
5.2	Accesso tramite SPID (Sistema Pubblico d'Identità Digitale) .....	15
5.2.1	Importazione delle pratiche da "account" secondario (SPID).....	20
5.3	Accesso tramite CIE (Carta d'Identità Elettronica).....	23
5.3.1	Autenticazione tramite CIE di livello 2 .....	23
5.3.2	Autenticazione tramite CIE di livello 3 .....	28
5.3.3	Importazione delle pratiche da "account" secondario (Username e Password) .....	36
5.4	Accesso Residenti all'estero sprovvisti di un documento d'identità italiano.....	40
5.4.1	Registrazione al Portale dello Sportello per il "residente all'estero" .....	40
5.4.2	Servizi di gestione del proprio profilo utente (solo per Residenti all'estero) .....	47
5.4.2.1	Recupero Username (solo per Residenti all'estero).....	47
5.4.2.2	Recupero della password (solo per Residenti all'estero) .....	48
5.4.3	Visualizzazione e modifica del proprio profilo utente (solo per Residenti all'estero) .....	51
5.4.4	Accesso al Portale (solo per Residenti all'estero) .....	52
5.4.5	Codice OTP e Modifica del recapito mobile (solo per Residenti all'estero) .....	53
5.5	Accesso ai Servizi .....	58
6	Funzioni Home Page.....	59
6.1	Nuova pratica .....	61
6.1.1	Requisiti .....	64
6.1.2	Inserimento anagrafiche .....	65
6.1.2.1	Inserimento anagrafiche – Procedura SENZA DELEGATO .....	66
6.1.2.2	Inserimento anagrafiche – Procedura CON DELEGATO .....	69

6.1.2.3	Dati controversia .....	74
6.1.2.4	Dati della fornitura .....	77
6.1.3	Allegati .....	81
6.1.4	Anteprima della domanda .....	88
6.1.5	Domanda di conciliazione .....	89
6.2	Le mie pratiche .....	90
6.2.1	Dettaglio pratica – Dati pratica .....	91
6.2.2	Dettaglio pratica – Altri dati .....	92
6.2.3	Dettaglio pratica – Documenti .....	92
6.2.5	Dettaglio pratica – Integrazioni documentali .....	97
6.2.6	Dettaglio pratica – Richiesta proroga .....	101
6.3	Agenda incontri .....	102
6.3.1	Modalità gestione incontro .....	103
6.4	Domande in bozza .....	104
6.5	Integrazioni/Questionari .....	105
6.6	Moduli .....	108
6.7	Report e statistiche .....	109
6.8	Test audio/video .....	110
6.9	Abilita firma con SPID/CIE .....	111
6.10	Traduzione del Verbale di conciliazione .....	116
7	Help on-line .....	117
8	Versione Mobile della Piattaforma del Servizio Conciliazione e APP .....	118
8.1	Accesso all'APP – Informazioni sul Servizio e FAQ .....	119
8.2	Accesso all'APP – Funzionamento .....	119
8.2.1	Accesso all'APP – Funzionamento – registrazione/autenticazione .....	120
8.2.2	Accesso all'APP – Funzionamento – Area Riservata .....	125
8.2.2.1	Nuova pratica .....	126
8.2.2.2	Domande in bozza .....	127
8.2.2.3	Le mie pratiche .....	128
8.2.2.4	Integrazioni/Questionari .....	128
8.2.2.5	Agenda incontri .....	130
8.2.2.6	Moduli .....	131
8.2.2.7	Report e statistiche .....	132

8.2.2.8	Test audio/video .....	132
8.2.2.9	Abilita firma con SPID/CIE.....	134
8.3	Ulteriori Funzioni della Home Page in modalità “mobile” .....	134
8.4	Requisiti tecnici.....	136
9	Contatti .....	137

## 1 Icônes utilisées dans la guide

	Informazione
	Suggerimento
	Avvertimento
	Divieto
	Punto d'attenzione
	Azione proibita
	Fase del processo
	Azione corretta
	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, Gestori del servizio idrico (acquedotto, depurazione e fognatura) e Gestori del servizio di gestione dei rifiuti urbani 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** (*il soggetto che è al contempo produttore e Cliente finale di energia elettrica*) nei confronti del Gestore dei Servizi Energetici SpA (“**GSE**”) e degli Operatori (quando il Prosumer agisce in veste di Cliente finale) e dalle **Configurazioni di autoconsumo diffuso** (*entità collettive che autoconsumano energia elettrica in modo diffuso, quali i condomini e le comunità energetiche, sia di cittadini che di energia rinnovabile, portatrici di interessi autonomi e distinti rispetto a quelli dei relativi componenti*).

Per i clienti/utenti finali del **settore elettrico/gas, del settore telecalore e del settore idrico** 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**”) fatta eccezione per la risoluzione di problemi e controversie inerenti le **Configurazioni di autoconsumo diffuso** per le quali, per un periodo transitorio pari almeno ad un biennio, l'espletamento del tentativo di conciliazione resta volontario e l'eventuale accordo sottoscritto tra le parti ha solo valore transattivo.

Tutti gli Operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas, gli Operatori del telecalore ed i Gestori del servizio idrico (acquedotto, depurazione e fognatura) sono obbligati a partecipare alla procedura attivata dal cliente/utente finale.

Per gli utenti finali del **servizio di gestione dei rifiuti urbani** l'espletamento del tentativo di conciliazione resta volontario e l'eventuale accordo sottoscritto tra le parti ha solo valore transattivo; gli stessi Gestori del servizio di gestione dei rifiuti urbani possono decidere volta per volta se aderire alla procedura comunicandolo al Servizio entro il quinto giorno antecedente alla data del primo incontro; in caso di rifiuto a partecipare o di mancata conferma nei termini previsti la Segreteria del Servizio archivia la domanda informandone l'utente finale.

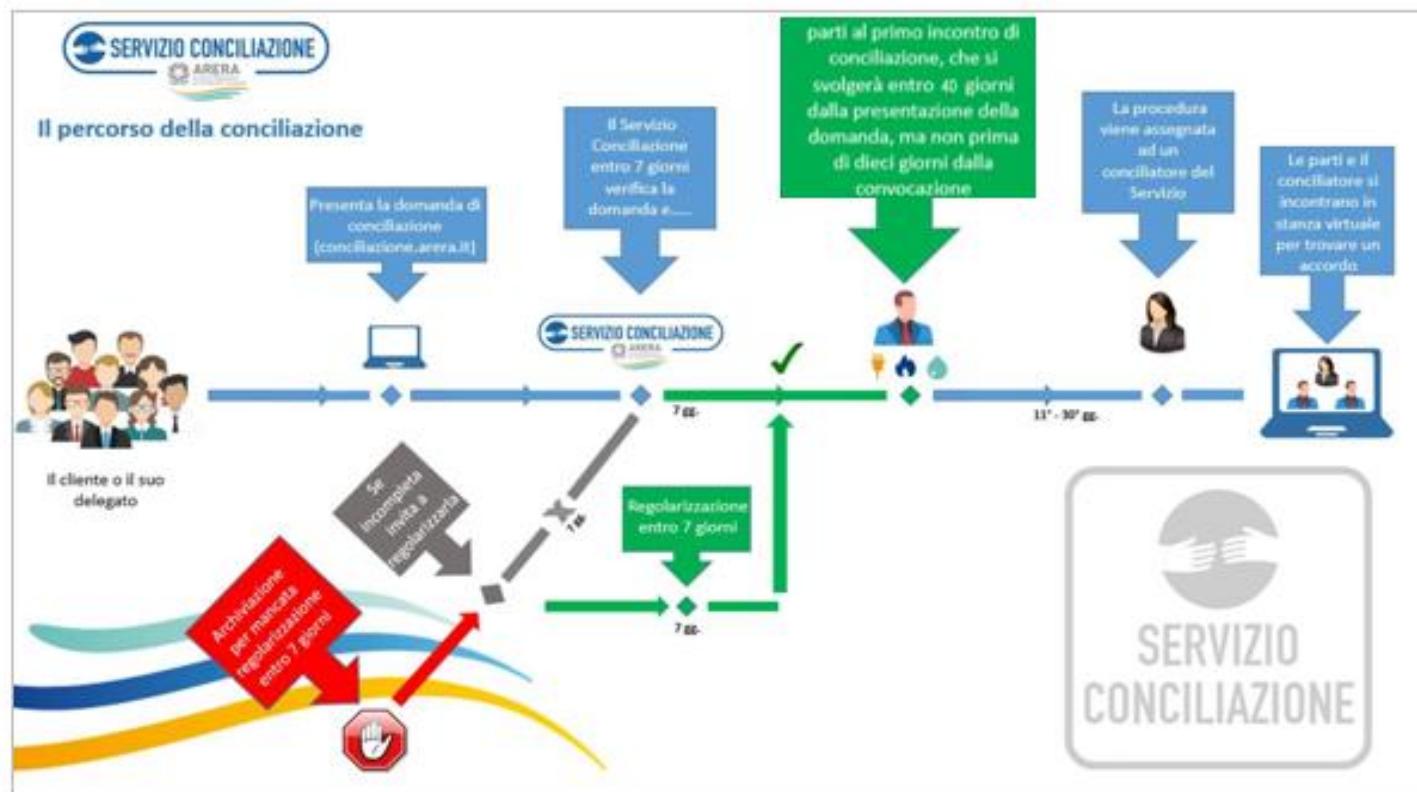
Per attivare il Servizio Conciliazione (compilazione online del Modulo web, gestione online del fascicolo e degli incontri) è necessario registrarsi sulla piattaforma telematica cui si accede dal sito [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it).

La conciliazione può essere attivata e seguita direttamente dal Cliente/Utente finale 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, di tutti i gestori del Servizio Idrico Integrato e/o di tutti i Gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**;
- 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 oggetto delle 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 risarcitorii), 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);
- **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 Il percorso della conciliazione



## 4 Domanda di attivazione della procedura di conciliazione: verifica dell'ammissibilità



**In che modo è possibile verificare se la richiesta di conciliazione sarà considerata ammissibile dal Servizio Conciliazione?**

Per verificare preliminarmente la **condizione di ammissibilità** della richiesta di conciliazione, occorre che il cliente/utente finale si trovi nella condizione di **rispondere affermativamente alle domande** che seguono.

### Il cliente/utente finale rientra tra coloro che possono attivare la procedura di conciliazione?

La procedura di conciliazione gestita dal Servizio Conciliazione può essere attivata dalle seguenti tipologie di clienti/utenti finali (direttamente o tramite Delegati), suddivisi per settore di riferimento dell'utenza cui si riferisce la richiesta:

					
ELETTRICO	GAS	DUAL FUEL	IDRICO	TELECALEORE	RIFIUTI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutti i clienti domestici</li> <li>- I clienti non domestici connessi in bassa tensione (BT) o media tensione (MT)</li> <li>- I prosumers*</li> <li>- Le Configurazioni di autoconsumo diffuso**</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutti i clienti domestici</li> <li>- I clienti non domestici alimentati in bassa pressione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- È sufficiente rientrare in una delle tipologie indicate per i settori elettrico o gas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualunque utente finale che intende sottoscrivere, o ha sottoscritto un contratto con un gestore del servizio (acquedotto, fognatura, depurazione)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualunque utente finale che intende sottoscrivere o ha sottoscritto un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del telecalore con esclusione degli utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o dei richiedenti un allacciamento con una potenza superiore al medesimo valore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualunque utente finale (persona fisica o giuridica) che è o che sarà intestataria del documento di riscossione</li> </ul>

\* soggetto che è al contempo cliente finale di energia elettrica e produttore.

\*\* entità collettive che autoconsumano energia elettrica in modo diffuso, quali i condomini e le comunità energetiche, sia di cittadini che di energia rinnovabile, portatrici di interessi autonomi e distinti rispetto a quelli dei relativi componenti.

**Attenzione! Il cliente multisito (settore elettrico e/o gas) non può attivare la procedura qualora il contratto di fornitura stipulato, che preveda la consegna dell'energia/gas in più punti di prelievo/riconsegna, includa almeno un punto in alta e/o altissima tensione o media e/o alta pressione.**

**È stato presentato reclamo all'Operatore/Gestore?**

È possibile presentare la domanda di conciliazione al Servizio Conciliazione solo dopo aver inviato un reclamo scritto all'Operatore/Gestore.

**L'Operatore/Gestore non ha risposto o ha dato una risposta insoddisfacente al reclamo scritto?**

Il Servizio Conciliazione può essere attivato se l'Operatore/Gestore ha fornito una risposta scritta ritenuta insoddisfacente dal cliente/utente oppure se non ha fornito risposta nei termini stabiliti dall'Autorità (v. sotto).

**Si rientra nei tempi di attivazione del Servizio Conciliazione?**

Se l'Operatore/Gestore ha risposto al reclamo scritto ma il cliente/utente finale ritiene la risposta non soddisfacente, è possibile attivare il Servizio Conciliazione subito dopo aver ricevuto la risposta dell'Operatore/Gestore.

Se l'Operatore/Gestore non ha risposto al reclamo scritto, è possibile attivare il Servizio Conciliazione decorsi, rispetto alla data di invio del reclamo all'Operatore/Gestore, **40 giorni per il settore elettrico/gas e per il settore telecalore, 50 giorni per il settore idrico e 60 giorni per il settore dei rifiuti urbani.**

**È possibile presentare domanda di conciliazione a seguito di rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale, anche in assenza di reclamo.**

**La controversia può essere trattata dal Servizio Conciliazione?**

I casi in cui il Servizio Conciliazione non può intervenire sono i seguenti:

**Per i settori elettrico e gas**

---

- A. Controversie relative ai soli profili tributari e fiscali.
- B. Controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge.
- C. Controversie per le quali siano state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni atutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti attivate da associazioni dei consumatori.
- D. Controversie oggetto delle procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016 n.383/2016/E/com (es. Cmor, bonus) fatti salvi eventuali profili risarcitorii.
- E. Quando per la medesima controversia sia stato esperito o sia pendente un tentativo di conciliazione presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità e le Camere di Commercio che hanno aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere.
- F. Quando per la medesima controversia è pendente una procedura di mediazione ex decreto legislativo 04 marzo 2010, n.28, come modificato, in ultimo, dal decreto legislativo 10 ottobre2022, n.149, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura.
- G. Quando la medesima controversia è stata definita mediante un procedimento giurisdizionale.

## Per il settore idrico e per il settore telecalore

---

- A. Controversie relative ai soli profili tributari o fiscali.
- B. Controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge.
- C. Controversie attinenti alla qualità dell'acqua (**per il settore idrico**).
- D. Controversie per le quali siano state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni atutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti attivate da associazioni dei consumatori.
- E. Controversie in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori (**per il settore idrico**).
- F. Quando per la medesima controversia sia stato esperito o sia pendente un tentativo di conciliazione presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità e le Camere di Commercio che hanno aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere.
- G. Quando per la medesima controversia è pendente una procedura di mediazione ex decreto legislativo 04 marzo 2010, n.28, come modificato, in ultimo, dal decreto legislativo 10 ottobre 2022, n.149, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura.
- H. Quando la medesima controversia è stata definita mediante un procedimento giurisdizionale

## Per il settore rifiuti

---

- A. Controversie relative ai soli profili tributari o fiscali.
- B. Controversie per le quali sia intervenuta prescrizione ai sensi di legge.
- C. Controversie 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.
- D. Controversie in tema di bonus sociale rifiuti, fatti salvi eventuali profili risarcitori.
- E. Quando per la medesima controversia è pendente in alternativa:
  - un procedimento giurisdizionale, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento;
  - una procedura di risoluzione alternativa della controversia, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura;
  - un reclamo presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, ricevuto dallo stesso in data pari o antecedente alla data di presentazione della domanda di conciliazione, ovvero qualora sia stata fornita una risposta dallo Sportello, salvo che in tale risposta vi sia il rinvio ad altra procedura.



**Se si è risposto affermativamente alle precedenti domande, sussistono i requisiti per accedere al Servizio Conciliazione**

## 5 Registrazione ai Servizi on-line

Per inviare una pratica al Servizio Conciliazione, l'Utente o il suo Delegato, devono essere innanzitutto registrati al sito web [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it).



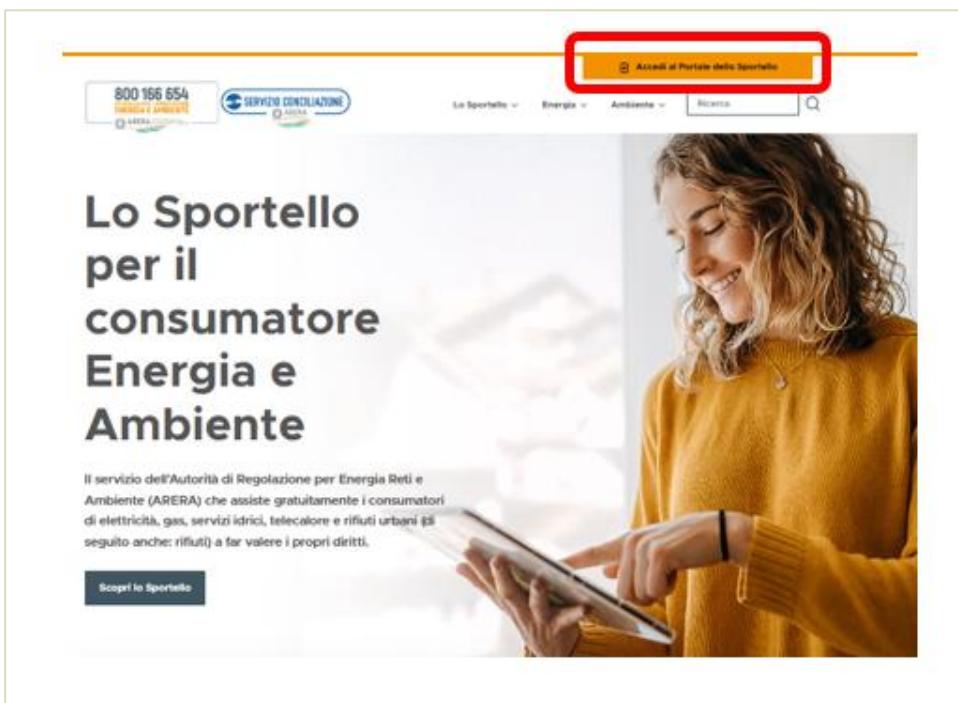
**L'utente che deve essere registrato al sistema è sempre la persona fisica:** la stessa dovrà poi qualificarsi nel caso in cui agisca direttamente, per conto di un altro soggetto, altra persona fisica o persona giuridica.



Se un'Associazione di clienti finali domestici / non domestici agisce come Delegato del cliente/utente finale, deve essere l'operatore (persona fisica) dell'Associazione a dover effettuare la registrazione al Portale

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

Dopo aver digitato l'indirizzo [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it) è necessario cliccare sul pulsante *Accedi al Portale dello Sportello* presente nella home page del sito.



The screenshot shows the homepage of the website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Lo Sportello', 'Energia', 'Ambiente', and a search bar. Below the navigation, there is a large banner featuring a woman in a yellow sweater looking at a tablet. To the left of the banner, there is text about the service and a 'Scopri lo Sportello' button. The 'Accedi al Portale dello Sportello' button is highlighted with a red rectangle.

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).



Accedi all'area riservata con autenticazione:

**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 SPID?](#)

[Serve aiuto?](#)

**Entra con SPID**

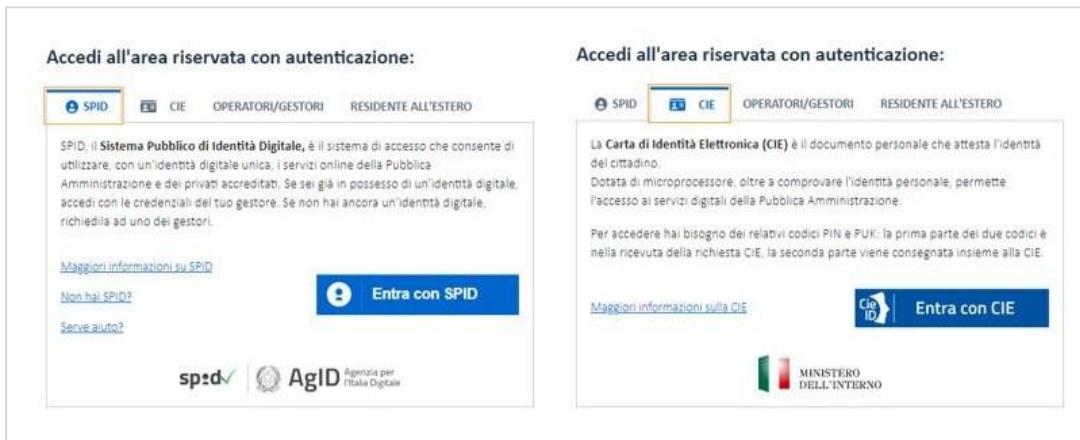
spid | AgID Agenzia per l'Italia Digitale

**Le uniche modalità di registrazione/autenticazione al Portale Unico Sportello** per tutti i clienti/utenti finalie/o per i loro delegati sono lo **SPID (Sistema Pubblico d'Identità Digitale)** o la **CIE (Carta d'identitàelettronica)**.

Le credenziali tradizionali (Username e Password + OTP) possono continuare ad essere utilizzate solamente da:

- **Residenti all'estero** che non sono in possesso di un documento di identità italiano ed impossibilitati, pertanto, ad ottenere credenziali di identità digitale proprie (SPID o CIE);
- **Referenti, Segreteria e Delegati** di Operatori/Gestori della Piattaforma del Servizio Conciliazione;
- Utenti di **Back Office**.

Per accedere/registrarsi mediante SPID selezionare l'Area “**SPID**” (cfr. paragrafo 5.2), per accedere/registrarsi mediante CIE selezionare l'Area “**CIE**” (cfr. paragrafo 5.3).



Accedi all'area riservata con autenticazione:

**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 SPID?](#)

[Serve aiuto?](#)

**Entra con SPID**

spid | AgID Agenzia per l'Italia Digitale

Accedi all'area riservata con autenticazione:

**SPID** **CIE** OPERATORI/GESTORI RESIDENTE ALL'ESTERO

La Carta di Identità Elettronica (CIE) è il documento personale che attesta l'identità del cittadino. Dotata di microprocessore, oltre a comprovare l'identità personale, permette l'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione.

Per accedere hai bisogno dei relativi codici PIN e PUK: la prima parte dei due codici è nella ricevuta della richiesta CIE, la seconda parte viene consegnata insieme alla CIE.

[Maggiori informazioni sulla CIE](#)

**Entra con CIE**

CIE | MINISTERO DELL'INTERNO

Per i Residenti all'estero sprovvisti di un documento d'identità italiano sarà necessario selezionare l'Area **"RESIDENTE ALL'ESTERO"** (vedere paragrafo 5.4).

**Accedi all'area riservata con autenticazione:**

 SPID     CIE    OPERATORI/GESTORI    **RESIDENTE ALL'ESTERO**

Sei un cittadino straniero e sei in possesso di un permesso di soggiorno? Puoi richiedere la carta di identità italiana e presentarla durante la fase di richiesta di attivazione di SPID. Per maggiori informazioni, [Clicca qui](#)

Sei un cittadino di un Paese UE/extracomunitario o un cittadino italiano residente all'estero non in possesso di un documento di identità italiano e impossibilitato, pertanto, ad ottenere credenziali di identità digitale proprie (SPID e/o CIE)?

Scarica e compila il presente [modulo](#) e, previa registrazione al seguente [link](#), invialo all'indirizzo e-mail [assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it](mailto:assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it). Una volta verificata la sussistenza di tutte le condizioni previste, il Servizio provvederà ad abilitare l'accesso per fruire dei servizi on-line dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

## 5.2 Accesso tramite SPID (Sistema Pubblico d'Identità Digitale)

Con il Sistema Pubblico d'Identità Digitale ([www.spid.gov.it](http://www.spid.gov.it)) è possibile accedere al Portale ed ai relativi servizi, mediante l'utilizzo di credenziali (username e password) personali ed univoche, da qualsiasi dispositivo (computer, tablet e smartphone).

L'utente può utilizzare le credenziali SPID ottenute dal gestore di identità digitale (**Identity Provider**) prescelto. L'elenco completo dei gestori di identità digitale è consultabile al seguente link: <https://www.spid.gov.it/richiedi-spid#tabella-idp>.

Per attivare lo SPID, gratuitamente o a pagamento, è necessario seguire le indicazioni disponibili sul sito di uno dei gestori di identità abilitati ([www.spid.gov.it/richiedi-spid](http://www.spid.gov.it/richiedi-spid)).



**Una volta attivato l'utilizzo dello SPID è gratuito e non è richiesto dal Servizio alcun costo né per la fase diautenticazione al Portale né per l'eventuale sottoscrizione del Verbale di accordo.**

Mediante l'utilizzo dello SPID:

- l'utente può accedere al Portale dello Sportello ed il sistema acquisirà in automatico la registrazione comprensiva dei dati necessari per la sua compilazione, salvo l'indirizzo email ed il recapito mobile, il cui inserimento resta a cura dell'utente;
- l'utente che, prima del 30 novembre 2022, aveva effettuato la registrazione ordinaria al Portale dello Sportello può decidere, mediante apposita funzione resa disponibile dal sistema, di associare le eventuali domande in bozza e quelle già presentate, al profilo riconducibile all'utenza SPID (cfr paragrafo 6.2.1).
- l'utente può ottenere, gratuitamente, una firma elettronica qualificata in modalità one-shot (**firmadisposable**), equiparabile a quella che, in passato, si otteneva a valle della procedura di video- identificazione in stanza virtuale (cfr paragrafo 7.9); la procedura di identificazione in stanza virtuale non è pertanto più necessaria e trova applicazione la modalità automatica della firma on-line dei verbali di accordo.



Accedendo mediante SPID non è più necessario per l'attivante produrre copia del proprio documento d'identità in fase di presentazione della domanda.



Per problematiche riferite allo SPID, con particolare riguardo a quelle inerenti l'autenticazione e comunque non legate al Portale Unico dello Sportello, l'utente può sempre rivolgersi al proprio gestore di identità digitale (<https://www.spid.gov.it/richiedi-spid#tabella-idp>) che deve essere contattato ai canali di assistenza disponibili al seguente link: [www.spid.gov.it/serve-aiuto](http://www.spid.gov.it/serve-aiuto).

L'utente in possesso di credenziali SPID attive può accedere al Portale cliccando sul pulsante *Entra con SPID*.

Per ottenere informazioni utili o assistenza cliccare sugli appositi link “[Non hai SPID?](#)”, “[Serve aiuto?](#)” o “[Maggiori informazioni su SPID?](#)”.



Una volta cliccato il pulsante *Entra con SPID* selezionare il gestore di identità digitale scelto per l'attivazione dello SPID.



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



The screenshot shows a blue-themed login interface. At the top left is the text "Nome Utente" with a corresponding input field containing a placeholder character. To its right is a link "Nome utente dimenticato?". Below it is the text "Password" with another input field, and to its right is a link "Password dimenticata?". In the bottom right corner of the input fields is a small checkbox labeled "Mostra password". At the bottom center is a dark blue button with a user icon and the text "Entra con SPID".

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 **invia**to 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*.

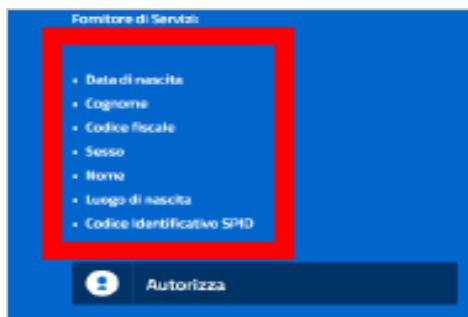


The screenshot shows a blue-themed interface for OTP verification. At the top center is the text "Digita il codice ottenuto tramite SMS". Below it is a large input field with a placeholder character. At the bottom center is a dark blue button with a user icon and the text "Conferma OTP".

**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 (Acquirente 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/Acconsento*.



**In caso di accesso al Portale mediante SPID, il sistema acquisirà in automatico la registrazione comprensiva dei dati necessari per la sua compilazione, salvo l'indirizzo e-mail ed il recapito mobile, il cui inserimento resta a cura dell'utente.**

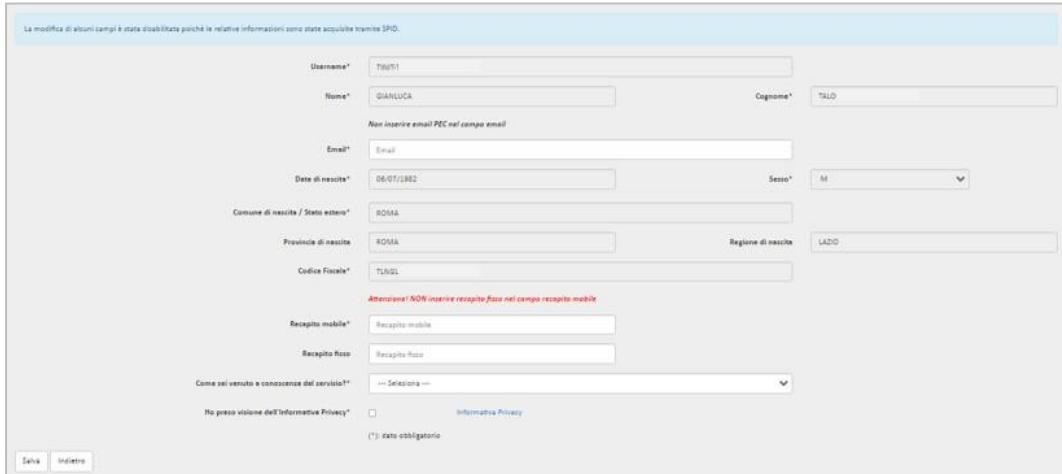
Per inserire l'indirizzo e-mail ed il recapito mobile cliccare sul pulsante *Proseguì*.



A questo punto si apre la pagina “*Modifica Profilo*”; l’utente deve inserire l’indirizzo e-mail, il recapito mobile, il recapito fisso (non obbligatorio) ed indicare come è venuto a conoscenza del Servizio.

**NON deve essere inserito un indirizzo e-mail di tipo PEC.**

Flaggare il campo di presa visione dell’Informativa Privacy e cliccare sul pulsante **Salva**.



La modifica di alcuni campi è stata disabilitata poiché le relative informazioni sono state acquisite tramite SPID.

Username\*   
Nome\*  Cognome\*   
Non inserire email PEC nel campo email  
Email\*   
Data di nascita\*  Sesso\*   
Comune di nascita / Stato estero\*   
Provincia di nascita  Regione di nascita   
Codice Fiscale\*   
**Attenzione! NON inserire recapito fisso nel campo recapito mobile**  
Recapito mobile\*   
Recapito fisso   
Come sei venuto a conoscenza del servizio?\*   
Ho preso visione dell’Informativa Privacy\*  Informativa Privacy  
(\*) dato obbligatorio



Per quanto riguarda **l’indirizzo e-mail**, una volta inserito e dopo aver cliccato sul pulsante Salva il sistema invia una e-mail all’indirizzo indicato contenente un **link di conferma**.

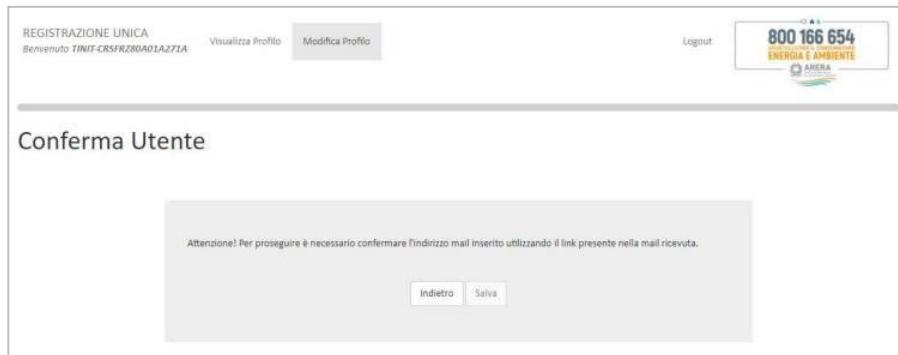
Cliccare sul link “[Conferma Registrazione](#)”.



Una volta confermato l’indirizzo e-mail, il sistema invia una nuova email con cui l’utente viene informato dell’avvenuta registrazione al Portale.



Nel caso in cui l’indirizzo e-mail non venisse confermato e qualora si dovesse tentare di accedere nuovamente al Portale, **il sistema chiederà nuovamente la conferma dell’indirizzo e-mail**.



The screenshot shows a user confirmation step in the registration process. At the top, there are links for 'REGISTRAZIONE UNICA', 'Visualizza Profilo', and 'Modifica Profilo'. On the right, there's a 'Logout' button and a contact number '800 166 654' with the text 'ARERA AUTONOMA DI REGOLAZIONE ENERGIA E AMBIENTE'. The main content area is titled 'Conferma Utente' and contains a message: 'Attenzione! Per proseguire è necessario confermare l'indirizzo mail inserito utilizzando il link presente nella mail ricevuta.' Below this are 'Indietro' and 'Salva' buttons.

### 5.2.1 Importazione delle pratiche da “account” secondario (SPID)



L’utente che accede mediante SPID e che, prima del 30 novembre 2022, aveva effettuato anche la registrazione ordinaria al Portale dello Sportello verrà informato, mediante apposito box, della necessità di importare tutte le pratiche presentate in precedenza per tutti i servizi ed utenze allo stesso riconducibili (sulla base del medesimo codice fiscale), al fine di poterle visionare con le nuove credenziali SPID.

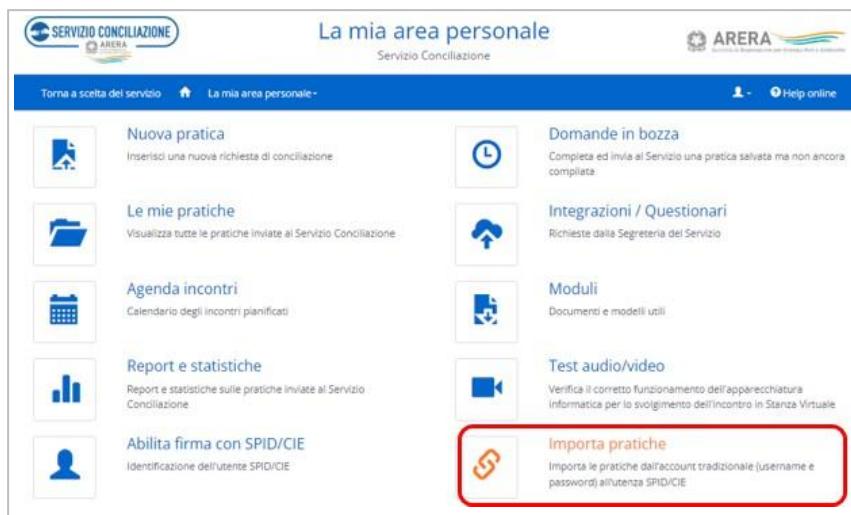


Il box non verrà più visualizzato solo a seguito dell’importazione di tutte le pratiche.



N.B. se l’utente ha utilizzato più Username per la presentazione di più domande/pratiche, l’avviso rimarrà visibile fino al completamento delle attività di importazione per tutte le utenze registrate.

Per avviare il processo di importazione, una volta eseguito l’accesso all’Area personale mediante SPID, entrare nella sezione “*Importa pratiche*”.



The screenshot shows the main menu of the 'La mia area personale' (My Personal Area). It includes links for creating a new request, viewing my requests, managing meetings, reports/statistics, modules, integrations/questionnaires, audio/video tests, and importing requests. The 'Importa pratiche' (Import requests) button is specifically highlighted with a red border.

Inserire le credenziali (username e password) scelte in fase di registrazione “ordinaria” (quella eseguita prima del 30 novembre 2022) al Portale e cliccare sul pulsante *Autenticati*.



This screenshot shows the authentication step for importing requests. It displays two input fields: 'Username' and 'Password', each with a placeholder text ('Inserisci username' and 'Inserisci Password'). At the bottom are two buttons: 'Autenticati' (Authenticate) and 'Torna Indietro' (Back).

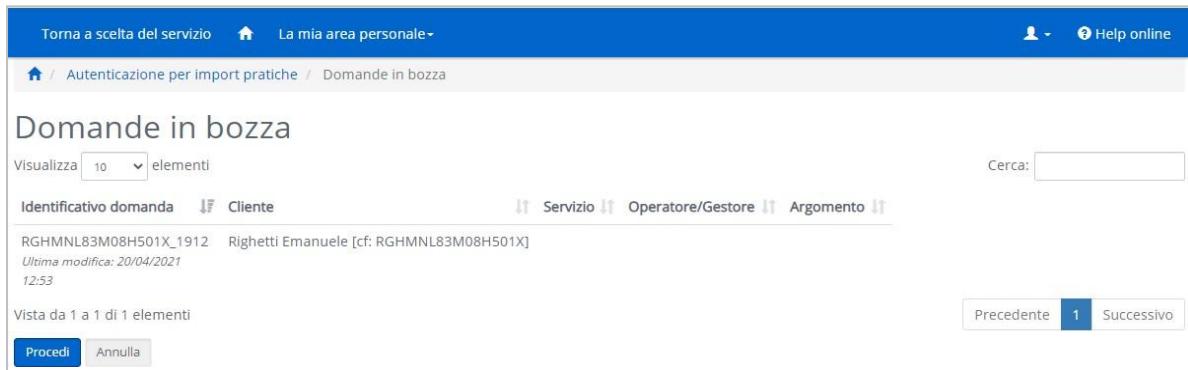
Se l’utente inserisce delle credenziali non corrette verrà visualizzato un messaggio di errore:



This screenshot shows an error message in a red box: 'Attenzione! Il codice fiscale dell’utente non corrisponde. Contattare il servizio' (Attention! The user’s tax code does not match. Contact the service).

Una volta eseguita correttamente l’autenticazione, l’utente visualizza le “Domande in bozza” eventualmente presenti e che desidera importare nel profilo riconducibile all’utenza SPID.

Per andare avanti cliccare sul pulsante *Procedi*.



The screenshot shows a list of draft requests. At the top, there are filters for 'Identificativo domanda' (RGHMNL83M08H501X\_1912), 'Cliente' (Righetti Emanuele), 'Servizio' (Elettrico), 'Operatore/Gestore' (A.B. ENERGIE), and 'Argomento'. Below the filters, it says 'Ultima modifica: 20/04/2021 12:53'. The list contains one item: 'Vista da 1 a 1 di 1 elementi'. At the bottom, there are buttons for 'Procedi' (Proceed) and 'Annulla' (Cancel).

L'utente, oltre alle Domande in bozza (se presenti), visualizza le eventuali pratiche presentate e che deve importare nel profilo riconducibile all'utenza SPID.

Per andare avanti cliccare sul pulsante *Procedi*.



The screenshot shows a list of presented practices. At the top, there are filters for 'N.Pratica' (529), 'Data' (20/04/2021), 'Cliente' (Righetti Emanuele), 'Servizio' (Elettrico), 'Operatore/Gestore' (A.B. ENERGIE), 'Conciliatore' (None), 'Stato' (Nuova), and 'Data scadenza' (19/07/2021). Below the filters, it says 'Vista da 1 a 1 di 1 elementi'. At the bottom, there are buttons for 'Procedi' (Proceed) and 'Torna indietro' (Go back).

Per terminare il processo di importazione cliccare sul pulsante *Conferma*, per annullarlo cliccare sul pulsante *Annulla*.



The screenshot shows a confirmation message: 'La procedura di import delle pratiche è irreversibile. Premi il pulsante di conferma per avviare il processo di importazione.' Below the message are two buttons: 'Conferma' (Confirm) and 'Annulla' (Cancel).

## 5.3 Accesso tramite CIE (Carta d'Identità Elettronica)

I clienti/utenti finali possono accedere al Portale dello Sportello con autenticazione CIE di livello 2 o di livello3.

In particolare:

- l'accesso con autenticazione **CIE di livello 2** richiede l'utilizzo di una coppia di credenziali (Usernamee Password) precedentemente creata e un secondo fattore di autenticazione (codice temporaneo OTP, scansione QR code). Per utilizzare le credenziali di livello 2 è necessaria una preventiva attivazione delle stesse, tramite la procedura online pubblicata sul sito del Ministero dell'Interno, al seguente link: <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/pgic/attivazione-credenziali-puk>.
- l'accesso con autenticazione **CIE di livello 3** richiede l'utilizzo di un codice PIN di 8 cifre di cui la prima parte (4 cifre) si riceve al momento della richiesta della CIE mentre la seconda parte (4 cifre) si riceve nel momento in cui quest'ultima viene consegnata.

Per richiedere la CIE è necessario seguire le indicazioni presenti nel seguente link: <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/argomenti/richiesta-cie/>. Una volta ottenuta, l'utilizzo della CIE è gratuito per il cittadino (non deve infatti sostenere costi in fase di autenticazione ai vari servizi on-line).



Si precisa che la funzionalità «Abilità firma con CIE» (cfr. paragrafo 6.9) necessita di un'autenticazione CIE di Livello 3 mentre non sarà disponibile con CIE di Livello 2.

### 5.3.1 Autenticazione tramite CIE di livello 2

L'utente in possesso di CIE può accedere al Portale cliccando sul pulsante *Entra con CIE*.

Per ottenere informazioni utili o assistenza cliccare sull'apposito link “[Maggiori informazioni sulla CIE](#)” di rimando al sito del Ministero dell'interno.



Accedi all'area riservata con autenticazione:

SPID CIE OPERATORI/GESTORI RESIDENTE ALL'ESTERO

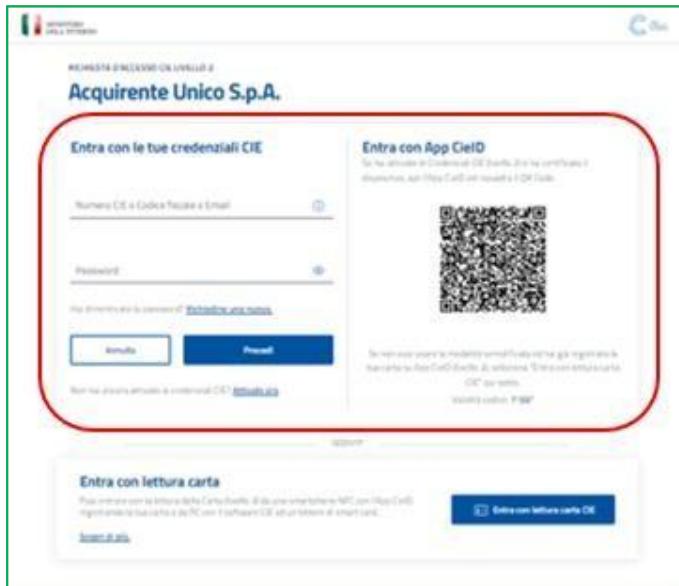
La Carta di Identità Elettronica (CIE) è il documento personale che attesta l'identità del cittadino. Dotata di microprocessore, oltre a comprovare l'identità personale, permette l'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione.

Per accedere hai bisogno dei relativi codici PIN e PUK: la prima parte dei due codici è nella ricevuta della richiesta CIE, la seconda parte viene consegnata insieme alla CIE.

[Maggiori informazioni sulla CIE](#) **Entra con CIE**

MINISTERO DELL'INTERNO

Scegliere l'autenticazione CIE di Livello 2:

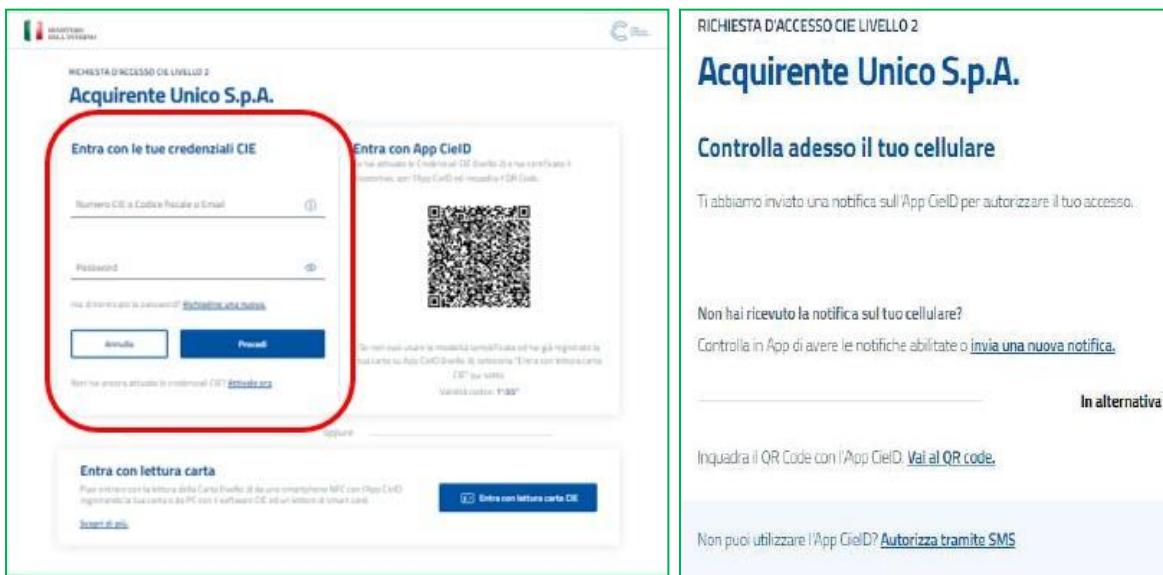


The screenshot shows the 'Richiesta d'Accesso CIE Livello 2' (Level 2 Access Request) page for 'Acquirente Unico S.p.A.'. It features two main authentication methods:

- Entra con le tue credenziali CIE**: A red box highlights this section, which includes fields for 'Numero CIE o Codice Fiscale e Email' and 'Password', along with a checkbox for 'Ho dimenticato la password'.
- Entra con App CielD**: This section displays a QR code for mobile device access. Text below it states: 'Se non vuoi usare la modalità smartphone ti ha già registrato la tua carta su App CielD ti basta di selezionare "Entra con App CielD" per entrare.' Below the QR code is a link: 'Scansiona codice QR'.

È possibile accedere tramite CIE di Livello 2 con una delle seguenti modalità:

- DESKTOP MEDIANTE CREDENZIALI** (Username e Password): Una volta inserite le credenziali e dopo aver cliccato sul pulsante “Procedi” l’utente viene indirizzato alla schermata “*Controlla adesso il tuo cellulare*”



The screenshot shows the 'Richiesta d'Accesso CIE Livello 2' (Level 2 Access Request) page for 'Acquirente Unico S.p.A.' with the 'Controlla adesso il tuo cellulare' (Check your phone now) step highlighted. The right panel contains the following text:

**Controlla adesso il tuo cellulare**

Ti abbiamo inviato una notifica sull'App CielD per autorizzare il tuo accesso.

Non hai ricevuto la notifica sul tuo cellulare?  
Controlla in App di avere le notifiche abilitate o [invia una nuova notifica](#).

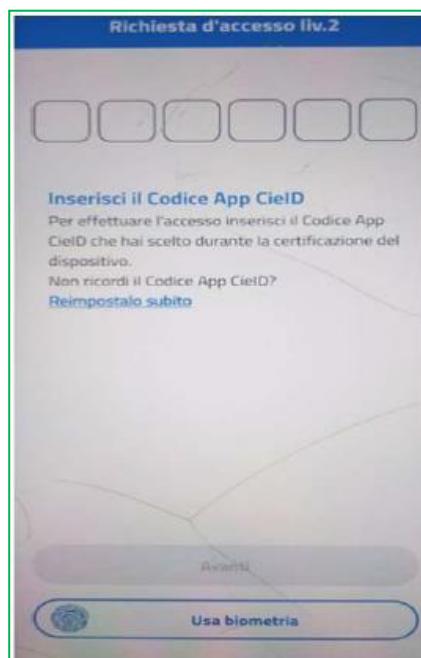
In alternativa

Inquadra il QR Code con l'App CielD. [Val al QR code](#).

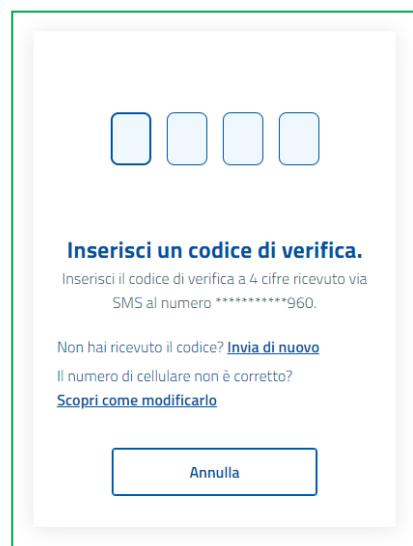
Non puoi utilizzare l'App CielD? [Autorizza tramite SMS](#)

L’utente deve confermare l’accesso mediante una delle modalità previste (**App CielD, QR code oppure tramite SMS**).

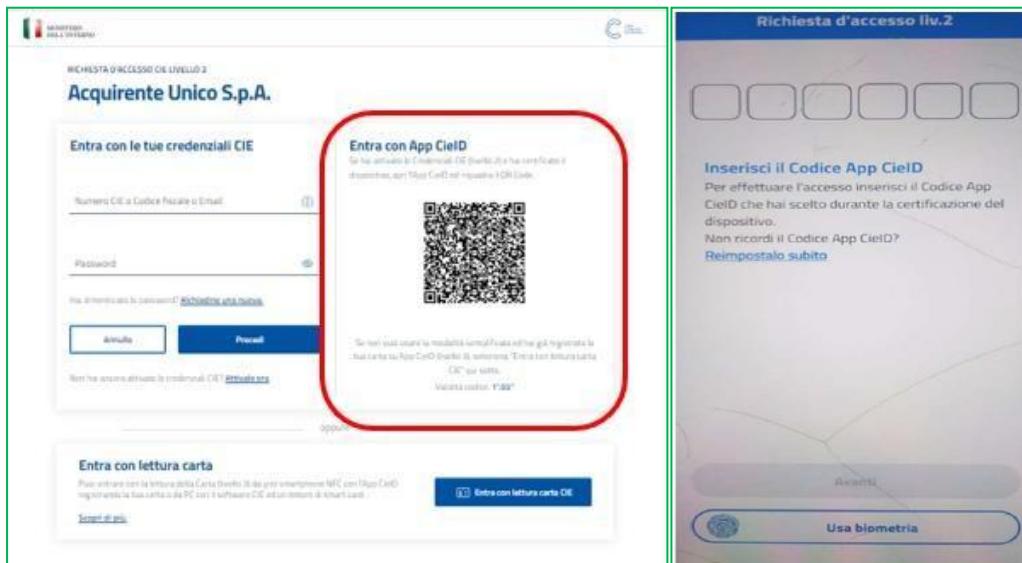
Nel caso in cui venga confermato l'accesso mediante App CielD o mediante QR code, l'utente deve scegliersi autenticarsi inserendo il Codice App CielD ovvero cliccando sul pulsante *"Usa biometria"* al fine di procedere con il riconoscimento biometrico.



Nel caso in cui venga confermato l'accesso mediante SMS, l'utente deve inserire il codice di verifica ricevuto tramite SMS.



- b) **DESKTOP MEDIANTE QR CODE:** Una volta eseguito l'accesso mediante QR Code l'utente deve scegliere se autenticarsi inserendo il Codice App CielD ovvero cliccando sul pulsante “*Usa biometria*” al fine di procedere con il riconoscimento biometrico.



The screenshot shows two side-by-side panels of a desktop web application. The left panel is titled 'RICHIEDA D'ACCESSO CIE LIVELLO 2' and 'Acquirente Unico S.p.A.'. It features a red box around the 'Entra con App CielD' section, which contains a QR code and instructions: 'Se hai scaricato l'applicazione CielD (livello 2) e hai caricato il dispositivo, puoi CielD con apposta un QR Code.' Below the QR code is a note: 'Se non vuoi usare la modalità "Carta" o se non ti ha già registrata la tua carta su App CielD (livello 3), seleziona "Entra con lettura carta CIE" qui sotto.' A blue button labeled 'Usa biometria' is highlighted with a green box at the bottom right. The right panel is titled 'Richiesta d'accesso liv.2' and 'Inserisci il Codice App CielD'. It includes a note: 'Per effettuare l'accesso inserisci il Codice App CielD che hai scelto durante la certificazione del dispositivo. Non ricordi il Codice App CielD? Reimposta subito.' A blue button labeled 'Usa biometria' is also present here.

- c) **MOBILE:** l'utente avrà a disposizione le stesse modalità di accreditamento previste per l'accesso mediante DESKTOP fatta eccezione per l'assenza del QR Code.



The screenshot shows a mobile phone displaying the same 'RICHIEDA D'ACCESSO CIE LIVELLO 2' and 'Acquirente Unico S.p.A.' interface as the desktop version. A blue button labeled 'Hai l'app CielD? Accedi più velocemente' is highlighted with a red box. The rest of the interface is identical to the desktop version, including the QR code entry section and the 'Usa biometria' button at the bottom right.

Mediante l'utilizzo della CIE di Livello 2:

- l'utente può accedere al Portale dello Sportello ed il sistema acquisirà in automatico la registrazione comprensiva dei dati necessari per la sua compilazione, salvo il sesso, il Comune di nascita/Stato estero, l'indirizzo e-mail ed il recapito mobile, il cui inserimento resta a cura dell'utente;
- l'utente che, prima del 30 novembre, aveva effettuato la registrazione ordinaria al Portale dello Sportello deve associare, mediante apposita funzione resa disponibile dal sistema, le eventuali domande in bozza e quelle già presentate, al profilo riconducibile all'utenza CIE (cfr. paragrafo 5.3.3).



 Si precisa che la funzionalità «Abilita firma con CIE» (cfr. paragrafo 6.9) necessita di un'autenticazione CIE di Livello 3 mentre non sarà disponibile con autenticazione CIE di Livello 2.



Accedendo mediante CIE non è necessario per l'attivante produrre copia del proprio documento d'identità in fase di presentazione della domanda.



Per problematiche relative alla CIE, con particolare riguardo a quelle inerenti l'autenticazione e comunque non legate al Portale Unico dello Sportello, l'utente può sempre rivolgersi ai canali di contatto presenti sul sito del Ministero dell'Interno al seguente link <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/assistenza/>. In ogni caso Acquirente Unico S.p.A. come Service Provider fornisce un'assistenza di primo livello, così come avviene per lo SPID, tramite il canale dedicato [assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it](mailto:assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it).

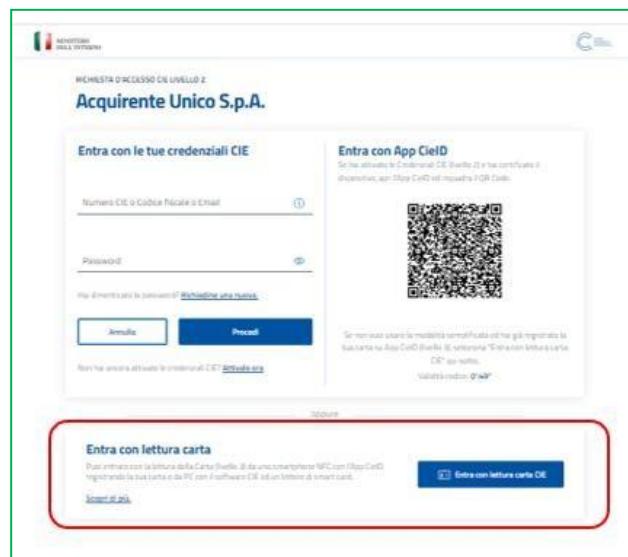
### 5.3.2 Autenticazione tramite CIE di livello 3

L'utente in possesso di CIE può accedere al Portale cliccando sul pulsante *Entra con CIE*.

Per ottenere informazioni utili o assistenza cliccare sull'apposito link “*Maggiori informazioni sulla CIE*” di rimando al sito del Ministero dell'interno.



Scegliere l'autenticazione **CIE di Livello 3**:



È possibile accedere tramite CIE di Livello 3 con una delle seguenti modalità:

- a) **DESKTOP:** l'accesso al servizio avviene mediante un computer a cui è collegato un lettore di *smartcard contactless* per la lettura della CIE (sarà necessario posizionare la carta sul lettore prima di proseguire con l'autenticazione). Per abilitare il funzionamento della CIE sul proprio computer è necessario installare prima il “Software CIE” (scaricabile per i Sistemi Operativi **Windows, Mac o Linux** dal seguente link: <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/cittadini/software-cie/>) ed abbinare la CIE al medesimo software secondo le istruzioni fornite direttamente dal programma.



- b) **MOBILE:** l'accesso al servizio avviene mediante uno smartphone **con Sistema Operativo Android 6.0 o superiore, o iOS 13 o superiore**, dotato di tecnologia **NFC** (acronimo *Near Field Communication*, solitamente raffigurato sui dispositivi con il logo sotto riportato), ove deve essere installata l'app “**Cie ID**” (scaricabile dai relativi market place correlati ai sistemi operativi sopra menzionati).



- c) **DESKTOP CON SMARTPHONE:** l'accesso al servizio avviene mediante un computer e per la lettura della CIE, in luogo del lettore di *smart card contactless*, l'utente utilizza il proprio smartphone dotato di interfaccia NFC e dell'app “**Cie ID**”. Questo costituisce un sistema ibrido rispetto ai due precedentemente illustrati, così come meglio dettagliato al seguente link <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/downloads/2021/02/ibrido.pdf>.



Mediante l'utilizzo della CIE di Livello 3:



- l'utente può accedere al Portale dello Sportello ed il sistema acquisirà in automatico la registrazione comprensiva dei dati necessari per la sua compilazione, salvo il sesso, il Comune di nascita/Stato estero, l'indirizzo e-mail ed il recapito mobile, il cui inserimento resta a cura dell'utente;
- l'utente che, prima del 30 novembre, aveva effettuato la registrazione ordinaria al Portale dello Sportello deve associare, mediante apposita funzione resa disponibile dal sistema, le eventuali domande in bozza e quelle già presentate, al profilo riconducibile all'utenza CIE (cfr. paragrafo 5.3.3).
- l'utente può ottenere, gratuitamente, una firma elettronica qualificata in modalità one-shot (**firmadisposable**), equiparabile a quella che, in passato, si otteneva a valle della procedura di video- identificazione in stanza virtuale (cfr paragrafo 7.9); la procedura di identificazione in stanza virtualenon è pertanto più necessaria e trova applicazione la modalità automatica della **firma on-line dei verbali di accordo**.



Accedendo mediante CIE non è necessario per l'attivante produrre copia del proprio documento d'identità in fase di presentazione della domanda.



Accedendo mediante CIE non è necessario per l'attivante produrre copia del proprio documento d'identità in fase di presentazione della domanda.



Per problematiche relative alla CIE, con particolare riguardo a quelle inerenti l'autenticazione e comunque non legate al Portale Unico dello Sportello, l'utente può sempre rivolgersi ai canali di contatto presenti sul sito del Ministero dell'Interno al seguente link <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/assistenza> /. In ogni caso Acquirente Unico S.p.A. come Service Provider fornisce un'assistenza di primo livello, così come avviene per lo SPID, tramite il canale dedicato [assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it](mailto:assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it).

Una volta cliccato il pulsante *Entra con CIE dal proprio PC* sarà possibile selezionare la modalità di autenticazione tramite «*Proseguì con smartphone*» o «*Proseguì con computer*». L'autenticazione avviene tramite riconoscimento della CIE su smartphone dotato di interfaccia NFC per la lettura della CIE, con l'app **“CielD”** 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.

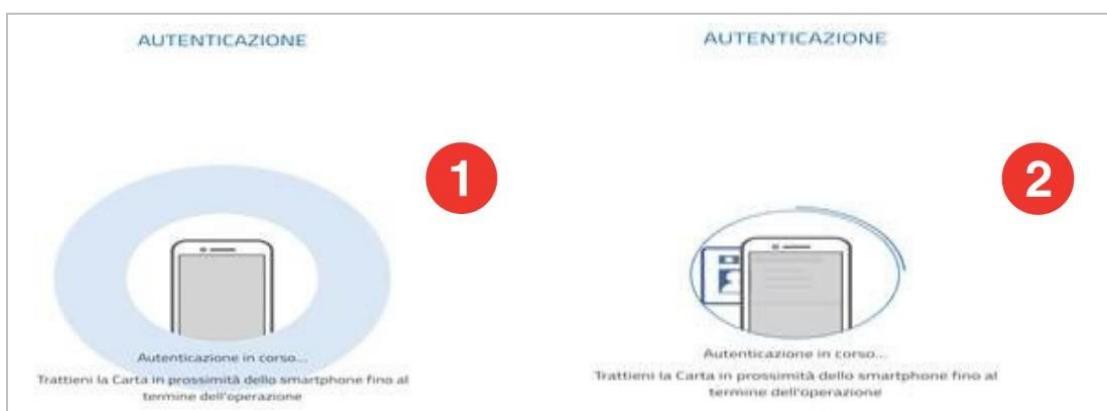


- **AUTENTICAZIONE MEDIANTE SMARTPHONE DAL PROPRIO DESKTOP:** l'utente deve inquadrare il codice QR e, una volta rilevato dallo smartphone, deve inserire le ultime 4 cifre del codice PIN associato alla CIE. In alternativa al codice PIN associato alla CIE l'utente può utilizzare la propria impronta digitale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

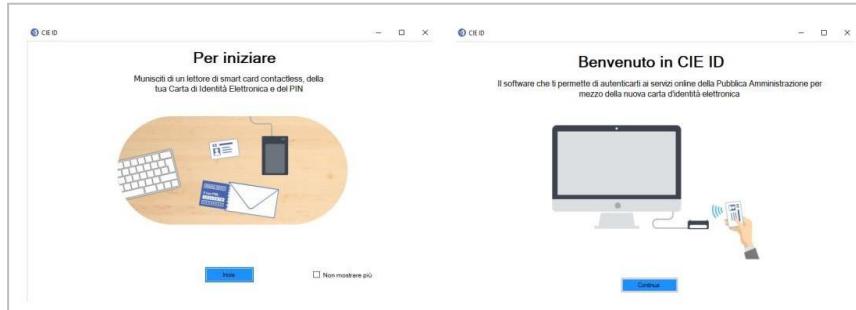
Digitare infine il codice OTP ricevuto tramite APP:



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



- **AUTENTICAZIONE MEDIANTE LETTORE SMART CARD CONTACTLESS:** 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.



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 che procede ad autenticazione mediante CIE di Livello 2 o Cie di Livello 3, 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 (Acquirente Unico S.p.a.):

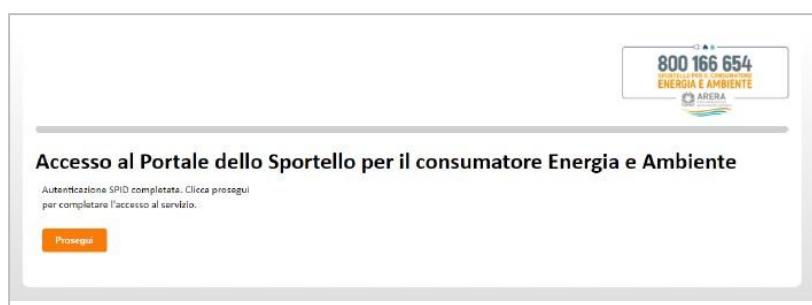
- Nome;
- Cognome;
- Data di nascita
- Codice fiscale;

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



In caso di accesso al Portale mediante CIE, il sistema acquisirà in automatico la registrazione comprensiva dei dati necessari per la sua compilazione, salvo il sesso, il Comune di nascita/Stato estero (Provincia e Regione di nascita vengono acquisiti automaticamente) l'indirizzo e-mail ed il recapito mobile, il cui inserimento resta a cura dell'utente.

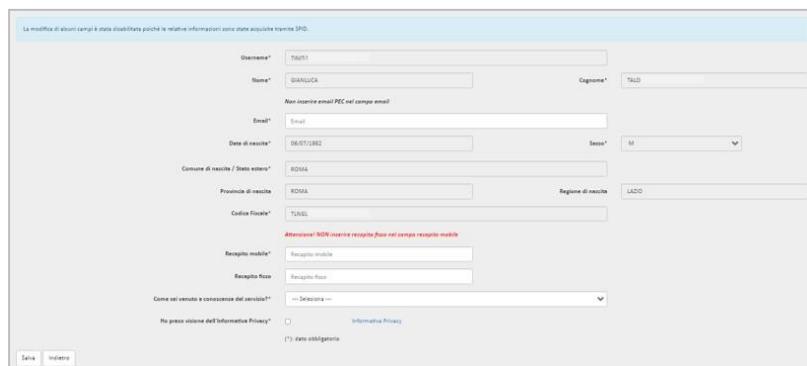
Per inserire i dati mancanti cliccare sul pulsante *Proseguì*.



A questo punto si apre la pagina “*Modifica Profilo*”; l’utente deve inserire l’indirizzo e-mail, il recapito mobile, il recapito fisso (non obbligatorio) ed indicare come è venuto a conoscenza del Servizio.

**NON deve essere inserito un indirizzo e-mail di tipo PEC.**

Flaggare il campo di presa visione dell’Informativa Privacy e cliccare sul pulsante **Salva**.




Per quanto riguarda **l’indirizzo e-mail**, una volta inserito e dopo aver cliccato sul pulsante **Salva** il sistema invia una e-mail all’indirizzo indicato contenente un **link di conferma**.

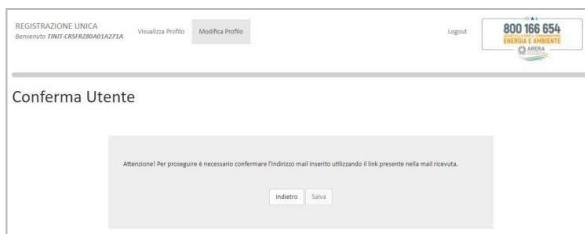
Cliccare sul link “[Conferma Registrazione](#)”.



Una volta confermato l’indirizzo e-mail, il sistema invia una nuova email con cui l’utente viene informato dell’avvenuta registrazione al Portale.



Nel caso in cui l’indirizzo e-mail non venisse confermato e qualora si dovesse tentare di accedere nuovamente al Portale, **il sistema chiederà nuovamente la conferma dell’indirizzo e-mail**.



### 5.3.3 Importazione delle pratiche da “account” secondario (Username e Password)



L’utente che procede ad autenticazione mediante CIE di Livello 2 o di Livello 3 e che, prima del 30 novembre 2022, aveva effettuato anche la registrazione ordinaria al Portale dello Sportello verrà informato, tramite apposito box, della necessità di importare tutte le pratiche presentate in precedenza per tutti i servizi ed utenze allo stesso riconducibili (sulla base del medesimo codice fiscale), al fine di poterle visionare con le nuove credenziali CIE.

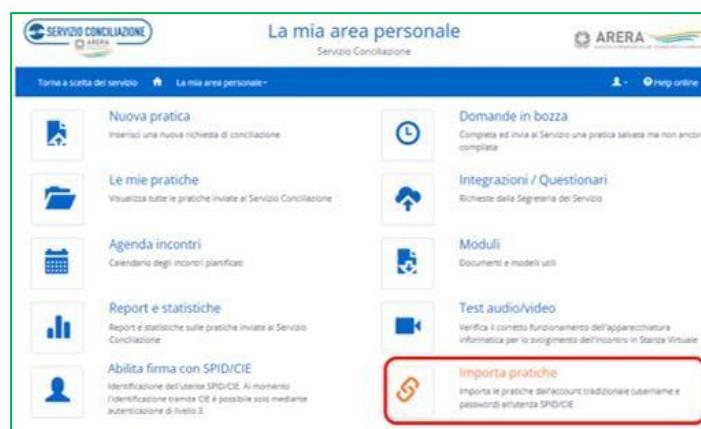


Il box non verrà più visualizzato solo a seguito dell’importazione di tutte le pratiche di tutti i Servizi.



**N.B. se l’utente ha utilizzato più Username per la presentazione di più domande/pratiche, l’avviso rimarrà visibile fino al completamento delle attività di importazione per tutte le utenze registrate.**

Per avviare il processo di importazione, una volta eseguito l’accesso all’Area personale mediante CIE, entrare nella sezione “*Importa pratiche*”.



Inserire le credenziali (username e password) scelte in fase di registrazione “ordinaria” (quella eseguita prima del 30 novembre 2022) al Portale e cliccare sul pulsante *Autenticati*.



The screenshot shows a web page titled "Autenticazione per import pratiche". It includes fields for "Username" and "Password", both containing placeholder text "Inserisci username" and "Inserisci Password" respectively. Below these fields is a blue button labeled "Autenticati". Above the input fields, there is a note: "È possibile effettuare l'autenticazione con le vecchie credenziali (username e password) per trasferire nell'account SPID tutte le domande in bozza e le pratiche presentate. Il processo NON è reversibile." and a warning message: "ATTENZIONE! Ai sensi dell'articolo 12, comma 12.6, del Testo Integrato della Conciliazione (TICO – Allegato A della Delibera 05 maggio 2016, 209/2016/E/com s.m.i.), si ricorda che il Servizio Conciliazione NON può essere considerato responsabile quando: le Parti consentano ad altri soggetti l'utilizzo delle proprie username e password personali; soggetti terzi intercettino o accedano illegalmente a dati, trasmissioni o comunicazioni private; altri soggetti utilizzino in modo illegittimo o improprio dati personali ed informazioni raccolti dal Servizio Conciliazione."

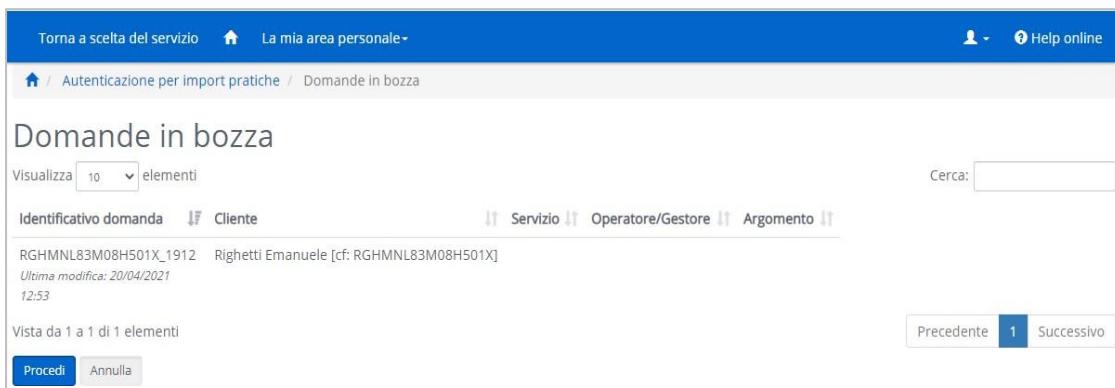
Se l'utente inserisce delle credenziali non corrette verrà visualizzato un messaggio di errore:



The screenshot shows a red alert message: "Attenzione! Il codice fiscale dell'utente non corrisponde. Contattare il servizio".

Una volta eseguita correttamente l'autenticazione, l'utente visualizza le “Domande in bozza” eventualmente presenti e che desidera importare nel profilo riconducibile all'utenza CIE.

Per andare avanti cliccare sul pulsante *Procedi*.



The screenshot shows a list of "Domande in bozza" (Pending Questions). It includes a dropdown menu "Visualizza 10 elementi", a search bar "Cerca:", and a navigation bar with buttons "Precedente", "Successivo", and a page number "1". The list displays one item: "RGHMNL83M08H501X\_1912 - Righetti Emanuele [cf: RGHMNL83M08H501X] Ultima modifica: 20/04/2021 12:53". Below the list is a note "Vista da 1 a 1 di 1 elementi" and buttons "Procedi" and "Annulla".

L'utente, oltre alle Domande in bozza (se presenti), visualizza le eventuali pratiche presentate e che deve importare nel profilo riconducibile all'utenza CIE.

Per andare avanti cliccare sul pulsante *Procedi*.



N.Pratica	Data	Cliente	Servizio	Operatore/Gestore	Conciliatore	Stato	Data scadenza
529	20/04/2021	Righetti Emanuele	Elettrico	A.B. ENERGIE		Nuova	19/07/2021

Per terminare il processo di importazione cliccare sul pulsante *Conferma*, per annullarlo cliccare sul pulsante *Annulla*.

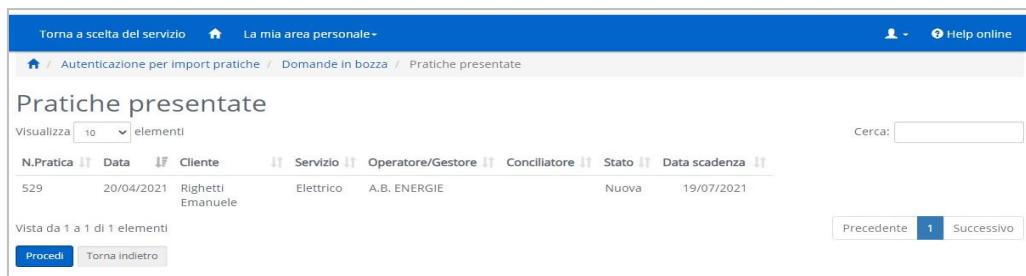


La procedura di import delle pratiche è irreversibile. Premi il pulsante di conferma per avviare il processo di importazione.

**Conferma** **Annulla**

L'utente, oltre alle Domande in bozza (se presenti), visualizza le eventuali domande presentate e che desidera importare nel profilo riconducibile all'utenza CIE.

Per andare avanti cliccare sul pulsante *Procedi*.



N.Pratica	Data	Cliente	Servizio	Operatore/Gestore	Conciliatore	Stato	Data scadenza
529	20/04/2021	Righetti Emanuele	Elettrico	A.B. ENERGIE		Nuova	19/07/2021

Per terminare il processo di importazione cliccare sul pulsante *Conferma*, per annullarlo cliccare sul pulsante *Annulla*.



La procedura di import delle pratiche è irreversibile. Premi il pulsante di conferma per avviare il processo di importazione.

**Conferma** **Annulla**



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 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 “Abilità firma con SPID/CIE” presente nell'Area riservata (cfr. paragrafo 6.9).



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 di tipo “one- shot”, 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/1izGiw9vITXe3oMSOfzRyl4IIVCRPD4Rs/v\\_iew](https://drive.google.com/file/d/1izGiw9vITXe3oMSOfzRyl4IIVCRPD4Rs/v_iew)
- b) Il “**Manuale Operativo**” scaricabile, nella versione più aggiornata, al seguente link  
[https://docs.namirialtsp.com/](https://docs.namirialtsp.com;);
- c) le “**Condizioni d’uso**” dello/degli specifico/i servizio/i richiesto/i scaricabile al seguente link  
<https://docs.namirialtsp.com>



La documentazione relativa alla firma digitale è scaricabile al seguente link:

[https://support.namirial.com/it/docs/docs-tsp-firma- qualificata/#docs\\_cert\\_practice](https://support.namirial.com/it/docs/docs-tsp-firma- qualificata/#docs_cert_practice)



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).

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 divulgare.

## 5.4 Accesso Residenti all'estero sprovvisti di un documento d'identità italiano

L'utente residente all'estero sprovvisto di un documento d'identità italiano ed impossibilitato, pertanto, ad ottenere credenziali di identità digitale proprie (SPID e/o CIE) può accedere al Portale entrando nell'Area **"RESIDENTE ALL'ESTERO"**.

Per ottenere informazioni utili o assistenza cliccare sull'apposito link "[Clicca qui](#)".



Accedi all'area riservata con autenticazione:

SPID     CIE    OPERATORI/GESTORI     RESIDENTE ALL'ESTERO

Sei un cittadino straniero e sei in possesso di un permesso di soggiorno? Puoi richiedere la carta di identità italiana e presentarla durante la fase di richiesta di attivazione di SPID. Per maggiori informazioni, [Clicca qui](#)

Sei un cittadino di un Paese UE/extracomunitario o un cittadino italiano residente all'estero non in possesso di un documento di identità italiano e impossibilitato, pertanto, ad ottenere credenziali di identità digitale proprie (SPID e/o CIE)?

Scarica e compila il presente [modulo](#) e, previa registrazione al seguente [link](#) invialo all'indirizzo e-mail [assistenzaotp-accesso@acquirentounico.it](mailto:assistenzaotp-accesso@acquirentounico.it). Una volta verificata la sussistenza di tutte le condizioni previste, il Servizio provvederà ad abilitare l'accesso per fruire dei servizi on-line dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

All'interno della sezione **"RESIDENTE ALL'ESTERO"** è indicato l'indirizzo e-mail [assistenzaotp-accesso@acquirentounico.it](mailto:assistenzaotp-accesso@acquirentounico.it) utile all'invio extra-piattaforma di un modulo di autodichiarazione, previa registrazione al Portale mediante apposito link, (vedere paragrafo 5.4.1) con cui l'utente, per poter procedere, dovrà dichiarare di essere un cittadino di un Paese UE/extracomunitario o un cittadino italiano residente all'estero non in possesso di un documento di identità italiano e impossibilitato, pertanto, ad ottenere credenziali di identità digitale proprie (SPID e/o CIE).

Una volta ritenuta valida la documentazione ed a fronte della ricezione della Username da parte dell'utente, il Servizio provvederà alla sua abilitazione alla sola visualizzazione dei servizi "Area Riservata Cliente (ARC)" e "Portale Clienti".

### 5.4.1 Registrazione al Portale dello Sportello per il "residente all'estero"

Mediante il [link](#) presente nella sezione **"RESIDENTE ALL'ESTERO"** l'utente può registrarsi al Portale dello Sportello.

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 dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Username \*:

Hai dimenticato lo 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 l'utilizzo dei servizi che  
necessitano di autenticazione!

**Accedi** **Nuova registrazione** **Annulla**

### Registrazione nuovo utente

Username\*  Nome\*  Cognome\*   
Non inserire email PEC nel campo email

Email\*  Data di nascita\*  Sesso\*

Comune di nascita / Stato estero\*  Provincia di nascita  Regione di nascita

Codice Fiscale\*  Attenzione! NON inserire recapito fisso nel campo recapito mobile

Recapito mobile\*  Recapito fisso

Come sei venuto e conoscenza del servizio?\*  Ho preso visione dell'informativa Privacy\*  Informativa Privacy

Controllo di sicurezza\*  Non sono un robot 

(\*): dato obbligatorio

**Salva** **Indietro**



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** unindirizzo **e-mail** di tipo **PEC**

Per completare la registrazione è necessario inserire il flag sul **Controllo disicurezza** 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
E-mail	Alfanumerico	Obbligatorio Validità formale	Non deve essere e-mail 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	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. Facebook 14. Altro
Consenso al trattamento dati personali	Flag	Obbligatorio	Si / No
Codice di sicurezza	Flag	Obbligatorio	Si / No



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 esclusivamente in *stanza virtuale*.



A tal proposito si precisa che l'utilizzo del servizio di “*Firma elettronica qualificata*” offerto 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:

5.4.1.1 le “**Condizioni generali**” scaricabili, nella versione più aggiornata, al seguente link

<https://drive.google.com/file/d/1izGiw9vITXe3oMSOfzRyl4lIvCRPD4Rs/view>

5.4.1.2 Il “**Manuale Operativo**” scaricabile, nella versione più aggiornata, al seguente link

<https://docs.namirialsp.com>

5.4.1.3 le “**Condizioni d'uso**” dello/degli specifico/i servizio/i richiesto/i scaricabile al seguente link

<https://docs.namirialsp.com>

La **documentazione relativa alla firma digitale** è scaricabile al seguente link

[https://support.namirial.com/it/docs/docs-tsp-firma- qualificata/#docs\\_cert\\_practice](https://support.namirial.com/it/docs/docs-tsp-firma- qualificata/#docs_cert_practice)

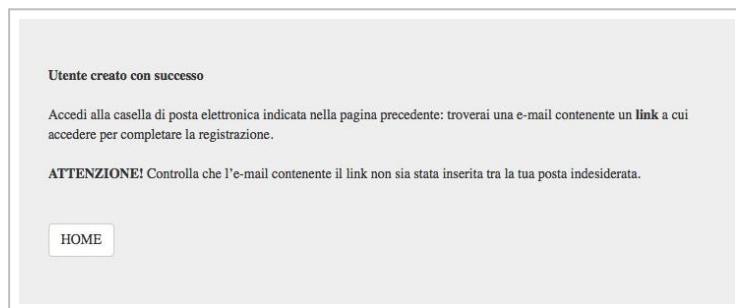


Per poter correttamente utilizzare il servizio (gratuito) di firma digitale offerto dal Servizio Conciliazione, è necessario indicare un recapito cellulare nel campo “Recapito mobile”. Si richiede di **non associare lo stesso recapito cellulare ad utenze personali aventi differenti codici fiscali** (riferite, 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 divulgare.**

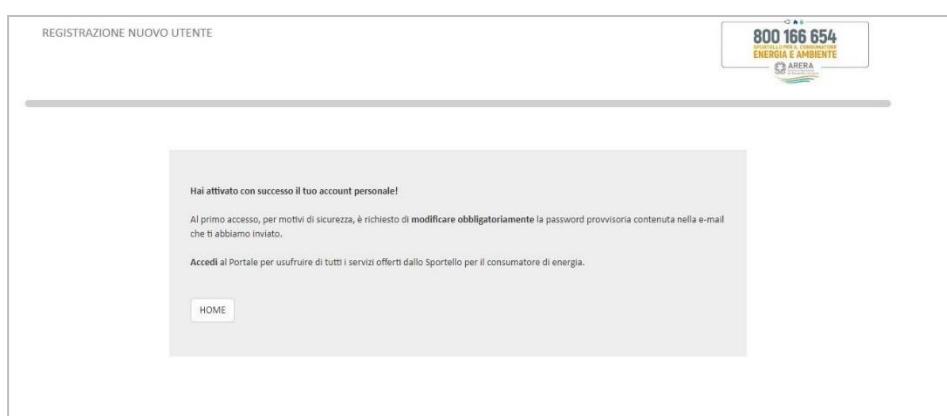
Una volta completato il corretto inserimento di tutti i dati, e premuto il pulsante *Salva*, il sistema conferma all'Utente l'avvenuta creazione della propria utenza personale (vedi immagine successiva).



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



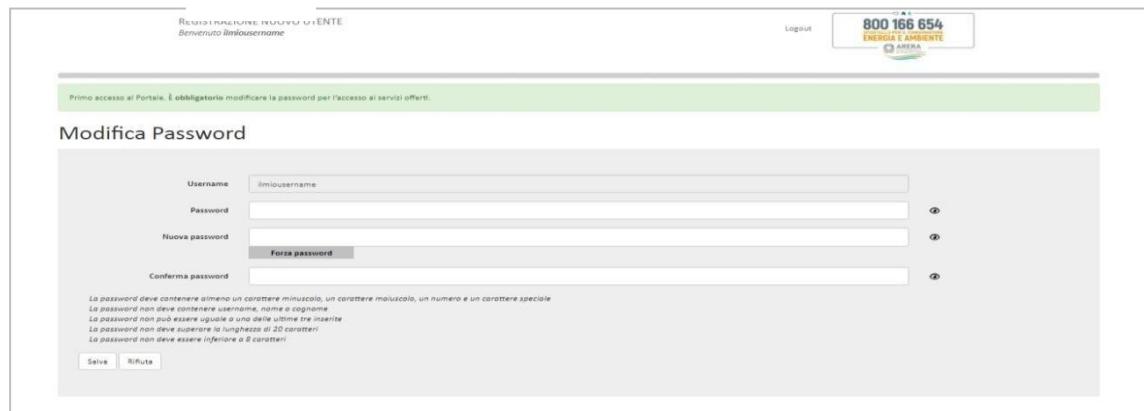
Dopo aver cliccato sul link [\*\*Conferma Registrazione\*\*](#) sarà indirizzato ad una pagina di conferma (vediimmagine successiva).



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



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



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.



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



Una volta eseguita la registrazione, dalla sezione “**RESIDENTE ALL’ESTERO**” l’utente deve scaricare il modulo di autodichiarazione (cliccando su **modulo**) con cui deve dichiarare di essere un cittadino di un Paese UE/extracomunitario o un cittadino italiano residente all'estero non in possesso di un documento di identità italiano e impossibilitato, pertanto, ad ottenere credenziali di identità digitale proprie (**SPID e/o CIE**). All'interno del modulo dovrà essere altresì indicato lo Username scelto in fase di registrazione al Portale.

Il modulo deve essere inoltrato all'indirizzo e-mail [assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it](mailto:assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it) ed una volta ritenuta valida la documentazione ricevuta dall'utente, il Servizio provvederà alla sua abilitazione per la sola visualizzazione dei servizi “Area Riservata Cliente (ARC)” e “Portale Clienti”.

Avvenuta l'abilitazione (comunicata dal Servizio tramite email da [assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it](mailto:assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it)) di cui sopra l'utente può accedere ai Servizi mediante l'utilizzo delle credenziali (Username e Password) scelte in fase di registrazione.

#### 5.4.2 Servizi di gestione del proprio profilo utente (solo per Residenti all'estero)

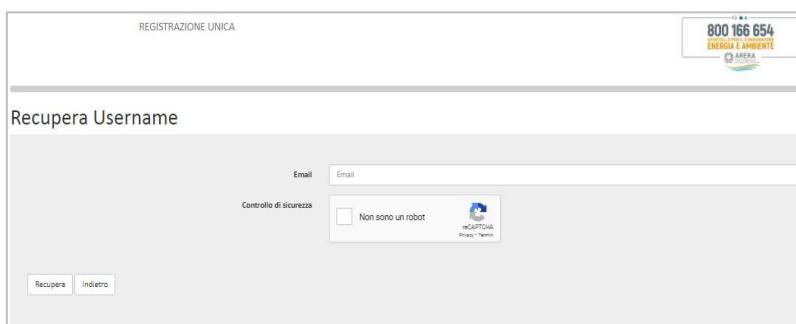
Nei paragrafi successivi vengono dettagliate le attività da eseguire per poter procedere con il recupero delle proprie credenziali di accesso al sistema o aggiornare le informazioni personali associate all'account.

##### 5.4.2.1 Recupero Username (solo per Residenti all'estero)

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



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



I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo
E-mail	E-mail	E-mail 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 e-mail 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 recapito mobile inserito ed il codice fiscale dell'utente: **non è cioè possibile abbinare lo stesso recapito mobile a più di un codice fiscale**.

#### 5.4.2.2 Recupero della password (solo per Residenti all'estero)

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



**Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente**

Username \*:

Hai dimenticato lo 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 l'utilizzo dei servizi che necessitano di autenticazione!

**Accedi** **Nuova registrazione** **Annulla**

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

800 166 654  
SOTTOCCUPAZIONE CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE  
ARERA

### Recupera Password

Username  Username

Controllo di sicurezza

Non sono un robot   
reCAPTCHA  
Privacy - Terms

[Recupera](#) [Indietro](#)

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

REGISTRAZIONE NUOVO UTENTE  
Benvenuto [immiusername](#)

Logout 

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

### Modifica Password

Username  immiusername

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 uno delle ultime tre inserite  
La password non deve superare la lunghezza di 20 caratteri  
La password non deve essere inferiore a 8 caratteri

[Salva](#) [Rifiuta](#)

Dopo aver modificato la propria password di accesso il sistema invierà una **e-mail 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 attribuita automaticamente dal sistema
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 e-mail 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

## Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Username \*:

Hai dimenticato lo 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 l'utilizzo dei servizi che necessitano di autenticazione!

[Accedi](#)

[Nuova registrazione](#)

[Annulla](#)



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, che nella parte superiore della pagina (*header*) all'interno della propria area personale del sito.

### 5.4.3 Visualizzazione e modifica del proprio profilo utente (solo per Residenti all'estero)

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 e-mail inserita.**

Se l'utente procede con la modifica di uno dei dati modificabili, il sistema invierà una e-mail di conferma dell'operazione effettuata.

**Modifica Profilo**

Nel caso in cui non ricevere aggiornamenti propri dei singoli profili, dopo aver cliccato sul pulsante Salva, è comunque di effettuare l'aggiornamento dei dati singoli su ogni scheda di modifica conosciuta per la modifica del profilo.

Nome*	<input type="text"/>	Cognome*	<input type="text"/>
Ruolo*	<input type="text"/> Host	Lingua*	<input type="text"/>
Data inserita profili PEC			
Nome*	<input type="text"/> pietro	Data di nascita*	<input type="text"/> 06/10/1980
Lettura di nascita / Data edata*	<input type="text"/> 03/03/1982	Luogo*	<input type="text"/> 0
Provincia di nascita	<input type="text"/> MI	Regione di nascita	<input type="text"/> MILANO
Lettura fiscale*	<input type="text"/> 00000000000000000000000000000000		
Recupero mail*	<input type="text"/> riccardo.morales@pec.it	Recupero mail*	<input type="text"/> riccardo.morales@pec.it
Indirizzo di recupero mail*		Autentica recupero di recupero	
Recupero fisco	<input type="text"/> riccardo.fisco@pec.it		
Come si intende la conoscenza del servizio?			
Ho preso visione dell'Informativa Privacy*		<input checked="" type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> No
Per ulteriori informazioni			
<a href="#">Salva</a>		<a href="#">Annulla</a>	

#### 5.4.4 Accesso al Portale (solo per Residenti all'estero)

Per accedere al Portale l'utente deve autenticarsi utilizzando le credenziali (username e password) scelte infase di registrazioni e cliccare sul pulsante *Accedi*.

**Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente**

Username *: <input type="text"/>	Hai dimenticato lo username? <a href="#">clicca qui</a>	<b>ATTENZIONE:</b> Per motivi di sicurezza è necessario uscire dal Portale e chiudere tutte le finestre del browser una volta terminato l'utilizzo dei servizi che necessitano di autenticazione!
Password *: <input type="text"/>	Hai dimenticato la password o la tua password è scaduta? <a href="#">clicca qui</a>	
<a href="#">Accedi</a>	<a href="#">Nuova registrazione</a>	<a href="#">Annulla</a>



Se necessario, è possibile accedere alle procedure per il recupero delle credenziali come illustrate nei paragrafi *Recupero username* (cfr. paragrafo 5.4.2.1) e *Recupero della password* (cfr. paragrafo 5.4.2.2).

#### 5.4.5 Codice OTP e Modifica del recapito mobile (solo per Residenti all'estero)

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 **invitato 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**.



**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.

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

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

**Proseguì**

**Reinvia codice OTP**

Previsti massimo n.3 reinvii del codice OTP

**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.

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



**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.

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

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

**Proseguì**

**Reinvia codice OTP**

Previsti massimo n.3 reinvii del codice OTP

**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.



È 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?"*.

**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.

**Proseguì**

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

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

**Reinvia codice OTP**

Previsti massimo n.3 reinvi del codice OTP

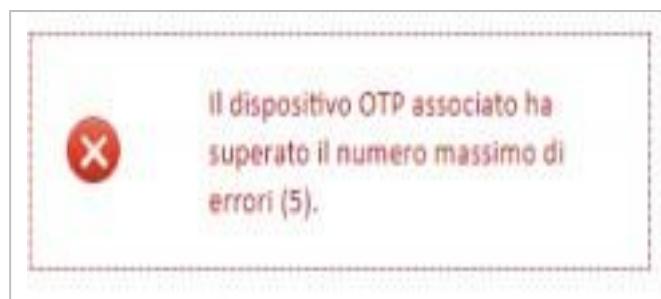
**ATTENZIONE:**  
Per motivi di sicurezza è necessario uscire dal Portale e chiudere tutte le finestre del browser una volta terminato di utilizzare i servizi che necessitano di autenticazione.

Per assistenza circa la mancata ricezione dell'SMS contenente il codice OTP scrivere al seguente indirizzo e-mail: [assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it](mailto: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?**".



### 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.

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.

**Proseguir**

**Reinvia codice OTP**  
Previsti massimo n.3 reinvi del codice OTP

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

#### Modifica recapito mobile

Username

Controllo di sicurezza

Non sono un robot
 

**Conferma** **Indietro**

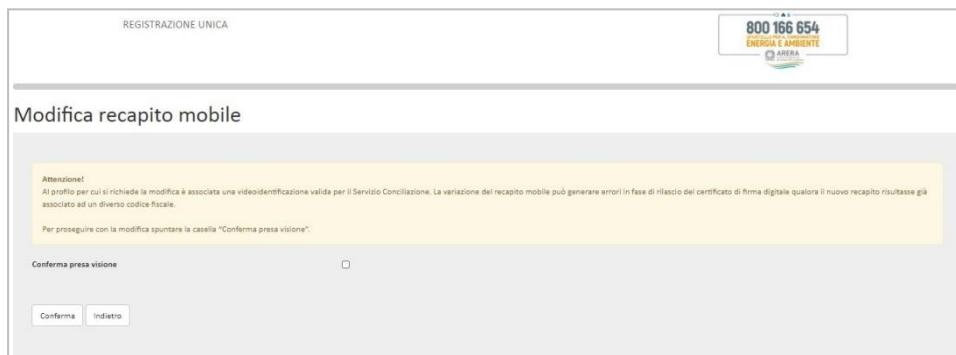
I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

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.**



The screenshot shows a step in the mobile number change process. It includes a warning message about video identification, a checkbox for confirming vision, and two buttons: 'Conferma' (Confirm) and 'Indietro' (Back).

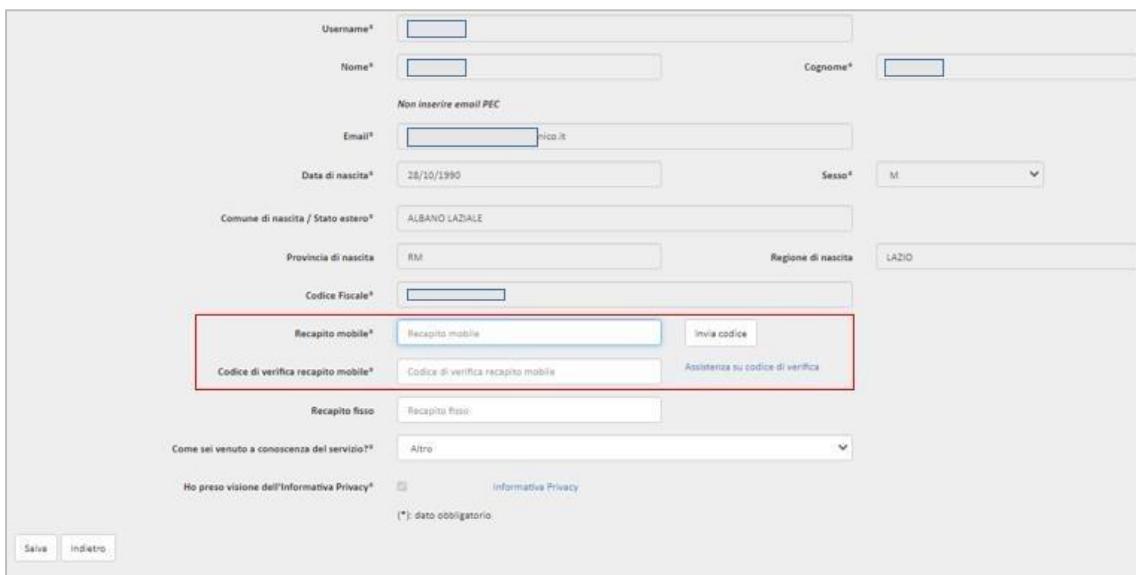
Per confermare la modifica inserire il *flag* nell'apposito campo “*Conferma presa visione*” e cliccare sul pulsante *Conferma*. Il sistema invia una email, all’indirizzo inserito in fase di registrazione, contenente il link “[\*\*Conferma modifica recapito mobile\*\*](#)”.



Cliccando sul link l’utente viene rinvia 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\* @nico.it

Data di nascita\*  28/10/1990

Sesso\*

Comune di nascita / Stato estero\*  ALBANO LAZIALE

Provincia di nascita  RM

Regione di nascita  LAZIO

Codice Fiscale\*

Recapito mobile\*

Codice di verifica recapito mobile\*

Recapito fisso

Come sei venuto a conoscenza del servizio?\*

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

(\*): dato obbligatorio

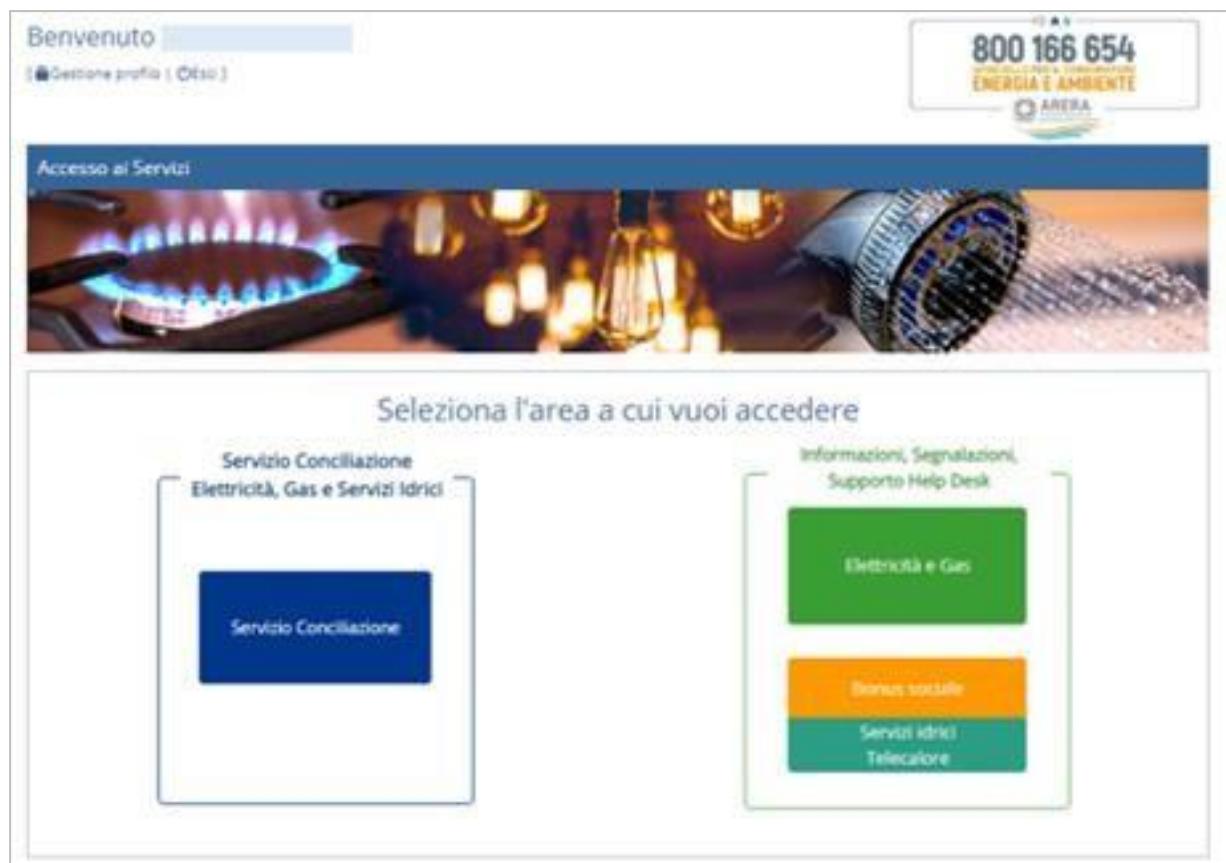
La modifica di alcuni dati (es. Codice fiscale, e-mail) viene disabilitata se l'utente è già video-identificato.



Per assistenza circa la mancata ricezione dell'SMS contenente il Codice di verifica scrivere al seguente indirizzo e-mail: [assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it](mailto:assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it).

## 5.5 Accesso ai Servizi

Una volta eseguito l'accesso, cliccare sul pulsante *Servizio Conciliazione*.



Benvenuto

Gestione profilo | Ottieni

800 166 654

ENERGIA E AMBIENTE

ANERA

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

Bonus sociale

Servizi idrici  
Telecalore



Cliccando sul pulsante **Informazioni Segnalazioni, Supporto, Help Desk** sarà visualizzata la pagina personale dell'utente dalla quale è possibile inviare allo *Sportello per il consumatore Energia e Ambiente* quesiti, richieste di supporto e segnalazioni.

## 6 Funzioni Home Page

Nel presente capitolo vengono illustrate le funzioni disponibili nella pagina principale del sito.

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 Cliente (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.



The screenshot shows the 'La mia area personale' (My Personal Area) interface. Section A (top) includes the ARERA logo, a search bar, and links for 'Torna a scelta del servizio' and 'Help online'. Section B (bottom) contains several functional modules:

- Nuova pratica**: Inserisci una nuova richiesta di conciliazione. (Icon: document with arrow)
- Le mie pratiche**: Visualizza tutte le pratiche inviate al Servizio Conciliazione. (Icon: folder)
- Agenda incontri**: Calendario degli incontri pianificati. (Icon: calendar)
- Report e statistiche**: Report e statistiche sulle pratiche inviate al Servizio Conciliazione. (Icon: chart)
- Abilita firma con SPID/CIE**: Identificazione dell'utente SPID/CIE. (Icon: person)
- Domande in bozza**: Completa ed invia al Servizio una pratica salvata ma non ancora compilata. (Icon: document with L)
- Integrazioni / Questionari**: Richieste dalla Segreteria del Servizio. (Icon: cloud with up arrow)
- Moduli**: Documenti e modelli utili. (Icon: document with puzzle pieces)
- Test audio/video**: Verifica il corretto funzionamento dell'apparecchiatura informatica per lo svolgimento dell'incontro in Stanza Virtuale. (Icon: video camera)
- Importa pratiche**: Importa le pratiche dall'account tradizionale (username e password) all'utenza SPID/CIE. (Icon: circular arrow)



Eventuali numeri su sfondo rosso presenti nelle icone delle varie funzioni indicano all'utente che in una sezione ci sono dei documenti da consultare oppure che è richiesto il caricamento di documenti aggiuntivi o che sono stati programmati nuovi incontri.

Dalla pagina è possibile accedere alle seguenti sezioni:

- Nuova pratica,
- Domande in bozza,
- Le mie pratiche,
- Integrazioni / Questionari,
- Agenda incontri,
- Moduli,
- Report e statistiche,
- Test audio/video,
- Abilita firma con SPID/CIE,
- Importa pratiche (solo se si accede con SPID/CIE).

## 6.1 Nuova pratica

Cliccando su “**Nuova pratica**” si avvia la procedura guidata che supporta l’utente nella compilazione dei vari moduli necessari alla presentazione della domanda di conciliazione.



Ogni volta che si completa uno dei passaggi della procedura guidata, la pratica viene salvata come **bozza**. Se si interrompe la procedura sarà possibile riprenderla successivamente.

L’archivio delle bozze è accessibile nella sezione “**Domande in bozza**” (cfr. paragrafo 6.4).

La prima schermata visualizzata è **Scelta del settore relativo alla controversia** (Elettrico e/o Gas, Servizi Idrici, Telecalore).



**Scelta del settore relativo alla controversia**

-  **Elettrico e/o Gas**
-  **Servizi Idrici**
-  **Telecalore**
-  **Rifiuti**

A partire dal **1° ottobre 2025**, per la **risoluzione delle controversie** insorte con il proprio Gestore dei rifiuti urbani, l’utente finale, ossia la persona fisica o giuridica intestataria del documento di riscossione, o un suo delegato, può attivare gratuitamente il **Servizio Conciliazione ARERA**.

Per il settore rifiuti il tentativo di conciliazione è ad oggi volontario e non costituisce pertanto condizione di procedibilità per ricorrere al giudice; i gestori possono decidere se aderire alle procedure attivate dagli utenti.

Una volta indicato il settore al quale si riferisce la controversia si accede alla **pagina di benvenuto** (vedi immagine successiva) che:

- **elenca i requisiti necessari**, relativamente alla propria dotazione informatica, in termini di hardware e software per poter proseguire con la compilazione della domanda di conciliazione e per partecipare agli incontri nella Stanza Virtuale;
- permette di eseguire un **test di connessione audio e video** (ai fini del corretto funzionamento del proprio computer nella Stanza Virtuale);
- definisce le **condizioni di servizio della Stanza Virtuale**;
- contiene le informazioni obbligatorie in materia di trattamento dei dati personali (c.d. **informativa privacy**).

Torna a scelta del servizio  La mia area personale 

 / Compilazione richiesta

## Benvenuto nel Servizio Conciliazione

Le pagine che seguono illustrano la presentazione di una nuova domanda di conciliazione, attraverso un percorso guidato.

Il percorso è composto da diversi passaggi nei quali sarà richiesto di fornire dati e informazioni o allegare la documentazione necessaria alla gestione della pratica.

E' IMPORTANTE compilare correttamente tutti i campi con le informazioni/documenti richiesti, così da permettere una gestione più efficace e tempestiva della pratica da parte del Servizio Conciliazione.

E' possibile presentare la domanda di conciliazione sia in qualità di Cliente (titolare della fornitura) sia di Delegato (fiduciario del Cliente).

Invitiamo a consultare la Guida Unica per ottenere tutte le informazioni utili alla gestione della conciliazione, con l'avvertenza che l'invio del Modulo implica l'integrale conoscenza ed accettazione di tale Guida.

Si invita a contattare HD-Portaleclienti@acquirenteunico.it a fronte di problemi tecnici nell'utilizzo della piattaforma, tenendo sempre presenti le indicazioni da seguire per la corretta interazione con il Servizio.

### Dispositivi richiesti per svolgere la conciliazione

Sono necessari:

- Computer (desktop o notebook) con CPU Intel i5 o superiore, in alternativa Dispositivo mobile (smartphone o tablet)
- Browser web (vedi versioni compatibili più avanti)

### Connettività

Per i servizi audio/video da PC è necessaria la connessione ADSL con almeno 1 Mbps (upload/download). La connessione, qualora avvenga anche da dispositivo mobile, **dove essere stabile**: interruzioni o cali, anche se momentanei, possono impattare negativamente sulla qualità dello streaming audio/video.

### Browser compatibili da PC

*Windows 10*

- Firefox ≥ v.80 - 81
- Chrome ≥ v.85 - 86
- Microsoft Edge Chromium ≥ v.84 - 85

*MAC OS*

- Safari ≥ v.13.1.2 - 14.0
- Firefox ≥ v.80 - 81
- Chrome ≥ v.85 - 86

### Browser compatibili da dispositivo mobile

*Android*

*iOS*

### Gestione documenti

Per la redazione e gestione dei documenti sono necessari:

### Stanza virtuale

Sono necessari i seguenti dispositivi audio/video anche se non integrati:

**Test di Connessione Audio Video**

**Condizioni di servizio della stanza virtuale**

Ho preso visione delle condizioni tecniche per poter accedere al servizio \*

### Informativa Privacy

Per proseguire è necessario prendere visione dell'informativa sulla Privacy

Ho preso visione \*

**Per avviare la procedura guidata l'utente è tenuto a:**



- prendere visione delle condizioni tecniche per poter accedere al servizio (c.d. *condizioni di servizio della stanza virtuale*) cliccando sull'apposito pulsante ed accettarne i termini selezionando il relativo check-box *Accetto*;
- leggere l'informativa in materia di trattamento dei dati personali (c.d. *informativa privacy*) cliccando sull'apposito link ed accettarne i termini selezionando il check-box *Accetto* in fondo alla pagina.

In caso di mancata accettazione dei termini, premendo il pulsante *Vai avanti*, verranno visualizzati i messaggi di errore:

**⚠ Per poter proseguire è necessario accettare i termini specificati in "Condizioni tecniche per poter accedere al servizio"**

**⚠ Per poter proseguire è necessario accettare i termini specificati in "Informativa Privacy"**



**Quali sono i requisiti tecnici consigliati per poter gestire la procedura di conciliazione on-line?**

Per poter presentare una domanda di conciliazione e partecipare in stanza virtuale, è necessario disporre di un pc (desktop o notebook) con CPU Intel I5o superiore (tale informazione di solito è riportata su un'etichetta apposta sul pc, in ogni caso verificabile da proprietà del sistema) dotato di microfono, dispositivi audio (es. casse, auricolari) e videocamera con connessione ADSL stabile.

- È possibile utilizzare un dispositivo mobile (smartphone o tablet), dotato di sistema iOS o Android (*cfr. paragrafo 8*).

### 6.1.1 Requisiti

Il passaggio successivo prevede la verifica della sussistenza dei requisiti preliminari richiesti per l'invio della richiesta di conciliazione.



### La mia area personale

Servizio Conciliazione



Torna a scelta del servizio

La mia area personale
 Help online

#### Requisiti per l'accesso alla procedura di Conciliazione

Si è in possesso dei requisiti per attivare il Servizio Conciliazione? \*

Si ricorda che il Servizio può essere attivato da:

1. Clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione
2. Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione
3. Prosumer (soggetto che è al contempo produttore e cliente finale di energia elettrica)

Si

E' stato presentato reclamo scritto all'Operatore o è stato disposto in sede giudiziale un rinvio in conciliazione? \*

Si

Da quanto tempo è stato inviato il reclamo all'Operatore? \*

DA OLTRE 40gg. /DA MENO DI 40 gg. CON RISPOSTA OPERATORE INSODDISFALENTE / NO RECLAMO. DISPOSTO RINVIO IN SEDE GIUDIZIALE

La pratica può essere trattata dal Servizio Conciliazione? \*

Si ricorda che attualmente il Servizio **NON** può trattare le seguenti controversie:

1. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali;
2. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
3. promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo;
4. oggetto delle Procedure Speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitorii;
5. già archiviate dal Servizio Conciliazione per rinuncia o mancata comparizione della Parte che aveva presentato domanda di conciliazione;
6. per cui è pendente o è stato esperito un tentativo di conciliazione di fronte ad altro organismo ADR iscritto nell'elenco disponibile sul sito web dell'Autorità, oppure di fronte ad altro organismo ADR con cui l'Autorità abbia stipulato apposito Protocollo.

Si



In ogni pagina della procedura i **campi da compilare obbligatoriamente** sono **indicati con un asterisco**. Una volta compilati tutti i campi l'utente deve premere il pulsante *Vai avanti* per passare alla pagina successiva.

- Nel caso di risposte mancanti o incorrecte verrà riproposta la stessa pagina con i campi da inserire/rettificare evidenziati in rosso.

La risposta affermativa a tutti i quesiti non comporta l'automatica ammissione della domanda da parte del Servizio Conciliazione.



Eventuali risposte non veritieri fornite in fase di compilazione della domanda(es. notifica di avvenuto invio di un reclamo all'Operatore/Gestore a fronte dell'effettivo mancato invio dello stesso) potrebbero comportare la mancata ammissione della domanda da parte del Servizio Conciliazione o la richiesta di regolarizzazione della pratica inviando ulteriori informazioni e/o documentazione



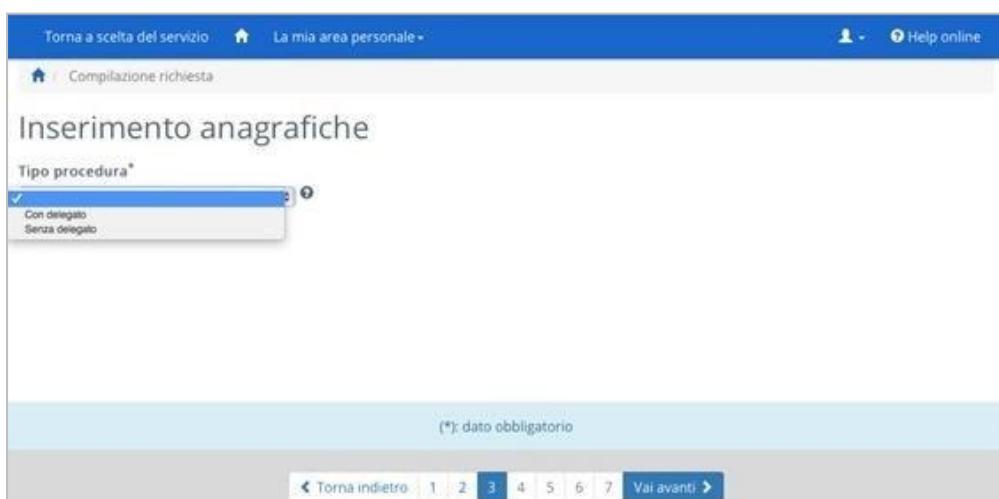
Per supportare al meglio l'utente in fase di compilazione dei moduli, in corrispondenza di alcuni campi viene riportato il pulsante. Cliccando sul simbolo, l'utente visualizzerà informazioni aggiuntive

### 6.1.2 Inserimento anagrafiche

In questa pagina vanno inseriti i dati anagrafici dell'utente che presenta la domanda (cliente/utente finale *attivante diretto* o Delegato di un cliente/utente finale) e di tutti i vari soggetti coinvolti.

I campi visualizzati variano a seconda delle scelte fatte dall'utente durante la compilazione e le informazioni da inserire relative al cliente/utente finale cambiano a seconda della natura dello stesso (persona fisica o persona giuridica).

L'utente deve anzitutto indicare se presenta la domanda direttamente in quanto cliente/utente finale (senza intermediari/delegati) o Delegato: nel caso di cliente/utente finale che presenta la pratica direttamente (c.d. *attivante diretto*) è necessario selezionare l'opzione *Senza delegato*. Nel caso di Delegato che presenta la pratica in nome e per conto di un cliente/utente finale terzo è necessario selezionare l'opzione *Con delegato*.





Se la **domanda di conciliazione** è **relativa** ad una **persona giuridica** (associazione, ente, società, attività commerciale, ecc.), può essere selezionata la **procedura SENZA DELEGATO** solo se la domanda viene inviatadal rappresentante legale della persona giuridica medesima (o da altro soggetto dotato di giusti poteri) il quale, tra gli allegati obbligatori da inviare al Servizio Conciliazione, dovrà allegare anche una Visura camerale aggiornata (la cui data di rilascio non superi i 6 mesi rispetto alla data di presentazione della domanda) dalla quale si evinca la carica amministrativa ricoperta: in questo caso il soggetto che presenta la domanda dovrà necessariamente essere lo stesso che parteciperà all'incontro di conciliazione.

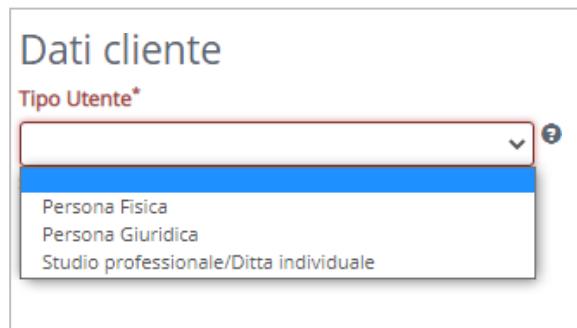
Se la domanda di conciliazione è relativa ad una **persona giuridica** (associazione, condominio, ente, società, attività commerciale, ecc.) ma chi sta inviando la pratica non è il rappresentante legale della stessa, è necessarioselezionare la **procedura CON DELEGATO**. Il Delegato sarà il solo soggetto che potrà rappresentare il titolare della fornitura all'incontro di conciliazione.

#### **6.1.2.1 Inserimento anagrafiche – Procedura SENZA DELEGATO**

Scegliendo la procedura SENZA DELEGATO, l'utente dovrà indicare per quale tipo di utente si sta procedendoalla compilazione della domanda (se cliente/utente finale *Persona Fisica*, *Persona Giuridica* o *Studio professionale/Ditta individuale*).

**Dati cliente**

**Tipo Utente\***



Persona Fisica  
Persona Giuridica  
Studio professionale/Ditta individuale



**Selezionare PERSONA GIURIDICA** se la domanda di conciliazione è presentata per conto di una associazione, ente, società, attività commerciale, ecc.

**Selezionare PERSONA FISICA** se la domanda di conciliazione è presentata per conto di fornitura domestica, box, cantina, ecc. intestata ad una persona fisica.

**Selezionare STUDIO PROFESSIONALE/DITTA INDIVIDUALE** se la domanda di conciliazione è presentata per conto di uno Studio professionale, liberoprofessionista, ditta individuale, ecc...

I dati anagrafici del cliente/utente finale variano in funzione alla tipologia dell'utente (persona fisica o giuridica).

Nel caso di cliente/utente finale *Persona Fisica*, i campi da compilare sono riassunti nella tabella seguente:

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Cognome	Testo	Obbligatorio	
Nome	Testo	Obbligatorio	
Data di nascita	Data	Obbligatorio	
Sesso	Lista	Obbligatorio	M / F
Codice fiscale	Alfanumerico	Obbligatorio	
E-mail	Alfanumerico	Obbligatorio	
Telefono cellulare	Numerico	Obbligatorio	
Telefono fisso	Numerico	Facoltativo	

Se il **titolare della fornitura è deceduto** andrà flaggato l'apposito campo “*Domanda presentata da o per conto di eredi*”.

Nel caso di cliente/utente finale *Persona Giuridica* o *Studio Professionale/Ditta individuale*, i campi da compilare sono i seguenti:



In quest'ultimo caso, i campi da compilare sono riassunti nella tabella seguente:

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Ragione sociale	Alfanumerico	Obbligatorio	
Partita IVA	Alfanumerico	Obbligatorio	
Sede legale	Alfanumerico	Obbligatorio	
Rappresentante legale	Alfanumerico	Obbligatorio	
E-mail	Alfanumerico	Obbligatorio	
Telefono cellulare	Alfanumerico	Obbligatorio	
Telefono fisso	Alfanumerico	Facoltativo	

Se il titolare della fornitura è un **condominio** andrà flaggato l'apposito campo “*Titolare fornitura condominio*”.

Cliccando sul pulsante *Vai avanti* l'utente deve procedere alla compilazione dei dati relativi alla controversia con l'Operatore/Gestore.

### **6.1.2.2 Inserimento anagrafiche – Procedura CON DELEGATO**

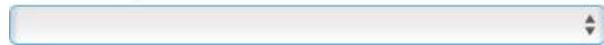
Scegliendo la procedura CON DELEGATO, l’utente dovrà indicare di quale tipo di delegato si tratta.

**Tipo procedura\***

Con delegato 

**Tipo delegato**

**Che delegato sei?\***



Le scelte possibili sono le seguenti:

- Amministratore di condominio
- Associazione di consumatori/PMI
- Avvocato
- Parente/amico
- Rappresentante di persona giuridica
- Altro professionista

Nel caso in cui il delegato selezioni il valore Associazione di consumatori/PMI è necessario indicare la categoria di riferimento dell’Associazione di appartenenza del delegato.

**Tipo delegato**

**Che delegato sei?\***

Associazione di consumatori/PMI 

**A quale associazione appartieni?\***

Associazione CNCU  
 Associazione PMI con protocollo  
 Altra associazione di consumatori/PMI 

In base al tipo di valore selezionato, il sistema propone un elenco di associazioni dal quale l’utente deve selezionare quella di interesse. A seconda della scelta fatta il sistema richiede, o meno, di inserire il codice identificativo dell’associazione stessa (il codice identificativo è richiesto per le sole associazioni CNCU e PMI con protocollo ed è in possesso delle sedi nazionali di tali associazioni). In ogni caso deve essere indicato anche il CAP della sede territoriale.

## Tipo delegato

**Che delegato sei?\***

**A quale associazione appartieni?\***

**Associazione\***

**CAP sede territoriale dell'associazione\***

L'elenco completo dei campi di questa sezione è il seguente:

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Tipo di associazione (Visualizzato se il Tipo Delegato è uguale a <b>Associazione di consumatori/PMI</b> )	Lista	Obbligatorio (se visualizzato)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Associazione CNCU</li> <li>- Associazione PMI con protocollo</li> <li>- Altra associazione di consumatori/PMI</li> </ul>
Associazione (Visualizzato se il Tipo Associazione è uguale a <b>Associazione CNCU e Associazione PMI con protocollo</b> )	Lista	Obbligatorio (se visualizzato)	
Codice identificativo associazione (Visualizzato se il Tipo Associazione è uguale a <b>Associazione CNCU e Associazione PMI con protocollo</b> )	Alfanumerico	Obbligatorio (se visualizzato)	
Denominazione (Visualizzato se il Tipo Associazione è uguale a <b>Altra associazione di consumatori/PMI</b> )	Alfanumerico	Obbligatorio (se visualizzato)	
CAP sede territoriale dell'associazione	Numerico	Obbligatorio.	

A seguire, il sistema evidenzia i dati anagrafici del delegato, acquisiti automaticamente dal sistema dalla pagina di registrazione.

Dati delegato		
Cognome	Nome	
Data di nascita	Comune di nascita	Codice fiscale
E-Mail	Telefono cellulare	Telefono

A seguire sarà necessario procedere con l'inserimento dei dati anagrafici del cliente/utente finale: i campi da compilare variano in funzione alla tipologia dell'utente (persona fisica o giuridica).

Persona fisica:

Dati cliente			
Tipo Utente*			
<input type="button" value="Personna Fisca"/>			
Cognome*		Nome*	
Data di nascita*		Comune di nascita/Stato estero*	Provincia di nascita
<input type="text" value="06/07/1982"/>		<input type="text" value="ROMA"/>	<input type="text" value="ROMA"/>
Regione di nascita			
Sesso*		Codice fiscale*	
<input type="button" value="Maschio"/>		<input type="text" value="TLL JMN"/>	<input type="checkbox"/> Domanda presentata da o per conto di eredi
E-Mail		Telefono cellulare*	Telefono fisso
<input type="text" value="garita"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nel caso di tipo utente *Persona Fisica*, i campi da compilare sono riassunti nella tabella seguente:

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Cognome	Testo	Obbligatorio	
Nome	Testo	Obbligatorio	
Data di nascita	Data	Obbligatorio	
Sesso	Lista	Obbligatorio	M / F
Comune di nascita	Lista	Obbligatorio	Elenco di comuni italiani/stati esteri
Codice fiscale	Alfanumerico	Obbligatorio	
E-mail	Alfanumerico	Obbligatorio	
Telefono cellulare	Numerico	Facoltativo	
Telefono fisso	Numerico	Facoltativo	

Se il **titolare della fornitura è deceduto** andrà flaggato l'apposito campo “*Domanda presentata da o per conto di eredi*”.

Persona giuridica o Studio professionale/Ditta individuale:

Dati cliente		
Tipo Utente*		
<input type="button" value="Persona Giuridica"/>		
Ragione sociale*	Codice Fiscale/Partita Iva*	
Sede legale*		Rappresentante legale*
<input type="text" value="Via/Piazza, Nro civico, CAP, Comune"/>		<input type="text"/>
E-Mail	Telefonocellulare*	Telefono fisso
<input type="text" value="gianluca"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Titolare fornitura condominio		
<input type="checkbox"/> <input type="text"/>		

Nel caso di tipo utente *Persona Giuridica* o di *Studio professionale/Ditta individuale*, i campi da compilare sono riassunti nella tabella seguente:

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Ragione sociale	Alfanumerico	Obbligatorio	
Partita IVA	Alfanumerico	Obbligatorio	
Sede legale	Alfanumerico	Obbligatorio	
Rappresentante legale	Alfanumerico	Obbligatorio	
E-mail	Alfanumerico	Obbligatorio	
Telefono cellulare	Alfanumerico	Facoltativo	
Telefono fisso	Alfanumerico	Facoltativo	

Se il titolare della fornitura è un **condominio** andrà flaggato l'apposito campo “*Titolare fornitura condominio*”.

Cliccando sul pulsante *Vai avanti* l'utente deve procedere alla compilazione dei dati relativi alla controversia con l'Operatore.



**È possibile sostituire un Delegato/Associazione Consumatori in corso di svolgimento della procedura di conciliazione?**

È sempre possibile cambiare il proprio delegato a patto che quest'ultimo (o il cliente/utente finale) invii, alla Segreteria del Servizio, documentazione utile ad accettare la volontà di cambiare il proprio rappresentante (delega a conciliare e transigere conferita al nuovo delegato con relativo documento di identità in corso di validità) e username del nuovo delegato preventivamente registratosi al Portale. Nel caso in cui non si abbia la possibilità di accesso al fascicolo, è possibile contattare il Numero Verde 800.166.654.

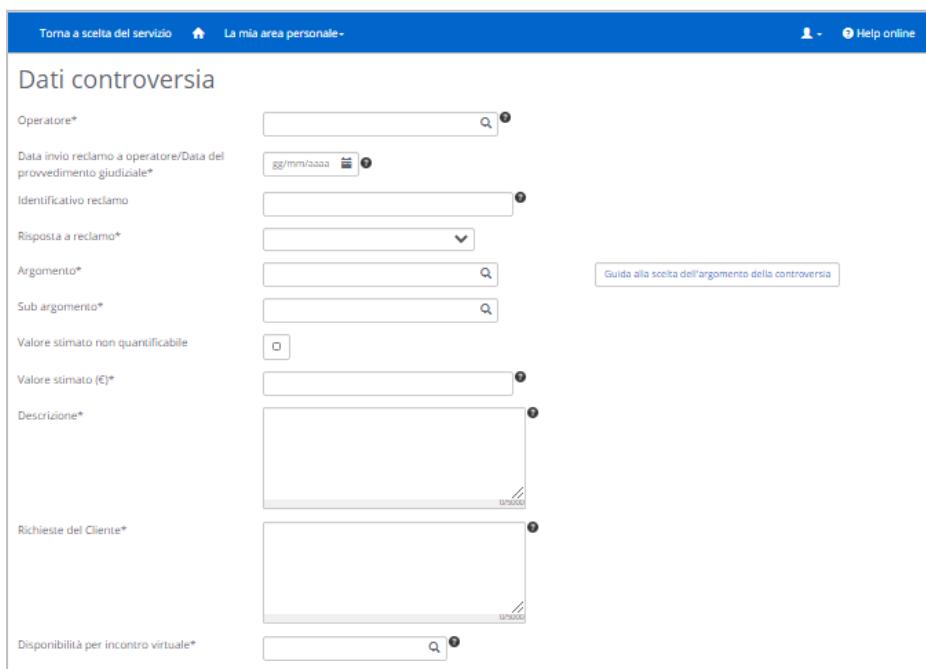


**È possibile presentare un'unica domanda di conciliazione per più Clienti finali contemporaneamente?**

No, il richiedente può presentare, in qualità di delegato, una sola domanda di conciliazione per ogni cliente/utente finale.

### 6.1.2.3 Dati controversia

In questa sezione l'utente deve inserire le informazioni relative alla controversia con l'Operatore/Gestore.



The screenshot shows a web-based form titled "Dati controversia" (Controversy Data). The form fields include:

- Operator\* (dropdown menu)
- Data invio reclamo a operatore/Data del provvedimento giudiziale\* (date input field)
- Identificativo reclamo (text input field)
- Risposta a reclamo\* (dropdown menu)
- Argomento\* (dropdown menu)
- Sub argomento\* (dropdown menu)
- Valore stimato non quantificabile (checkbox)
- Valore stimato (€)\* (text input field)
- Descrizione\* (text area)
- Richieste del Cliente\* (text area)
- Disponibilità per incontro virtuale\* (dropdown menu)

At the top right of the form, there is a link labeled "Guida alla scelta dell'argomento della controversia" (Guide to selecting the controversy subject).

I campi da compilare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Operatore/Operatore del servizio telecalore/Gestore del servizio idrico integrato	Lista	Obbligatorio	
Non ho trovato il mio gestore (solo per telecalore e idrico)	Opzione	Si/No	Se viene selezionato, il campo relativo al Gestore del servizio idrico integrato viene nascosto, permettendo di inserire in forma libera, nell'apposito campo, l'esatta ragione sociale del Gestore.
Attività (solo per telecalore)	Lista	Obbligatorio	
Data invio reclamo a Operatore/Gestore	Data (gg/mm/aaaa)	Obbligatorio	Da calendario (non è possibile selezionare date non coerenti con le tempistiche previste dal TICO)
Identificativo reclamo	Testo	Facoltativo	
Risposta a reclamo	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- NON ricevuta</li> <li>- Ricevuta ma ritenuta insoddisfacente</li> </ul>
Argomento  Sub Argomento (opzioni diverse a seconda dell'Argomento scelto)	Lista	Obbligatorio	<p>Opzioni disponibili Argomento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Altro (elt/gas; telecalore, idrico)</li> <li>- Allacciamenti (telecalore)</li> <li>- Allacciamento e lavori (idrico)</li> <li>- Connessioni, lavori e qualità tecnica (elt/gas)</li> <li>- Contratti (elt/gas e idrico)</li> <li>- Danni (elt/gas; telecalore, idrico)</li> <li>- Fatturazione (elt/gas e idrico)</li> <li>- Mercato (elt/gas)</li> <li>- Misura (elt/gas e idrico)</li> <li>- Morosità e sospensione (elt/gas, telecalore e idrico)</li> <li>- Qualità commerciale (elt/gas e telecalore)</li> </ul>

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualità tecnica (idrico)</li> <li>- Qualità tecnica del servizio (telecalore)</li> <li>- Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio (idrico)</li> <li>- Ritiro Dedicato (elt/gas)</li> <li>- Scambio sul Posto (elt/gas)</li> <li>- Trasparenza del servizio (telecalore)</li> </ul>
Valore stimato non quantificabile	Opzione	Si/No	Se viene selezionato, il campo relativo al valore stimato viene nascosto.
Valore stimato	Alfanumerico	Obbligatorio (se visualizzato)	
Descrizione	Alfanumerico	Obbligatorio (max. 5.000 caratteri)	
Richieste del cliente	Alfanumerico	Obbligatorio (max. 5.000 caratteri)	
Disponibilità per incontro virtuale	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opzioni disponibili:</li> <li>- Pomeriggio</li> <li>- Mattina</li> <li>- Tutto il giorno</li> <li>- Altro</li> </ul>
Altra disponibilità (viene visualizzato se nel campo precedente viene seleziona "Altro")	Alfanumerico	Obbligatorio (max. 5.000 caratteri)	



Gli incontri in Stanza Virtuale si svolgono **dal lunedì al venerdì**, esclusi i giorni festivi.

Ogni **incontro** prevede una **durata massima di 1h 30min.**

**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 divulgare.**

Le **disponibilità indicate dall'utente** verranno tenute in considerazione, salvo diverse esigenze organizzative ed operative del Servizio e soltanto se coerenti con le tempistiche di fissazione incontro stabilite dal TICO.



La *mattina* sono previste le seguenti fasce orarie:

9.00 - 10.30      10.30 - 12.00      12.00 - 13.30

Il *pomeriggio* sono previste le seguenti fasce orarie:

14.00 - 15.30      15.30 - 17.00      17.00 - 18.30

Non è possibile svolgere incontri in fasce orarie differenti da quelle suindicate.

Cliccando sul pulsante *Vai avanti* l'utente deve procedere alla compilazione dei dati relativi alla fornitura oggetto della controversia.

#### **6.1.2.4 Dati della fornitura**

In questa sezione l'utente deve inserire le informazioni relative alla fornitura oggetto della controversia.

Torna a scelta del servizio  La mia area personale 

### Dati fornitura

Servizio\*  

Tipo utenza\*  

Attenzione!  
Selezionare il valore DOMESTICA se la richiesta riguarda una fornitura ad uso abitativo relativa ad una persona fisica o un condominio con uso domestico fino a 200.000 metri cubi (solo per settore gas).  
Selezionare il valore NON DOMESTICA se la richiesta riguarda una fornitura relativa ad una persona persona fisica con utilizzo diverso da abitativo o ad una persona giuridica (società, attività commerciale, ente, ecc.).

Sei un cliente multistato?\*  

Indirizzo fornitura\*

Località

Comune di fornitura\*  

Provincia di fornitura\*

Regione\*

CAP\*

I campi da compilare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Servizio (elt e gas)	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elettrico</li> <li>- Gas</li> <li>- Elettrico + Gas</li> <li>- Prosumer</li> </ul>
Servizio (telecalore)	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teleriscaldamento</li> <li>- Teleraffrescamento</li> <li>- Teleriscaldamento/Teleraffrescamento</li> </ul>
Servizio (idrico)	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquedotto</li> <li>- Fognatura</li> <li>- Depurazione</li> </ul>
Valore potenza (telecalore)	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tra 0 e 350 Kw</li> <li>- Non specificato</li> </ul>
Contratto di fornitura(elt e gas)	Lista	Obbligatorio	<p>Le opzioni disponibili dipendono dall'opzione selezionata nel campo "Servizio":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elettrico <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercato Libero</li> <li>- Mercato Tutelato</li> <li>- Salvaguardia</li> <li>- Informazione non disponibile</li> </ul> </li> <li>▪ Gas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Default</li> <li>- FUI</li> <li>- Mercato libero</li> <li>- Mercato tutelato</li> <li>- Informazione non disponibile</li> </ul> </li> <li>▪ Elettrico + Gas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercato Libero</li> </ul> </li> <li>▪ Prosumer <ul style="list-style-type: none"> <li>- Altro</li> </ul> </li> </ul>

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercato Libero</li> <li>- Mercato Tutelato</li> <li>- Salvaguardia</li> <li>- Informazione non disponibile</li> </ul>
Codice identificativo fornitura (telecalore e idrico)	Numerico	Facoltativo	Codice numerico utile ad identificare la fornitura: generalmente è riportato nella prima pagina della bolletta e può essere indicato come codice utenza, codice servizio, codice cliente, codice contratto.
Tipo di utenza (elt/gas, telecalore e idrico)	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Domestica</li> <li>- Non domestica</li> </ul>
Cliente multisito (elt/gas)	Lista	Obbligatorio	SI/NO
Tensione/Pressione di fornitura (elt/gas)	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bassa tensione (elt)</li> <li>- Media tensione (elt)</li> <li>- Bassa pressione (gas)</li> <li>- Non specificato (elt/gas)</li> </ul>
POD - Point of Delivery (elt)	Alfanumerico	Obbligatorio (se visualizzato)	(Questo campo viene visualizzato se il tipo di servizio selezionato comprende anche la fornitura elettrica)
PDR - Punto Di Riconsegna (gas)	Numerico	Obbligatorio (se visualizzato)	(Questo campo viene visualizzato se il tipo di servizio selezionato comprende anche la fornitura di gas)
Indirizzo di fornitura (elt/gas, telecalore e idrico)	Testo	Obbligatorio	
Località fornitura (elt/gas, telecalore e idrico)	Testo	Facoltativo	
Comune fornitura (elt/gas, telecalore e idrico)	Lista	Obbligatorio	Elenco di comuni italiani

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Provincia fornitura (elt/gas, telecalore e idrico)	Testo	Obbligatorio	Viene compilato automaticamente quando si seleziona il comune di fornitura
Regione fornitura (elt/gas, telecalore e idrico)	Testo	Obbligatorio	Viene compilato automaticamente quando si seleziona il comune di fornitura
CAP (elt/gas, telecalore e idrico)	Numerico	Obbligatorio	



Relativamente al **Servizio** cui si riferisce la domanda che si sta compilando, l'utente potrà selezionare il valore **Elettrico + Gas esclusivamente** nel caso di fornitura oggetto di contratto *dual fuel*; in tutti gli altri casi di controversie afferenti sia il servizio elettrico che il servizio gas, dovrà compilare ed inviare due distinte domande di conciliazione.

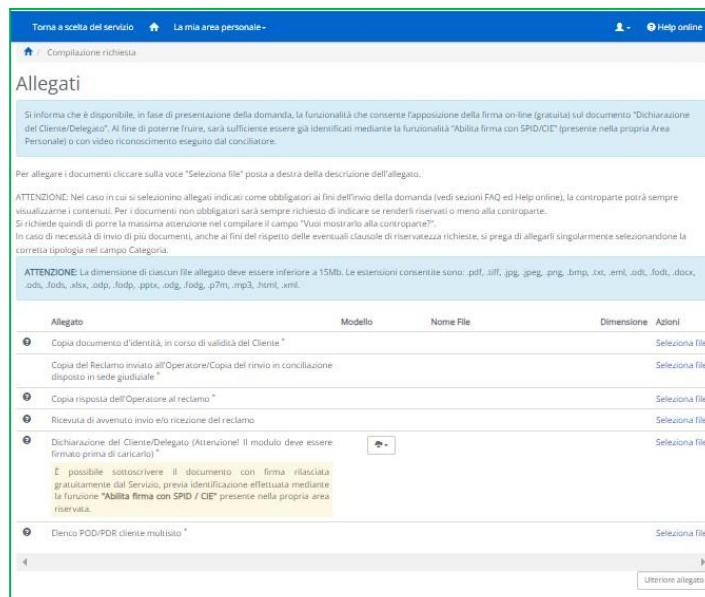
Cliccando sul pulsante *Vai avanti* l'utente deve procedere all'inserimento degli allegati pertinenti la controversia.

### 6.1.3 Allegati

In questa sezione deve essere effettuato il caricamento (c.d. *upload*) dei documenti necessari alla presentazione della domanda di conciliazione.

Alcuni documenti devono essere obbligatoriamente inviati dall'utente affinché la domanda possa essere ritenuta *ammissibile*: il sistema contrasseggerà con un asterisco (\*) i documenti ritenuti obbligatori, in relazione alle specifiche informazioni inserite nei vari moduli dall'utente (es. in caso di indicazione di risposta

operatore ritenuta insoddisfacente, il sistema richiederà di inserire obbligatoriamente copia della risposta ricevuta).



Allegato	Modello	Nome File	Dimensione	Azioni
① Copia documento d'identità, in corso di validità del Cliente *				Selezione file
Copia del Reclamo inviato all'Operatore/Copia del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale *				Selezione file
② Copia risposta dell'Operatore al reclamo *				Selezione file
③ Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del reclamo				Selezione file
④ Dichiarazione del Cliente/Delegato (Attenzione! Il modulo deve essere firmato prima di caricarlo) *				Selezione file
E' possibile sottoscrivere il documento con firma rilasciata gratuitamente dal Servizio, previa identificazione effettuata mediante la funzione "Abilita firma con SPID / CIE" presente nella propria area riservata.				
⑤ Denaro POD/POR cliente multissimo *				Selezione file
Indietro Avanti				
<a href="#">Ulteriori allegati</a>				



Relativamente al documento obbligatorio **Dichiarazioni del cliente/delegato** per facilitare l'utente nella predisposizione del documento, viene reso disponibile un modello di lettera automaticamente e/o liberamente compilabile a cura dell'utente, in formato elettronico.

Per poterlo scaricare è sufficiente cliccare sul pulsante posto in corrispondenza della colonna *Modello*.

**Per l'utente già video-identificato o identificato in autonomia tramite la funzionalità SPID/CIE (cfr. paragrafo 6.9) sarà possibile sottoscrivere, solo in fase di presentazione della domanda, il suddetto documento mediante firma one-shot rilasciata gratuitamente dal Servizio cliccando sull'apposito link «*Clicca qui per firmare*»:**

Una volta cliccato il suddetto link, il sistema darà la possibilità di procedere con il processo di firma oppure di annullare il tutto, permettendo di tornare alla sezione degli allegati:



Qualora l'utente decidesse di procedere con la firma rilasciata dal Servizio, il documento verrà inviato al sistema di firma e contestualmente farà visualizzare all'utente lo stato del processo informandolo in tempo reale circa l'esecuzione dello stesso, oltre a fornire indicazioni utili per l'apposizione della sottoscrizione:



Ai fini del corretto svolgimento dell'intero processo di firma, **l'utente dovrà verificare la ricezione del documento sulla propria e-mail inserita in fase di registrazione unica e, una volta aperto il documento, seguire le indicazioni rilasciate dal sistema.** Una volta completato correttamente il processo di firma, quindi, il sistema procederà direttamente al recupero del documento firmato ed a **caricarlo automaticamente** come allegato della domanda.

**Nel caso in cui per qualunque motivo l'utente dovesse abbandonare la pagina degli allegati e, quindi, non inviare la domanda di conciliazione, il processo dovrà essere ripetuto.**

**N.B.** In ogni momento, durante il processo di firma, l'utente può annullare il processo cliccando sul pulsante «**Annulla firma**» e, anche in caso di errori, procedere al caricamento manuale del file (sottoscritto in modalità autografa o digitale propria).

**ATTENZIONE:** è comunque necessario procedere all' apposizione della firma (autografa o digitale) in calce allo stesso documento.



Relativamente alla **copia del documento di identità** del cliente/delegato in corso di validità, **non è considerato valido** il tesserino dell'ordine degli avvocati o altri tesserini rilasciati dagli Ordini Professionali (salvo espressa equipollenza ai documenti d'identità riportata sul tesserino stesso ai sensi del D.P.R. 445/2000).

**Nel caso di accesso al Portale mediante SPID/CIE non è necessario per l'attivante produrre copia del proprio documento d'identità in fase di presentazione della domanda** (cfr. paragrafo 6.2).

L'utente ha inoltre la possibilità, se ritenuto utile e/o opportuno, di caricare dei documenti ulteriori oltre a quelli obbligatoriamente richiesti.

Gli allegati richiesti come obbligatori, riepilogati in tabella, sono:

<b>Allegato</b>	<b>Controllo</b>
Copia documento di identità, in corso di validità, del Cliente/Utente	Obbligatorio solo <u>se non si accede al Portale tramite SPID/CIE</u>
Copia reclamo inviato all'operatore/gestore	Obbligatorio
Copia risposta dell'operatore/gestore al reclamo	Obbligatorio se, nella sezione “ <b>Dati controversia</b> ” per il campo “ <b>Risposta a reclamo</b> ” è stata scelta l’opzione “ <b>Ricevuta ma ritenuta insoddisfacente</b> ”
Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del reclamo	Obbligatorio, laddove se ne sia in possesso
Copia documento di identità, in corso di validità, del Delegato	Obbligatorio se, nella sezione “ <b>Inserimento anagrafiche</b> ” si è scelta la presentazione della domanda con delegato

<b>Allegato</b>	<b>Controllo</b>
Dichiarazione del cliente/delegato	Obbligatorio
Copia delega a transigere	Obbligatorio se, nella sezione “ <b>Inserimento anagrafiche</b> ” si è scelta la presentazione della domanda con delegato
Elenco POD/PDR cliente multisito	Obbligatorio se, nella sezione “ <b>Dati fornitura</b> ” il campo “ <b>Cliente multisito</b> ” è stato impostato a “ <b>SI</b> ”
<p>Visura camerale (la Visura camerale deve riportare una data di rilascio che non sia antecedente di più di 6 mesi rispetto alla data di presentazione della domanda)</p> <p>Documentazione attestante i poteri di rappresentanza</p>	<p>Obbligatorio se il titolare della fornitura è una “<b>Personagiuridica</b>” o una “<b>Ditta individuale</b>”</p> <p>Obbligatorio se il titolare della fornitura è un “<b>liberoprofessionista</b>” o uno “<b>Studio professionale</b>”</p>
<p>Verbale assembleare attestante la qualità di amministratore pro-tempore (il Verbale deve riportare una data di redazione che non sia antecedente di più di 2 anni rispetto alla data di presentazione della domanda)</p>	Obbligatorio se nella sezione “ <b>Inserimento anagrafiche</b> ” si è specificato che il Titolare della fornitura è un “ <b>Condominio</b> ” inserendo il flag nel campo “ <b>Titolare fornitura Condominio</b> ”
Atto notorio/Dichiarazione sostitutiva dell’atto notorio/altra documentazione attestante la qualità di unico erede o di coerede *	Obbligatorio se, nella sezione “ <b>Inserimento anagrafiche</b> ” si è specificato che la fornitura è intestata ad un soggetto deceduto inserendo il flag nel campo “ <b>Domanda presentata da o per conto di eredi</b> ”

Per caricare ulteriori documenti non inclusi in questo elenco (es. copia di fatture, perizie, ecc.) cliccare sul pulsante *Ulteriore allegato* posto in fondo alla pagina.

**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*	Scegli file Nessun file selezionato
Vuoi mostrarlo alla controparte?*	
(*): dato obbligatorio	
<input type="button" value="Chiudi"/> <input type="button" value="Allega"/>	

Nel popup che viene visualizzato è possibile selezionare il file da caricare assegnandogli una categoria di riferimento.

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Categoria	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allegati liberi</li> <li>- Allegati alla domanda di conciliazione pertinenti allacontroversia</li> <li>- Richiesta di informazioni</li> <li>- ...</li> </ul>
Descrizione	Alfanumerico	Obbligatorio	
File	Comando	Obbligatorio	Premendo il pulsante <b>"Scegli file"</b> è possibile selezionare il file da caricare
Mostrare alla controparte	Lista	Obbligatorio (se visualizzato)	Indica se il documento può essere consultato anche dalla controparte. Le scelte possibili sono SI/NO



Si richiede di porre la massima attenzione nel compilare il campo Vuoi mostrarlo alla controparte? in quanto l'eventuale valore prescelto (SI / NO) rende l'azione (documento visibile alla controparte / documento non visibile alla controparte) irreversibile e non modificabile.



Il conciliatore, quando assegnato alla pratica, ha sempre libero accesso ai documenti caricati dalle parti prescindendo dalle eventuali clausole di riservatezza espresse.



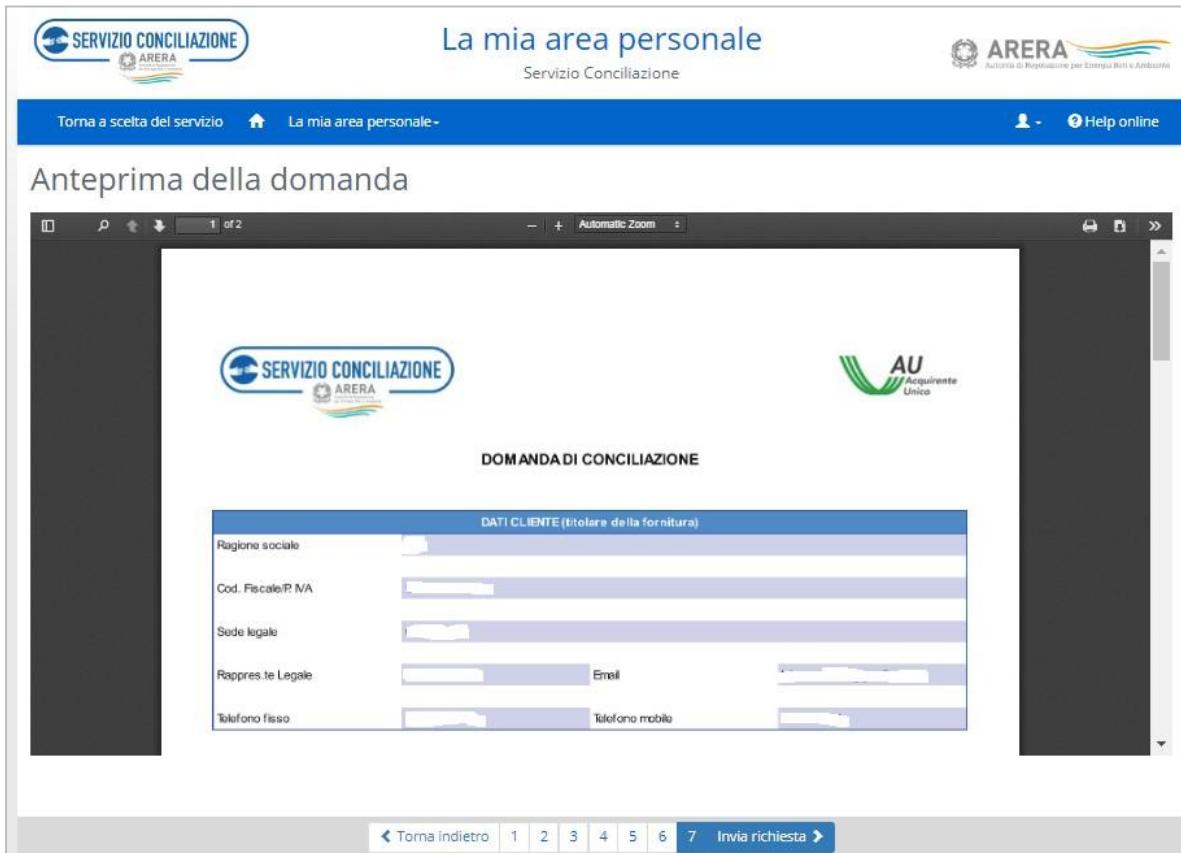
Nel caso in cui si abbia necessità di **inviare più documenti, oltre a quelli obbligatori** richiesti, anche ai fini del rispetto delle eventuali clausole di riservatezza, si prega di **allegarli singolarmente** selezionandone la corretta tipologia nel campo *Categoria*.

**La dimensione di ciascun file allegato deve essere inferiore a 15Mb.**

#### 6.1.4 Anteprima della domanda

Arrivati all'ultima pagina della procedura guidata, viene visualizzata l'anteprima della domanda di conciliazione.

In questa pagina l'utente ha la possibilità di verificare tutti i dati inseriti nelle varie pagine di presentazione con possibilità di modifica e/o correzione: in questo caso è sufficiente muovere il cursore del mouse sul numero della sezione di interesse per accedervi e modificare / integrare le informazioni inserite.



The screenshot shows a web browser displaying the 'Anteprima della domanda' (Preview of the request) page. The header includes the ARERA logo and the text 'La mia area personale' (My personal area). The main content area is titled 'DOMANDA DI CONCILIAZIONE' (Conciliation Request) and contains a form for 'DATI CLIENTE (titolare della fornitura)' (Customer Data (holder of supply)). The form fields are partially redacted. At the bottom, there is a navigation bar with buttons for 'Torna indietro' (Back), page numbers 1-7, and 'Invia richiesta' (Send request).

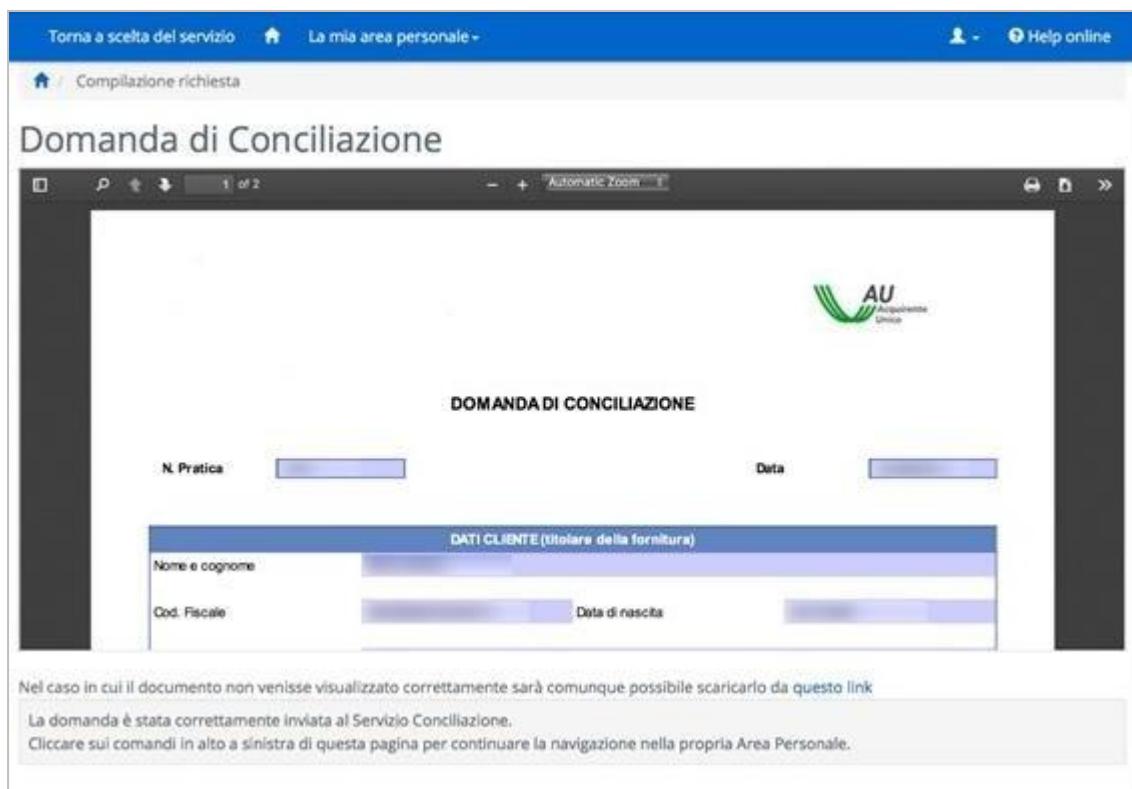
Se tutti i dati inseriti sono corretti, premendo il pulsante *Invia domanda* la richiesta viene inviata al Servizio Conciliazione.



Ad ogni passaggio della procedura, la domanda viene salvata in bozza, perciò l'utente può anche decidere di effettuare l'invio in un secondo momento. In questo caso sarà sufficiente uscire dalla pagina con l'anteprima della domanda e riaprire in seguito la pratica dalla sezione *Domande in bozza*.

### 6.1.5 Domanda di conciliazione

Una volta confermato l'invio al Servizio Conciliazione, l'utente ha la possibilità di stampare la domanda oppure salvarne una copia sul proprio computer.



La copia della domanda di conciliazione, comprensiva di tutti gli allegati inviati (o anche inseriti successivamente) può essere consultata in ogni momento all'interno della sezione **Le mie pratiche**.

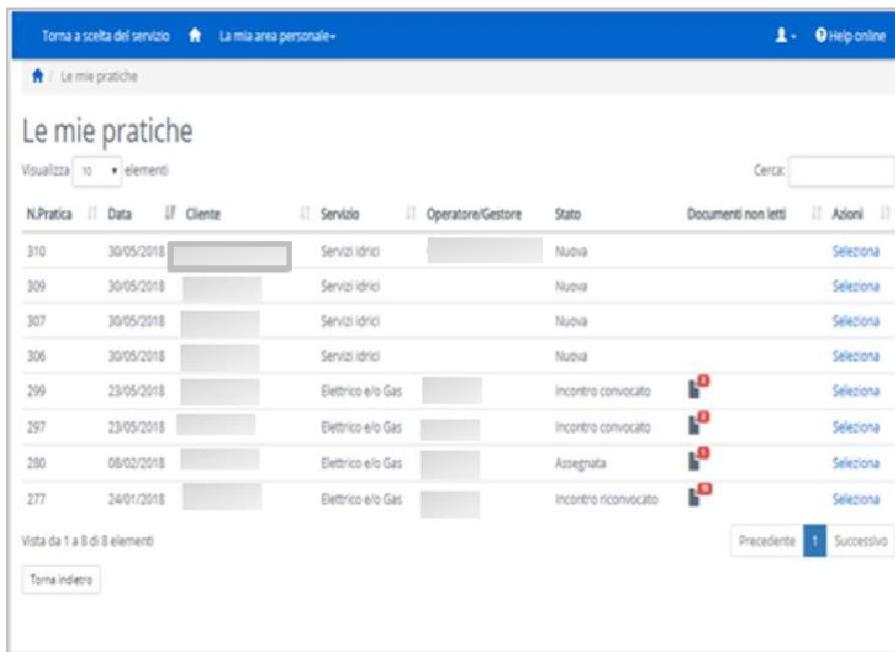


**Perché nel documento *domanda di conciliazione*, che riassume tutti i dati inseriti, nella sezione *allegati* non sono indicati tutti i documenti inviati?**

Poiché il documento *domanda di conciliazione* è accessibile alla controparte, quest'ultimo riporterà solo i documenti obbligatori e quelli per i quali non sia stata apposta la clausola di riservatezza.

## 6.2 Le mie pratiche

Questa sezione permette di visualizzare tutte le pratiche inviate al Servizio Conciliazione dall'utente (sia in qualità di attivante diretto che di Delegato per conto di un cliente/utente finale) con le principali informazioni: n. pratica, data, nome e cognome cliente/utente finale, stato della pratica, servizio, Operatore/Gestore.



N.Pratica	Data	Cliente	Servizio	Operatore/Gestore	Stato	Documenti non letti	Azioni
310	30/05/2018	[REDACTED]	Servizi idrici	[REDACTED]	Nuova		Seleziona
309	30/05/2018	[REDACTED]	Servizi idrici	[REDACTED]	Nuova		Seleziona
307	30/05/2018	[REDACTED]	Servizi idrici	[REDACTED]	Nuova		Seleziona
306	30/05/2018	[REDACTED]	Servizi idrici	[REDACTED]	Nuova		Seleziona
299	23/05/2018	[REDACTED]	Elettrico e/o Gas	[REDACTED]	Incontro convocato	1	Seleziona
297	23/05/2018	[REDACTED]	Elettrico e/o Gas	[REDACTED]	Incontro convocato	1	Seleziona
290	08/02/2018	[REDACTED]	Elettrico e/o Gas	[REDACTED]	Assegnata	1	Seleziona
277	24/01/2018	[REDACTED]	Elettrico e/o Gas	[REDACTED]	Incontro riconvocato	1	Seleziona

Vista da 1 a 8 di 8 elementi

Torna indietro      Precedente      Successivo

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.

**Nella colonna *Documenti non letti* vengono evidenziati, per ogni pratica, i documenti che l'utente non ha ancora consultato.**

Per andare al dettaglio di ogni pratica bisogna cliccare sul *Numero della pratica* ovvero sul comando *Seleziona* presente nella colonna *Azioni*.

### 6.2.1 Dettaglio pratica - Dati pratica

Nel tab *Dati pratica* vengono visualizzati lo stato attuale della pratica, la data di ammissione della domanda 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) società di distribuzione/gestore fognatura e/o gestore depurazione (eventuale).



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** viene visualizzato dal momento in cui la pratica viene assegnata allo stesso da parte dell'utente Operatore/Gestore.



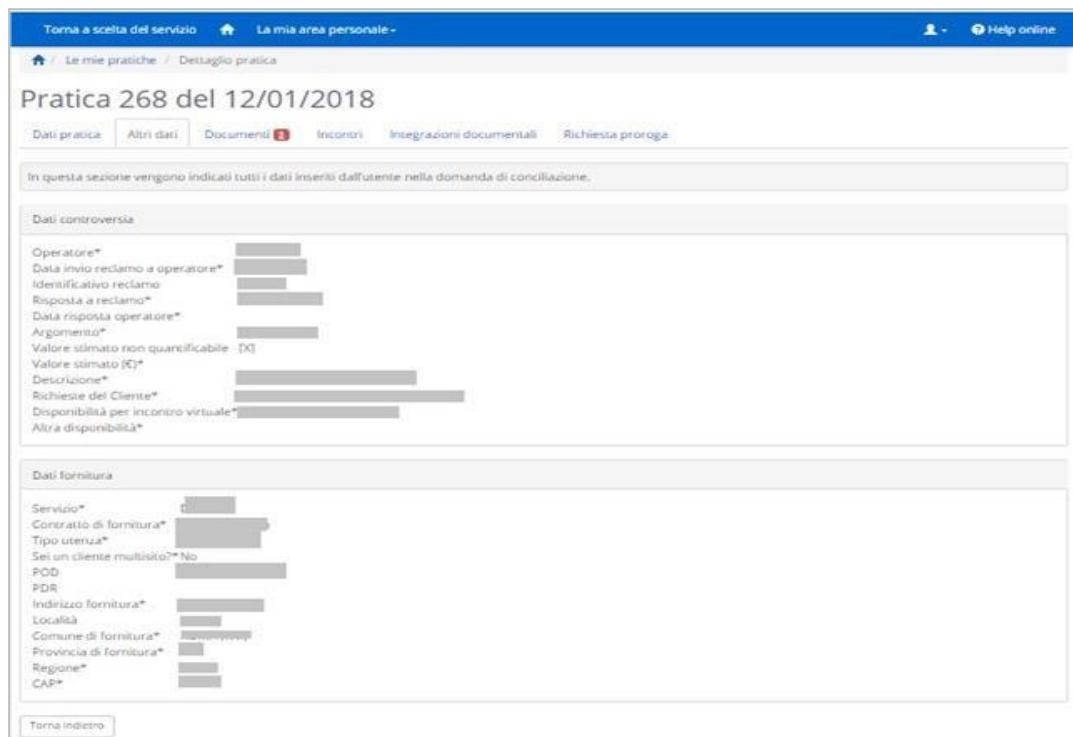
È sempre possibile **cambiare il proprio delegato** a patto che il delegante invii, tramite l'apposita sezione *Integrazioni documentali*:

- una **comunicazione scritta** utile ad accertare la volontà di cambiare il proprio rappresentante;
- delega a conciliare e transigere conferita al nuovo delegato con relativo documento di identità in corso di validità (fronte e retro);
- lo **username** utilizzato dal **nuovo delegato**, preventivamente registratosi al Portale, per l'accesso al sistema.

Nel caso in cui il cliente/utente finale che ha inviato la pratica a mezzo delegato non abbia accesso al fascicolo online, è possibile contattare il numero verde **800.166.654**: un operatore fornirà le necessarie indicazioni.

### 6.2.2 Dettaglio pratica – Altri dati

Nel tab *Altri dati* vengono visualizzate tutte le informazioni relative alla controversia inserite dal cliente/utente finale (o suo delegato) in fase di compilazione del modulo elettronico offerto dal sistema.

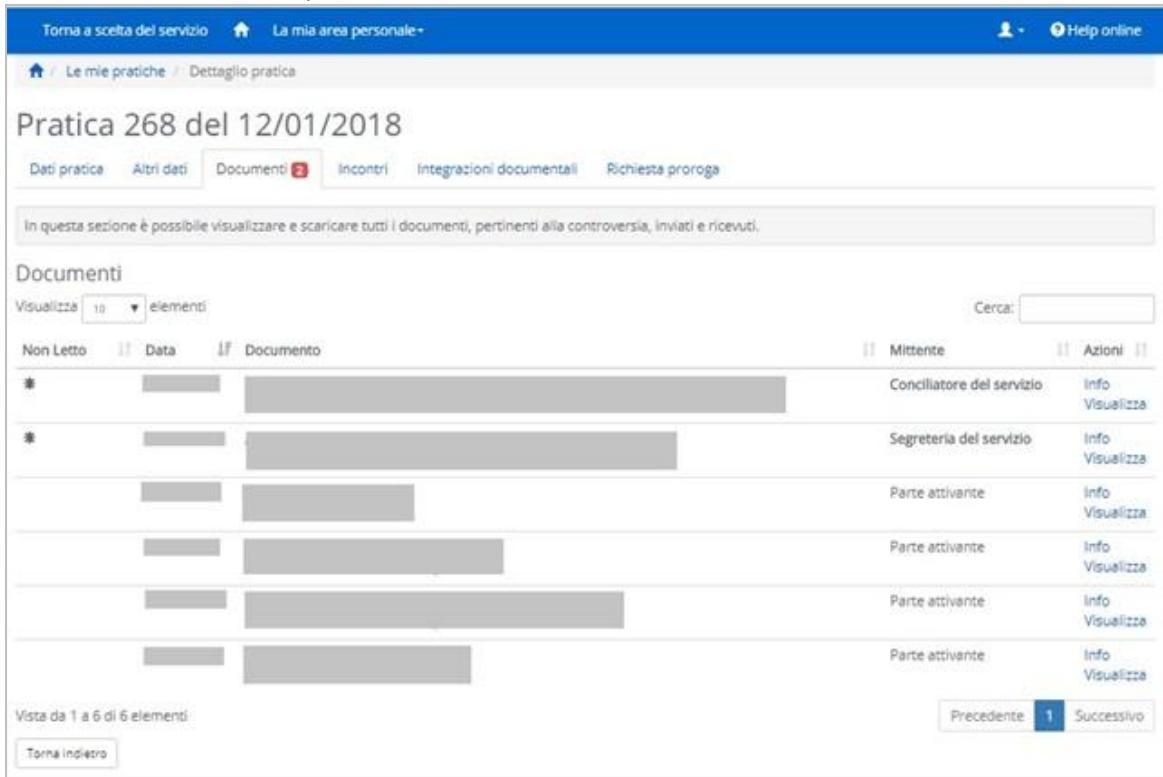


### 6.2.3 Dettaglio pratica – Documenti

Nel tab *Documenti* è presente l'elenco di tutta la documentazione inserita dalle parti. I documenti vengono

ordinati partendo dal più recente inviato/ricevuto 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.



The screenshot shows a web interface for managing documents in a dispute resolution process. At the top, there's a navigation bar with links like 'Torna a scelta del servizio', 'La mia area personale +', and 'Help online'. Below the navigation, the page title is 'Pratica 268 del 12/01/2018'. A breadcrumb trail indicates the current location: 'Le mie pratiche / Dettaglio pratica'. The main content area is titled 'Documenti' and displays a table of documents. The columns include 'Non Letto', 'Data', 'Documento', 'Mittente', and 'Azioni'. There are six rows of data, each with a redacted 'Documento' field. The 'Azioni' column contains links labeled 'Info' and 'Visualizza'. Navigation buttons at the bottom allow for 'Precedente' (Previous), 'Successivo' (Next), and 'Vista da 1 a 6 di 6 elementi' (View from 1 to 6 of 6 elements).

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 in base al 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**”.

Per poter presentare la domanda di conciliazione è **obbligatorio allegare la seguente documentazione:**

- 
- 1) **copia fronte/retro del documento di identità del cliente/utente e/o del suo delegato in corso di validità** (non è considerato valido il tesserino dell'Ordine degli avvocati o altri tesserini rilasciati dagli Ordini Professionali salvo il caso in cui l'equipollenza ai documenti d'identità sia espressamente riportata sullo stesso tesserino ai sensi del D.P.R. 445/2000). **Nel caso di accesso al Portale mediante SPID/CIE non è necessario per l'attivante produrre copia del proprio documento d'identità in fase di presentazione della domanda (cfr. paragrafo 5.2 e 5.3),**
  - 2) **copia del reclamo scritto inviato all'Operatore/Gestore ovvero copia del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale,**
  - 3) **copia della risposta dell'Operatore/Gestore** (se presente),
  - 4) **Dichiarazione del cliente/delegato** compilata e sottoscritta con firma autografa o digitale (cfr. paragrafo 6.1.3).



**In presenza di un delegato sarà obbligatorio allegare altresì copia della relativa delega a conciliare e transigere, controfirmata dal delegante, e copia (fronte/retro) di un documento di identità del delegante in corso di validità** (non è considerato valido il tesserino dell'Ordine degli avvocati o altri tesserini rilasciati dagli Ordini Professionali salvo il caso in cui l'equipollenza ai documenti d'identità sia espressamente riportata sullo stesso tesserino ai sensi del D.P.R. 445/2000). **Intal caso la dichiarazione del cliente/delegato dovrà essere compilata e sottoscritta (con firma autografa o digitale) dal delegato.** **Nel caso di accesso al Portale mediante SPID/CIE non è necessario per l'attivante produrre copia del proprio documento d'identità in fase di presentazione della domanda (cfr. paragrafo 5.2 e 5.3).**



In caso di cliente/utente **Persona giuridica o Ditta individuale** è necessario allegare la relativa **Visura camerale** (la data di rilascio della Visura camerale non deve essere antecedente di più di 6 mesi rispetto alla data di presentazione della domanda). In caso di cliente/utente **libero professionista/Studio professionale** è necessario allegare la **documentazione attestante i poteri di rappresentanza**. In caso di cliente/utente **condominio**, è necessario allegare il **Verbale assembleare** attestante la qualità di amministratore pro-tempore (la data di redazione del Verbale assembleare non deve essere antecedente di più di 2 anni rispetto alla data di presentazione della domanda).

**Se il titolare della fornitura è deceduto per presentare la domanda di conciliazione è obbligatorio allegare** la seguente documentazione:

- 1) documentazione (es. atto notorio) attestante la qualità di unico erede e/o di coerede (se presenti più eredi).
- 2) se la parte attivante è uno dei coeredi e **non si avvale** di un delegato dovrà produrre la copia di un documento di riconoscimento (fronte/retro) in corso di validità di ciascun coerede più la delega a conciliare e transigere conferita da ciascun coerede in suo favore.
- 3) se la parte attivante è uno dei coeredi e **si avvale** di un delegato quest'ultimo dovrà produrre la copia della delega a conciliare e transigere conferita da ciascun coerede in suo favore e copia dei relativi documenti di identità in corso di validità (del delegato e dei deleganti), nonché la copia della delega di tutti i coeredi in favore del coerede inserito nella scheda di presentazione domanda nella sezione dati cliente.



Per ogni **nuovo documento** caricato nella pratica da una delle Parti (ad eccezione di quelli per i quali la controparte ha richiesto l'applicazione della clausola di riservatezza), il Portale invierà automaticamente una **e-mail di notifica** all'indirizzo inserito in fase di registrazione.



Nella sezione **Allegati** del documento riassuntivo **domanda di conciliazione** sono elencati i documenti caricati dalla parte attivante nel fascicolo della pratica. L'elenco integrale dei singoli documenti è visualizzabile solo nella relativa anteprima (cioè, prima di confermare l'invio della domanda al Servizio Conciliazione): una volta confermato l'invio della domanda, invece, quest'ultima riporterà solo i documenti obbligatori e quelli per i quali non è stata apposta la clausola di riservatezza (non saranno cioè visualizzati i documenti per i quali è stata espressa la volontà di non mostrarli alla controparte).



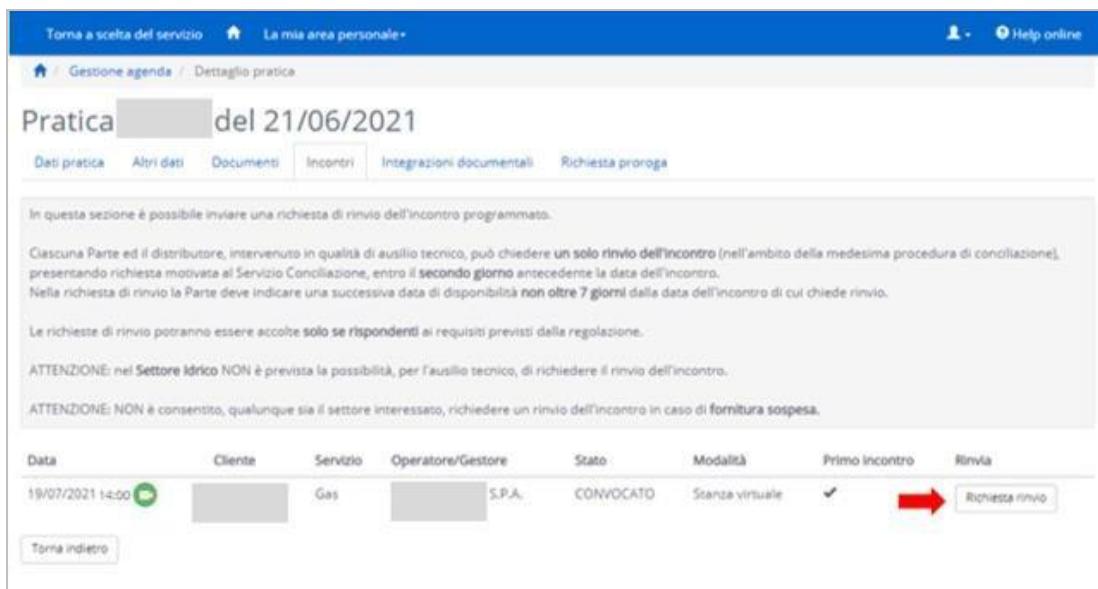
Una volta **terminata la procedura di conciliazione**, non è possibile integrare il fascicolo elettronico della pratica con ulteriore documentazione. Per eventuali esigenze si suggerisce di contattare il numero verde 800.166.654: un operatore potrà fornire le opportune indicazioni.

#### 6.2.4 Dettaglio pratica – Incontri e richiesta di rinvio

Nel tab *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.

Ciascuna parte e il distributore, o il Gestore del servizio fognatura e/o il Gestore del servizio depurazione, in qualità di ausilio tecnico possono chiedere un solo rinvio dell'incontro, presentando richiesta motivata al Servizio Conciliazione entro 2 giorni antecedenti alla data del primo incontro, con contestuale comunicazione di una successiva data di disponibilità non oltre 10 giorni dalla precedente.



Data	Cliente	Servizio	Operatore/Gestore	Stato	Modalità	Primo incontro	Rinvia
19/07/2021 14:00		Gas		S.P.A.	CONVOCATO	<input checked="" type="checkbox"/>	

Nell'immediata prossimità dell'incontro fissato (**15 minuti prima**), all'interno della colonna *Data*, verrà visualizzato un pulsante verde (vedi immagine precedente) con il quale avviare il collegamento alla sessione di conciliazione in Stanza Virtuale.



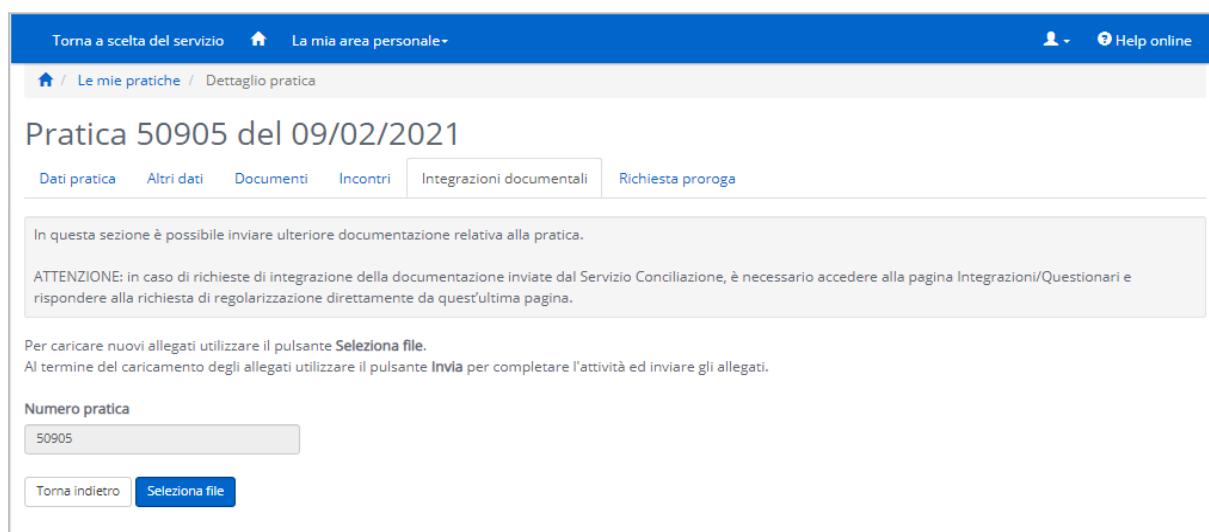
Si suggerisce di attendere che sia decorso l'orario fissato per l'inizio della sessione prima di contattare il Numero Verde 800.166.654 per segnalare l'assenza del Conciliatore designato per la gestione dell'incontro.

Nel caso in cui il Cliente/Utente finale documenti nella domanda la sospensione della fornitura o alleghi comunicazione di costituzione in mora nella quale sia indicato il termine decorso il quale, in costanza di mora, sarà inviata al Distributore la richiesta di sospensione della fornitura previa, nei casi applicabili, l'eventuale riduzione della potenza disponibile o sia indicata la data a partire dalla quale il Gestore potrà effettuare l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, 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. In tali casi l'incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione deve svolgersi nel termine di 15 giorni dalla domanda completa, ma non prima di 5 giorni dalla comunicazione di avvio della procedura alle parti.

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 incontroattraverso il tab *Integrazioni documentali* anziché l'apposito tab *Incontri*): eventuali richieste pervenute attraverso canali differenti potrebbero NON essere prese in considerazione.

#### 6.2.5 Dettaglio pratica – Integrazioni documentali

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



The screenshot shows the 'Pratica 50905 del 09/02/2021' dashboard. At the top, there's a blue header bar with links for 'Torna a scelta del servizio', 'La mia area personale', and 'Help online'. Below the header, the URL 'Le mie pratiche / Dettaglio pratica' is visible. The main content area has a title 'Pratica 50905 del 09/02/2021'. Below the title, there's a navigation bar with tabs: 'Dati pratica', 'Altri dati', 'Documenti', 'Incontri', 'Integrazioni documentali' (which is highlighted in blue), and 'Richiesta proroga'. A note in the main area says: 'In questa sezione è possibile inviare ulteriore documentazione relativa alla pratica.' Another note below it says: '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.' At the bottom of the form, there's a text input field for 'Numero pratica' containing '50905', and two buttons: 'Torna indietro' and 'Seleziona file'.

Per caricare un documento è sufficiente cliccare sul pulsante *Selezione file* 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\*

 Sfoglia...

#### Vuoi mostrarlo alla controparte?\*

(\*): dato obbligatorio

**Chiudi** **OK**

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

CAMPPO	TIPO	CONTROLLO	VALORI DISPONIBILI
CATEGORIA	LISTA	OBBLIGATORIO	- Allegati liberi - Richiesta di informazioni - ...
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.

Per poter presentare la domanda di conciliazione è obbligatorio allegare la seguente documentazione:

- 
- 1) **Copia fronte/retro del documento di identità del cliente/utente e/o del suo delegato in corso di validità** (non è considerato valido il tesserino dell'Ordine degli avvocati o altri tesserini rilasciati dagli Ordini Professionali salvo il caso in cui l'equipollenza ai documenti d'identità sia espressamente riportata sullo stesso tesserino ai sensi del D.P.R. 445/2000). **Nel caso di accesso al Portale mediante SPID/CIE non è necessario per l'attivante produrre copia del proprio documento d'identità in fase di presentazione della domanda** (*cfr. paragrafo 5.2 e 5.3*).
  - 2) **Copia del reclamo scritto inviato all'operatore/gestore** ovvero copia del **rinvio in conciliazione** disposto in sede giudiziale,
  - 3) **Copia della risposta dell'Operatore/Gestore** (se presente),
  - 4) **Dichiarazione del cliente/delegato** compilata e sottoscritta con firmaautografa o digitale (*cfr. paragrafo 6.1.3*).



**In presenza di delegato** allegare altresì copia della relativa delega a conciliare e transigere, controfirmata dal delegante, e copia (fronte/retro) di un documento di identità del delegante in corso di validità (non è considerato valido il tesserino dell'Ordine degli avvocati o altri tesserini rilasciati dagli Ordini Professionali salvo il caso in cui l'equipollenza ai documenti d'identità sia espressamente riportata sullo stesso tesserino ai sensi del D.P.R. 445/2000). **In tal caso la dichiarazione del cliente/delegato dovrà essere compilata e sottoscritta (con firma autografa o digitale) dal delegato.** **Nel caso di accesso al Portale mediante SPID/CIE non è necessario per l'attivante produrre copia del proprio documento d'identità in fase di presentazione della domanda.**



In caso di cliente/utente **Persona giuridica o Ditta individuale** è necessario allegare la relativa Visura camerale (la data di rilascio della Visura camerale non deve essere antecedente di più di 6 mesi rispetto alla data di presentazione della domanda). In caso di cliente/utente libero professionista/Studio professionale è necessario allegare la **documentazione attestante i poteri di rappresentanza**. In caso di cliente/utente condominio, è necessario allegare il Verbale assembleare attestante la qualità di amministratore pro-tempore (la data di redazione del Verbale assembleare non deve essere antecedente di più di 2 anni rispetto alla data di presentazione della domanda).

Se il **titolare della fornitura è deceduto** per presentare la domanda di conciliazione è **obbligatorio allegare** la seguente documentazione:

- 1) documentazione (es. atto notorio) attestante la qualità di unico erede e/o di coerede (se presenti più eredi).
- 2) se la parte attivante è uno dei coeredi e **non si avvale** di un delegato dovrà produrre la copia di un documento di riconoscimento (fronte/retro) in corso di validità di ciascun coerede più la delega a conciliare e transigere conferita da ciascun coerede in suo favore.
- 3) se la parte attivante è uno dei coeredi e **si avvale** di un delegato quest'ultimo dovrà produrre la copia della delega a conciliare e transigere conferita da ciascun coerede in suo favore e copia dei relativi documenti di identità in corso di validità (del delegato e dei deleganti), nonché la copia della delega di tutti i coeredi in favore del coerede inserito nella scheda di presentazione domanda nella sezione dati cliente.



La Parte che ha presentato domanda di conciliazione (cd. *Attivante*) e intenderinunciare all'esperimento di tale procedura può esercitare la **rinuncia** alla continuazione della procedura dandone tempestiva comunicazione al Servizio Conciliazione selezionando l'apposito documento reso disponibile dal sistema (categoria da selezionare: *Comunicazione di rinuncia*).



La **clausola di riservatezza**, ad eccezione dei documenti obbligatori per i qualinon 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 carichi dalle parti.

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

## 6.2.6 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 60 giorni al massimo, anche su richiesta del conciliatore, nei casi di controversia particolarmente complessa oppure su richiesta congiunta delle parti.

Torna a scelta del servizio     La mia area personale+     Help online

 / Le mie pratiche / Dettaglio pratica

### Pratica 46557 del 24/11/2020

Dati pratica    Altri dati    Documenti    Incontri    **Integrazioni documentali**    Richiesta proroga

La procedura 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 complessa oppure su richiesta congiunta e motivata delle parti: 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.

[Torna indietro](#)



La **proroga dei termini** (al massimo di 60 giorni) può essere richiesta solo dopo lo svolgimento (almeno) del primo incontro.

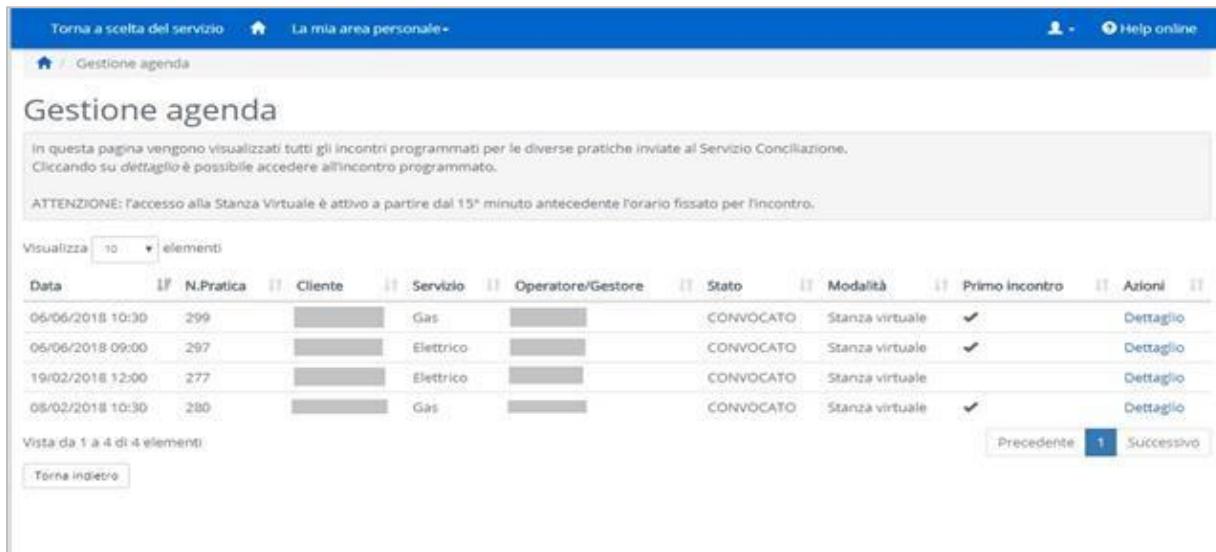
Generalmente, l'esigenza di richiedere una proroga delle tempistiche di conclusione della procedura viene concordata dalle Parti, con il supporto del Conciliatore, durante l'incontro in Stanza Virtuale.



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 incontroattraverso il tab *Integrazioni documentali* anziché l'apposito tab *Incontri*): eventuali richieste pervenute attraverso canali differenti potrebbero NON essere prese in considerazione.

## 6.3 Agenda incontri

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



Data	N.Pratica	Cliente	Servizio	Operatore/Gestore	Stato	Modalità	Primo incontro	Azioni
06/06/2018 10:30	299		Gas		CONVOCATO	Stanza virtuale	✓	<a href="#">Dettaglio</a>
06/06/2018 09:00	297		Elettrico		CONVOCATO	Stanza virtuale	✓	<a href="#">Dettaglio</a>
19/02/2018 12:00	277		Elettrico		CONVOCATO	Stanza virtuale		<a href="#">Dettaglio</a>
08/02/2018 10:30	280		Gas		CONVOCATO	Stanza virtuale	✓	<a href="#">Dettaglio</a>

Vista da 1 a 4 di 4 elementi

[Torna indietro](#)

Cliccando sul link “*Dettaglio*” viene visualizzata la pagina degli incontri relativa alla pratica scelta (*cfr. paragrafo 6.2.4 Dettaglio pratica – Incontri e richiesta di rinvio*).



**Si suggerisce di attendere che sia decorso l'orario fissato per l'inizio della sessione prima di contattare il Numero Verde **800.166.654** per segnalare l'assenza del Conciliatore designato per la gestione dell'incontro.**



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 incontroattraverso il tab *Integrazioni documentali* anziché l'apposito tab *Incontri*): eventuali richieste pervenute attraverso canali differenti potrebbero NON essere prese in considerazione.

### 6.3.1 Modalità gestione incontro

L'interazione tra le Parti ed il Servizio Conciliazione avviene in modalità telematica tramite il fascicolo online della procedura.

Gli incontri tra le parti ed il conciliatore avvengono in "**stanze virtuali**" (chat room o video-conferenza) mediante PC (desktop o notebook) o dispositivi mobili (smartphone o tablet).

L'utilizzo alternativo della **call conference** è possibile, ma non può rappresentare la modalità esclusiva di svolgimento dell'incontro.

L'incontro si svolge in **lingua italiana**; in alternativa, su richiesta delle Parti, l'incontro può essere svolto in **lingua inglese**.

All'esito dell'incontro di conciliazione, in caso di accordo tra le Parti, le stesse sottoscrivono il verbale di conciliazione con **firma digitale in proprio possesso oppure utilizzando una firma elettronica qualificata rilasciata alle Parti gratuitamente dal Servizio Conciliazione in modalità one-shot** al cliente/utente dotato di SPID e/o CIE mediante l'apposita funzionalità denominata "Abilita firma con SPID/CIE", oppure a seguito di una procedura di identificazione la cui esecuzione si svolge esclusivamente in stanza virtuale.

A tal proposito si precisa che l'utilizzo del servizio (gratuito) di "Firma elettronica qualificata" offerto 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 di tipo "one-shot". 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 procedimento di conciliazione è riservato** e tutto ciò che viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere divulgato, video/audio registrato, verbalizzato o ascoltato da soggetti terzi. Si invita pertanto a prestare la massima attenzione durante l'incontro affinché le informazioni ivi rilasciate e/o acquisite, vengano condivise esclusivamente tra le parti legittime a partecipare, al fine di garantire il rispetto della riservatezza. Il personale del Servizio Conciliazione ed il Conciliatore si impegnano a mantenere la riservatezza sulle informazioni apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgare.

## 6.4 Domande in bozza

In questa sezione sono indicate tutte le richieste di conciliazione che l'utente ha avviato ma che non ha ancora inviato al Servizio Conciliazione.



✓ Identificativo domanda	Cliente	Servizio	Operatore/Gestore	Argomento
<input type="checkbox"/>				Riprendi
<input type="checkbox"/>				Riprendi
<input type="checkbox"/>				Riprendi

Torna indietro

Cliccando sul comando *Riprendi* è possibile riaprire una domanda e proseguire la procedura di presentazione. Si possono eliminare le bozze che non servono più selezionandole e premendo l'apposito pulsante “*Elimina le domande selezionate*” posto sotto l’elenco a sinistra.



Nel caso in cui la **compilazione** di una **stessa domanda** sia **interrotta** più di una volta, il sistema salverà automaticamente tutte le domande che di volta in volta risultano interrotte durante la compilazione.



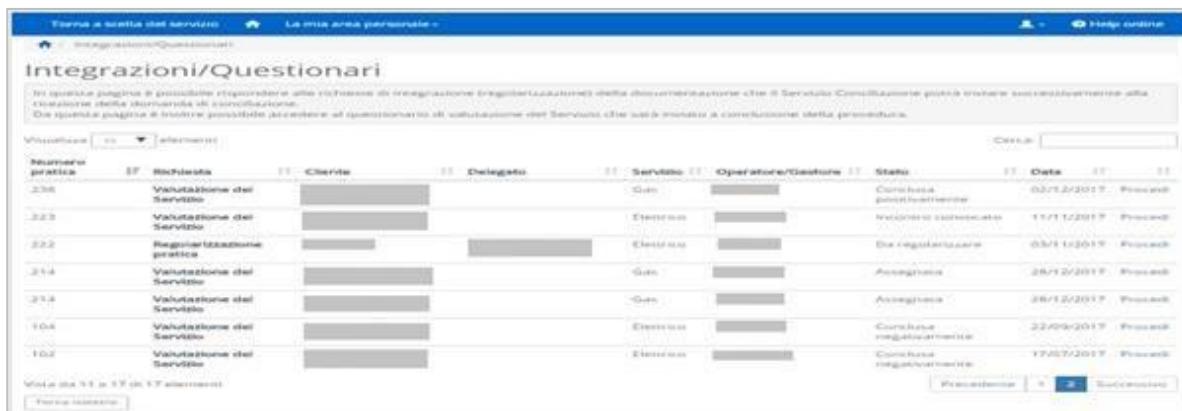
Per quanto sopra evidenziato, una volta inviata positivamente la domanda al Servizio Conciliazione, **si suggerisce** di eliminare tutte le copie delle domande in bozza che l’utente non ha più necessità di compilare.

## 6.5 Integrazioni/Questionari

In questa pagina vengono visualizzate:

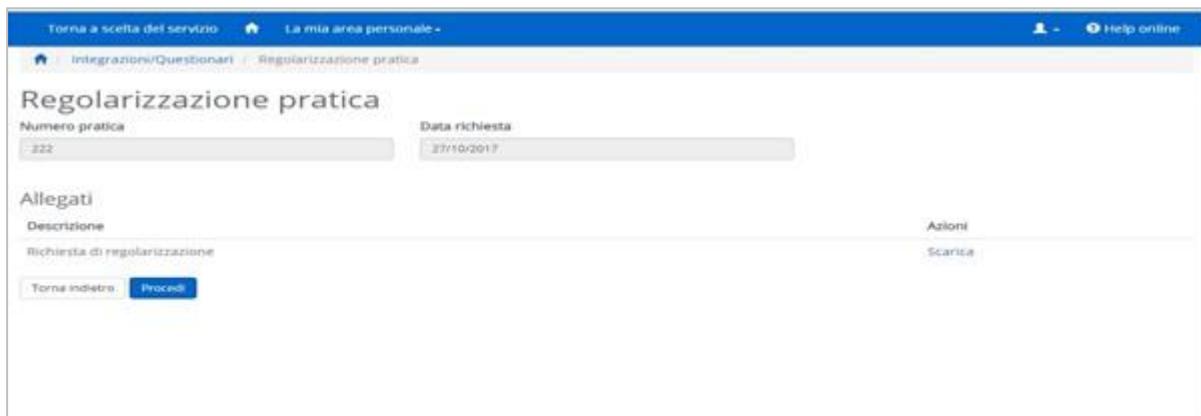
- eventuali richieste di integrazione della documentazione allegata/inviata per una (o più) specifica pratica, così come le comunicazioni del Servizio Conciliazione effettuate mediante “documento generico”;
- eventuali richieste di compilazione del questionario sulla qualità del servizio erogato. Al termine della procedura, conclusasi con un verbale di sì accordo o di no accordo, l’attivane riceverà tramite e-mail un invito a compilare tale questionario.

Nel caso in cui sia stata ricevuta una richiesta di regolarizzazione di una pratica, cliccando su “**Procedi**” viene visualizzato il dettaglio della pratica da regolarizzare con la richiesta di regolarizzazione che potrà essere visualizzata cliccando su “**Scarica**” (vedi le due immagini successive).



The screenshot shows a table of integration requests (Integrazioni/Questionari) for regularization. The columns include:

Individuazione per richiesta	RF Richiedente	IT Chiavi	IT Collegato	IT Servizio	IT Operazione/Documentazione	IT Stato	IT Data	IT
2.2.0	Valutazione del Servizio			Collezione		Ci sono buoni punti forti nel servizio	02/02/2019	Procedi
2.2.1	Valutazione del Servizio			Eredità		Non siamo soddisfatti	15/01/2019	Procedi
2.2.2	Regolarizzazione pratica			Eredità		Da regolarizzare	03/01/2019	Procedi
2.2.4	Valutazione del Servizio			Gara		Assegnazione	28/12/2018	Procedi
2.2.6	Valutazione del Servizio			Gara		Assegnazione	28/12/2018	Procedi
2.2.7	Valutazione del Servizio			Eredità		Comitato integrati amministrativi	22/09/2018	Procedi
2.2.8	Valutazione del Servizio			Eredità		Comitato integrati amministrativi	17/07/2018	Procedi

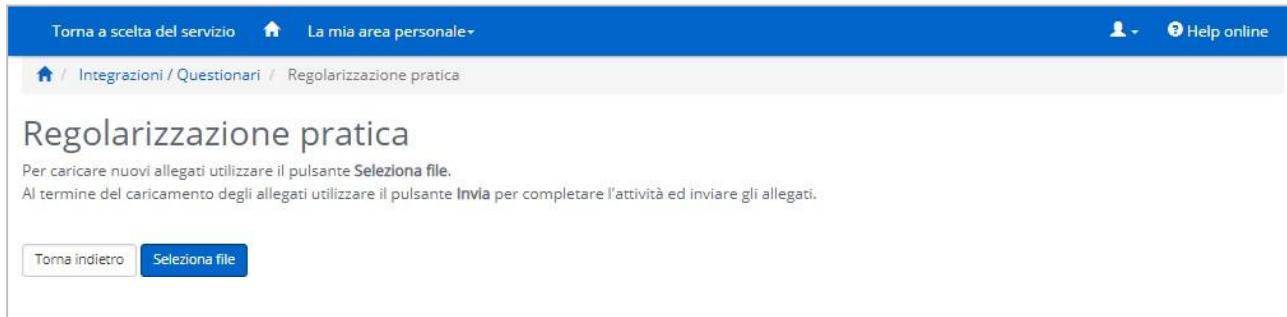


The screenshot shows the regularization process for practice number 222. It includes fields for the request date (27/10/2018) and a download button for the regularization request (Scarica).

**Allegati**

Descrizione	Azioni
Richiesta di regolarizzazione	Scarica

Cliccando sul pulsante *Procedi* l'utente può aggiungere i documenti utilizzando l'apposito pulsante *Seleziona file* e procedere all'invio con il pulsante *Invia*.



Torna a scelta del servizio    La mia area personale

Integrazioni / Questionari / Regolarizzazione pratica

## Regolarizzazione pratica

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.

[Torna indietro](#) [Seleziona file](#)

Viene richiesto all'utente di confermare l'invio (una volta inviati, i documenti non sono modificabili).



Completato l'invio, viene visualizzato un messaggio di conferma. 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 Categorie.

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\***

**Descrizione\***

**File\***

**Vuoi mostrarlo alla controparte?**

(\*): dato obbligatorio

[Chiudi](#) [OK](#)

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Categoria	Lista	Obbligatorio	- Allegati liberi - Richiesta di informazioni - Richiesta di rinvio incontro
Descrizione	Alfanumerico	Obbligatorio	
File	Comando	Obbligatorio	Premendo il pulsante “ <b>Scegli file</b> ” 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 “**Elimina**” e rispondere “**Ok**” alla successiva richiesta di conferma.



Per dare maggiore **evidenza alla necessità di integrare la documentazione**, nel caso di richieste da parte del Servizio Conciliazione, il sistema notificherà contemporaneamente la presenza di un nuovo documento sia all’interno del *dettaglio* di una pratica (tab *Documenti*) che all’interno della pagina *Integrazioni*.

**Per rispondere alla richiesta di integrazione della documentazione**, occorre procedere dal tab *Integrazioni*.



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.

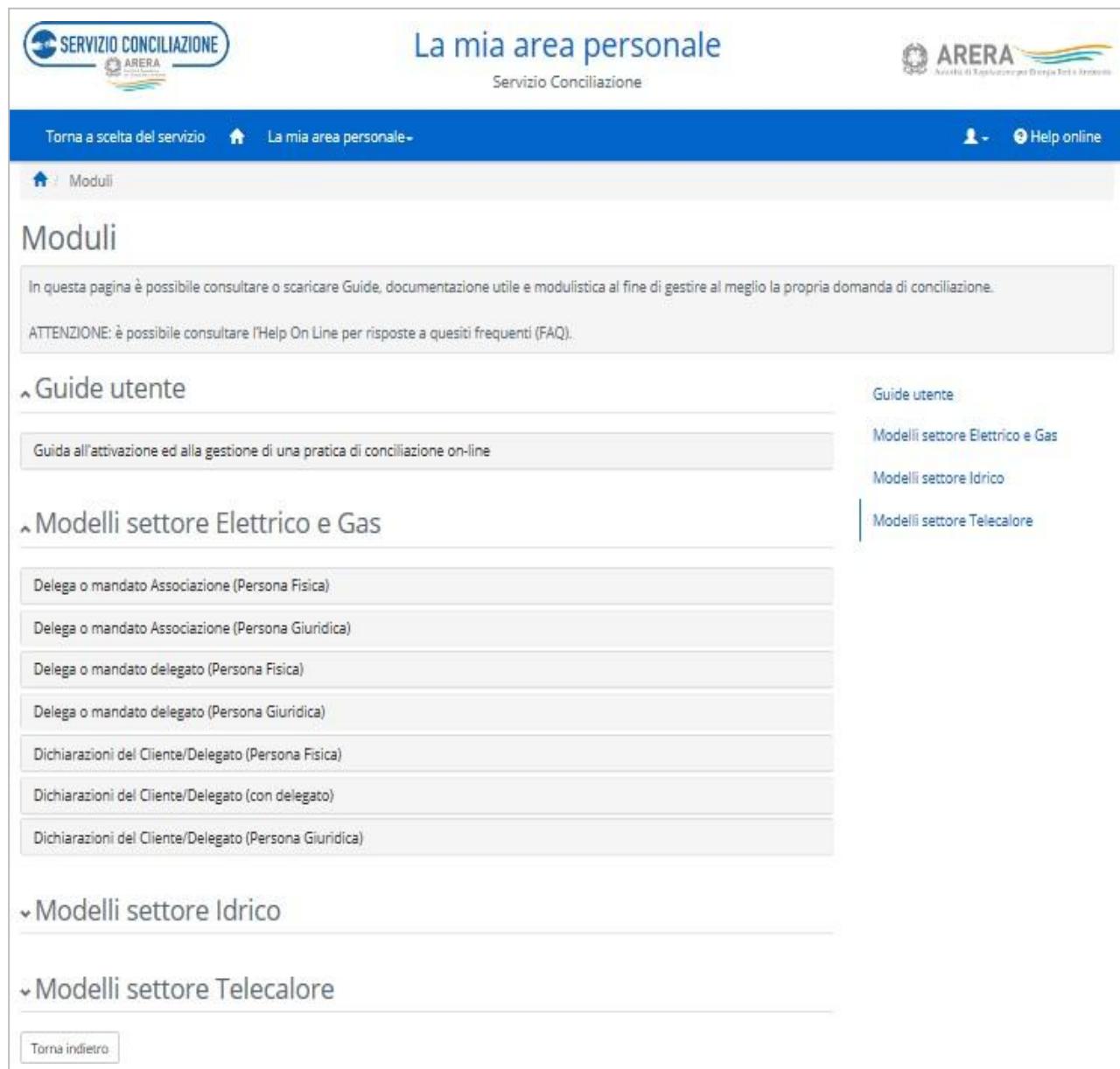


Dopo aver presentato una domanda di conciliazione, si raccomanda di accedere periodicamente alla propria Area Personale al fine di individuare tali richieste e riscontrare nei termini previsti dalla regolazione vigente.

## 6.6 Moduli

Questa sezione contiene la modulistica e la documentazione utile alla gestione delle pratiche: 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.



The screenshot shows the ARERA Conciliazione website's 'Moduli' (Modules) page. At the top, there are three sections: 'Guide utente' (User Guides), 'Modelli settore Elettrico e Gas' (Models for the Electricity and Gas Sector), and 'Modelli settore Idrico' (Models for the Water Sector). Below these, there are several links to specific documents:

- Guide utente:
  - Guida all'attivazione ed alla gestione di una pratica di conciliazione on-line
- Modelli settore Elettrico e Gas:
  - Delega o mandato Associazione (Persona Fisica)
  - Delega o mandato Associazione (Persona Giuridica)
  - Delega o mandato delegato (Persona Fisica)
  - Delega o mandato delegato (Persona Giuridica)
  - Dichiarazioni del Cliente/Delegato (Persona Fisica)
  - Dichiarazioni del Cliente/Delegato (con delegato)
  - Dichiarazioni del Cliente/Delegato (Persona Giuridica)
- Modelli settore Idrico
- Modelli settore Telecalore

## 6.7 Report e statistiche

In questa sezione, l'utente può scaricare un report dettagliato, in formato MS .xlsx, di tutte le pratiche.

Il Servizio Conciliazione declina ogni responsabilità, diretta e indiretta, nei confronti degli utenti, e in generale di qualsiasi terzo, per eventuali danni (diretti, indiretti, conseguenti, punibili e sanzionabili) derivanti dall'utilizzo improprio, inidoneo e non autorizzato dei suddetti contenuti.



Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 Report

### Report

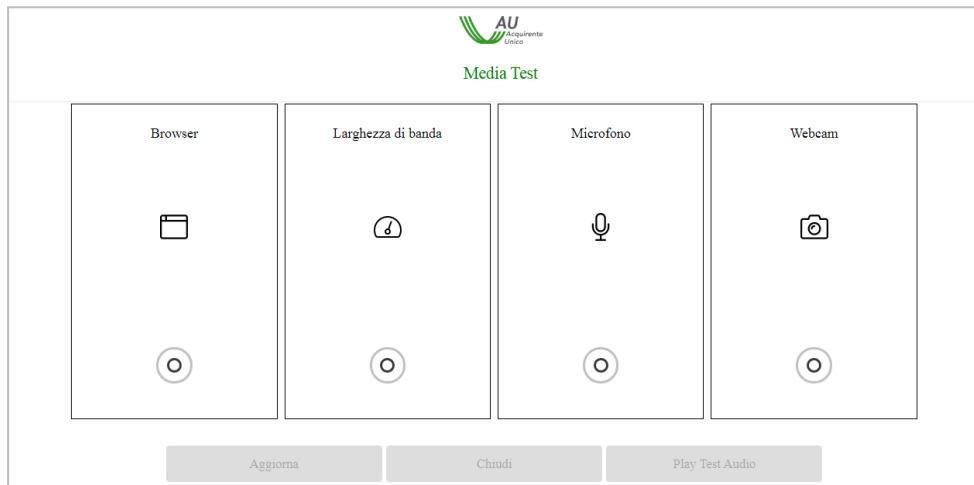
In questa pagina è possibile scaricare un report dettagliato di tutte le pratiche, concluse, inviate al Servizio Conciliazione.

Report	
Report pratiche concluse	<a href="#">Scarica report</a>
Report pratiche in corso	<a href="#">Scarica report</a>
Report agenda incontri	<a href="#">Scarica report</a>

[Torna indietro](#)

## 6.8 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.

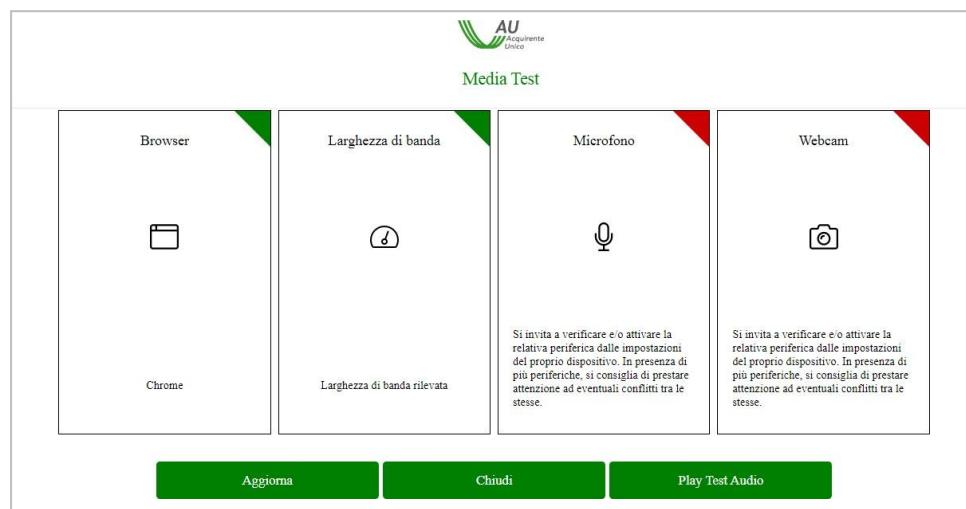


Media Test

Browser	Larghezza di banda	Microfono	Webcam
---------	--------------------	-----------	--------

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).



Media Test

Browser Chrome	Larghezza di banda Larghezza di banda rilevata	Microfono	Webcam
-------------------	---	-----------	--------

Aggiorna Chiudi Play Test Audio

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.

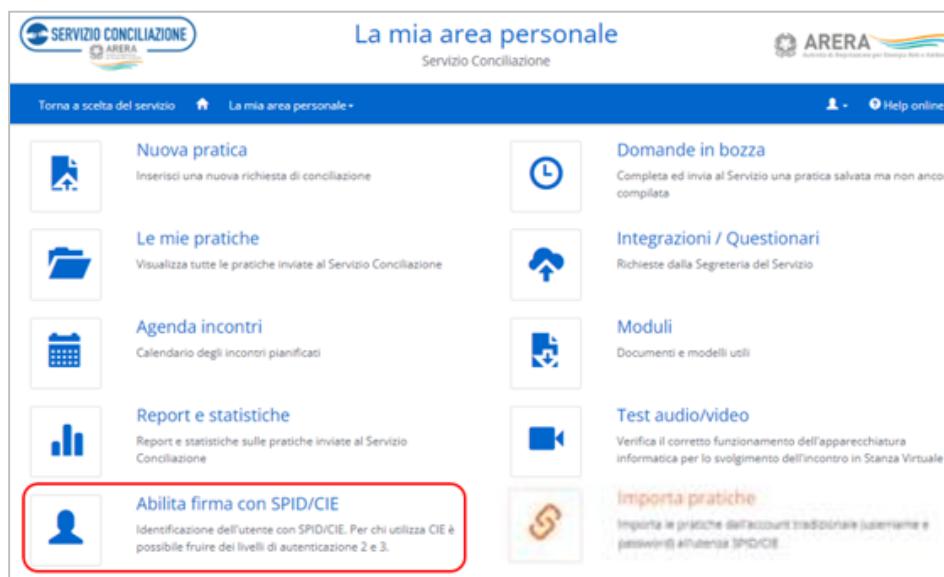
**Per ripetere il Test è sufficiente cliccare sul pulsante *Aggiorna*.**

## 6.9 Abilita firma con SPID/CIE



Accedendo a questa sezione l'utente che si autentica mediante SPID (cfr. paragrafo 5.2) o mediante CIE di Livello 2 e 3 (cfr. paragrafo 5.3) 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 mediante SPID o CIE, entrare nella sezione “Abilita firma con SPID/CIE”.

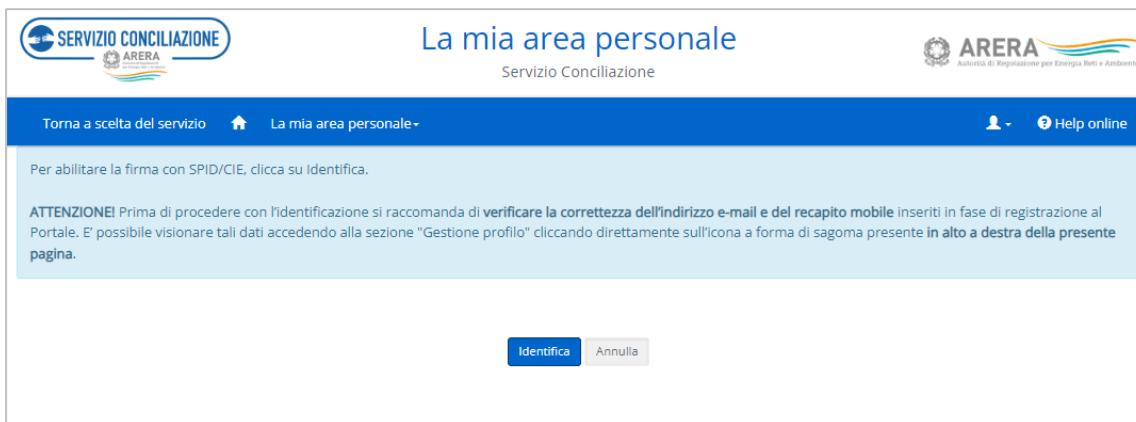


The screenshot shows the 'La mia area personale' service interface. At the top, there are three sections: 'Torna a scelta del servizio', 'La mia area personale - Servizio Conciliazione', and 'Help online'. Below this is a grid of service icons:

<b>Nuova pratica</b> Inserisci una nuova richiesta di conciliazione	<b>Domande in bozza</b> Completa ed invia al Servizio una pratica salvata ma non ancora compilata
<b>Le mie pratiche</b> Visualizza tutte le pratiche inviate al Servizio Conciliazione	<b>Integrazioni / Questionari</b> Richieste dalla Segreteria del Servizio
<b>Agenda incontri</b> Calendario degli incontri pianificati	<b>Moduli</b> Documenti e modelli utili
<b>Report e statistiche</b> Report e statistiche sulle pratiche inviate al Servizio Conciliazione	<b>Test audio/video</b> Verifica il corretto funzionamento dell'apparecchiatura informatica per lo svolgimento dell'incontro in Stanza Virtuale
<b>Abilita firma con SPID/CIE</b> Identificazione dell'utente con SPID/CIE. Per chi utilizza CIE è possibile fruire dei livelli di autenticazione 2 e 3.	<b>Importa pratiche</b> Importa le pratiche dall'account tradizionale (username e password) all'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 avviare il processo di identificazione cliccando sul pulsante “Identifica”.

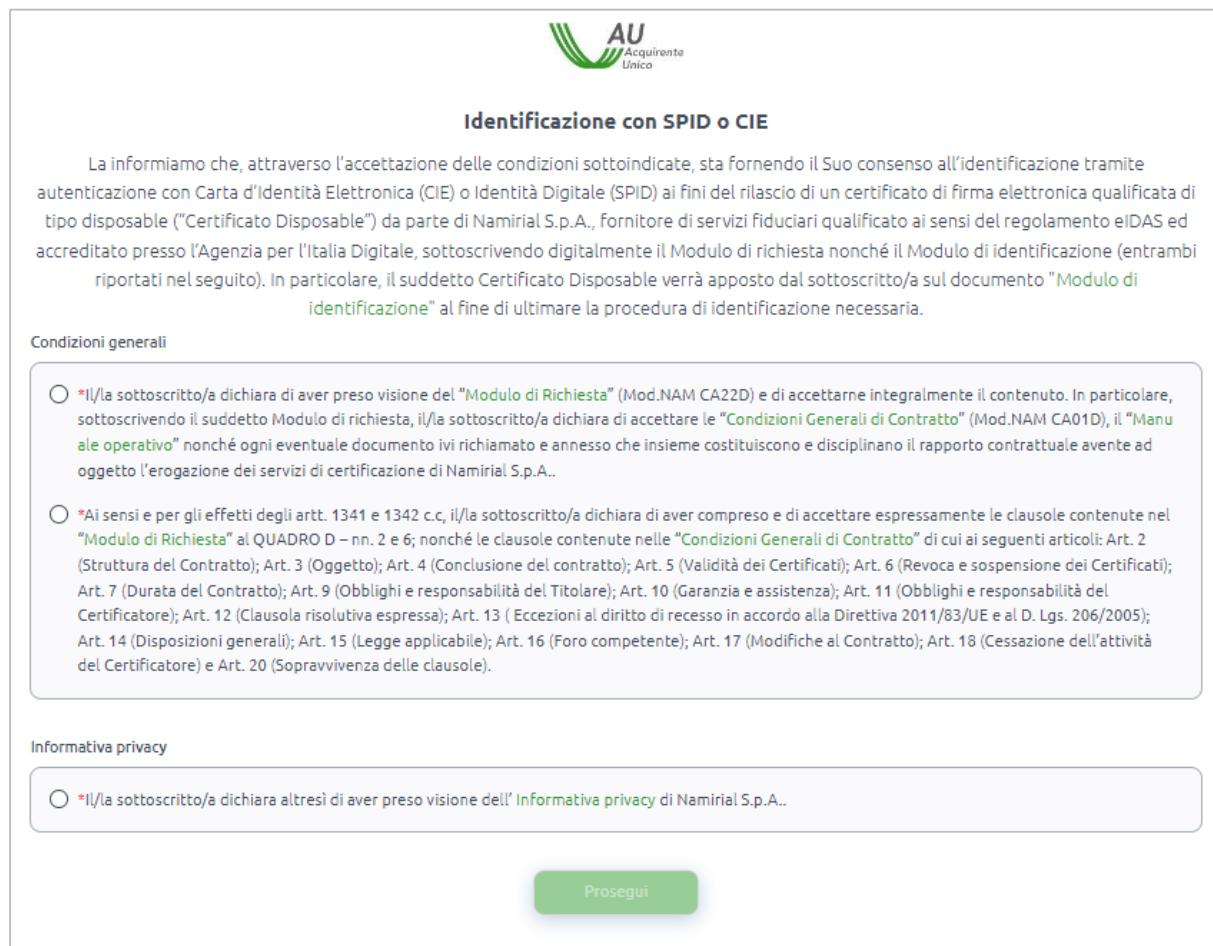


The screenshot shows the 'La mia area personale' service page. At the top, there are logos for 'SERVIZIO CONCILIAZIONE' and 'ARERA'. A message in a blue box says: 'Per abilitare la firma con SPID/CIE, clicca su Identifica.' Below this, a note reads: 'ATTENZIONE! Prima di procedere con l'identificazione si raccomanda di verificare la correttezza dell'indirizzo e-mail e del recapito mobile inseriti in fase di registrazione al Portale. È possibile visionare tali dati accedendo alla sezione "Gestione profilo" cliccando direttamente sull'icona a forma di sagoma presente in alto a destra della presente pagina.' At the bottom right of the page are 'Identifica' and 'Annulla' buttons.

L'utente può visualizzare e scaricare l'informativa privacy, le condizioni generali ed il contratto per il rilascio dei certificati di firma elettronica qualificata disposable “usa e getta”.

Per proseguire è necessario apporre una spunta su ogni campo proposto dal sistema e cliccare su “Prosegui”.

Oltre la predetta modulistica, l'utente potrà altresì scaricare il Modulo di identificazione (c.d. Documento di scopo) e il Manuale operativo.



The screenshot shows the 'Identificazione con SPID o CIE' step. It includes a section titled 'Condizioni generali' with two checkboxes:

- \*Il/la sottoscritto/a dichiara di aver preso visione del "Modulo di Richiesta" (Mod.NAM CA22D) e di accettarne integralmente il contenuto. In particolare, sottoscrivendo il suddetto Modulo di richiesta, il/la sottoscritto/a dichiara di accettare le "Condizioni Generali di Contratto" (Mod.NAM CA01D), il "Manuale operativo" nonché ogni eventuale documento ivi richiamato e annesso che insieme costituiscono e disciplinano il rapporto contrattuale avente ad oggetto l'erogazione dei servizi di certificazione di Namirial S.p.A..
- \*Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c, il/la sottoscritto/a dichiara di aver compreso e di accettare espressamente le clausole contenute nel "Modulo di Richiesta" al QUADRO D – nn. 2 e 6; nonché le clausole contenute nelle "Condizioni Generali di Contratto" di cui ai seguenti articoli: Art. 2 (Struttura del Contratto); Art. 3 (Oggetto); Art. 4 (Conclusione del contratto); Art. 5 (Validità dei Certificati); Art. 6 (Revoca e sospensione dei Certificati); Art. 7 (Durata del Contratto); Art. 9 (Obblighi e responsabilità del Titolare); Art. 10 (Garanzia e assistenza); Art. 11 (Obblighi e responsabilità del Certificatore); Art. 12 (Clausola risolutiva espressa); Art. 13 (Eccezioni al diritto di recesso in accordo alla Direttiva 2011/83/UE e al D. Lgs. 206/2005); Art. 14 (Disposizioni generali); Art. 15 (Legge applicabile); Art. 16 (Foro competente); Art. 17 (Modifiche al Contratto); Art. 18 (Cessazione dell'attività del Certificatore) e Art. 20 (Sopravvivenza delle clausole).

Below this is an 'Informativa privacy' section with a checkbox:

- \*Il/la sottoscritto/a dichiara altresì di aver preso visione dell' Informativa privacy di Namirial S.p.A..

At the bottom right is a green 'Proseguì' button.

L'utente può scegliere di autenticarsi tramite SPID (cfr. paragrafo 5.2) ovvero tramite CIE di Livello 2 (cfr. paragrafo 5.3.1.) o di Livello 3 (cfr. paragrafo 5.3.2.).



### Identificazione con SPID o CIE

Scegli la modalità con cui proseguire

**Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)**

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

[Maggiori informazioni su SPID](#)

[Non hai SPID?](#)

[Serve Aiuto?](#)

  AgID Agenzia per l'Italia Digitale

**Carta di Identità Elettronica (CIE)**

La Carta di Identità Elettronica (CIE) è il documento personale che attesta l'identità del cittadino. Dotata di microprocessore, oltre a comprovare l'identità personale, permette l'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione. Per accedere hai bisogno dei relativi codici PIN e PUK: la prima parte dei due codici è nella ricevuta della richiesta CIE, la seconda parte viene consegnata insieme alla CIE.

[Maggiori informazioni su CIE](#)

[Non hai CIE?](#)

[Serve Aiuto?](#)

  MINISTERO  
DELL'INTERNO

Una volta inserite le credenziali **SPID**, l'utente dovrà autorizzare che i dati attestanti la propria identità vengano trasmessi dall'Identity Provider al Service Provider, ovvero Fornitore del servizio (Acquirente Unico S.p.A.); diversamente mediante **CIE**, l'utente dovrà autorizzare che i dati vengano inviati all'Ente Certificatore Namirial.

Dopo aver autorizzato all'invio dei dati, il sistema acquisirà in automatico questi ultimi e, per ottenere il rilascio della firma elettronica disposable, l'utente dovrà compilare obbligatoriamente la scheda successiva (in calce) riportando tutti i dati specifici richiesti e cliccare il tasto «INVIA».



**È importante che l'utente verifichi la correttezza dei dati inseriti prima di proseguire.**

  
Compila i campi sottostanti per proseguire

Dati documento identità

* Tipo documento:	* Numero documento:	* Paese/Nazione:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
* Autorità di emissione documento:	* Data di rilascio:	* Data di scadenza:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**INVIA**

In particolare, sarà cura dell'utente inserire i seguenti dati:

- Tipo documento
- Numero documento
- Paese/Nazione
- Autorità emissione documento
- Data di rilascio
- Data di scadenza.

In caso di mancata compilazione anche di un solo campo non sarà possibile proseguire e cliccando il pulsante “INVIA”, il sistema evidenzierà in rosso il/ campo/i da compilare.

  
Compila i campi sottostanti per proseguire

Dati documento identità

* Tipo documento:	* Numero documento:	* Paese/Nazione:
<input type="text"/> Carta d'identità	<input type="text"/> Inserire il numero di documento	<input type="text"/> ITALIA
* Autorità di emissione documento:	* Data di rilascio:	* Data di scadenza:
<input type="text"/> Ministero dell'Interno	<input type="text"/> 06/05/2023	<input type="text"/> 04/05/2033

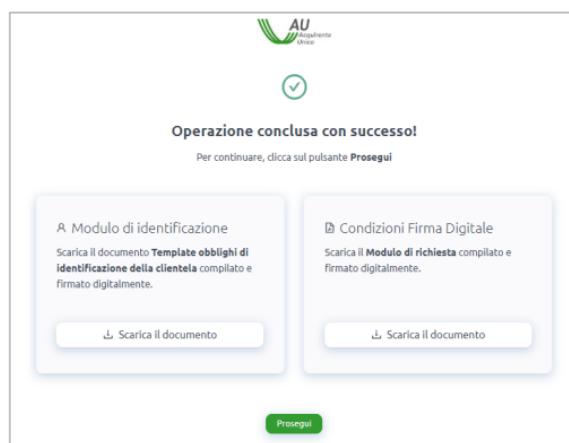
**INVIA**

**È importante che l'utente verifichi la correttezza dei dati inseriti prima di proseguire.**

Una volta cliccato il pulsante “INVIA”, il sistema elaborerà la richiesta effettuata dall’utente dandone visione mediante la visualizzazione di «Operazione in corso», la cui barra progressiva farà comprendere lo stato di avanzamento e di ultimazione.

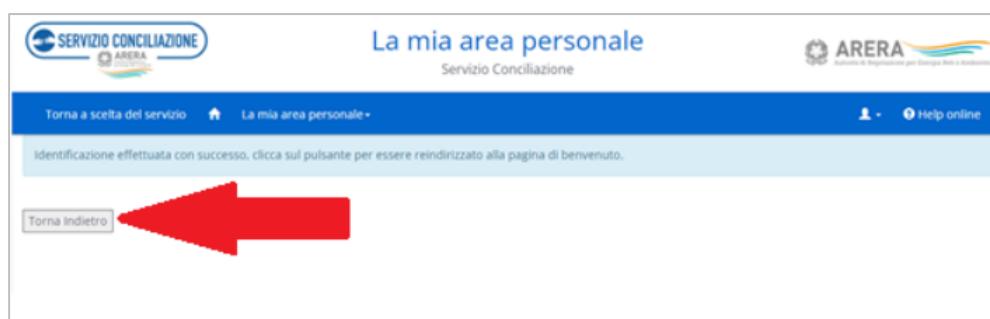


Al termine del processo, viene emesso un certificato di firma qualificata disposable. Il contratto firmato nonché il “Modulo di identificazione” possono essere scaricati dalla sezione raffigurata in calce.



Successivamente, sarà necessario cliccare sul pulsante “Proseguì” per tornare nella propria area personale.

Cliccare sul pulsante “Torna indietro”, 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 e/o sottoscrivere, per l’attivante, la dichiarazione del cliente/delegato.



## 6.10 Traduzione del Verbale di conciliazione

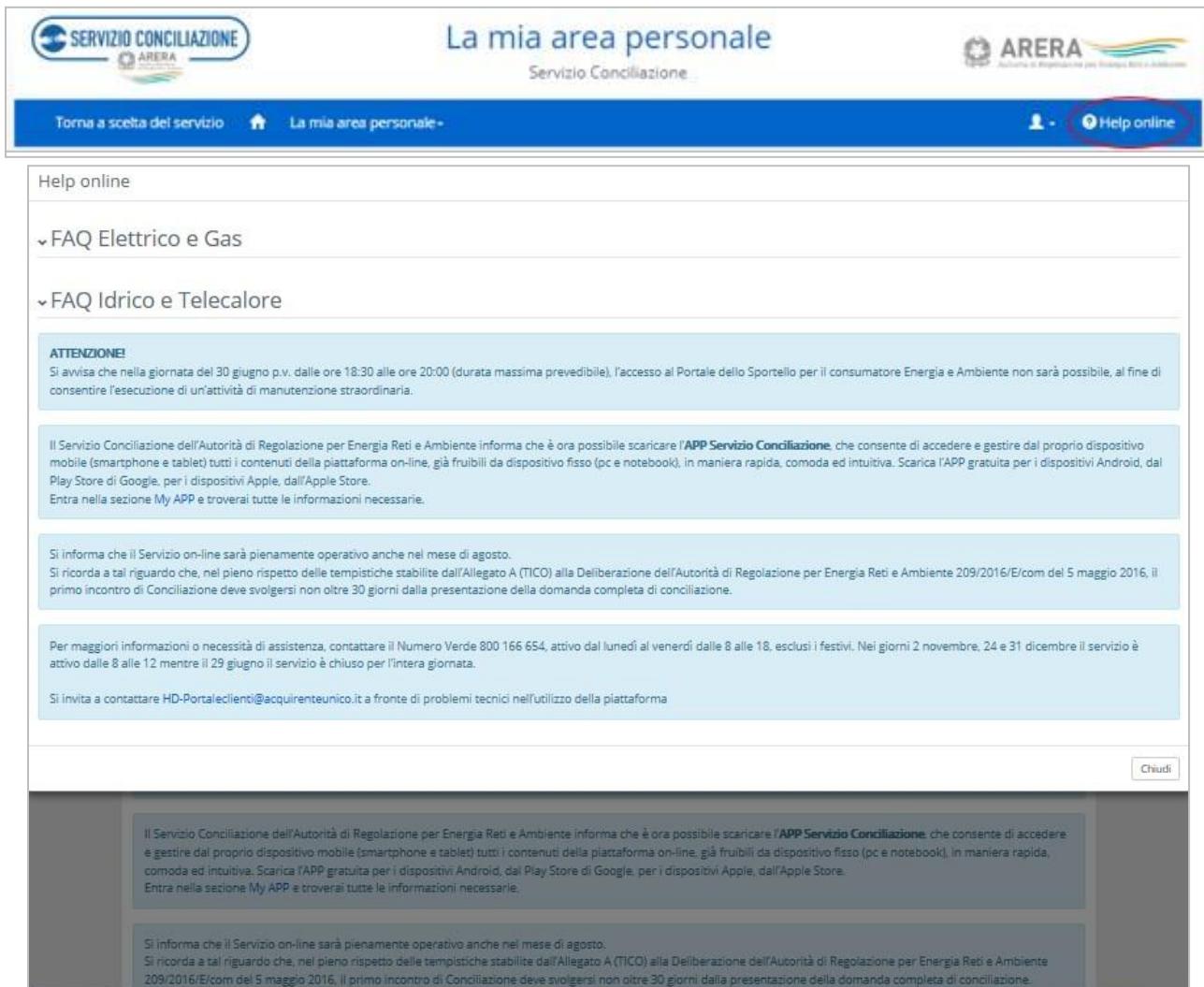
Le parti possono richiedere al Servizio, mediante “integrazione documentale” (allegato libero) da inserire nel fascicolo (*cfr. paragrafo 6.2.5*) o al Conciliatore in occasione dell’incontro, la traduzione dei verbali (di aggiornamento, di accordo, di mancato accordo e di mancata comparizione) alternativamente, in lingua **francese, slovena, tedesca o inglese**.

Si evidenzia che il verbale caricato nel fascicolo risulterà pertanto redatto in doppia lingua (italiana e l’altra richiesta).

Il processo di traduzione è automatizzato; in caso di dubbio o difformità tra la versione italiana e quella tradotta, la versione ufficiale è quella in lingua italiana.

## 7 Help on-line

Utilizzando il comando “*Help online*” presente sulla parte superiore di ogni pagina è possibile accedere ad una sezione dove è possibile consultare le FAQ contenenti informazioni utili per l'utilizzo del sistema.



The screenshot shows the ARERA website interface. At the top, there's a header with the ARERA logo and the text "La mia area personale" and "Servizio Conciliazione". Below the header, there's a blue navigation bar with links like "Torna a scelta del servizio", "La mia area personale+", and "Help online" (which is circled in red). The main content area is titled "Help online" and contains sections for "FAQ Elettrico e Gas" and "FAQ Idrico e Telecalore". It also includes several informational boxes: one about maintenance (with the heading "ATTENZIONE!"), one about the mobile app (with the heading "Il Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente informa che è ora possibile scaricare l'APP Servizio Conciliazione"), one about service availability (with the heading "Si informa che il Servizio on-line sarà pienamente operativo anche nel mese di agosto."), and one about contact information (with the heading "Per maggiori informazioni o necessità di assistenza, contattare il Numero Verde 800 166 654"). A "Chiudi" button is visible in the top right corner of the main content area.



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.

## 8 Versione Mobile della Piattaforma del Servizio Conciliazione e APP

L'APP del Servizio Conciliazione consente all'utente finale di accedere e di gestire, direttamente dal proprio dispositivo mobile (smartphone o tablet), tutte le funzionalità ed i contenuti della Piattaforma del Servizio medesimo.

Lo sviluppo in questione consente, in particolare, l'accesso diretto all'Area Riservata Clienti (ARC) fungendo da strumento di avvio rapido alla versione mobile della Piattaforma per il tramite del browser presente sul proprio dispositivo mobile (ad es. Google Chrome mobile per Android o Safari mobile per iOS).

L'APP è gratuita e può essere scaricata da ciascun utente direttamente dal **Google Play Store** (per i dispositivi Android) o dall' **Apple Store** (per i dispositivi Apple) anche accedendo alla sezione "**MyAPP**" disponibile sul sito internet del Servizio Conciliazione e raggiungibile al link

<https://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>.

 Per l'utilizzo della Piattaforma mediante dispositivo mobile non è tuttavia necessario scaricare l'APP; l'utente, al fine di accedere alla propria Area Riservata, può utilizzare il browser predefinito sul proprio dispositivo e digitare nella barra degli indirizzi l'URL relativo al Portale Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (<https://www.portalesportello.it/>). Per l'utilizzo "mobile" della Piattaforma, a tale scopo ottimizzata, si rimanda a quanto già descritto nei paragrafi da 3 a 8 del presente Manuale.

In tal caso l'utente non avrà accesso diretto all'Area Riservata e dovrà pertanto selezionare il servizio desiderato (Servizio Conciliazione).

 È opportuno che l'utente non effettui più accessi contemporaneamente mediante più dispositivi.

## 8.1 Accesso all'APP – Informazioni sul Servizio e FAQ

Accedendo all'APP l'utente può visualizzare le informazioni relative al Servizio Conciliazione entrando nell'Apposita sezione “**Informazioni sul Servizio**”.

In tale sezione è possibile consultare anche le FAQ distinte a seconda del tipo di servizio di interesse (elettrico/gas o idrico):



## 8.2 Accesso all'APP – Funzionamento

Cliccando sul tasto “**Entra**” presente nella pagina di Accesso l'utente verrà reindirizzato alla pagina “*Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente*”:





Per presentare una domanda di conciliazione al Servizio, l'utente (Cliente finale o Delegato), deve essere registrato al Portale dello Sportello.

**L'utente che deve essere registrato al sistema è sempre la persona fisica.** La stessa dovrà di seguito specificare se agisce direttamente o per conto di un altro soggetto (persona fisica o persona giuridica).



Se ad agire come delegato è un'Associazione di consumatori, deve essere il rappresentante dell'Associazione a dover effettuare la registrazione al Portale.

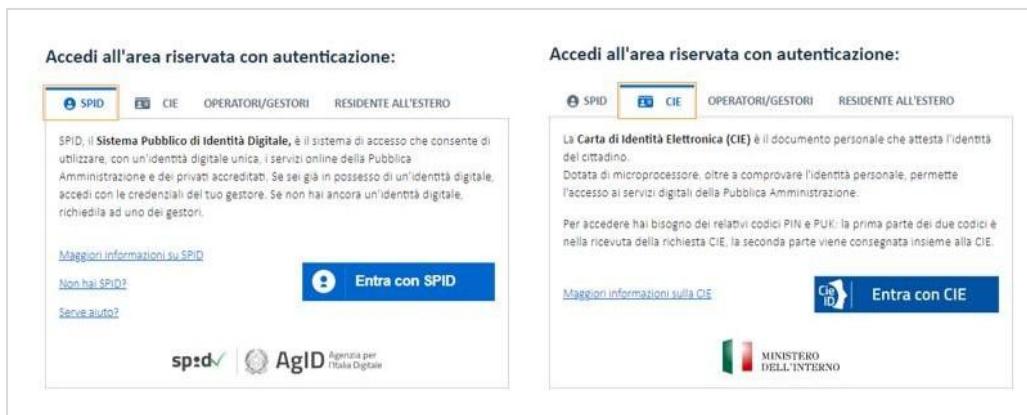
### 8.2.1 Accesso all'APP – Funzionamento – registrazione/autenticazione

**Le uniche modalità di registrazione/autenticazione al Portale Unico Sportello** per tutti i clienti/utenti finalie/o per i loro delegati sono lo **SPID (Sistema Pubblico d'Identità Digitale)** o la **CIE (Carta d'identità elettronica)**.

Le credenziali tradizionali (Username e Password + OTP) possono continuare ad essere utilizzate solamente da:

- **Residenti all'estero** che non sono in possesso di un documento di identità italiano ed impossibilitati, pertanto, ad ottenere credenziali di identità digitale proprie (SPID o CIE);
- **Referenti, Segreteria e Delegati** di Operatori/Gestori della Piattaforma del Servizio Conciliazione;
- Utenti di **Back Office**.

Per accedere/registrarsi mediante SPID selezionare l'Area “**SPID**” (cfr. paragrafo 5.2), per accedere/registrarsi mediante CIE selezionare l'Area “**CIE**” (cfr. paragrafo 5.3).



The image shows two side-by-side screenshots of a web interface for logging into a reserved area. Both screens have a header with four options: SPID (highlighted in yellow), CIE, OPERATORI/GESTORI, and RESIDENTE ALL'ESTERO. Below the header, there is descriptive text and links for each option.

**Left Screen (SPID Area):**

- Text: "Accedi all'area riservata con autenticazione:"
- Buttons: SPID (highlighted in yellow), CIE, OPERATORI/GESTORI, RESIDENTE ALL'ESTERO
- Text: "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."
- Links: "Maggiori informazioni su SPID", "Non hai SPID?", "Serve aiuto?"
- Button: "Entra con SPID"
- Logos: spid logo, AgID logo

**Right Screen (CIE Area):**

- Text: "Accedi all'area riservata con autenticazione:"
- Buttons: SPID, CIE (highlighted in yellow), OPERATORI/GESTORI, RESIDENTE ALL'ESTERO
- Text: "La Carta di identità Elettronica (CIE) è il documento personale che attesta l'identità del cittadino. Dotata di microprocessore, oltre a comprovare l'identità personale, permette l'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione."
- Text: "Per accedere hai bisogno dei relativi codici PIN e PUK: la prima parte dei due codici è nella ricevuta della richiesta CIE, la seconda parte viene consegnata insieme alla CIE."
- Links: "Maggiori informazioni sulla CIE", "CIE ID"
- Button: "Entra con CIE"
- Logo: MINISTERO DELL'INTERNO

Per i Residenti all'estero sprovvisti di un documento d'identità italiano sarà necessario selezionare l'Area **"RESIDENTE ALL'ESTERO"** (cfr. *paragrafo 5.4*).

**Accedi all'area riservata con autenticazione:**

 SPID    CIE   OPERATORI/GESTORI   **RESIDENTE ALL'ESTERO**

Sei un cittadino straniero e sei in possesso di un permesso di soggiorno? Puoi richiedere la carta di identità italiana e presentarla durante la fase di richiesta di attivazione di SPID. Per maggiori informazioni, [Clicca qui](#)

Sei un cittadino di un Paese UE/extracomunitario o un cittadino italiano residente all'estero non in possesso di un documento di identità italiano e impossibilitato, pertanto, ad ottenere credenziali di identità digitale proprie (SPID e/o CIE)?

Scarica e compila il presente [modulo](#) e, previa registrazione al seguente [link](#), invialo all'indirizzo e-mail [assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it](mailto:assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it). Una volta verificata la sussistenza di tutte le condizioni previste, il Servizio provvederà ad abilitare l'accesso per fruire dei servizi on-line dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

Con il Sistema Pubblico d'Identità Digitale ([www.spid.gov.it](http://www.spid.gov.it)) è possibile accedere al Portale ed ai relativi servizi, mediante l'utilizzo di credenziali (username e password) personali ed univoche (*vedere paragrafo 5.2*), da qualsiasi dispositivo (computer, tablet e smartphone).



L'utente può utilizzare le credenziali SPID ottenute dal gestore di identità digitale (**Identity Provider**) prescelto. L'elenco completo dei gestori di identità digitale è consultabile al seguente link: <https://www.spid.gov.it/richiedi-spid#tabella-idp>.

Per attivare lo SPID, gratuitamente o a pagamento, è necessario seguire le indicazioni disponibili sul sito di uno dei gestori di identità abilitati ([www.spid.gov.it/richiedi-spid](http://www.spid.gov.it/richiedi-spid)).



**Una volta attivato l'utilizzo dello SPID è gratuito e non è richiesto dal Servizio alcun costo né per la fase di autenticazione al Portale né per l'eventuale sottoscrizione del Verbale di accordo.**

Mediante l'utilizzo dello SPID:

- l'utente può accedere al Portale dello Sportello ed il sistema acquisirà in automatico la registrazione comprensiva dei dati necessari per la sua compilazione, salvo l'indirizzo e-mail ed il recapito mobile, il cui inserimento resta a cura dell'utente;
- l'utente che, prima del 30 novembre 2022, aveva effettuato la registrazione ordinaria al Portale dello Sportello può decidere, mediante apposita funzione resa disponibile dal sistema, di associare le eventuali domande in bozza e quelle già presentate, al profilo riconducibile all'utenza SPID (cfr paragrafo 6.2.1).
- l'utente può ottenere, gratuitamente, una firma elettronica qualificata in modalità one-shot (*firmadisposable*), equiparabile a quella che, in passato, si otteneva a valle della procedura di video-identificazione in stanza virtuale (cfr paragrafo 6.9); la procedura di identificazione in stanza virtuale non è pertanto più necessaria e trova applicazione la modalità automatica della firma on-line dei verbali di accordo.



Accedendo mediante SPID non è più necessario per l'attivante produrre copia del proprio documento d'identità in fase di presentazione della domanda



Per problematiche riferite allo SPID, con particolare riguardo a quelle inerenti l'autenticazione e comunque non legate al Portale Unico dello Sportello, l'utente può sempre rivolgersi al proprio gestore di identità digitale (<https://www.spid.gov.it/richiedi-spid#tabella-idp>) che deve essere contattato ai canali di assistenza disponibili al seguente link: [www.spid.gov.it/serve-aiuto](http://www.spid.gov.it/serve-aiuto).



I clienti/utenti finali possono accedere al Portale dello Sportello con autenticazione CIE di livello 2 o di livello3 (*vedere paragrafo 5.3*).

In particolare:

- l'accesso con autenticazione **CIE di livello 2** richiede l'utilizzo di una coppia di credenziali (Username e Password) precedentemente creata e un secondo fattore di autenticazione (codice temporaneo OTP, scansione QR code). Per utilizzare le credenziali di livello 2 è necessaria una preventiva attivazione delle stesse, tramite la procedura online pubblicata sul sito del Ministero dell'Interno, al seguente link: <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/pgic/attivazione-credenziali-puk>.
- l'accesso con autenticazione **CIE di livello 3** richiede l'utilizzo di un codice PIN di 8 cifre di cui la prima parte (4 cifre) si riceve al momento della richiesta della CIE mentre la seconda parte (4 cifre) si riceve nel momento in cui quest'ultima viene consegnata.

Per richiedere la CIE è necessario seguire le indicazioni presenti nel seguente link: <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/argomenti/richiesta-cie/>. Una volta ottenuta, l'utilizzo della CIE è gratuito per il cittadino (non deve infatti sostenere costi in fase di autenticazione ai vari servizi on-line).



**Si precisa che la funzionalità «Abilità firma con CIE» (vedere paragrafo 6.9) necessita di un'autenticazione CIE di Livello 3 mentre non sarà disponibile con CIE di Livello 2.**

Mediante l'utilizzo della CIE:



- l'utente può accedere al Portale dello Sportello senza la necessità di effettuare la registrazione ordinaria. In caso di primo accesso mediante CIE, il sistema acquisirà in automatico la registrazione comprensiva dei dati necessari per la sua compilazione, salvo il sesso, il Comune di nascita/Stato estero, l'indirizzo e-mail ed il recapito mobile, il cui inserimento resta a cura dell'utente;
- l'utente che ha effettuato la registrazione ordinaria al Portale dello Sportello può decidere, mediante apposita funzione resa disponibile dal sistema, di associare le eventuali domande in bozza e quelle già presentate, al profilo riconducibile all'utenza CIE (cfr paragrafo 6.3.1). Al contrario, non è possibile associare le pratiche gestite con l'utenza CIE ad altra utenza SPID o creata mediante la registrazione ordinaria;
- **(solo con autenticazione CIE di Livello 3)** l'utente 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 (*cfr paragrafo 6.9*); 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**.



Nel caso di accesso mediante CIE non è necessario per l'attivante produrre copia del proprio documento d'identità in fase di presentazione della domanda.



Per problematiche relative alla CIE, con particolare riguardo a quelle inerenti l'autenticazione e comunque non legate al Portale Unico dello Sportello, l'utente può sempre rivolgersi ai canali di contatto presenti sul sito del Ministero dell'Interno al seguente link <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/assistenza/>. In ogni caso Acquirente Unico S.p.A. come Service Provider fornisce un'assistenza di primo livello, così come avviene per lo SPID, tramite il canale dedicato [assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it](mailto:assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it).



L'utente residente all'estero sprovvisto di un documento d'identità italiano ed impossibilitato, pertanto, ad ottenere credenziali di identità digitale proprie (SPID e/o CIE) può accedere al Portale entrando nell'Area “**RESIDENTE ALL'ESTERO**” (*vedere paragrafo 5.4*).

All'interno della sezione “**RESIDENTE ALL'ESTERO**” è indicato l'indirizzo e-mail [assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it](mailto:assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it) utile all'invio extra-piattaforma di un modulo di autodichiarazione, previa registrazione al Portale mediante apposito link—(*vedere paragrafo 5.4.1*) con cui l'utente, per poter procedere, dovrà dichiarare di essere un cittadino di un Paese UE/extracomunitario o un cittadino italiano residente all'estero non in possesso di un documento di identità italiano e impossibilitato, pertanto, ad ottenere credenziali di identità digitale proprie (SPID e/o CIE).

Una volta ritenuta valida la documentazione ed a fronte della ricezione della Username da parte dell'utente, il Servizio provvederà alla sua abilitazione alla sola visualizzazione dei servizi “Area Riservata Cliente (ARC)” e “Portale Clienti”.

Una volta eseguito l'accesso l'utente entra direttamente nella propria “Area riservata (ARC)”:



### 8.2.2 Accesso all'APP – Funzionamento – Area Riservata

Tutte le pagine dell'Area riservata sono suddivise in due parti:

- la parte superiore che contiene un Menu a tendina (*cfr. paragrafo 8.3*);
- la parte centrale che contiene tutte le funzionalità dell'Area Riservata Cliente.

Dall'Area Riservata è possibile accedere alle seguenti sezioni:

- Nuova pratica
- Domande in bozza
- Le mie pratiche
- Integrazioni /Questionari
- Agenda incontri
- Moduli
- Report e statistiche
- Test audio/video
- Abilita firma con SPID/CIE.



Eventuali numeri su sfondo rosso presenti nelle icone delle varie funzioni indicano all'utente che in una sezione sono presenti documenti da consultare, oppure che è richiesto il caricamento di documenti aggiuntivi o che sono stati programmati nuovi incontri.



### 8.2.2.1 Nuova pratica

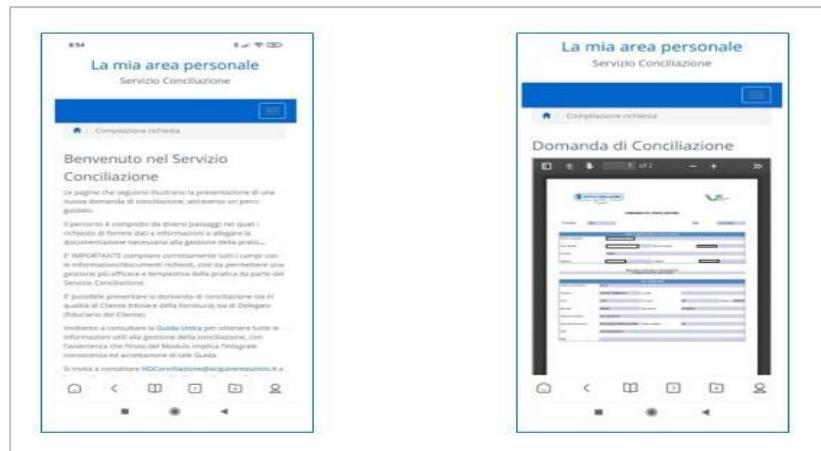
Cliccando su “**Nuova pratica**” si avvia la procedura guidata che supporta l’utente nella **scelta del settore relativo alla controversia** (Elettrico e/o Gas, Servizi Idrici, Telecalore) e nella compilazione dei moduli necessari alla presentazione della domanda di conciliazione (cfr. paragrafo 6.1).



Il caricamento (*upload*) dei documenti necessari per la presentazione della domanda di conciliazione può essere effettuato **direttamente dal dispositivo mobile**, anche attraverso l’ausilio della fotocamera. In quest’ultimo caso è bene verificare che il file immagine scattato dal dispositivo mobile riporti un’estensione tra quelle previste dal Portale del Servizio Conciliazione (**.jpg, .jpeg, .png, .bmp**).

L’utente può caricare documenti ulteriori oltre a quelli obbligatori, qualora lo ritenga utile e/o opportuno.

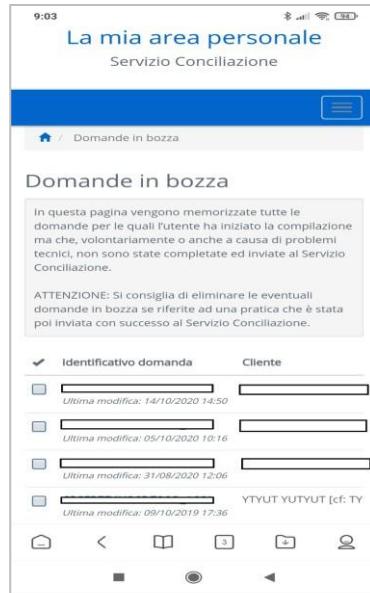
L’ultima pagina della procedura guidata, presenta **l’anteprima della domanda di conciliazione**. In questa pagina l’utente può verificare tutti i dati inseriti nelle diverse pagine e, ove sia necessario, procedere a modifiche e/o correzioni; è sufficiente tornare “Indietro” alla sezione di interesse per modificare e/o integrare le informazioni inserite.



Se tutti i dati inseriti sono corretti, premendo il pulsante *Invia domanda* la richiesta viene inviata al Servizio Conciliazione.

### 8.2.2.2 Domande in bozza

In questa sezione sono indicate **tutte le richieste** di conciliazione che l'utente ha avviato ma che **non ha ancora inviato** al Servizio Conciliazione.



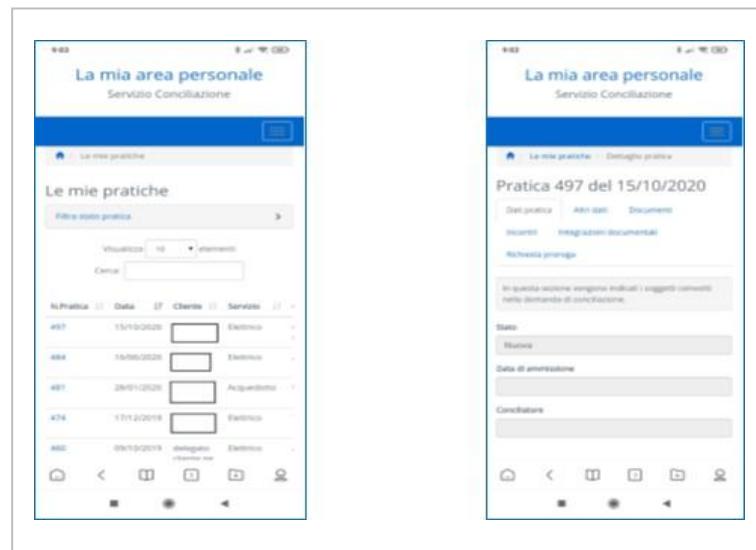
La pratica viene infatti salvata come “*bozza*” ogni volta che si completa uno dei passaggi della procedura guidata; se la procedura si interrompe sarà possibile “riprenderla” successivamente.

Cliccando sul comando *Riprendi* è possibile riaprire una domanda e proseguire la procedura di presentazione.

Si possono eliminare le bozze che non servono più selezionandole e premendo l'apposito pulsante “*Elimina le domande selezionate*” posto sotto l'elenco a sinistra.

### 8.2.2.3 Le mie pratiche

Questa sezione permette di visualizzare tutte le **pratiche inviate al Servizio Conciliazione** dall'utente (sia in qualità di attivante diretto che di Delegato) con le principali informazioni (numero pratica, data, nome e cognome cliente/utente finale, stato della pratica, servizio, Operatore/Gestore). È prevista la possibilità per l'utente di consultare il dettaglio ciascuna pratica ed il relativo fascicolo cliccando sul *Numero della pratica* ovvero sul comando *Seleziona* presente nella colonna *Azioni* (cfr. paragrafo 6.2).

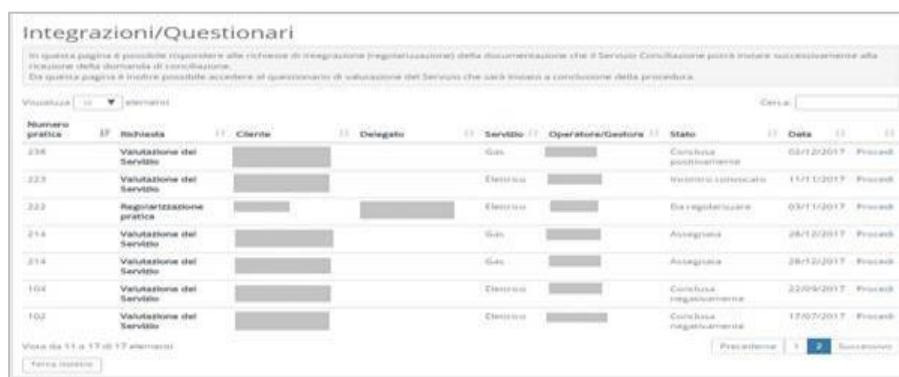


The screenshot shows two views of the 'Le mia area personale' interface. The left view displays a list of 'Le mie pratiche' with columns for Number, Date, Client, Service, and Status. Practice number 497 is selected, showing its details in the right view. The right view shows the specific details for Practice 497 from 15/10/2020, including the client (Electrico), service (Electrico), operator/generator (None), and status (None). It also includes fields for 'Ricerca pratica' and 'Integrazione documenti'.

### 8.2.2.4 Integrazioni/Questionari

In questa pagina sono visualizzate:

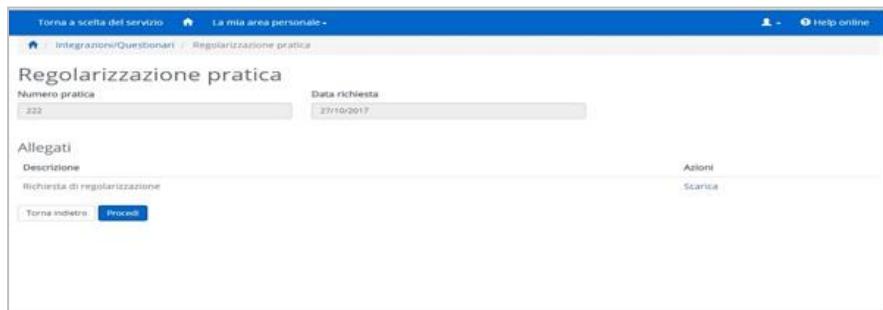
- Eventuali richieste di integrazione della documentazione allegata/inviata per una (o più) specifica pratica, così come le comunicazioni del Servizio Conciliazione effettuate mediante un “Documento generico”;
- Eventuali richieste di compilazione del questionario sulla qualità del servizio erogato; al termine della procedura l'attivante riceve tramite e-mail un invito a compilare tale questionario.



The screenshot shows a table titled 'Integrazioni/Questionari' listing various requests and communications. The columns include Numero pratica, Richiesta, Cliente, Delegato, Servizio, Operatore/Gestore, Stato, Data, and Dettagli. Requests listed include 'Valutazione del Servizio' (multiple entries), 'Regolarizzazione pratica', 'Valutazione del Servizio', 'Valutazione del Servizio', 'Valutazione del Servizio', and 'Valutazione del Servizio'. The status column shows various states like 'Conclusa', 'In corso', and 'In corso - regolarizzazione'. The date column shows dates such as 03/11/2019, 14/11/2019, 03/11/2019, 28/11/2019, 28/11/2019, and 17/07/2019. A note at the top indicates that users can proceed directly to the evaluation questionnaire if they have received a communication from the service provider.

Nel caso in cui sia stata ricevuta una richiesta di regolarizzazione di una pratica, cliccando su “**Procedi**” viene

visualizzato il dettaglio della pratica da regolarizzare con la richiesta di regolarizzazione che potrà essere visualizzata cliccando su “Scarica”.



The screenshot shows a web interface for 'Regolarizzazione pratica'. At the top, there are fields for 'Numero pratica' (222) and 'Data richiesta' (27/10/2017). Below these, there's a section titled 'Allegati' (Attachments) with a sub-section 'Ricchezza di regolarizzazione'. A 'Scarica' (Download) button is visible next to the attachment description. At the bottom of the page are 'Torna indietro' (Back) and 'Procedi' (Proceed) buttons.

Cliccando su “**Procedi**” l’utente può aggiungere i documenti utilizzando l’apposito pulsante “*Selezione file*” e procedere all’invio con il pulsante “*Invia*”.



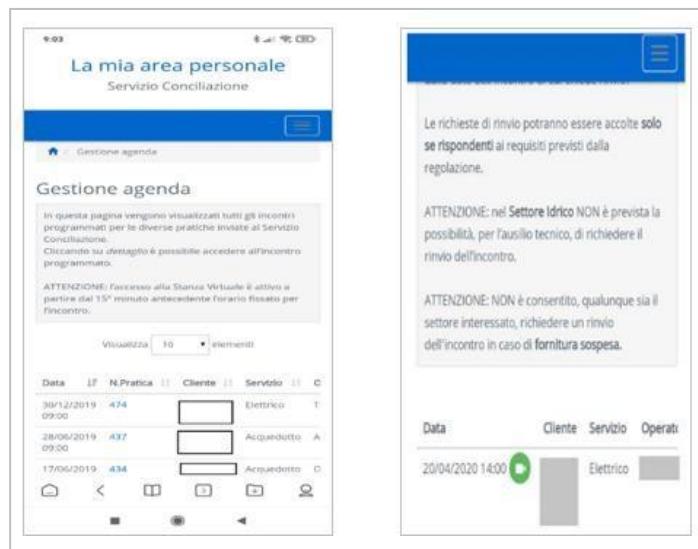
The screenshot shows the same 'Regolarizzazione pratica' page. It includes instructions: 'Per caricare nuovi allegati utilizzare il pulsante Selezione file. Al termine del caricamento degli allegati utilizzare il pulsante Invia per completare l’attività ed inviare gli allegati.' Below these instructions are 'Torna indietro' and 'Selezione file' buttons.



Per dare maggiore **evidenza alla necessità di integrare la documentazione**, nel caso di richieste da parte del Servizio Conciliazione, il sistema notificherà contemporaneamente la presenza di un nuovo documento sia all’interno del *Dettagli* di una pratica che all’interno della pagina *Integrazioni*.

### 8.2.2.5 Agenda incontri

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



Data	IP	N. Pratica	Cliente	Servizio	Operatore
30/12/2019	09:00	474	[redacted]	Elettrico	T
28/06/2019	09:00	437	[redacted]	Acquedotto	A
17/06/2019	09:00	434	[redacted]	Acquedotto	D

Cliccando su “**Dettaglio**” viene visualizzata la pagina degli incontri relativi alla pratica scelta; nell'immediata prossimità dell'incontro fissato (15 minuti prima), all'interno della colonna *Data*, verrà visualizzato un pulsante verde (vedi immagine precedente) con il quale avviare il collegamento alla sessione di conciliazione in Stanza Virtuale direttamente dal proprio dispositivo mobile. Gli **incontri** si svolgono in **Stanza Virtuale** dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, secondo le seguenti fasce orarie:

▪ <i>Mattina</i>	09.00 - 10.30	10.30 - 12.00	12.00 - 13.30
▪ <i>Pomeriggio</i>	14.00 - 15.30	15.30 - 17.00	17.00 - 18.30

Ogni incontro prevede una **durata massima di 1h 30min.** e non è possibile svolgere incontri in fasce orarie differenti da quelle su indicate.

L'utente può accedere alla stanza virtuale **direttamente dal proprio dispositivo mobile** e deve **verificare lo stato della batteria** e, se possibile, munirsi di strumentazione ausiliaria alla ricarica della stessa (es. powerbank).



La modalità “**risparmio energetico**” avanzato potrebbe causare una limitazione di funzionamento della versione mobile della piattaforma con possibili anomalie



L'utente che si connette in stanza virtuale dal proprio dispositivo mobile non deve, se possibile, rispondere a telefonate in ingresso né effettuare telefonate in uscita. Qualora sia necessario rispondere o effettuare una chiamata, l'utente deve silenziare la stanza virtuale cliccando l'apposito tasto del microfono al fine di garantire la riservatezza della

chiamata.

Se la webcam è impegnata nell'utilizzo di altre applicazioni o l'utente apre altre applicazioni durante l'incontro in stanza virtuale, il flusso video viene bloccato in stanza virtuale, mentre l'audio resta attivo, permettendo ai partecipanti di ascoltare e di essere ascoltati. È pertanto opportuno che l'utente chiuda tutte le applicazioni che richiedono l'utilizzo delle periferiche webcam e microfono prima di accedere alla stanza virtuale.

All'esito dell'incontro di conciliazione, in caso di accordo tra le Parti, le stesse sottoscrivono il verbale di conciliazione con firma digitale in proprio possesso oppure utilizzando una firma elettronica qualificata rilasciata alle Parti gratuitamente dal Servizio Conciliazione in modalità one-shot, a seguito di una procedura di identificazione la cui esecuzione si svolge esclusivamente in stanza virtuale.



**Al fine di garantire il corretto svolgimento della procedura di identificazione è opportuno verificare sempre la qualità della fotocamera anteriore del dispositivo "mobile".**

Si precisa che l'utilizzo del servizio (gratuito) di "Firma elettronica qualificata" offerto 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 di tipo "one-shot". 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 procedimento di conciliazione è riservato e tutto ciò che viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere divulgato, video/audio registrato, verbalizzato o ascoltato da soggetti terzi.**

Si invita pertanto a prestare la massima attenzione nel corso dell'incontro affinché le informazioni ivi rilasciate vengano condivise esclusivamente tra le parti legittimate a partecipare, al fine di garantire il rispetto della riservatezza. A tal fine è consigliabile altresì l'utilizzo di auricolari.

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 divulgare.

L'utilizzo alternativo della **call conference** è possibile, ma **non** può rappresentare la modalità esclusiva di svolgimento dell'incontro.

#### **8.2.2.6 Moduli**

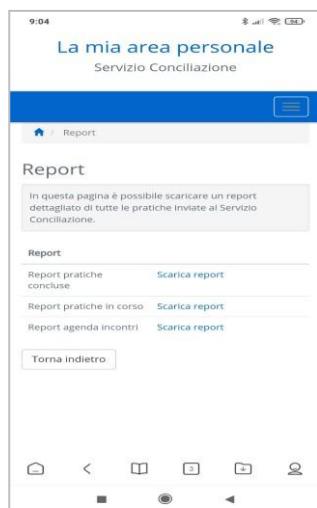
Questa sezione contiene la modulistica e la documentazione utile alla gestione delle pratiche; cliccando sul documento desiderato viene visualizzato un link per eseguirne il download.



In tale sezione sono contenute anche le **Guide** (in formato .PDF) contenenti informazioni utili per l'utilizzo del sistema.

#### 8.2.2.7 Report e statistiche

In questa sezione l'utente può scaricare un report dettagliato di **tutte le pratiche** di suo interesse (concluse ed in corso).



#### 8.2.2.8 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.



**È opportuno verificare sempre la qualità della fotocamera anteriore del dispositivo “mobile”.**



Il sistema avvia automaticamente la verifica dei requisiti richiesti attenzionando il cliente 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**.

#### 8.2.2.9 Abilita firma con SPID/CIE



Accedendo a questa sezione l’utente che si autentica mediante SPID (*cfr. paragrafo 5.2*) o mediante CIE di Livello 3 (*cfr. paragrafo 5.3*) 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 (*cfr. paragrafo 6.9*).

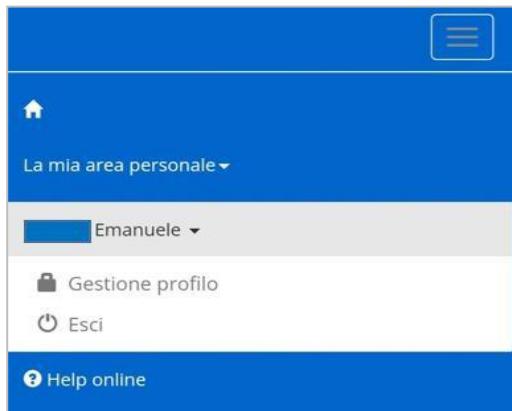
### 8.3 Ulteriori Funzioni della Home Page in modalità “mobile”

Tutte le pagine dell’Area riservata sono divise in due parti:

- la parte superiore che contiene un Menu a tendina;
- la parte centrale della pagina che contiene tutte le funzionalità dell’Area Riservata Cliente (*cfr. paragrafo 8.2.2*).



Nella parte superiore della pagina (in alto a destra), cliccando sull’icona , si apre un **Menu** a tendina che consente di navigare fra le varie sezioni dell’Area Riservata, di accedere alle informazioni del proprio account, di entrare nella sezione **“Help online”** o di effettuare il log out (cliccando su **“Esci”**).



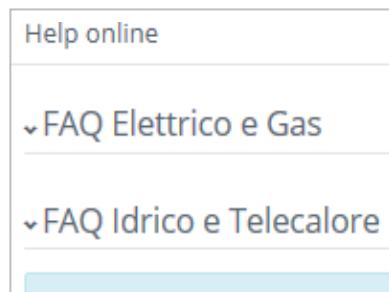
Cliccando su “**La mia area personale**” si visualizza il secondo livello del Menu a tendina che permette all’utente di visualizzare più rapidamente le varie sezioni in cui è suddivisa l’Area Riservata e che consente un più agevole passaggio da una sezione all’altra:



In questa fase è opportuno che l’utente non clicchi mai il tasto “Indietro” (solitamente integrato nello schermo o nei dispositivi meno recenti sulla cassa esterna dell’apparecchio) del proprio dispositivo mobile, al fine di evitare che il sistema generi il messaggio di errore sotto riportato e che l’utente sia costretto ad effettuare un nuovo *Login* sul Portale.



Entrando nella sezione “**Help online**” è possibile consultare le FAQ contenenti informazioni utili per l'utilizzo del sistema.



## 8.4 Requisiti tecnici

Per presentare la domanda di conciliazione si può utilizzare un dispositivo mobile (smartphone o tablet), dotato di sistema iOS o Android. E' necessario tuttavia disporre sul proprio dispositivo mobile di un software per la redazione e la gestione dei documenti con un'estensione file tra quelle previste dal sistema (.pdf, .tiff, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .txt, .eml, .odt, .fodt, .docx, .ods, .fods, .xlsx, .odp, .fodp, .pptx, .odg, .fodg, .p7m, .mp3, .html, .xml.). In caso di gestione di documentazione cartacea verificare che il proprio dispositivo sia collegato eventualmente ad una stampante e/o scanner.

Per lo svolgimento dell'incontro in stanza virtuale mediante dispositivo mobile (smartphone o tablet) è necessario essere in possesso di un sistema operativo Android (browser consigliato Google Chrome ≥ v.85-86) o iOS (Safari ≥ v.13.1.2 – 14.0), assicurando altresì una connessione stabile.

Al fine di garantire la massima riservatezza delle informazioni scambiate durante l'incontro si consiglia di dotarsi di dispositivi auricolari con microfono integrato.

**Fig. 1 – Tabella di sintesi requisiti**

Dispositivo mobile (Smartphone e Tablet)*		
Requisiti sistema operativo	Browser	Dalla versione browser
Android	Google Chrome	85 - 86
	Samsung Browser	11.2.2 - 12.0.1
	Microsoft Edge Chromium	85 - 86
iOS	Safari	13.1.2 – 14.0

## 9 Contatti

Ambi to	Riferime nto
Informazioni, quesiti e suggerimenti su <b>modalità e procedure</b> di utilizzo del Portale	<p><b>Supporto telefonico</b></p> <p><b>800.166.654</b>, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i festivi. Il Servizio è gratuito da rete fissa e mobile.</p> <p>Attenzione! 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.</p> <p><b>E-mail</b></p> <p><a href="mailto:HD-Portaleclienti@acquirenteunico.it">HD-Portaleclienti@acquirenteunico.it</a></p> <p>Attenzione! I clienti non domestici, le associazioni dei consumatori domestici e nondomestici, gli altri delegati possono inoltrare le loro richieste SOLO tramite il nostroPortale web: per maggiori informazioni</p> <p><a href="http://www.sportelloperilconsumatore.it/contatti.">http://www.sportelloperilconsumatore.it/contatti.</a></p>