



*Ultimo aggiornamento: Novembre '25*

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

Versione 4.8\*

### Scopo del documento

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

---

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

## Sommario

1	Icone utilizzate nella guida .....	4
2	Premessa .....	5
3	Registrazione ai Servizi on-line .....	7
3.1	Procedura guidata di registrazione al Portale dello Sportello per il Consumatore di energia .....	8
3.2	Servizi di gestione del proprio profilo Utente .....	15
3.2.1	Recupero Username .....	15
3.2.2	Recupero della password .....	16
3.2.3	Visualizzazione e modifica del proprio profilo Utente .....	18
4	Accesso al portale .....	20
4.1	Codice OTP (One Time Password) e Modifica del recapito mobile .....	20
4.2	Accesso ai Servizi .....	24
5	Funzioni home-page Referente .....	26
5.1	Funzioni home-page Referente - Gestione Utenti .....	27
5.1.1	Gestione Utenti – Aggiungi Utente di Segreteria .....	28
5.1.2	Gestione Utenti – Dettaglio .....	30
5.2	Funzioni home-page Referente - Richiesta abilitazione delegato .....	32
5.2.1	Richiesta abilitazione delegato - Allegati .....	34
5.2.2	Richiesta abilitazione delegato –Riepilogo ed invio .....	36
5.3	Funzioni home-page Referente – Integrazioni .....	37
5.4	Funzioni home-page Referente – Moduli .....	40
5.5	Funzioni home-page Referente – Report e statistiche .....	41
5.6	Funzioni home-page Referente – Test audio/video .....	41
5.7	Funzioni home-page Referente – Impostazioni .....	42
6	Funzioni home-page Segreteria .....	43
6.1	Funzioni home-page Segreteria – Pratiche .....	44
6.1.1	Dettaglio pratica – Adesione Operatore .....	45
6.1.2	Dettaglio pratica – Dati pratica .....	47
6.1.3	Dettaglio pratica – Altri dati .....	50
6.1.4	Dettaglio pratica – Documenti .....	51
6.1.5	Dettaglio pratica – Note .....	52
6.1.6	Dettaglio pratica – Incontri .....	53
6.1.7	Dettaglio pratica – Integrazioni documentali .....	54
6.1.8	Dettaglio pratica – Richiesta proroga .....	56
6.2	Funzioni home-page Segreteria - Agenda .....	57
6.3	Funzioni home-page Segreteria – Moduli .....	58

6.4	Funzioni home-page Segreteria – Report e statistiche .....	59
6.5	Funzioni home-page Segreteria – Test audio/video.....	59
7	Funzioni home-page Delegato.....	61
7.1	Funzioni home-page Delegato – Pratiche.....	62
7.1.1	Dettaglio pratica – Dati.....	63
7.1.2	Dettaglio pratica – Altri dati .....	66
7.1.3	Dettaglio pratica – Documenti.....	67
7.1.4	Dettaglio pratica – Note .....	68
7.1.5	Dettaglio pratica – Incontri.....	69
7.1.6	Dettaglio pratica – Integrazioni documentali.....	71
7.1.7	Dettaglio pratica – Richiesta proroga .....	73
7.2	Funzioni home-page Delegato – Agenda.....	74
7.2.1	Modalità gestione incontro .....	74
7.3	Funzioni home-page Delegato – Integrazioni / Questionari .....	75
7.3.1	Funzioni home-page Delegato – Questionari.....	76
7.4	Funzioni home-page Delegato –Moduli .....	77
7.5	Funzioni home-page Delegato – Report e statistiche .....	78
7.6	Funzioni home-page Delegato – Test audio/video.....	78
7.7	Funzioni home-page Delegato – Abilita firma con SPID/CIE .....	80
7.8	Traduzione del Verbale di conciliazione .....	95
8	Help on-line .....	96
9	Contatti.....	97

## 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 (fattisalvi eventuali profili risarcitori), quelle relative alla qualità dell'acqua fornita;
- prevalentemente **online**: dalla presentazione della domanda di conciliazione (mediante Modulo web) alla conclusione della relativa procedura, incluso l'eventuale raggiungimento dell'accordo. I clienti/utenti domestici, non assistiti da delegato, possono attivare il Servizio Conciliazione anche in modalità diverse da quella telematica ossia mediante canali offline (es. posta, fax), ferma restando la gestione online della procedura;
- di **tutela stragiudiziale** (Alternative Dispute Resolution o ADR);
- **gestito da un conciliatore terzo rispetto alle parti**, fornito dal Servizio Conciliazione e dotato di specifica formazione in tema di mediazione e di regolazione di settore, che guida le parti ad un uso corretto degli strumenti comunicativi offerti dal Servizio e media tra le loro richieste in posizione di terzietà;
- **gratuito** per il cliente/utente finale e l'Operatore/Gestore.

### 3 Registrazione ai Servizi on-line

Ciascun Utente deve essere registrato al sito web [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it).



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

Il primo profilo da abilitare è il ruolo **“Referente”** il quale, una volta eseguita la registrazione di cui sopra, dovrà inviare il proprio **“Username”** all'email pec [abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it](mailto:abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it), al fine di ottenere dal Servizio l'abilitazione per accedere all'Area riservata Operatore/Gestore.

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

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



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

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

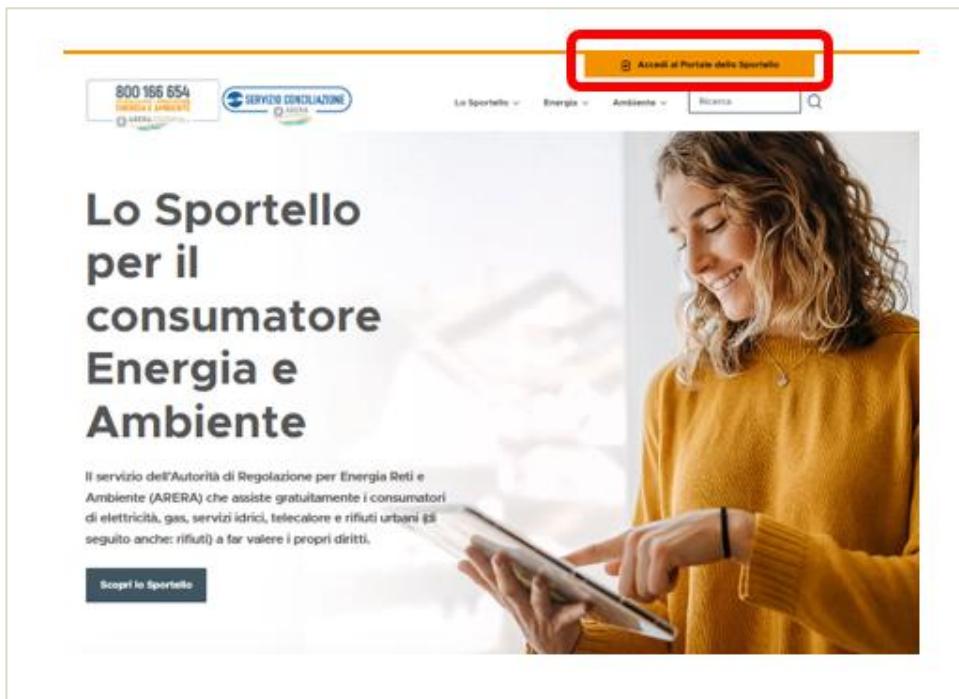
E' opportuno **monitorare costantemente** l'Area Riservata costituendo la Piattaforma l'unico strumento di comunicazione.



Per l'eventuale disabilitazione della persona fisica abilitata come “Referente” la relativa richiesta dovrà pervenire al Servizio all'email pec [abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it](mailto:abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it). Il Servizio, evasa la richiesta, ne fornirà riscontro all' Operatore/Gestore tramite la pec di cui sopra.

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

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.



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](#)

 |  **AgID** Agenzia per l'Italia Digitale

Dopo aver selezionato l'Area **OPERATORI/GESTORI** cliccare su “[Clicca qui](#)”.

Accedi all'area riservata con autenticazione:

Se sei un utente che opera per conto di un operatore/gestore [Clicca qui](#)

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!

#### Registrazione nuovo utente

Registrazione nuovo utente

Username\*  Username

Nome\*  Cognome\*

Non inserire email PEC nel campo email

Email\*  Email

Data di nascita\*  Data di nascita  Sesso\*

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

Provincia di nascita  Regione di nascita

Codice Fiscale\*  Codice Fiscale

**Attenzione! NON inserire recapito fisso nel campo recapito mobile**

Recapito mobile\*  Recapito mobile

Recapito fisso  Recapito fisso

Come sei venuto a conoscenza del servizio?\*

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

Controllo di sicurezza\*  Non sono un robot

(\*): dato obbligatorio



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



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



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



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



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

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Username	Alfanumerico	Obbligatorio Caratteri ammessi: a-z, A-Z, 0-9 , - _ \$ @ * ! . senza spazi Lunghezza: da 3 a 30 caratteri	NA
Nome	Testo	Obbligatorio	NA
Cognome	Testo	Obbligatorio	NA
Email	Alfanumerico	Obbligatorio Validità formale	Non deve essere email PEC
Data di Nascita	Data (gg/mm/aaaa)	Obbligatorio	Da calendario
Sesso	Lista	Obbligatorio	M / F
Comune di nascita / Stato estero	Lista	Obbligatorio	Elenco di comuni italiani/stati esteri
Provincia di nascita	Testo		Valorizzato automaticamente dopo valorizzazione del comune di nascita se italiano
Regione di nascita	Testo		Valorizzato automaticamente dopo valorizzazione del comune di nascita se italiano
Codice fiscale	Alfanumerico	Obbligatorio Validità formale	NA
Recapito mobile	Numerico	Validità formale Obbligatorio	NA
Recapito fisso	Numerico		NA
Come sei venuto a conoscenza del servizio?	Lista	Obbligatorio	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 in *stanza virtuale*. L'utente in possesso di credenziali **SPID/CIE** può ottenere, gratuitamente, una firma elettronica qualificata in modalità one-shot (**firma disposable**), equiparabile a quella ottenuta a valle della procedura di video-identificazione in stanza virtuale, mediante l'apposita funzionalità "Abilita firma con SPID/CIE" presente nell'Area riservata (cfr. *paragrafo 7.7*).



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



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

<https://drive.google.com/file/d/1izGiw9vITXe3oMSOfzRyl4llvCRPD4Rs/view>

**3.1.2** Il "Manuale Operativo" scaricabile, nella versione più aggiornata, al seguente link <https://docs.namirialtsp.com>;

**3.1.3** 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)

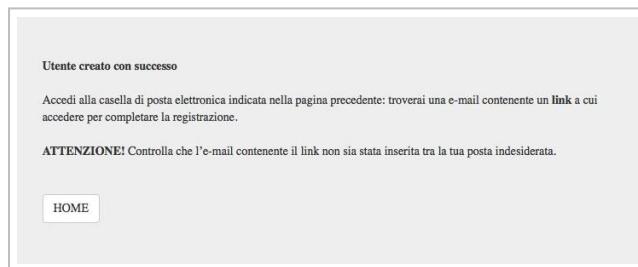
Per poter correttamente utilizzare il servizio (gratuito) di firma digitale offerto dal Servizio Conciliazione, è necessario indicare un recapito cellulare nel campo "Recapito mobile". Si richiede di **non associare lo stesso recapito cellulare ad utenze personali aventi differenti codici fiscali** (riferite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

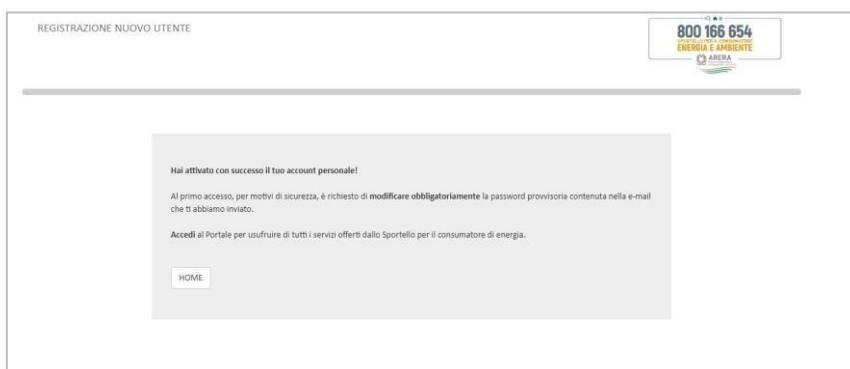
Una volta completato il corretto inserimento di tutti i dati, e premuto il pulsante *Salva*, il sistema conferma all'Utente l'avvenuta creazione della propria utenza personale (vedi immagine successiva).



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 (vedi immagine successiva).



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

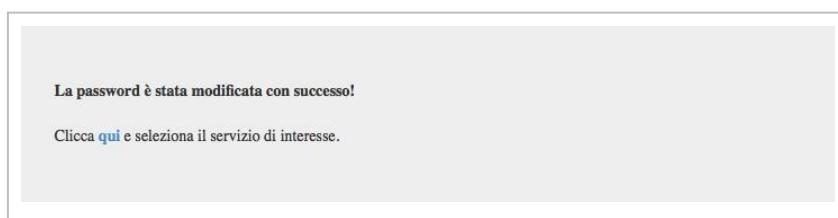


Per motivi di sicurezza, la prima volta che si accede al sistema, è obbligatorio modificare la propria password.



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 email fornito dell'Utente, di conferma dell'avvenuta modifica della password.

## 3.2 Servizi di gestione del proprio profilo Utente

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

### 3.2.1 Recupero Username

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

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

Username \*:

Password \*:

[Hai dimenticato lo username?](#) [clicca qui!](#)

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

**ATTENZIONE:**  
Per motivi di sicurezza è necessario uscire dal Portale e chiudere tutte le finestre del browser una volta terminato l’utilizzo dei servizi che necessitano di autenticazione!

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

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

REGISTRAZIONE UNICA

800 166 654  
ARERA  
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE  
PER ENERGIA RETI E AMBIENTI

Recupera Username

Email

Controllo di sicurezza  Non sono un robot

Recupera Indietro

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

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



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



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

### 3.2.2 Recupero della password

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

**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  
ENERGIA E AMBIENTE  
ARERA

Recupera Password

Username

Controllo di sicurezza  
 Non sono un robot

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

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

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

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

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



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



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

Username \*:

Password \*:  

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

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

**ATTENZIONE:**  
Per motivi di sicurezza è necessario uscire dal Portale e chiudere tutte le finestre del browser una volta terminato 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.

### 3.2.3 Visualizzazione e modifica del proprio profilo Utente

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



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

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

### Modifica Profilo

Per ogni modifica apportare i propri dati anagrafici, dopo aver cliccato sul pulsante Salva, si consiglia di effettuare il logout dal sistema per rendere effettivo l'aggiornamento dei dati anagrafici inseriti prima di inviare nuovi dati alla spese.

La modifica di alcuni dati è stata disabilitata per la presenza di un processo di identificazione associato al presente profilo.

Nome*:	<input type="text"/>
Cognome*:	<input type="text"/>
Nome utente prof (NU):	<input type="text"/>
Data di nascita*:	<input type="text"/>
Città di nascita / Stato nascita*:	<input type="text"/>
Provincia di nascita:	<input type="text"/>
Indirizzo fiscale*:	<input type="text"/>
Recapito fiscale*:	<input type="text"/> <input type="button" value="Nuovo recapito"/>
Indirizzo di verifica-recapito fiscale*:	<input type="text"/> <input type="button" value="Aggiungi indirizzo"/> <input type="button" value="Rimuovi indirizzo"/>
Recapito fiscale:	<input type="text"/>
Come ho ricevuto e condiviso del servizio*:	<input type="text"/>
Ho preso visione dell'informazione Privacy*:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox" value="Informativa Privacy"/>
<input type="button" value="Salva"/> <input type="button" value="Annulla"/>	

## 4 Accesso al portale

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



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



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

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

Al fine di rafforzare i requisiti di sicurezza a tutela degli utenti, una volta inserite le credenziali (username e password) e dopo aver cliccato sul pulsante *Accedi*, il sistema richiede la digitazione di un **codice OTP (*One Time Password*)**. Tale codice viene **invia**to 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 *Proseguì*.

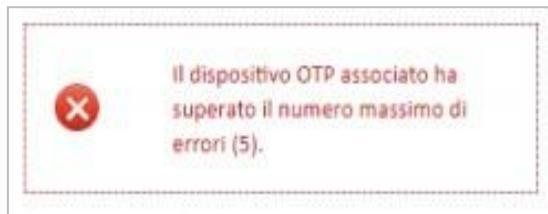
Se l'utente non riceve, tramite SMS, il codice OTP è possibile procedere con un **nuovo reinvio** cliccando sul pulsante *Reinvia codice OTP*.

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

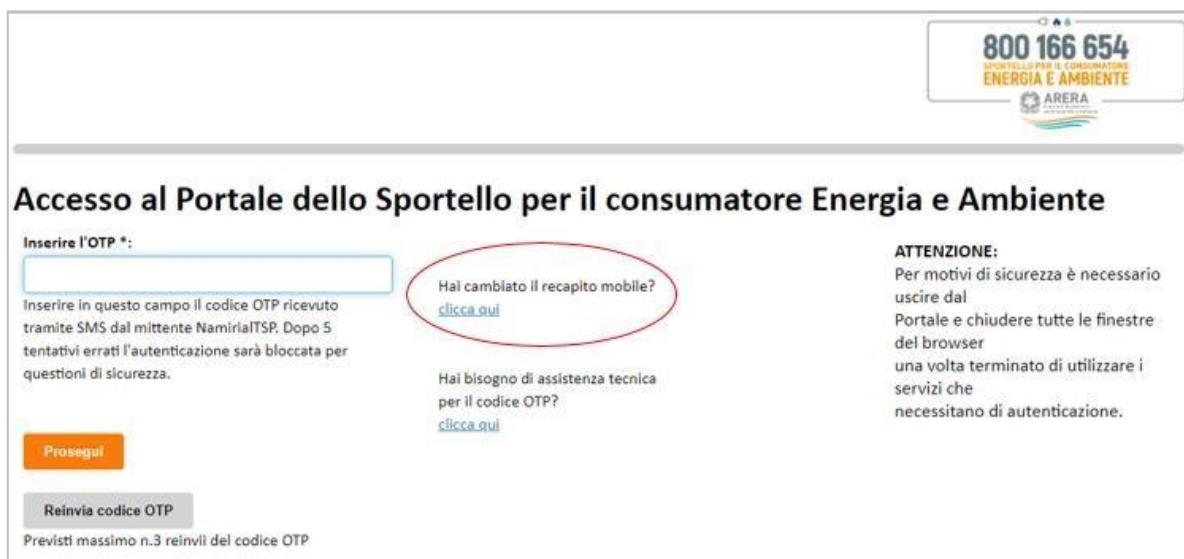
 Per assistenza circa la mancata ricezione dell'SMS contenente il codice OTP scrivere al seguente indirizzo email: [assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it](mailto:assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it).

 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.

**Proseguir**

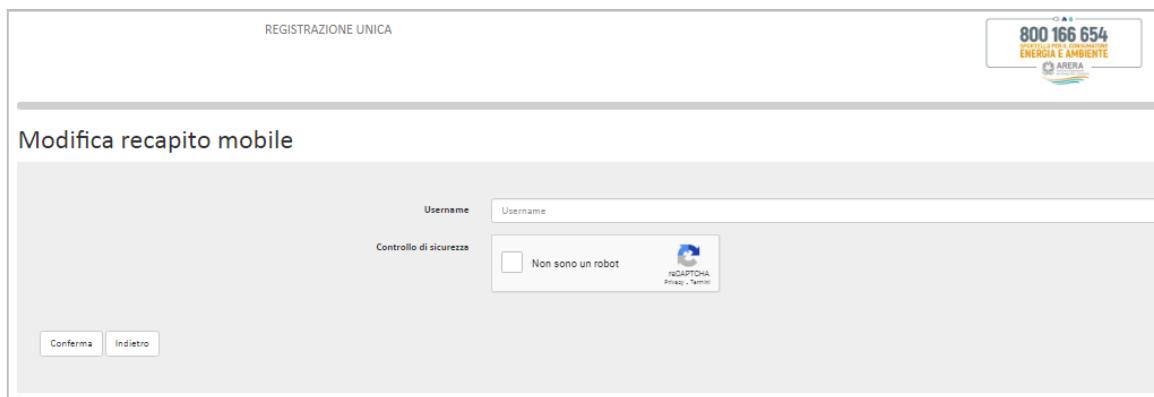
**Reinvia codice OTP**  
Previsti massimo n.3 reinvi del codice OTP

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

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

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

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



REGISTRAZIONE UNICA

**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**.

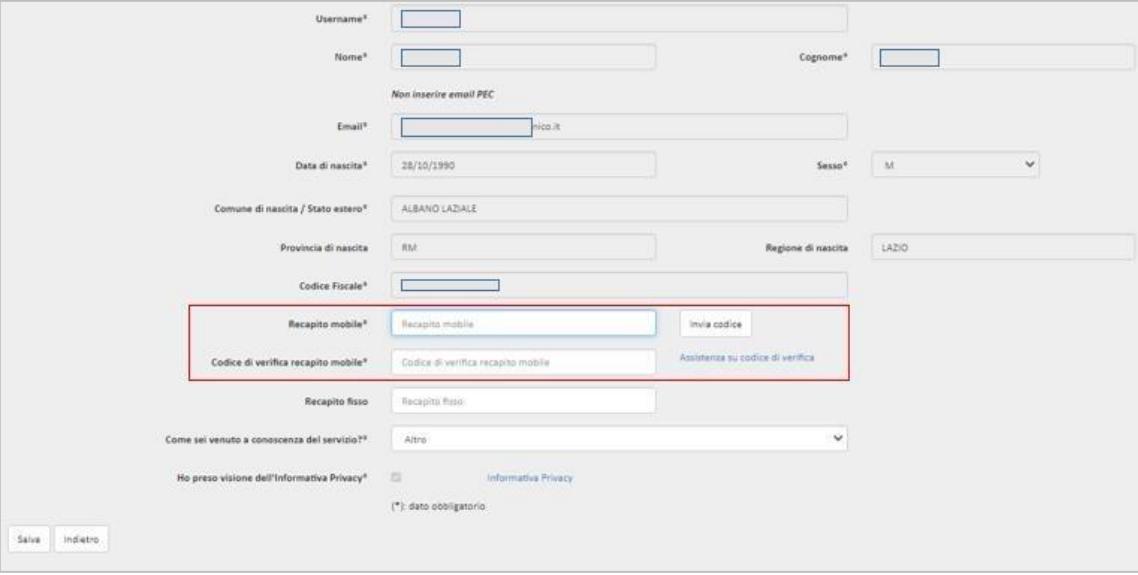
**Non è possibile abbinare lo stesso recapito mobile a più di un codice fiscale.**

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 rinviato alla pagina di accesso al Portale e deve autenticarsi utilizzando le credenziali (username e password) scelte in fase di registrazione.

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

Per rendere effettive le modifiche cliccare sul pulsante “Salva”.



Username\*

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, email) viene disabilitata se l'utente è già video-identificato.



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

## 4.2 Accesso ai Servizi

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



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



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



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

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

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

A


B


## 5 Funzioni home-page Referente

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

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

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

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

## 5.1 Funzioni home-page Referente - Gestione Utenti

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

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



Nominativo	Stato	Data abilitazione/disabilitazione	Ruolo	Domiciliazioni	Azioni
	Abilitato		Delegato	• Elettrico - Domestica	<a href="#">Dettaglio</a>
	Abilitato		Referente	• Elettrico - Domestica	<a href="#">Dettaglio</a>

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



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

### 5.1.1 Gestione Utenti – Aggiungi Utente di Segreteria

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



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

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



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

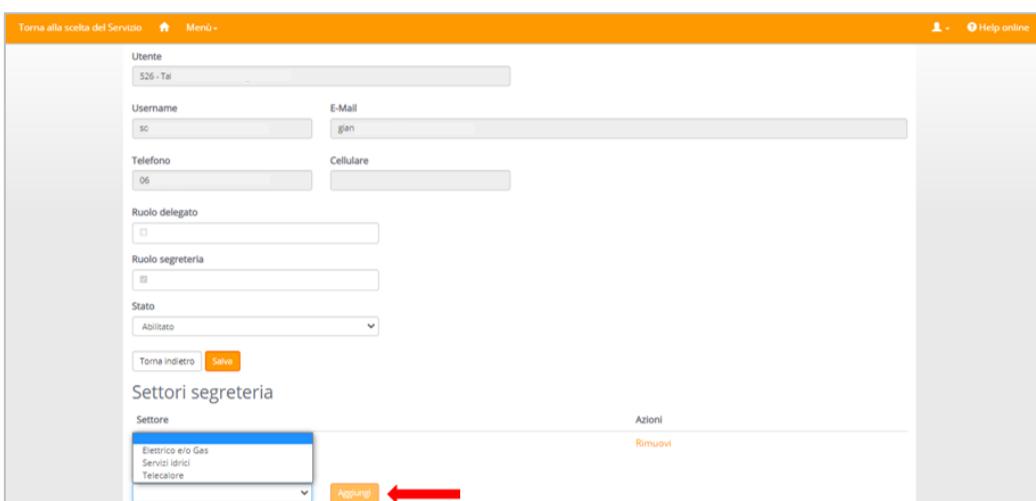
È possibile abilitare una stessa persona sia con profilo “*Segreteria*” che con profilo “*Delegato*”.

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

**Immagine 1**



**Immagine 2**



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

**N.B. Per l'eventuale disabilitazione della persona fisica abilitata come “Segreteria” la relativa richiesta dovrà pervenire al Servizio all'email pec [abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it](mailto:abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it).** Il Servizio, evasa la richiesta, ne fornirà riscontro all' Operatore/Gestore tramite la pec di cui sopra.

### 5.1.2 Gestione Utenti – Dettaglio

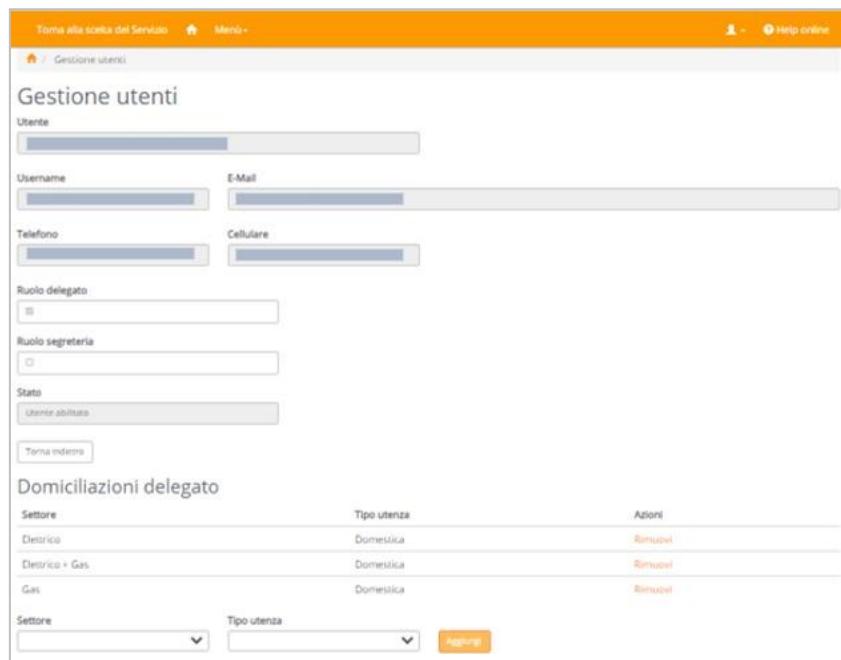
Cliccando sul *Dettaglio* (Immagine 1) dell’utente abilitato con il profilo Delegato (all’interno della pagina *Gestione Utenti*) il sistema permette l’accesso alla pagina di dettaglio dell’Utente selezionato (Immagine 2).

**Immagine 1**



The screenshot shows the 'Gestione utenti' (User Management) page. At the top, there are navigation links: 'Torna alla scelta del Servizio', 'Home', 'Menu', 'Help online'. Below the header, the page title is 'Area Riservata Operatori/Gestori' and the sub-page title is 'Servizio Conciliazione'. The main content area is titled 'Gestione utenti'. A table lists users with columns: 'Nominativo' (Bal), 'Stato' (Abilitato), 'Data abilitazione/disabilitazione' (09/04/2020 12:09:30), 'Ruolo' (Delegato), 'Domiciliazioni' (Gas - Domestica, Gas - Non domestica), and 'Azione' (a button labeled 'Dettaglio' with a red oval around it). The 'Dettaglio' button is highlighted with a red oval.

**Immagine 2**



The screenshot shows the 'Domiciliazioni delegato' (Delegated Domiciliations) page. At the top, there are navigation links: 'Torna alla scelta del Servizio', 'Home', 'Menu', 'Help online'. Below the header, the page title is 'Gestione utenti' and the sub-page title is 'Utente'. The main content area is titled 'Domiciliazioni delegato'. A table lists 'Domiciliazioni delegato' with columns: 'Settore' (District, District + Gas, Gas), 'Tipo utenza' (Domestica), and 'Azione' (a 'Rimuovi' (Remove) button). Below the table, there are dropdown menus for 'Settore' and 'Tipo utenza' with a 'Ricerca' (Search) button.

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

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

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Settore domiciliazione	Lista	Nessuno	<b>ELT/GAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elettrico</li> <li>- Gas</li> <li>- Elettrico + Gas</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prosumer</li> </ul> <p><b>TELECALORE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teleraffrescamento</li> <li>- Teleriscaldamento</li> <li>- Teleriscaldamento/ Teleraffrescamento</li> <li>-</li> </ul> <p><b>IDRICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquedotto</li> <li>- Depurazione</li> <li>- Fognatura</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Domestica</li> <li>- Non domestica</li> </ul>
Tipo utenza	Lista	Obbligatorio se viene selezionato il settore	



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



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



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

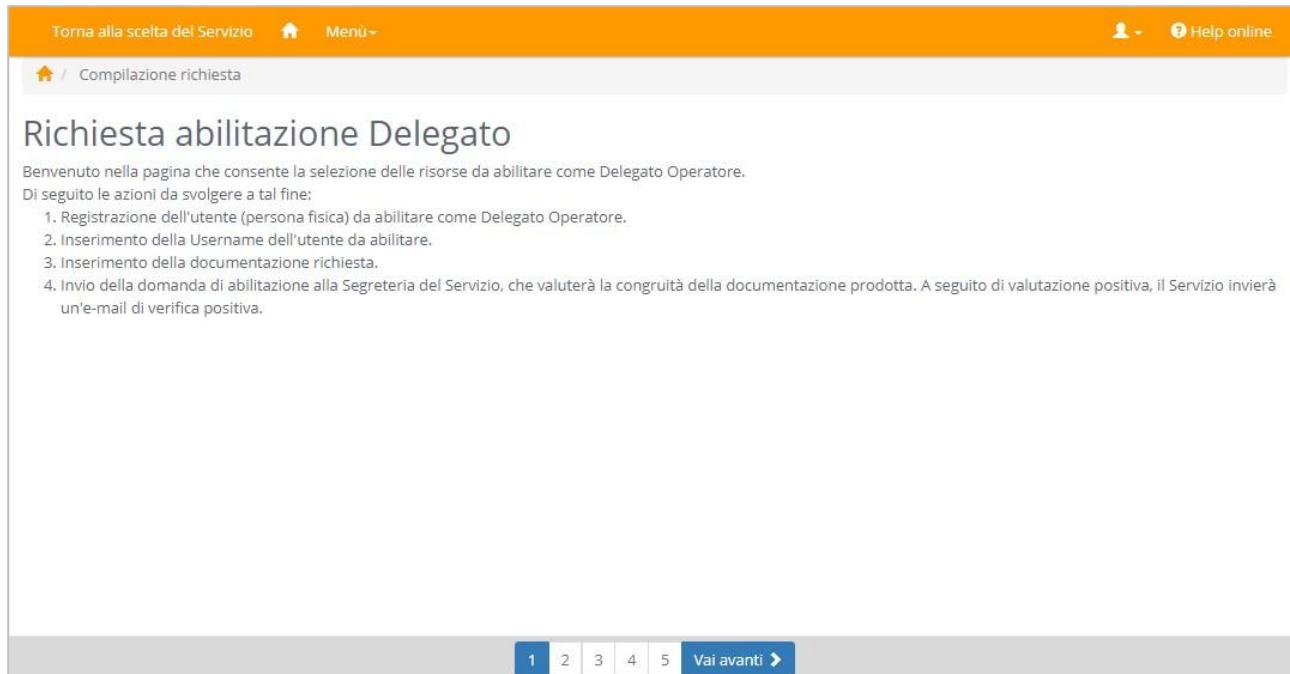
## 5.2 Funzioni home-page Referente - Richiesta abilitazione delegato

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



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

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



Torna alla scelta del Servizio  Menù  Help online

 / Compilazione richiesta

### Richiesta abilitazione Delegato

Benvenuto nella pagina che consente la selezione delle risorse da abilitare come Delegato Operatore.  
Di seguito le azioni da svolgere a tal fine:

1. Registrazione dell'utente (persona fisica) da abilitare come Delegato Operatore.
2. Inserimento della Username dell'utente da abilitare.
3. Inserimento della documentazione richiesta.
4. Invio della domanda di abilitazione alla Segreteria del Servizio, che valuterà la congruità della documentazione prodotta. A seguito di valutazione positiva, il Servizio invierà un'e-mail di verifica positiva.

1 2 3 4 5 **Vai avanti >**

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

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

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



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

**È possibile abilitare una stessa persona sia con profilo “Segreteria” che con profilo “Delegato”.**

### 5.2.1 Richiesta abilitazione delegato - Allegati

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

**Immagine 1**

**Documentazione da produrre**

- Delega per solo ausilio tecnico (redatta su carta intestata a firma del soggetto dotato di giusti poteri con il relativo timbro e contenente la specifica "per solo ausilio tecnico")
- Delega Speciale per il solo ausilio tecnico
- Procura speciale (conferita con atto pubblico o scrittura privata autenticata e contenente espressamente il potere a "conciliare e transigere")
- Procura (conferita con atto pubblico o scrittura privata autenticata e contenente espressamente il potere a "conciliare e transigere")
- Impegno a produrre procura (redatto su carta intestata a firma del soggetto dotato di giusti poteri con il relativo timbro e contenente l'impegno "a produrre la procura a conciliare e transigere conferita con atto pubblico o scrittura privata autenticata entro il termine di 30 giorni")
- Visura camerale (prodotta in copia integrale e contenente espressamente il potere a "conciliare e transigere")

Document

Delega per solo ausilio tecnico  
Delega Speciale per il solo ausilio tecnico  
Procura speciale  
Procura  
Impegno a produrre procura  
Visura camerale

**Immagine 2**

**Allegati**

Per allegare i documenti cliccare sulla voce "Carica" posta a destra della descrizione dell'allegato.

**Nota per gli utenti di Internet Explorer**  
Dopo aver selezionato il file da caricare fare click sulla voce "Invia".

**COPIA DOCUMENTO D'IDENTITÀ**

Allegato	Modello	Nome File	Azioni
Carta di identità *			Selezione file

**PROCURA**

Allegato	Modello	Nome File	Azioni
Procura *			Selezione file



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

Per quanto riguarda i **documenti** obbligatori **“Procura”** e **“Procura speciale”**, sono ritenuti validi la **Procura “a conciliare e transigere” conferita con Atto Pubblico o Scrittura privata autenticata**.



Sono altresì ritenuti idonei i seguenti documenti:

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



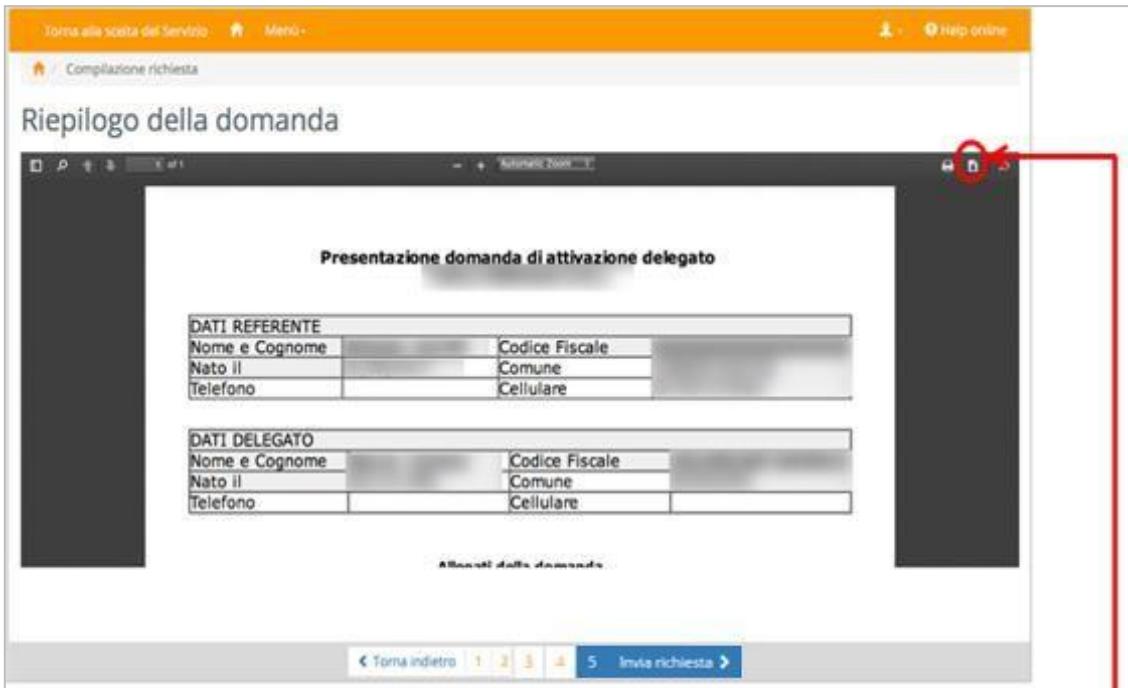
Per quanto riguarda i **documenti** obbligatori **“Delega per solo ausilio tecnico”** e **“Delega speciale per solo ausilio tecnico”** per essere ritenuti validi devono essere conferiti su carta intestata dell’Operatore/Gestore, devono contenere espressamente la specifica **“per solo ausilio tecnico”**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

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

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

### 5.2.2 Richiesta abilitazione delegato –Riepilogo ed invio

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



**Riepilogo della domanda**

**Presentazione domanda di attivazione delegato**

DATI REFERENTE	
Nome e Cognome	Codice Fiscale
Nato il	Comune
Telefono	Cellulare

DATI DELEGATO	
Nome e Cognome	Codice Fiscale
Nato il	Comune
Telefono	Cellulare

Attenzione! Attenzione! Attenzione!

◀ Torna indietro 1 2 3 4 5 Invia richiesta ➡

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

 **Per l'eventuale disabilitazione della persona fisica abilitata come “Delegato” la relativa richiesta dovrà pervenire al Servizio all'email pec [abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it](mailto:abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it).** Il Servizio, evasa la richiesta, ne fornirà riscontro all' Operatore/Gestore tramite la pec di cui sopra.

### 5.3 Funzioni home-page Referente – Integrazioni

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

Integrazioni/Questionari

In questa pagina,

- l'utente Referente può rispondere alle richieste di integrazione (regolarizzazione) della documentazione che il Servizio Conciliazione potrà inviare successivamente alla ricezione della domanda di abilitazione delegato;
- l'utente Segreteria può rispondere alle richieste di integrazione (regolarizzazione) della documentazione inviata per una o più specifiche pratiche;
- l'utente Delegato può rispondere alle richieste di integrazione (regolarizzazione) della documentazione inviata per una o più specifiche pratiche o accedere al questionario di valutazione del Servizio che sarà inviato a conclusione della procedura.

Visualizza 10 elementi

Numero pratica Richiesta Delegato Referente Stato Data

24/ARO Documentazione integrativa per attivazione delegato In corso 15/09/2017 Procedi

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente Successivo

Torna indietro

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

Documentazione integrativa per attivazione delegato

Numero pratica Data richiesta

24/ARO 15/09/2017

Allegati

Scansa

Richiesta integrazione documentale

Torna indietro Procedi

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

### Immagine 1



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

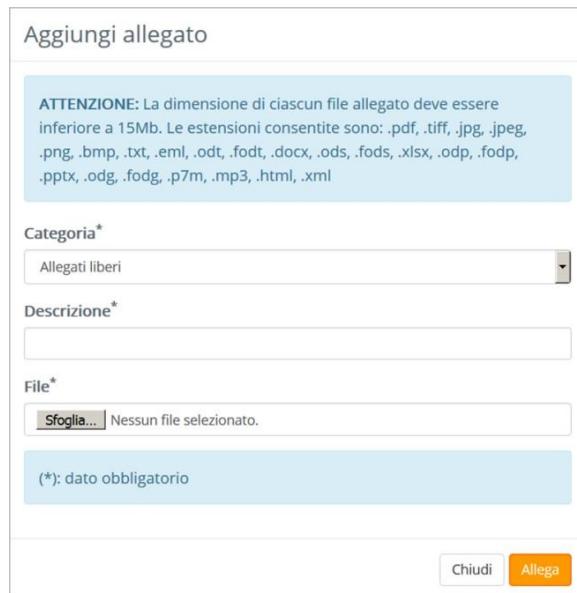
[/ Integrazioni/Questionari / Documentazione integrativa per attivazione delegato](#)

## Documentazione integrativa per attivazione delegato

Per caricare nuovi allegati utilizzare il pulsante **Seleziona file**.  
Al termine del caricamento degli allegati utilizzare il pulsante **Invia** per completare l'attività ed inviare gli allegati.

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

### Immagine 2



Aggiungi allegato

**ATTENZIONE:** La dimensione di ciascun file allegato deve essere inferiore a 15Mb. Le estensioni consentite sono: .pdf, .tiff, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .txt, .eml, .odt, .fodt, .docx, .ods, .fods, .xlsx, .odp, .fodp, .pptx, .odg, .fodg, .p7m, .mp3, .html, .xml

**Categoria\***  
Allegati liberi

**Descrizione\***

**File\***  
 Nessun file selezionato.

(\*): dato obbligatorio

[Chiudi](#) [Allega](#)

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

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

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

Torna alla scelta del Servizio  Menù  Help online

 / [Integrazioni/Questionari](#) / Documentazione integrativa per attivazione delegato

## Documentazione integrativa per attivazione delegato

Per caricare nuovi allegati utilizzare il pulsante **Seleziona file**.  
Al termine del caricamento degli allegati utilizzare il pulsante **Invia** per completare l'attività ed inviare gli allegati.

 Fare click su **Invia** per inviare i documenti alla segreteria del servizio

Descrizione	Nome file	Azioni
PROCURA	RELAZIONE.docx	<a href="#">Elimina</a>

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

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

## 5.4 Funzioni home-page Referente – Moduli

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

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

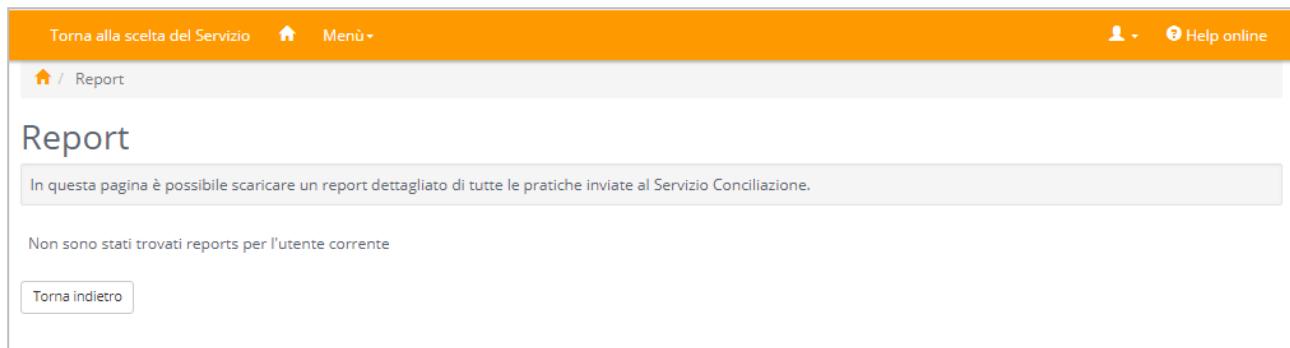
Campo	Tipo	Controllo	Informazioni
Titolo	Alfanumerico	Obbligatorio	Titolo da assegnare al modulo
Descrizione	Alfanumerico	Obbligatorio	Descrizione del modulo
Indirizzo web	Alfanumerico		Indirizzo web dove possono essere reperite delle informazioni sul modulo
File	Comando	Obbligatorio	Premendo il pulsante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

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

E’ possibile scegliere l’Utente cui permettere la visualizzazione (“Segreteria” “Delegato” o entrambi).

## 5.5 Funzioni home-page Referente – Report e statistiche

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



Torna alla scelta del Servizio  Menù  Help online

 / Report

### Report

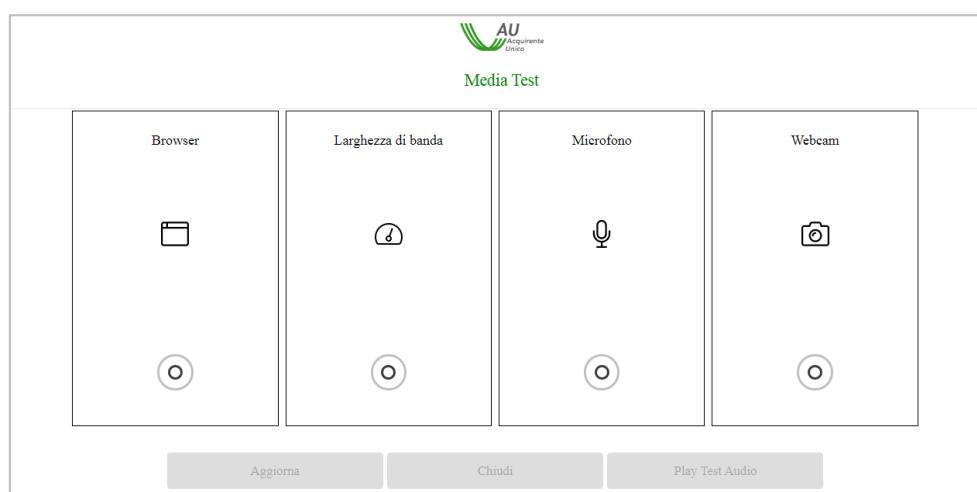
In questa pagina è possibile scaricare un report dettagliato di tutte le pratiche inviate al Servizio Conciliazione.

Non sono stati trovati reports per l’utente corrente

[Torna indietro](#)

## 5.7 Funzioni home-page Referente – Test audio/video

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



 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**

<b>Browser</b>  <small>Chrome</small>	<b>Larghezza di banda</b>  <small>Larghezza di banda rilevata</small>	<b>Microfono</b> 	<b>Webcam</b> 
Si invita a verificare e/o attivare la relativa periferica dalle impostazioni del proprio dispositivo. In presenza di più periferiche, si consiglia di prestare attenzione ad eventuali conflitti tra le stesse.			
<a href="#" style="color: white; background-color: green; padding: 5px 10px;">Aggiorna</a>		<a href="#" style="color: white; background-color: green; padding: 5px 10px;">Chiudi</a>	
<a href="#" style="color: white; background-color: green; padding: 5px 10px;">Play Test Audio</a>			

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

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

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

## 5.8 Funzioni home-page Referente – Impostazioni

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

Torna alla scelta del Servizio  Menù  Help online

 / Impostazioni

### Impostazioni

✓ Dati salvati con successo

**Disabilita ricezione e-mail**



Disabilita la ricezione delle e-mail inviate dal Servizio Conciliazione

[Torna indietro](#)

## 6 Funzioni home-page Segreteria

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

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

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

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

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

Dalla pagina è possibile accedere alle seguenti sezioni:

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



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

## 6.1 Funzioni home-page Segreteria – Pratiche

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

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

Pratiche ammesse						
N.Pratica	Data di ammissione	Cliente	Operatore / Gestore	Distributore / Gestore Servizio	Distributore secondario / Gestore Servizio	Delegato Operatore / Gestore
				Fognatura	Depurazione	
46928	05/12/2020	GIANLUCA F	GAS		Assegnata	Gas
47215	04/12/2020	Emanuela	GAS		Incontro convocato	Gas
						Domestica

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

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

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



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

### 6.1.1 Dettaglio pratica – Adesione Operatore

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

Torna alla scelta del Servizio Home Menù Help online

Pratiche ammesse / Dettaglio pratica

Pratica 136 del 14/07/2017

Dati pratica Altri dati Documenti 5 Adesione operatore Incontri

Adesione alla pratica

Invia adesione alla pratica  
Invia NON adesione alla pratica

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

Torna alla scelta del Servizio Home Menù Help online

Pratiche ammesse / Dettaglio pratica

Pratica 136 del 14/07/2017

Dati pratica Altri dati Documenti 5 Adesione operatore Incontri

Adesione alla pratica

Invia adesione alla pratica

Per caricare nuovi allegati utilizzare il pulsante “Aggiungi allegato”.  
Al termine del caricamento degli allegati utilizzare il pulsante “Trasmetti” per completare l’attività ed inviare gli allegati.

Allegati

Visualizza 10 elementi Cerca: Allega

Allegato	Modello	Nome File	Azioni
Comunicazione di adesione Convenuto.			<span>Allega</span>

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente 1 Successivo

(\*) allegato obbligatorio

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



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

### 6.1.2 Dettaglio pratica – Dati pratica

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

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

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



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

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

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

Pratica 46818 del 27/11/2020

Altri dati

In questa sezione vengono indicati i soggetti coinvolti nella domanda di conciliazione.

Stato	Data di ammissione	Data scadenza	Utente multisito
Assegnata	04/12/2020	04/03/2021	No

Pratica d'urgenza Conciliatore

No

Classificazione controversia

Argomento Sub Argomento

Soggetti

Nominativo	Tipo soggetto
FELICETTA	Cliente
Domenico	Delegato del cliente
LUCE S.P.A.	Operatore convenuto
Enrico	Delegato dell'Operatore convenuto

Delegato assegnato

Torna indietro Aggiorna delegato



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

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

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

**Immagine 1**

Soggetti

Nominativo

Delegato assegnato

Torna indietro Richiesta convocazione distributore

**Immagine 2**

Operatore di servizio Fognatura

Operatore di servizio Depurazione

Delegato assegnato

Gestore Servizio Fognatura convoc

Gestore Servizio Depurazione conv

Aggiorna delegato

Torna indietro Richiesta convocazione Gestore Servizio Fognatura Richiesta convocazione Gestore Servizio Depurazione

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

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

#### SETTORE ELETTRICO/GAS:



**La convocazione del Distributore tramite l'apposito pulsante deve essere richiesta almeno 10 giorni prima del primo incontro; se la procedura è avviata nei termini d'urgenza la richiesta deve essere fatta almeno 5 giorni prima del primo incontro.**

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

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

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

#### Aggiungi allegato

ATTENZIONE: Nel caso in cui si selezionino allegati indicati come obbligatori ai fini dell'invio della domanda (vedi sezioni FAQ ed Help online), la controparte potrà sempre visualizzarne i contenuti. Per i documenti non obbligatori sarà sempre richiesto di indicare se renderli riservati o meno alla controparte.

Si richiede quindi di porre la massima attenzione nel compilare il campo "Vuoi mostrarlo alla controparte?". In caso di necessità di invio di più documenti, anche ai fini del rispetto delle eventuali clausole di riservatezza richieste, si prega di 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

<b>Categoria*</b>	Allegati liberi
<b>Descrizione*</b>	RICHIESTA CONVOCAZIONE SECONDO DISTRIBUTORE
<b>File*</b>	<input type="text" value="D:\Users\la851507\Desktop\Doc PSCCE\Documenti per test\TEST PROVA PORTALE SCCE.pdf"/> <input type="button" value="Sfoglia"/>
<b>Vuoi mostrarlo alla controparte?</b>	<input type="checkbox" value="No"/>
(*): dato obbligatorio	
<input type="button" value="Chiudi"/> <input type="button" value="Ok"/>	

### 6.1.3 Dettaglio pratica - Altri dati

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

Pratica 100 del 12/07/2017

[Dati pratica](#) [Altri dati](#) [Documenti](#) [Adesione operatore](#) [Note pratica](#) [Incontri](#) [Integrazioni documentali](#) [Richiesta proroga](#)

In questa sezione vengono indicati tutti i dati inseriti dall'utente nella domanda di conciliazione.

**Dati controversia**

Operatore\*: Data invio reclamo a operatore\*: 12/07/2017  
 Identificativo reclamo:  
 Risposta a reclamo:  
 Data risposta operatore\*: Argomento:  
 Valore stimato non quantificabile:  
 Valore stimato (€)\*:  
 Descrizione\*: Richieste del Cliente\*:  
 Disponibilità per incontro virtuale\*: Tutto il giorno  
 Altra disponibilità\*:

**Dati fornitura**

Servizio\*: Contratto di fornitura\*: Tipo utenza\*: Sei un cliente multisito?\*: POD:  
 PDR:  
 Indirizzo fornitura\*: Località:  
 Comune di fornitura\*: Provincia di fornitura\*: Regione\*: CAP\*:  
 Torna indietro

### 6.1.4 Dettaglio pratica - Documenti

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

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

E’ possibile scaricare in formato “zip” tutta la documentazione presente nel fascicolo online cliccando sul tab “*Scarica tutti i documenti*”.

Non Letto	Data	Documento	Completo	Mittente	Azioni
*	27/06/2018	Convocazione Gestore Depurazione abilitato 267870-267868-1530103049735_262070-H-035 Convocazione Gestore Depurazione abilitatoodt.pdf		Segreteria del servizio	<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>
*	27/06/2018	Convocazione Gestore Fognatura abilitato 267863-267862-1530102929932_262075-H 035 Convocazione gestore fognatura abilitatoodt.pdf		Segreteria del servizio	<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>
*	27/06/2018	Verbale aggiornamento Primo incontro convocazione Gestore Fognatura e Depurazione 267850-Verbale aggiornamento Primo incontro convocazione gestore fognatura e depurazione.pdf		Conciliatore del servizio	<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>
*	27/06/2018	Convocazione e comunicazione nominativo Conciliatore 267495-267494-1530093596808_262064-H-08 Convocazione e comunicazione nominativo Conciliatoreodt.pdf		Segreteria del servizio	<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>
	27/06/2018	Comunicazione di conferma adesione Gestore 267473-doc1.pdf		Operatore/Gestore convenuto	<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>
*	27/06/2018	Avvio Procedura - Richiesta Gestore abilitato no obbligo 267468-267465-1530093171552_262053-H 032 Convocazione Gestore abilitato NO obbligoodt.pdf		Segreteria del servizio	<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>
*	22/06/2018	Domanda di Conciliazione 263406-259112-ricevuta.pdf		Parte attivante	<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>
*	22/06/2018	Copia reclamo inviato al gestore 263294-TestformatoFODP.fodp		Parte attivante	<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>
*	22/06/2018	Copia risposta del gestore al reclamo 263296-TestformatoFODT.fodt		Parte attivante	<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>

Vista da 1 a 9 di 9 elementi

[Scarica tutti i documenti](#) [Torna indietro](#)

Precedente **1** Successivo



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

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

Cliccando sul link “*Info*” viene scaricato un file .CSV con i metadati del documento.

Per consultare il documento completo cliccare sul link “*Visualizza*”.

### 6.1.5 Dettaglio pratica - Note

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



The screenshot shows a web-based application for managing cases. At the top, there's a header with the ARERA logo and the text "Torna alla scelta del Servizio" and "Menù -". On the right, there are icons for user profile and help online. Below the header, the URL "Pratiche ammesse / Dettaglio pratica" is visible. The main content area is titled "Pratica 100 del 12/07/2017". A navigation bar below the title includes "Dati pratica", "Altri dati", "Documenti" (with a red notification badge), "Adesione operatore", "Note pratica" (which is the active tab, highlighted in orange), "Incontri", "Integrazioni documentali", and "Richiesta proroga". The "Note pratica" section contains a yellow pop-up window with the timestamp "01/08/2017 10:12 -" and a close button "X". At the bottom of the page, there are buttons for "Torna indietro" and "Aggiungi nota" (which is highlighted in orange).

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

## 6.1.6 Dettaglio pratica - Incontri

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

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 quale ausilio tecnico (solo per il settore elt/gas) 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.**



### SETTORE IDRICO:

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



### SETTORE ELT/GAS, SETTORE TELECALORE E SETTORE IDRICO:

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

## 6.1.7 Dettaglio pratica – Integrazioni documentali

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

The screenshot shows the 'Area Riservata Operatori Energia' interface. At the top, there are two logos: 'SERVIZIO CONCILIAZIONE CLIENTI ENERGIA' and 'ARERA'. The main title is 'Area Riservata Operatori Energia'. Below the title, it says 'Servizio Conciliazione Clienti Energia -'. The navigation bar includes 'Torna alla scelta del Servizio', 'Menù -', a user icon, and 'Help online'. The breadcrumb navigation shows 'Pratiche ammesse / Dettaglio pratica'. The main content area is titled 'Pratica 100 del 12/07/2017'. Below this, there is a navigation bar with tabs: 'Dati pratica', 'Altri dati', 'Documenti 5', 'Adesione operatore', 'Note pratica', 'Incontri', 'Integrazioni documentali' (which is highlighted in orange), and 'Richiesta proroga'. A text box contains the instruction: 'In questa sezione è possibile inviare ulteriore documentazione relativa alla pratica.' Another text box contains the warning: '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.' Below these, there is a note: 'Per caricare nuovi allegati utilizzare il pulsante "Aggiungi allegato". Al termine del caricamento degli allegati utilizzare il pulsante "Trasmetti" per completare l'attività ed inviare gli allegati.' At the bottom of the content area are two buttons: 'Torna indietro' and 'Aggiungi allegato'.

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

The modal dialog box is titled 'Aggiungi allegato'. It contains the following fields:

- 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\***: (campo vuoto)
- File\***: (campo vuoto)
- Vuoi mostrarlo alla controparte?\***: (campo vuoto)
- (\*)**: dato obbligatorio
- Buttons: 'Chiudi' (Close) and 'Ok'

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Categoria	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allegati liberi</li> <li>- Richiesta di informazioni</li> <li>- Richiesta di rinvio incontro</li> </ul>
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 “*Rimuovi*” e rispondere “*OK*” alla successiva richiesta di conferma.



Dopo aver completato l’invio di ogni documento, all’interno del tab “*Documenti*” comparirà una nuova riga con l’ultimo documento inviato.



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

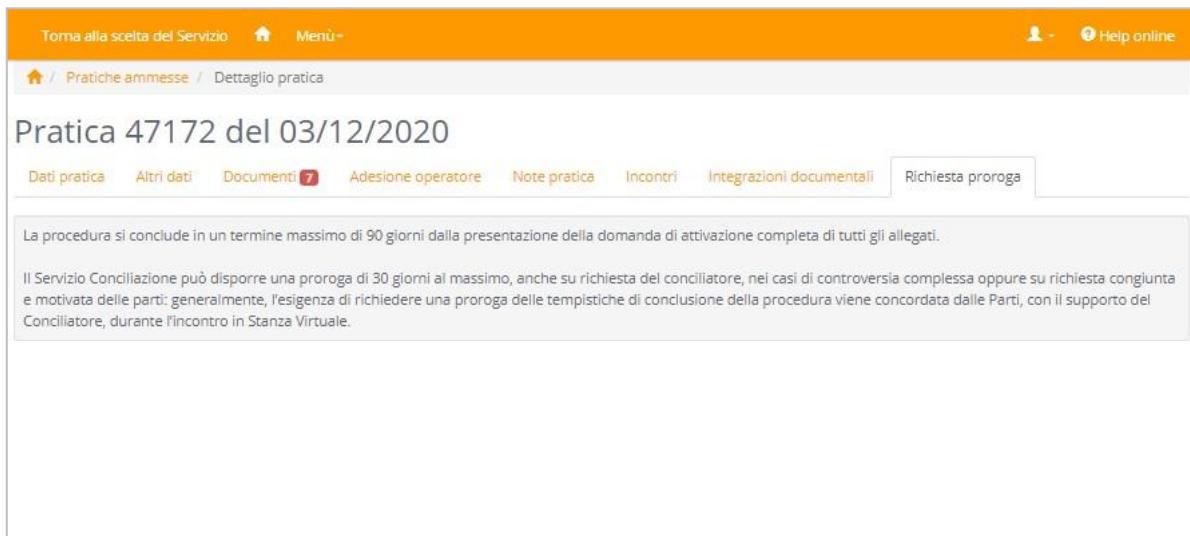
Il conciliatore, quando assegnato alla pratica, ha sempre libero accesso ai documenti caricati dalle parti.

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

### 6.1.8 Dettaglio pratica – Richiesta proroga

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

Il Servizio Conciliazione, può disporre una proroga di 60 giorni al massimo, anche su richiesta del conciliatore, nei casi di controversia particolarmente complessa oppure su richiesta congiunta delle parti.



The screenshot shows a web-based application for managingconciliation cases. At the top, there is a navigation bar with links to 'Torna alla scelta del Servizio', 'Menù', 'Help online', and a user profile icon. Below the navigation bar, the URL 'Pratiche ammesse / Dettaglio pratica' is displayed. The main content area is titled 'Pratica 47172 del 03/12/2020'. A horizontal navigation bar within this area includes tabs for 'Dati pratica', 'Altri dati', 'Documenti' (with a red '7' indicating new documents), 'Adesione operatore', 'Note pratica', 'Incontri', 'Integrazioni documentali' (which is the active tab), and 'Richiesta proroga'. Below the navigation bar, a text box contains the following information: '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.'



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

## 6.2 Funzioni home-page Segreteria – Agenda

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

Data	N.Pratica	Delegato	Cliente	Servizio	Operatore/Gestore	Stato	Modalità	Primo incontro	Azioni
05/06/2017 15:30	14	LEO	Computer S.p.A.	Elettrico	S.P.A.	CONVOCATO	Stanza virtuale	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Dettaglio</a>

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

## 6.3 Funzioni home-page Segreteria – Moduli

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



Torna alla scelta del Servizio        Menù  Help online

 / Moduli

## Moduli

ATTENZIONE: tutta la modulistica utile sarà resa disponibile dal sistema al momento di compiere le azioni previste dalla procedura di conciliazione quali ad esempio la Comunicazione di adesione Operatore o la Richiesta di proroga.

[Torna indietro](#)

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



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

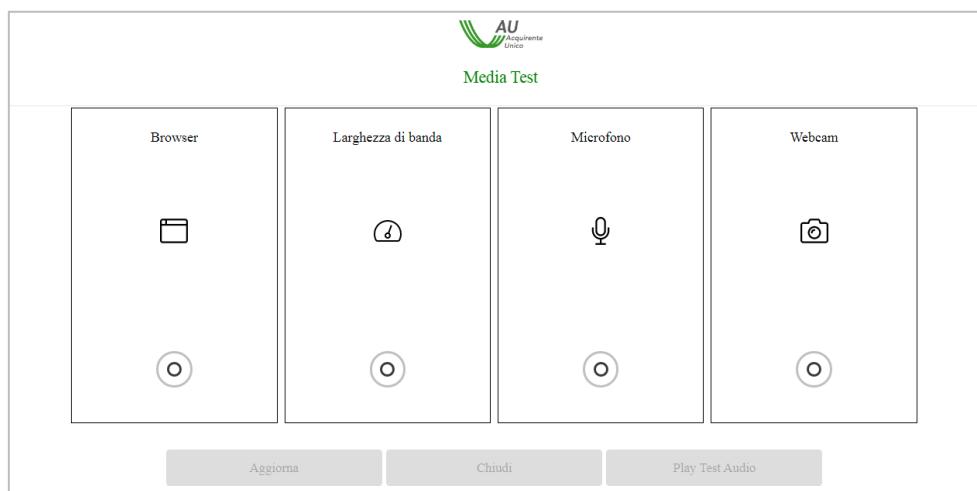
## 6.4 Funzioni home-page Segreteria – Report e statistiche

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

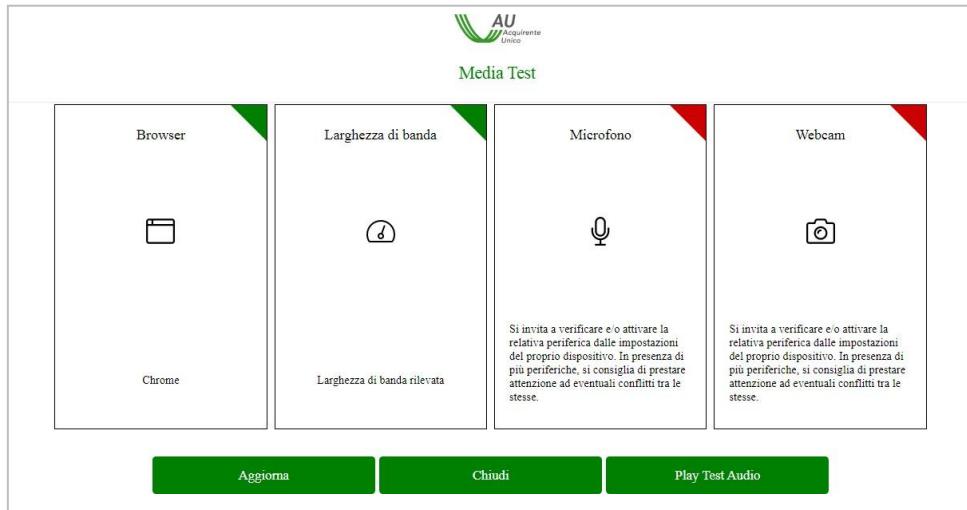


## 6.5 Funzioni home-page Segreteria – Test audio/video

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



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	Larghezza di banda	Microfono	Webcam
			
Chrome	Larghezza di banda rilevata	<p>Si invita a verificare e/o attivare la relativa periferica dalle impostazioni del proprio dispositivo. In presenza di più periferiche, si consiglia di prestare attenzione ad eventuali conflitti tra le stesse.</p>	
		<p>Si invita a verificare e/o attivare la relativa periferica dalle impostazioni del proprio dispositivo. In presenza di più periferiche, si consiglia di prestare attenzione ad eventuali conflitti tra le stesse.</p>	
<a href="#">Aggiorna</a>		<a href="#">Chiudi</a>	<a href="#">Play Test Audio</a>

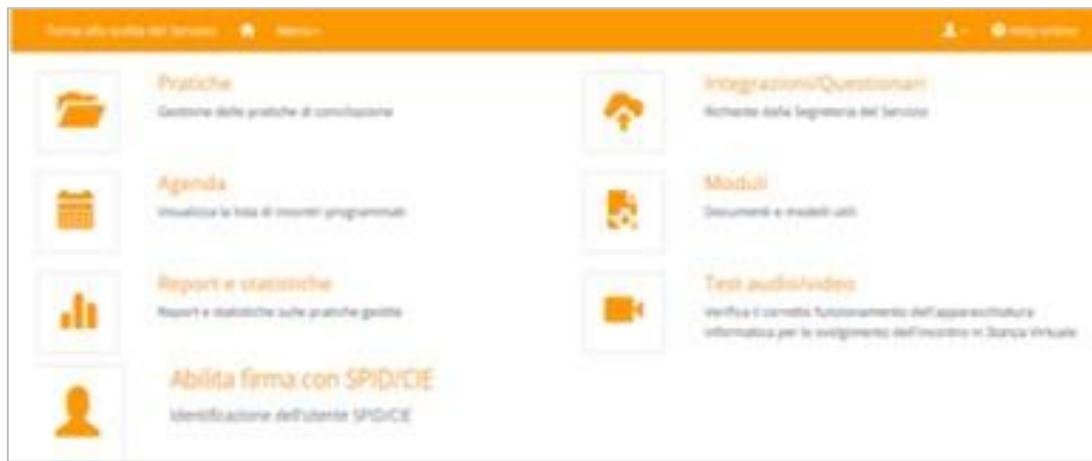
Se la verifica ha esito positivo è possibile svolgere regolarmente l'incontro in stanza virtuale.

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

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

## 7 Funzioni home-page Delegato

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



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

Dalla pagina è possibile accedere alle seguenti sezioni:

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



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

## 7.1 Funzioni home-page Delegato – Pratiche

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

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

N. Pratica	Data di ammissione	Cliente	Operatore / Gestore	Distributore / Gestore Servizio	Distributore secondario / Gestore Servizio	Stato	Servizio	Utenza	Delegato Operatore / Gestore
46920	05/12/2020	GIANLUCA F	GAS			Assegnata	Gas	Domestica	
47215	04/12/2020	Emanuela	GAS			Incontro convocato	Gas	Domestica	

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

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



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

### 7.1.1 Dettaglio pratica - Dati

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

Pratiche ammesse									
N.Pratica	Data di ammissione	Cliente	Operatore / Gestore	Distributore / Gestore Servizio	Distributore secondario / Gestore Servizio	Stato	Servizio	Utenza	Delegato Operatore / Gestore
2274	13/12/2017	Raf	Operatore di servizio		Incontro riconvocato	Gas	Domestica	DELEGATO OPERATORE TEST	
1097	08/11/2017	Utente Servizio	Operatore di servizio		Assegnata	Prosumer	Domestica	DELEGATO OPERATORE TEST	

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

- Conciliatore,
- Cliente/Utente finale attivante ed eventuale delegato dello stesso,
- Operatore/Gestore convenuto (ragione sociale),
- delegato dell’Operatore/Gestore convenuto,
- ausilio tecnico (ragione sociale), se presente,
- delegato dell’ausilio tecnico, se presente.

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

Pratica 47025 del 01/12/2020				
<a href="#">Dati pratica</a> <a href="#">Altri dati</a> <a href="#">Documenti</a> <a href="#">Note pratica</a> <a href="#">Incontri</a> <a href="#">Integrazioni documentali</a> <a href="#">Richiesta proroga</a>				
In questa sezione vengono indicati i soggetti coinvolti nella domanda di conciliazione.				
Stato	Data di ammissione	Data scadenza	Utente multisito	
Incontro convocato	01/12/2020	01/03/2021	No	
Pratica d’urgenza	Conciliatore			
No				
Classificazione controversia				
Argomento	Sub Argomento			<b>Salva</b>
<input type="button" value="Nominativo"/> ADELE				
<input type="button" value="Nome"/> Michele				
<input type="button" value="Nome"/> CE S.P.A.				
<input type="button" value="Nome"/> Lara				
Soggetti				
Nominativo	Tipo soggetto			
ADELE	Cliente			
Michele	Delegato del cliente			
CE S.P.A.	Operatore convenuto			
Lara	Delegato dell’Operatore convenuto			
<a href="#">Torna indietro</a>	<a href="#">Salvo conciliazione distributore</a>			



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

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



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

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

- *“Richiesta convocazione distributore”* (settore elt/gas):

Operatore convenuto

Delegato dell'operatore convenuto

[Torna indietro](#) [Richiesta convocazione distributore](#)

- *“Richiesta convocazione Gestore Servizio Fognatura”* o *“Richiesta convocazione Gestore Servizio Depurazione”* (settore idrico):

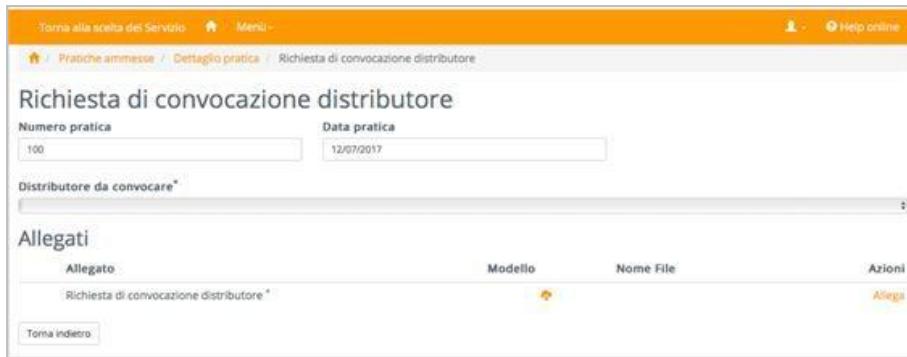
Operatore di servizio depurazione
Gestore servizio depurazione convocato

Delegato assegnato

[Aggiorna delegato](#)

[Torna indietro](#) [Richiesta convocazione Gestore Servizio Fognatura](#) [Richiesta convocazione Gestore Servizio Depurazione](#)

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



### SETTORE ELETTRICO/GAS:

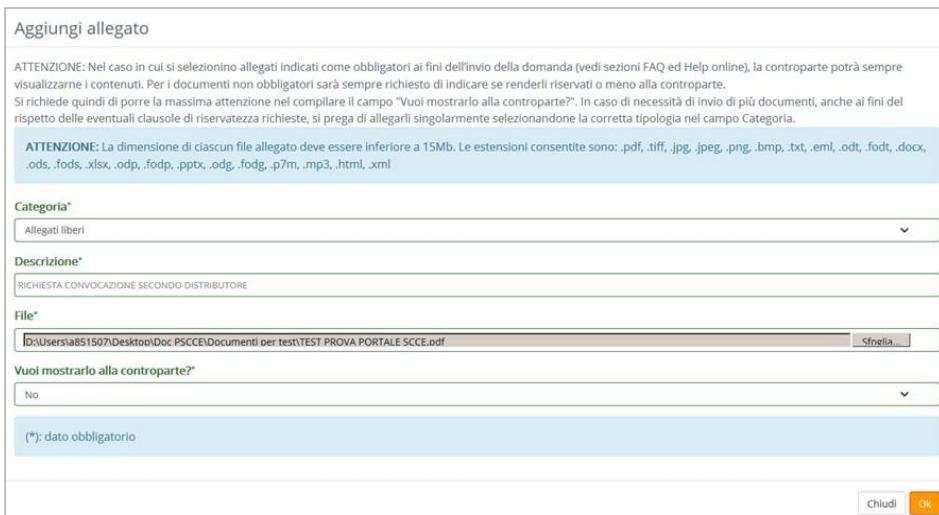


**La convocazione del Distributore tramite l'apposito pulsante deve essere richiesta almeno 10 giorni prima del primo incontro; se la procedura è avviata nei termini d'urgenza la richiesta deve essere fatta almeno 5 giorni prima del primo incontro.**

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

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

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



### 7.1.2 Dettaglio pratica - Altri dati

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

Torna alla scelta del Servizio          Menù...          Help online

 / Pratiche ammesse / Dettaglio pratica

### Pratica 100 del 12/07/2017

[Dati pratica](#)   [Altri dati](#)   [Documenti](#) (3)   [Adesione operatoro](#)   [Note pratica](#)   [Incontri](#)   [Integrazioni documentali](#)   [Richiesta proroga](#)

In questa sezione vengono indicati tutti i dati inseriti dall'utente nella domanda di conciliazione.

**Dati controversia**

Operatore\*: Data invio reclamo a operatore\*: 12/07/2017  
Identificativo reclamo:  
Risposta a reclamo\*: Data risposta operatore\*:  
Argomento\*: Valore stimato non quantificabile:  
Valore stimato (Q\*:  
Descrizione\*: Richieste del Cliente\*:  
Disponibilità per incontro virtuale\*: Tutto il giorno  
Altra disponibilità:

**Dati fornitura**

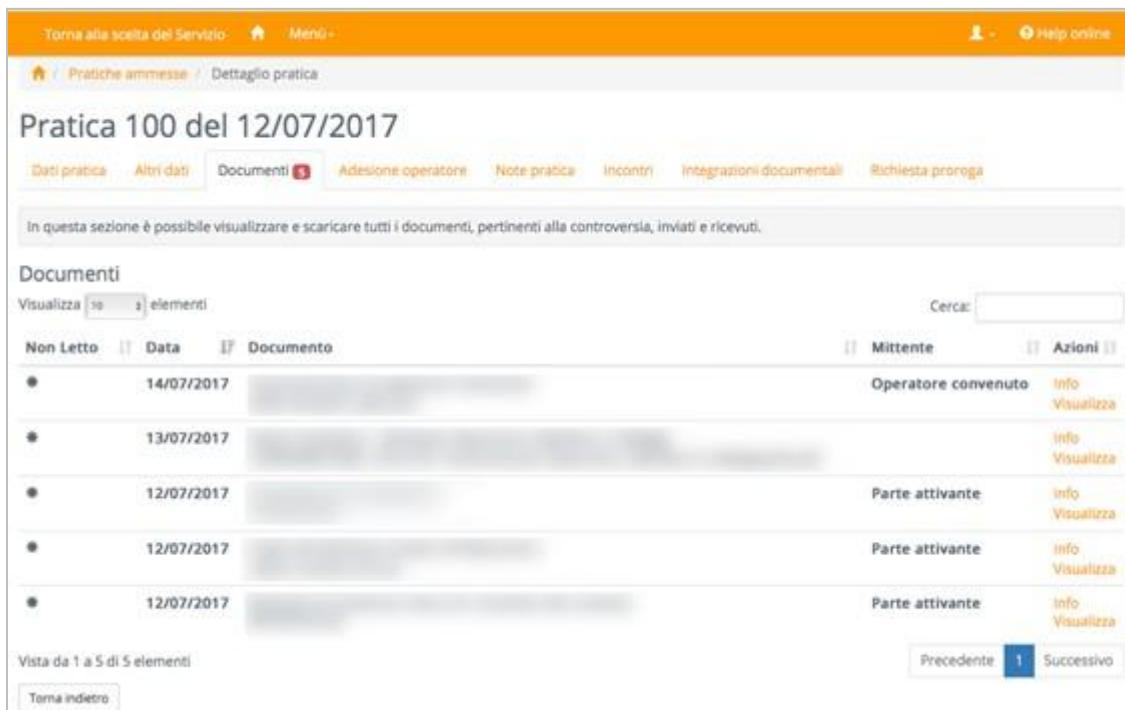
Servizio\*: Contratto di fornitura\*: Tipo utenza\*: Sei un cliente multisiso\*: PDD:  
PDR:  
Indirizzo fornitura\*: Località: Comune di fornitura\*: Provincia di fornitura\*: Regione\*: CAP:

[Torna indietro](#)

### 7.1.3 Dettaglio pratica - Documenti

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

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



Pratica 100 del 12/07/2017

Non Letto	Data	Documento	Mittente	Azioni
*	14/07/2017	[REDACTED]	Operatore convenuto	<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>
*	13/07/2017	[REDACTED]		<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>
*	12/07/2017	[REDACTED]	Parte attivante	<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>
*	12/07/2017	[REDACTED]	Parte attivante	<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>
*	12/07/2017	[REDACTED]	Parte attivante	<a href="#">Info</a> <a href="#">Visualizza</a>

Vista da 1 a 5 di 5 elementi

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



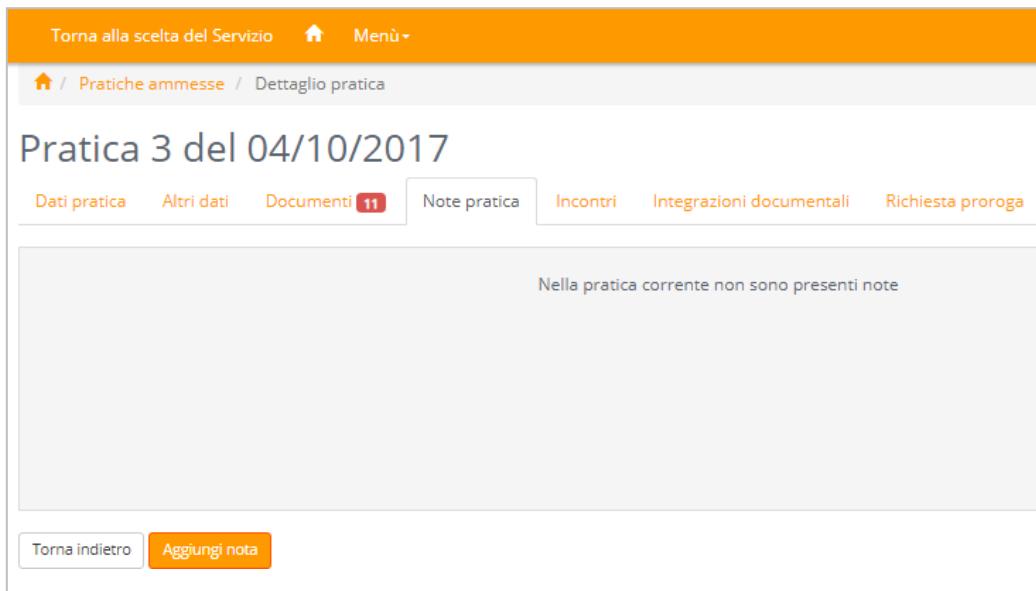
I documenti vengono ordinati partendo dal più recente inviato/ricevuto.

Cliccando sul link “*Info*” viene scaricato un file .CSV con i metadati del documento.

Per consultare il documento completo cliccare sul link “*Visualizza*”.

#### 7.1.4 Dettaglio pratica - Note

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



Torna alla scelta del Servizio    Menù

Pratiche ammesse / Dettaglio pratica

Pratica 3 del 04/10/2017

Dati pratica    Altri dati    Documenti 11    Note pratica    Incontri    Integrazioni documentali    Richiesta proroga

Nella pratica corrente non sono presenti note

Torna indietro    Aggiungi nota

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

### 7.1.5 Dettaglio pratica - Incontri

Nella scheda “*Incontri*” sono elencati gli incontri già svolti e/o l’incontro fissato, per la pratica di conciliazione.

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

**Ciascuna parte e il distributore quale ausilio tecnico (solo per il settore elt/gas) 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.**

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



#### SETTORE IDRICO:

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



#### SETTORE ELT/GAS, SETTORE TELECALORE E SETTORE IDRICO:

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

### 7.1.6 Dettaglio pratica – Integrazioni documentali

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

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

**Aggiungi allegato**

ATTENZIONE: Nel caso in cui si selezionino allegati indicati come obbligatori ai fini dell’invio della domanda (vedi sezioni FAQ ed Help online), la controparte potrà sempre visualizzarne i contenuti. Per i documenti non obbligatori sarà sempre richiesto di indicare se renderli riservati o meno alla controparte.  
Si richiede quindi di porre la massima attenzione nel compilare il campo “Vuoi mostrarlo alla controparte?”. In caso di necessità di invio di più documenti, anche ai fini del rispetto delle eventuali clausole di riservatezza richieste, si prega di allegarli singolarmente selezionandone la corretta tipologia nel campo CATEGORIA.

ATTENZIONE: La dimensione di ciascun file allegato deve essere inferiore a 15Mb. Le estensioni consentite sono: .pdf, .tiff, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .txt, .eml, .odt, .fodt, .docx, .ods, .fods, .xlsx, .odp, .fodp, .pptx, .odg, .fodg, .p7m, .mp3, .html, .xml

**CATEGORIA\***  
Allegati liberi

**DESCRIZIONE\***

**FILE\***  
[Browse button: Sfoglia...]

**Vuoi mostrarlo alla controparte?\***

(\*): dato obbligatorio

Chiudi **OK**

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Categoria	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allegati liberi</li> <li>- Richiesta di informazioni</li> <li>- Richiesta di rinvio incontro</li> </ul>
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 “*Rimuovi*” e rispondere “Ok” alla successiva richiesta di conferma.



Dopo aver completato l’invio di ogni documento, all’interno della scheda “*Documenti*” comparirà una nuova riga con l’ultimo documento inviato.



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

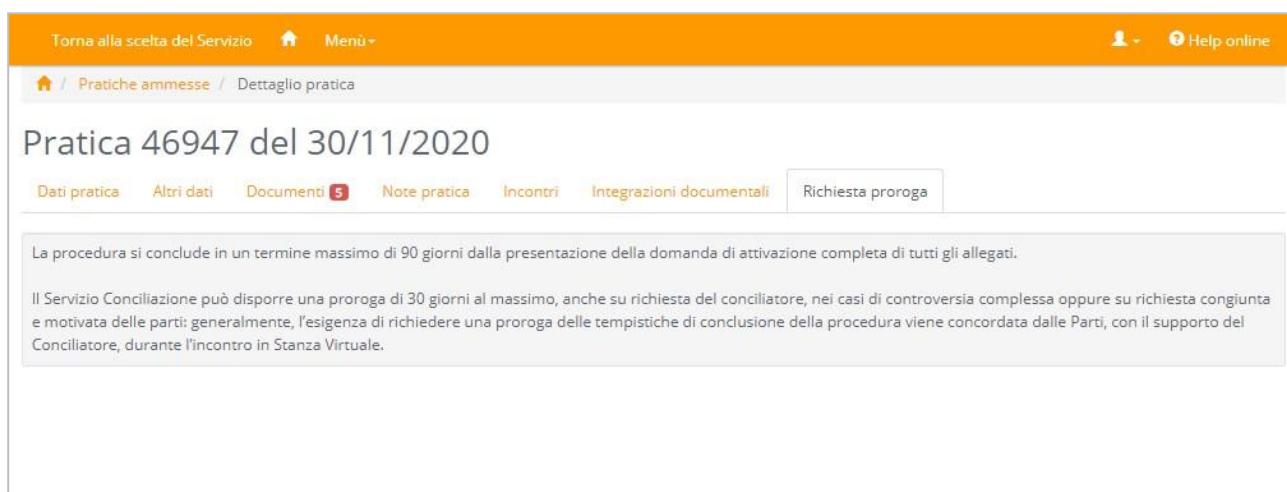
Il conciliatore, quando assegnato alla pratica, ha sempre libero accesso ai documenti caricati dalle parti.

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

### 7.1.7 Dettaglio pratica – Richiesta proroga

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

Il Servizio Conciliazione, può disporre una proroga di 60 giorni al massimo, anche su richiesta del conciliatore, nei casi di controversia particolarmente complessa oppure su richiesta congiunta delle parti.



The screenshot shows a web-based application for dispute resolution. At the top, there is a navigation bar with links to 'Torna alla scelta del Servizio', 'Menù', and 'Help online'. Below the navigation bar, the URL 'Pratiche ammesse / Dettaglio pratica' is visible. The main content area is titled 'Pratica 46947 del 30/11/2020'. Below the title, there is a horizontal navigation bar with several tabs: 'Dati pratica', 'Altri dati', 'Documenti' (with a red '5' indicating new documents), 'Note pratica', 'Incontri', 'Integrazioni documentali', and 'Richiesta proroga'. The 'Richiesta proroga' tab is highlighted with a white background and a black border. In the main content area, there is a text box containing the following information: '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.'



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

## 7.2 Funzioni home-page Delegato – Agenda

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

Data	N.Pratica	Delegato	Stato	Modalità	Primo incontro	Azioni
13/07/2017 17:00	100	CONVOCATO		Stanza virtuale		<a href="#">Dettaglio</a>

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

### 7.2.1 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 “Abilità 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 legittimate 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.

## 7.3 Funzioni home-page Delegato – Integrazioni / Questionari

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

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



### 7.3.1 Funzioni home-page Delegato – Questionari

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



Torna alla scelta del Servizio Home Menù Help online

Integrazioni/Questionari

Integrazioni/Questionari

In questa pagina la segreteria può rispondere alle richieste di integrazione (regularizzazione) della documentazione che il Servizio Conciliazione potrà inviare successivamente alla ricezione della domanda di abilitazione delegato.  
Da questa pagina il delegato può accedere al questionario di valutazione del Servizio che sarà inviato a conclusione della procedura.

Integrazioni 0 Questionari 1

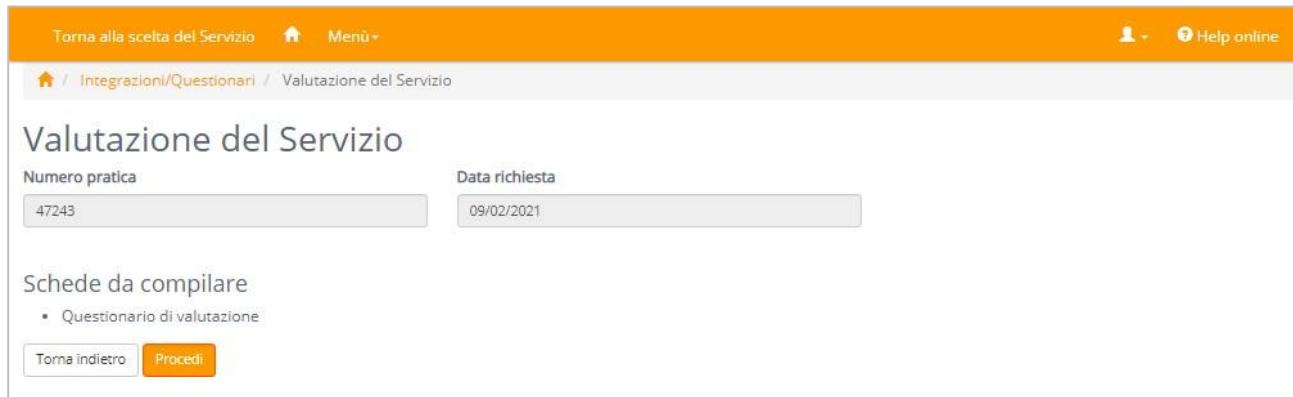
Visualizza 10 elementi Cerca:

Numero pratica	Richiesta	Cliente	Delegato	Stato	Data
53	Valutazione del Servizio			Incontro convocato	11/07/2017

Vista da 1 a 1 di 1 elementi Procedi

Torna indietro Precedente 1 Successivo

Per accedere al questionario è sufficiente cliccare sul comando “*Procedi*” e poi ancora su “*Procedi*”.



Torna alla scelta del Servizio Home Menù Help online

Integrazioni/Questionari / Valutazione del Servizio

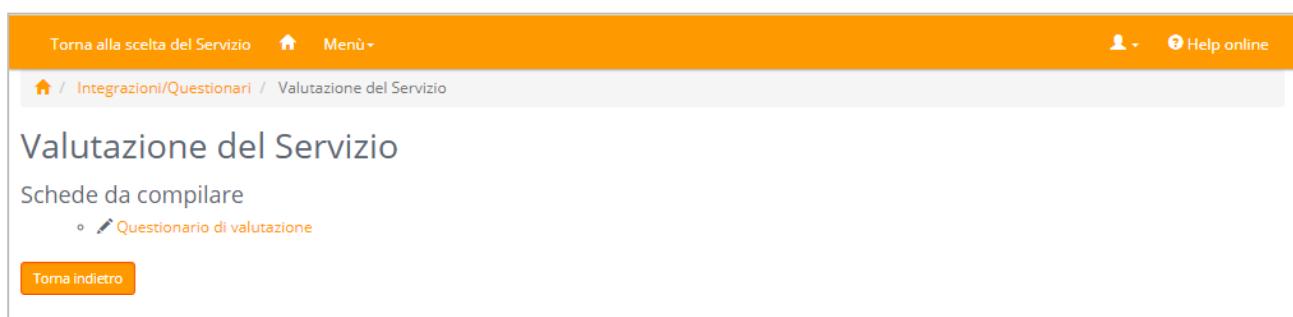
Valutazione del Servizio

Numero pratica 47243 Data richiesta 09/02/2021

Schede da compilare

- Questionario di valutazione

Torna indietro Procedi



Torna alla scelta del Servizio Home Menù Help online

Integrazioni/Questionari / Valutazione del Servizio

Valutazione del Servizio

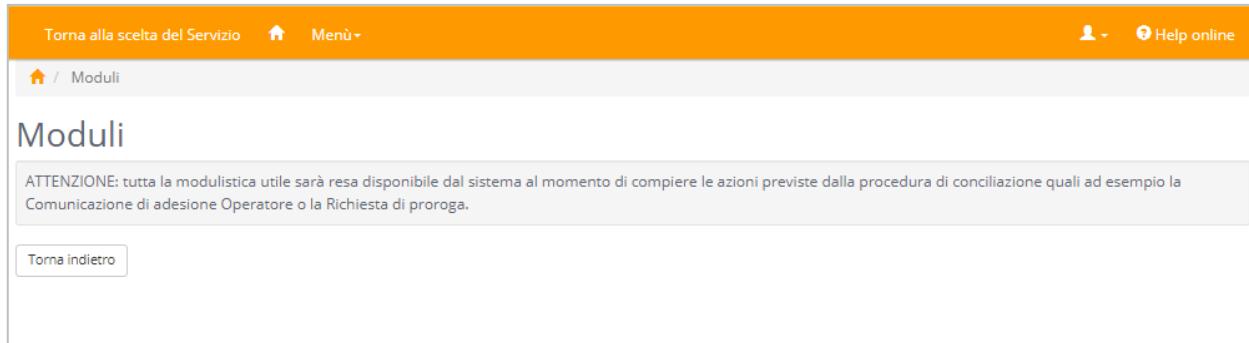
Schede da compilare

- Questionario di valutazione

Torna indietro

## 7.4 Funzioni home-page Delegato –Moduli

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



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

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



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

## 7.5 Funzioni home-page Delegato – Report e statistiche

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

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

[Report](#)

**Report**

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

**Report**

Report pratiche ammesse delegato	<a href="#">Scarica report</a>
Report agenda incontri delegato	<a href="#">Scarica report</a>

[Torna indietro](#)

## 7.6 Test audio/video

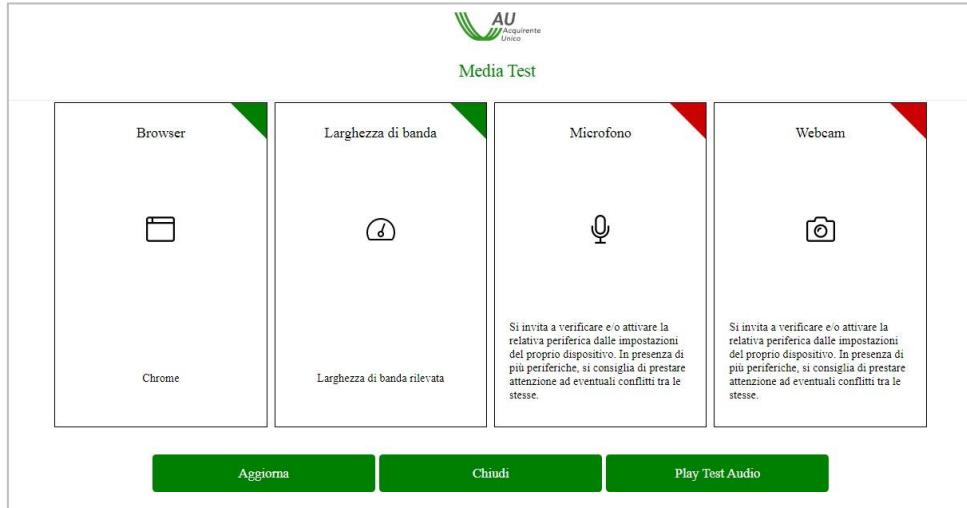
Accedendo a questa sezione, l'utente ha la possibilità di verificare il corretto funzionamento dell'apparecchiatura necessaria per lo svolgimento dell'incontro in stanza virtuale.

**Media Test**

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

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).



The interface shows a 'Media Test' section with four items: 'Browser' (Chrome), 'Larghezza di banda' (Bandwidth), 'Microfono', and 'Webcam'. Each item has a status icon (green for positive, red for negative) and a descriptive text below it. At the bottom are three buttons: 'Aggiorna' (Update), 'Chiudi' (Close), and 'Play Test Audio'.

Item	Status	Description
Browser	Green	Icon: browser window
Larghezza di banda	Green	Icon: signal strength
Microfono	Green	Icon: microphone
Webcam	Green	Icon: camera

Below the items:

Si invita a verificare e/o attivare la relativa periferica dalle impostazioni del proprio dispositivo. In presenza di più periferiche, si consiglia di prestare attenzione ad eventuali conflitti tra le stesse.

Si invita a verificare e/o attivare la relativa periferica dalle impostazioni del proprio dispositivo. In presenza di più periferiche, si consiglia di prestare attenzione ad eventuali conflitti tra le stesse.

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**.

## 7.7 Abilita firma con SPID/CIE

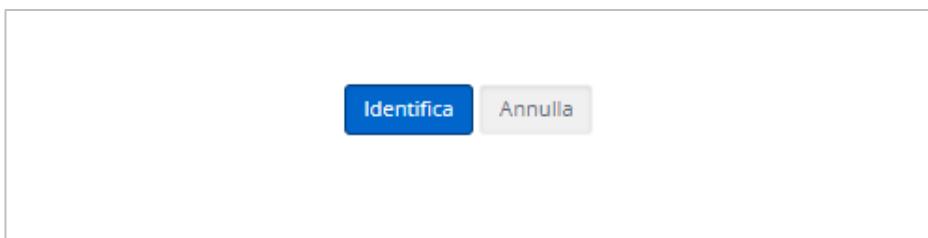
Accedendo a questa sezione l'utente in possesso di credenziali SPID (Sistema Pubblico d'Identità Digitale) o di CIE (Carta d'Identità Elettronica) di Livello 2 e 3 ha la possibilità di ottenere, gratuitamente, una firma elettronica qualificata in modalità one-shot (*firma disposable*), equiparabile a 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, entrare nella sezione **“Abilita firma con 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”**.



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 “*Proseguì*”.

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



### Identificazione con SPID o CIE

La informiamo che, attraverso l'accettazione delle condizioni sottoindicate, sta fornendo il Suo consenso all'identificazione tramite autenticazione con Carta d'Identità Elettronica (CIE) o Identità Digitale (SPID) ai fini del rilascio di un certificato di firma elettronica qualificata di tipo disposable ("Certificato Disposable") da parte di Namirial S.p.A., fornitore di servizi fiduciari qualificato ai sensi del regolamento eIDAS ed accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale, sottoscrivendo digitalmente il Modulo di richiesta nonché il Modulo di identificazione (entrambi riportati nel seguito). In particolare, il suddetto Certificato Disposable verrà apposto dal sottoscritto/a sul documento "Modulo di identificazione" al fine di ultimare la procedura di identificazione necessaria.

Condizioni generali

\*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).

Informativa privacy

\*Il/la sottoscritto/a dichiara altresì di aver preso visione dell' [informativa privacy](#) di Namirial S.p.A..

[Proseguì](#)

L'utente può scegliere di autenticarsi tramite **SPID** ovvero tramite **CIE** di Livello 2 o di Livello 3.



### 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.

 [Entra con SPID](#)

[Maggiori informazioni su SPID](#)  
[Non hai SPID?](#)  
[Serve Aiuto?](#)

**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.

 [Entra con CIE](#)

[Maggiori informazioni su CIE](#)  
[Non hai CIE?](#)  
[Serve Aiuto?](#)

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.

- a) **Se l'utente si autentica con SPID** deve cliccare sul pulsante *Entra con SPID* e **selezionare il gestore della propria identità digitale (Identity Provider)** 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.**

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*.

**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.):**

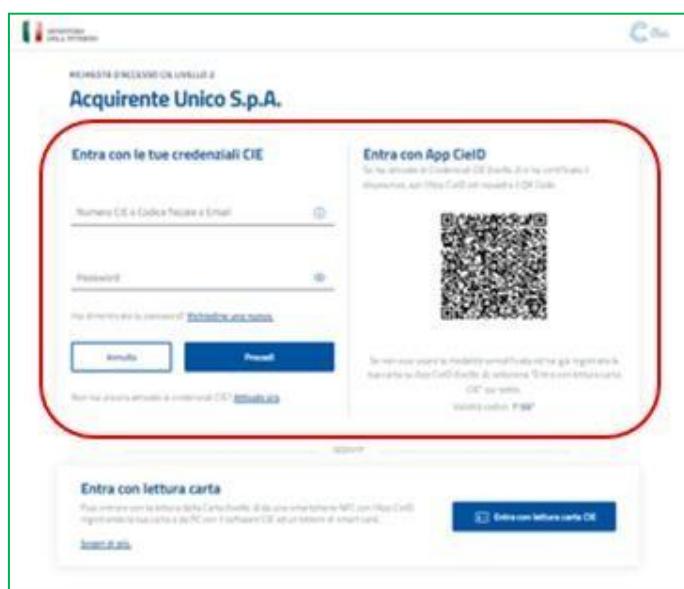
- Data di nascita;
- Cognome;
- Codice fiscale;
- Sesso;
- Nome;
- Luogo di nascita;
- Codice identificazione SPID.

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



**b) Se l'utente si autentica con CIE può scegliere tra CIE di Livello 2 o 3.**

Per autenticarsi con CIE di Livello 2 scegliere la relativa modalità:



E' possibile autenticarsi tramite CIE di Livello 2 con una delle seguenti modalità:

**b1) 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"*



**RICHIESTA D'ACCESSO CIE LIVELLO 2**

**Acquirente Unico S.p.A.**

**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](#).

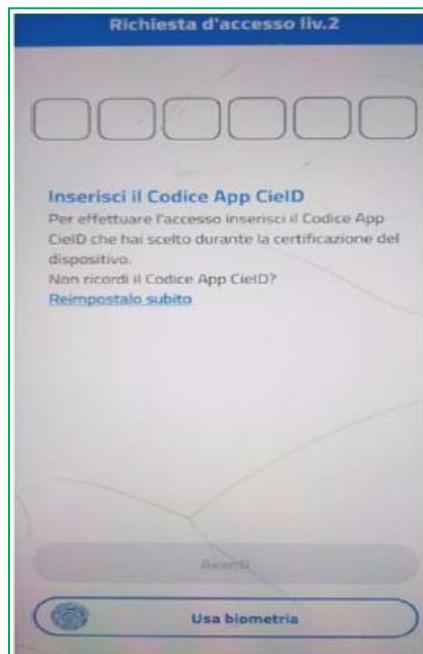
**In alternativa**

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

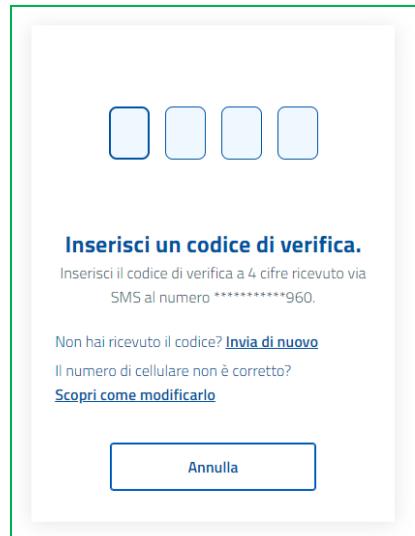
Non puoi utilizzare l'App CielD? [Autorizza tramite SMS](#)

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

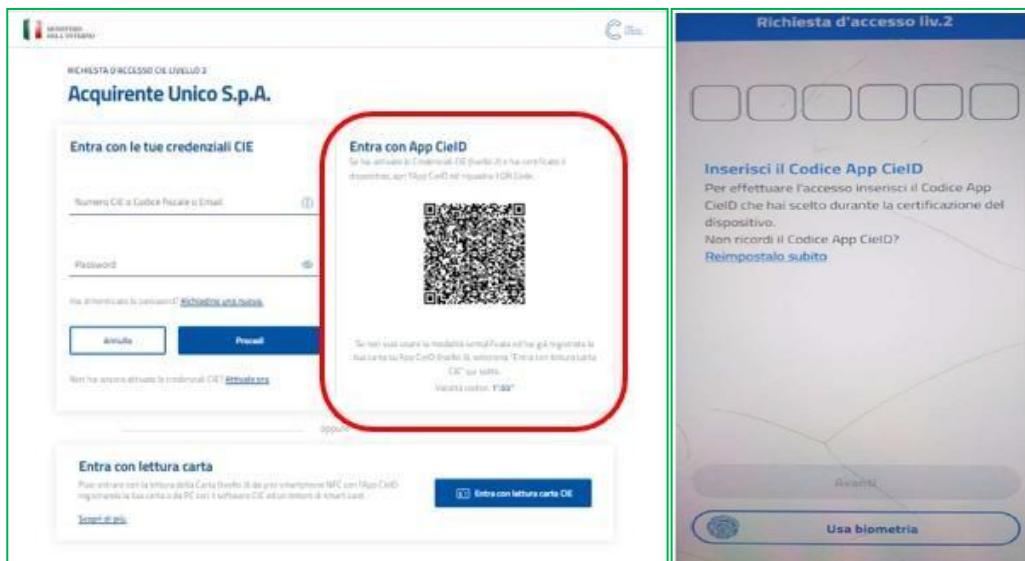
Nel caso in cui venga confermato l'accesso mediante App CielD o mediante QR code, l'utente deve scegliere se autenticarsi inserendo il Codice App CielD ovvero cliccando sul pulsante *"Usa biometria"* al fine di procedere con il riconoscimento biometrico.



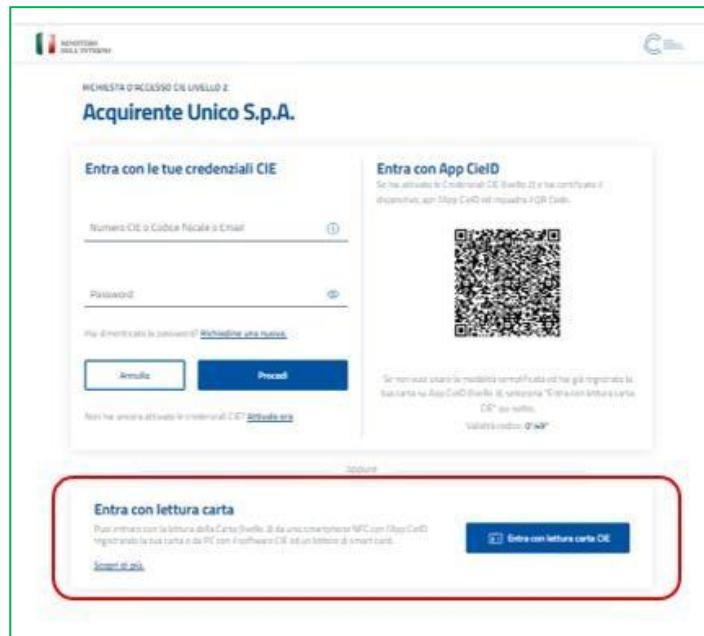
Nel caso in cui venga confermato l'accesso mediante SMS, l'utente deve inserire il codice di verifica ricevuto tramite SMS.



**b2) 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.



Per autenticarsi con CIE di Livello 3 scegliere la relativa modalità:



E' possibile autenticarsi tramite CIE di Livello 3 con una delle seguenti modalità:

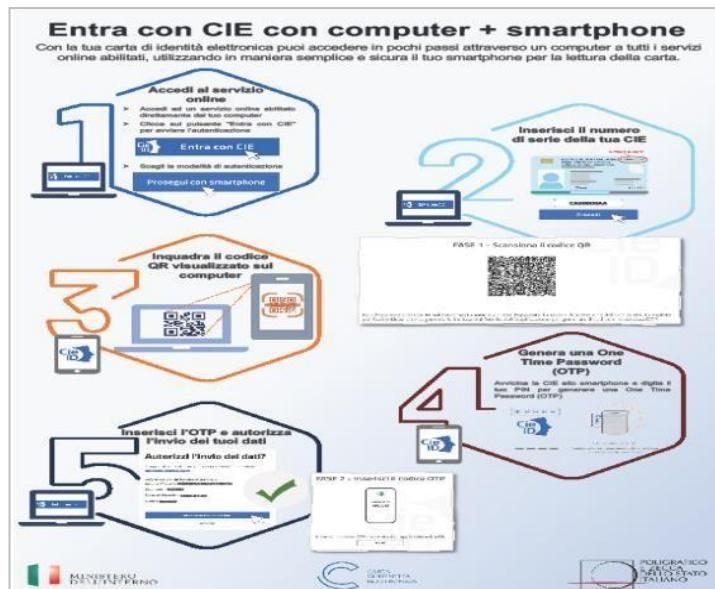
**bb1) DESKTOP:** l'accesso al servizio avviene mediante un computer a cui è collegato un lettore di *smart card contactless* per la lettura della CIE (sarà necessario posizionare la carta sul lettore prima di proseguire con l'autenticazione). Per abilitare il funzionamento della CIE sul proprio computer 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.



**bb2) 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).



**bb3) 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>.

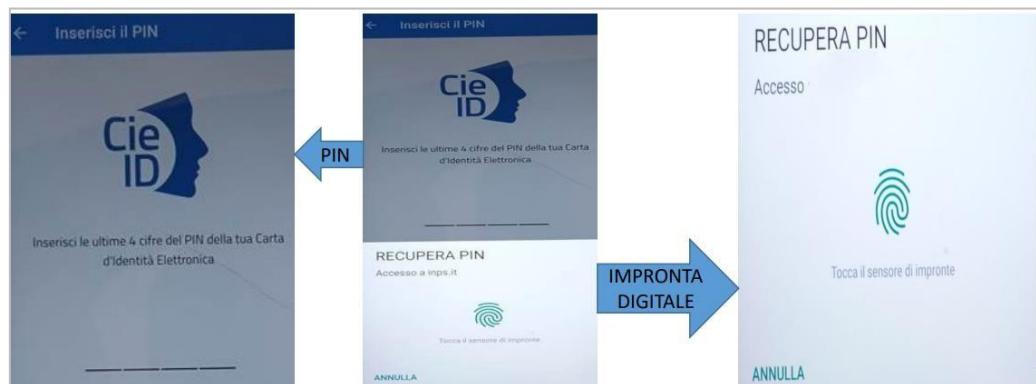


Una volta cliccato il pulsante **Entra con CIE dal proprio PC** sarà possibile selezionare la modalità di autenticazione tramite «*Proseguì con smartphone*» o «*Proseguì con computer*». L'autenticazione avviene tramite riconoscimento della CIE su smartphone dotato di interfaccia **NFC** per la lettura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

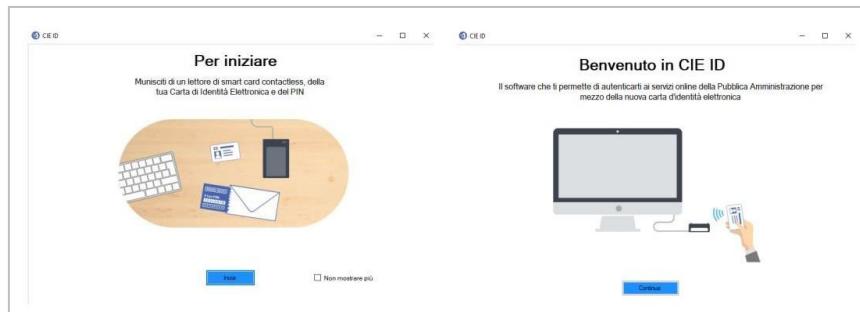
Digitare infine il codice OTP ricevuto tramite APP:



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.):**

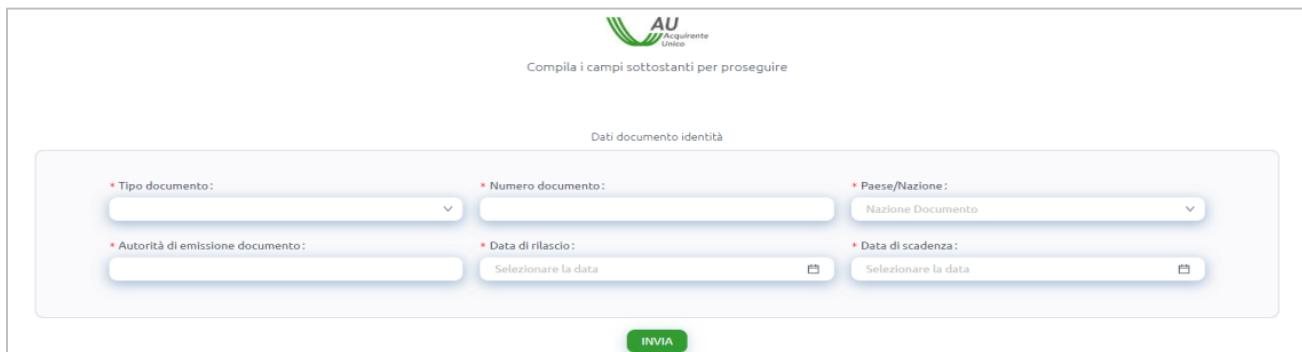
- Nome;
- Cognome;
- Data di nascita
- Codice fiscale;

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



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».

**E' 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:

\* Autorità di emissione documento:

\* Data di rilascio:  Selezionare la data

\* Data di scadenza:  Selezionare la data

**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:  Carta d'identità

\* Numero documento:  Inserire il numero di documento

\* Paese/Nazione:  ITALIA

\* Autorità di emissione documento:  Ministero dell'Interno

\* Data di rilascio:  06/05/2023

\* Data di scadenza:  04/05/2033

**INVIA**

**E' 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.



L’identificazione tramite SPID/CIE, per il rappresentante dell’Operatore/Gestore che accede tramite Username e Password, viene inibita dal sistema qualora l’utente non abbia correttamente inserito il proprio nominativo e/o il proprio codice fiscale in fase di registrazione al Portale (difformi quindi da quelli acquisiti da SPID/CIE). In tal caso è possibile eseguire l’identificazione solo dopo aver allineato i suddetti dati presenti in Registrazione Unica.



## 7.8 Traduzione del Verbale di conciliazione

Le parti possono richiedere al Servizio, mediante “integrazione documentale” (allegato libero) da inserire nel fascicolo (*cfr. paragrafi 6.1.7 e 7.1.6*) 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.

## 8 Help on-line

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

Torna alla scelta del Servizio

Menù 

Help online

### Help online

#### Guide operatore

[Guida alle funzionalità dell'area riservata Operatore e procedure di gestione di una Pratica di conciliazione on line](#)

[Guida agli stati di una pratica di Conciliazione inviata al Servizio Conciliazione](#)

Si comunica che nella giornata del 2 novembre p.v. i numeri di telefono dedicati agli operatori/gestori saranno attivi fino alle ore 11:48. Oltre tale orario le eventuali richieste o segnalazioni, per il Servizio Conciliazione, dovranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica certificata [abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it](mailto:abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it)

Si comunica che per la giornata del 29 giugno p.v. i numeri di telefono dedicati agli operatori/gestori non saranno attivi. Si prega di inviare eventuali segnalazioni per il Servizio Conciliazione all'indirizzo email [pec:abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it](mailto:abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it)

**ATTENZIONE!**  
Si avvisa che a partire dall'8 agosto 2019 i ruoli referente e segreteria riceveranno, per le pratiche risultanti prive di delegato al quinto giorno antecedente la data dell'incontro fissato, un alert automatico mediante e-mail (non disabilitabile) volto a segnalare il mancato inserimento. Tale alert sarà riprodotto quotidianamente fino ad avvenuto inserimento del delegato sulla pratica; perdurando l'assenza di tale ruolo l'invio dell'alert si protrarrà fino al giorno che precede l'incontro fissato.

**ATTENZIONE!**  
Si informa che la Segreteria Operatore/Gestore e la Segreteria dell'Ausilio Tecnico oltre a ricevere un alert tramite e-mail, rispettivamente in occasione dell'Avvio Procedura e in occasione della convocazione in procedura, riceveranno, sempre tramite e-mail, alert per qualsivoglia comunicazione caricata nel fascicolo da ciascuna parte.  
Per il solo profilo Referente è possibile disabilitare la funzione di ricezione e-mail, relativa ad ogni comunicazione che viene caricata sul fascicolo on-line di ciascuna pratica, accedendo alla sezione *Impostazioni* dalla propria Area riservata e selezionando l'apposito campo nella casella "Disabilita ricezione e-mail".

**ATTENZIONE!**  
Per le domande di conciliazione presentate dal 01/01/2019 è attiva, per i soli ruoli Delegato e Segreteria, la funzione di "classificazione controversia", da popolare accedendo, per ogni pratica, alla sezione **"DATI PRATICA"**.



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

## 9 Contatti

Ambito	Riferimento
<p>Richieste di supporto per <b>Abilitazione Operatori/Gestori</b> all'utilizzo dei servizi</p> <p>Informazioni, quesiti e suggerimenti su <b>modalità e procedure</b> di utilizzo del Portale</p>	<p><b>Supporto telefonico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 329-3393085</li> <li>■ 320-8347320</li> </ul> <p><b>E-MAIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="mailto:abilitazioneoperatore@acquirenteunico.it">abilitazioneoperatore@acquirenteunico.it</a></li> </ul>
Richieste di <b>Abilitazione ruolo "Referente"</b>	<p><b>PEC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="mailto:abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it">abilitazioneconciliazione@pec.acquirenteunico.it</a></li> </ul>