

**800 166 654**  
**SPORTELLO**  
**PER IL CONSUMATORE**  
**ENERGIA E AMBIENTE**



**800 166 654**  
**SPORTELLO PER IL CONSUMATORE**  
**ENERGIA E AMBIENTE**



## **Sportello per il consumatore Energia e Ambiente**

**GUIDA ALL'ATTIVAZIONE ED ALLA GESTIONE DI UNA  
PRATICA ON-LINE TRAMITE IL PORTALE CLIENTI**

**Versione 1.0**

### **Scopo del documento**

Il presente documento illustra le azioni che il cliente/utente finale (o suo delegato) deve eseguire nell'area riservata del sito web [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it) per presentare una richiesta di informazioni/reclamo presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente tramite il portale clienti e gestire la relativa procedura.

*Ultimo aggiornamento: Ottobre '25*

## Sommario

<b>1</b>	<b>Icône utilizzate nella guida.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Premessa.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Registrazione ai Servizi on-line.....</b>	<b>5</b>
3.1	<i>Procedura guidata di registrazione al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.....</i>	5
3.2	<i>Accesso tramite SPID (Sistema Pubblico d'Identità Digitale).....</i>	9
3.3	<i>Accesso tramite CIE (Carta d'Identità Elettronica).....</i>	15
3.3.1	<i>Autenticazione tramite CIE di livello 2 .....</i>	16
3.3.2	<i>Autenticazione tramite CIE di livello 3 .....</i>	21
3.3.3	<i>Importazione delle pratiche da "account" secondario (SPID).....</i>	29
3.4	<i>Accesso Residenti all'estero sprovvisti di un documento d'identità italiano.....</i>	34
3.4.1	<i>Registrazione al Portale dello Sportello per il "residente all'estero" .....</i>	35
3.4.2	<i>Servizi di gestione del proprio profilo utente (solo per Residenti all'estero).....</i>	41
3.4.3	<i>Visualizzazione e modifica del proprio profilo utente (solo per Residenti all'estero).....</i>	45
3.4.4	<i>Accesso al Portale (solo per Residenti all'estero).....</i>	46
3.4.5	<i>Codice OTP e Modifica del recapito mobile (solo per Residenti all'estero) .....</i>	46
3.5	<i>Accesso ai Servizi .....</i>	50
<b>4</b>	<b>Funzioni Home Page Elettricità e Gas .....</b>	<b>51</b>
4.1	<i>Esempio di Apertura Nuova pratica Elettricità e Gas.....</i>	52
<b>5</b>	<b>Funzioni Home Page Bonus Sociale – Servizi idrici Telecalore.....</b>	<b>61</b>
5.1	<i>Esempio di Apertura Nuova pratica Servizi Idrici o Telecalore / Bonus sociale .....</i>	62
5.2	<i>Esempio di Apertura Nuova.....</i>	63
5.3	<i>Integrare una pratica precedentemente presentata.....</i>	68
5.4	<i>Esempio di compilazione Moduli dichiarazione indiretti gas.....</i>	69
5.4.1	<i>Istruzioni per la compilazione del Modulo Dichiarazione Indiretti Gas.....</i>	71
5.4.2	<i>Istruzioni per l'utilizzo della funzione RIGENERA DOMANDA.....</i>	72
<b>6</b>	<b>Contatti.....</b>	<b>74</b>

## 1 Icone utilizzate nella guida

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

## 2 Premessa

Lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente istituito nel 2009 dall'[Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente](#) e gestito in collaborazione con *Acquirente Unico SpA*, fornisce informazioni ed assistenza ai clienti finali di energia elettrica e gas, ai consumatori-produttori di energia elettrica, agli utenti del servizio idrico integrato e del teleriscaldamento e teleraffrescamento (telecalore).

Lo Sportello è uno strumento tramite cui i clienti e gli utenti finali, le Associazioni e i delegati che li rappresentano, possono **ricevere informazioni** ed essere aiutati a **risolvere problematiche** che non siano già state risolte tramite il reclamo inviato all'esercente interessato.

### 3 Registrazione ai Servizi on-line

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



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

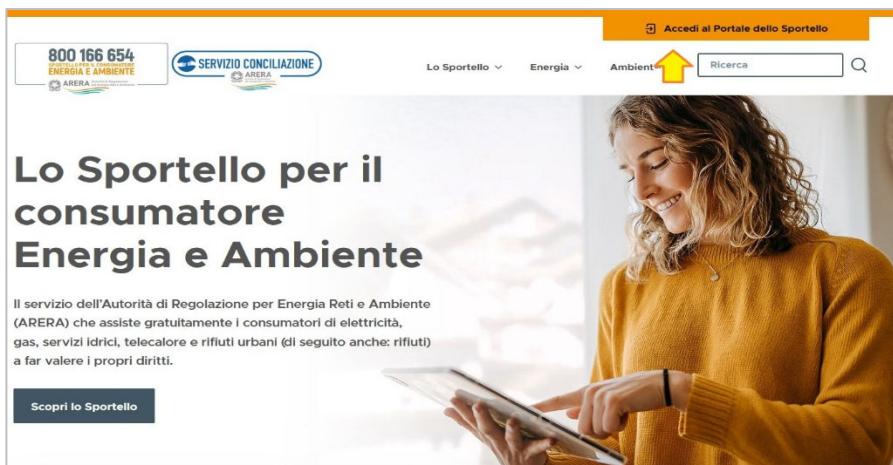


Se un'Associazione di clienti finali domestici / non domestici agisce come Delegato del cliente/utente finale, deve essere l'operatore (persona fisica) dell'Associazione a dover effettuare la registrazione al Portale

#### 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.



800 166 654  
SPORTELLO  
PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE  
ARERA

 SERVIZIO CONCILIAZIONE

Accedi al Portale dello Sportello

Lo Sportello ▾ Energia ▾ Ambiente ▾ Ricerca

**Lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente**

Il servizio dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) che assiste gratuitamente i consumatori di elettricità, gas, servizi idrici, telecalore e rifiuti urbani (di seguito anche: rifiuti) a far valere i propri diritti.

Scopri lo Sportello

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?](#)

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

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

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

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

Per accedere/registrarsi mediante SPID selezionare l'Area “**SPID**” (cfr. *paragrafo 3.2*), per accedere/registrarsi mediante CIE selezionare l'Area “**CIE**” (cfr. *paragrafo 3.3*).

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

 SPID    CIE   OPERATORI/GESTORI   RESIDENTE ALL'ESTERO

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

[Maggiori informazioni su SPID](#)

[Non hai SPID?](#)

[Serve aiuto?](#)

 |  AgID Agenzia per l'Italia Digitale

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

 SPID    CIE   OPERATORI/GESTORI   RESIDENTE ALL'ESTERO

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

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

[Maggiori informazioni sulla CIE](#)

 | [Entra con CIE](#)

 | MINISTERO  
DELL'INTERNO

Per i Residenti all'estero sprovvisti di un documento d'identità italiano sarà necessario selezionare l'Area **"RESIDENTE ALL'ESTERO"** (vedere paragrafo 3.4).

### Accedi all'area riservata con autenticazione:

 SPID

 CIE

OPERATORI/GESTORI

**RESIDENTE ALL'ESTERO**

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

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

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

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

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

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

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



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

Mediante l'utilizzo dello SPID:



L'utente può accedere al Portale dello Sportello ed il sistema acquisirà in automatico la registrazione comprensiva dei dati necessari per la sua compilazione, salvo l'indirizzo e-mail ed il recapito mobile, il cui inserimento resta a cura dell'utente;



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

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

Per ottenere informazioni utili o assistenza cliccare sugli appositi link “*Non hai SPID?*”, “*Serve aiuto?*” o “*Maggiori informazioni su SPID?*”.

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



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

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



**Inserire le credenziali (username e password) scelte in fase di attivazione dello SPID con il proprio gestore di identità digitale o dove presente per un accesso semplificato inquadrare il QR CODE tramite lettore QR dello smartphone.**

### Acquirente Unico S.p.A.

NOME UTENTE

*inserisci e-mail*

---

PASSWORD

*inserisci password*

---

[Hai dimenticato il nome utente o la password?](#)

[ANNULLA](#)

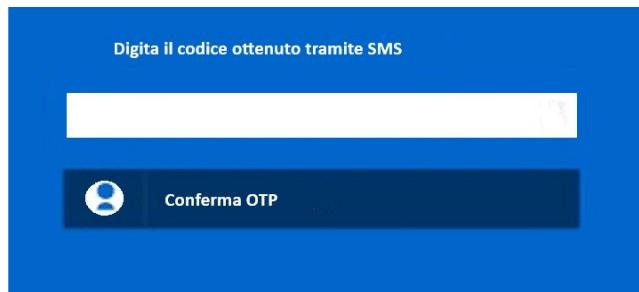
 ENTRA CON SPID

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

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

In caso di accesso tramite il QR CODE basterà dare il consenso tramite l'app fornita dal **gestore di identità Digitale**.

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.):

- Codice identificativo;
- Nome;
- Cognome;
- Luogo di nascita;
- Data di nascita;
- Sesso;
- Codice Fiscale.

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

I seguenti dati stanno per essere inviati al fornitore dei servizi

- Codice identificativo
- Nome
- Cognome
- Luogo di nascita
- Data di nascita
- Sesso
- Codice fiscale

NON ACCONSENTO

ACCONSENTO



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

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



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

Username*	<input type="text"/>		
Nome*	<input type="text"/>	Cognome*	<input type="text"/>
<i>Non inserire email PEC nel campo email</i>			
Email*	<input type="text"/>	←	
Data di nascita*	<input type="text"/>	Sesso*	<input type="text"/>
nascita / Stato estero*	<input type="text"/>		
Provincia di nascita	<input type="text"/>	Regione di nascita	<input type="text"/>
Codice Fiscale*	<input type="text"/>		
<i>Attenzione! NON inserire recapito fisso nel campo recapito mobile</i>			
Recapito mobile*	<input type="text"/>	←	

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

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

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

Recapito mobile\*

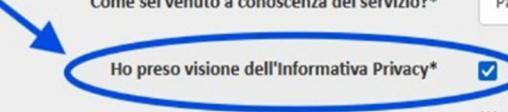
Recapito fisso

Come sei venuto a conoscenza del servizio?\*

Passaparola

**Ho preso visione dell’Informativa Privacy\***

(\*): dato obbligatorio









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

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

Da: noreply@sportelloperilconsumatore.it <noreply@sportelloperilconsumatore.it>  
Invia:   
A:   
Oggetto: Sportello per il consumatore Energia e Ambiente - Registrazione effettuata



Gentile Utente,  
la registrazione al **Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente** è avvenuta con successo!  
Lo invitiamo a confermare il suo indirizzo e-mail cliccando sul link di seguito indicato

[\*\*Conferma Registrazione\*\*](#)

Al fine di dar seguito alla suddetta modifica La invitiamo ad accedere al sistema per confermare la registrazione.  
Grazie per aver scelto il nostro servizio on-line.

*Sportello per il consumatore Energia e Ambiente*

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

**In caso di mancata ricezione della mail di conferma, verificare l’eventuale ricezione della mail di conferma nella cartella SPAM/posta indesiderata del proprio provider di posta elettronica.**



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

## Conferma Utente

Attenzione! Per proseguire è necessario confermare l'indirizzo mail inserito utilizzando il link presente nella mail ricevuta.

Salva

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

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

In particolare:

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

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



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

### 3.3.1 Autenticazione tramite CIE di livello 2

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

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

Accedi all'area riservata con autenticazione:

 SPID  CIE OPERATORI/GESTORI RESIDENTE ALL'ESTERO

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

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

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

 MINISTERO  
DELL'INTERNO

## Scegliere l'autenticazione CIE di Livello 2:

RICHIESTA D'ACCESSO CIE LIVELLO 2  
Acquirente Unico S.p.A.

**Entra con le tue credenziali CIE**

Numero CIE o Codice fiscale o Email

Password

Hai dimenticato la password? [Richiedine una nuova.](#)

[Annulla](#) [Procedi](#)

Non hai ancora attivato le credenziali CIE? [Attivale ora](#)

**Entra con App CielD**

Se hai attivato le Credenziali CIE (livello 2) e hai certificato il dispositivo, apri l'app CielD ed inquadra il QR Code.



Se non vuoi usare la modalità semplificata ed hai già registrato la tua carta su App CielD (livello 3), seleziona "Entra con lettura carta CIE" qui sotto.

Validità codice: 0'58\*

oppure

**Entra con lettura carta**

Puoi entrare con la lettura della Carta (livello 3) da uno smartphone NFC con l'app CielD registrando la tua carta o da PC con il software CIE ed un lettore di smart card.

[Scopri di più.](#)

[Entra con lettura carta](#)

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

- a) **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.

**Entra con le tue credenziali CIE**

Numero CIE o Codice fiscale o Email

Password

Hai dimenticato la password? [Richiedine una nuova.](#)

[Annulla](#) [Procedi](#)

Non hai ancora attivato le credenziali CIE? [Attivale ora](#)

**Entra con App CielD**

Se hai attivato le Credenziali CIE (livello 2) e hai certificato il dispositivo, apri l'app CielD ed inquadra il QR Code.



Se non vuoi usare la modalità semplificata ed hai già registrato la tua carta su App CielD (livello 3), seleziona "Entra con lettura carta CIE" qui sotto.

Validità codice: 0'58\*

oppure

**Entra con lettura carta**

Puoi entrare con la lettura della Carta (livello 3) da uno smartphone NFC con l'app CielD registrando la tua carta o da PC con il software CIE ed un lettore di smart card.

[Scopri di più.](#)

[Entra con lettura carta](#)

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 [Vai al QR code.](#)

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

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

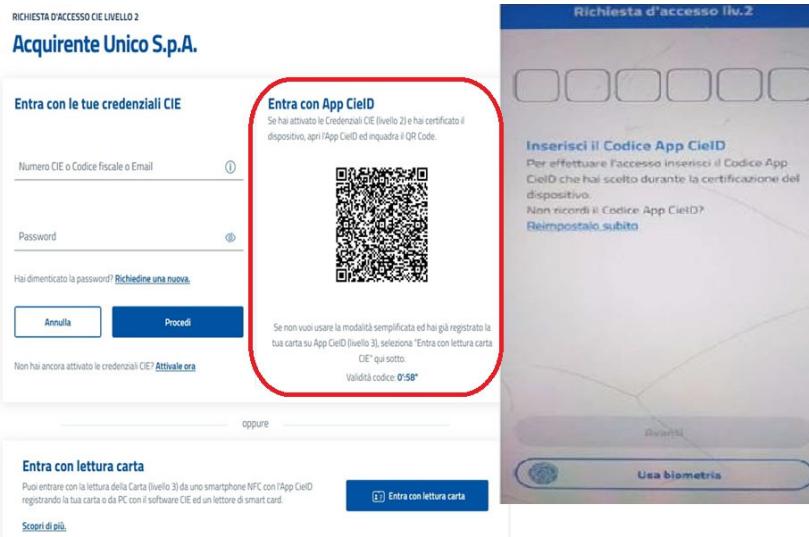
Nel caso in cui venga confermato l'accesso mediante App CielD o mediante QR code, l'utente deve scegliersi autenticarsi inserendo il Codice App CielD ovvero cliccando sul pulsante *“Usa biometria”* al fine di procedere con il riconoscimento biometrico.



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



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



**RICHIESTA D'ACCESSO CIE LIVELLO 2**  
**Acquirente Unico S.p.A.**

**Entra con le tue credenziali CIE**

Numero CIE o Codice fiscale o Email

Password

Hai dimenticato la password? [Richiedine una nuova.](#)

Non hai ancora attivato le credenziali CIE? [Attivale ora](#)

**Entra con App CielD**  
Se hai attivato le Credenziali CIE (livello 2) e hai certificato il dispositivo, apri l'App CielD ed inquadra i QR Code.



Se non vuoi usare la modalità semplificata ed hai già registrato la tua carta su App CielD (livello 3), seleziona 'Entra con lettura carta CIE' qui sotto.

Validità codice: 0:58\*

oppure

**Entra con lettura carta**  
Puoi entrare con la lettura della Carta (livello 3) da uno smartphone NFC con l'App CielD registrando la tua carta o da PC con il software CIE ed un lettore di smart card.

**Richiesta d'accesso liv.2**

Inserisci il Codice App CielD  
Per effettuare l'accesso inserisci il Codice App CielD che hai scelto durante la certificazione del dispositivo.  
Non ricordi il Codice App CielD?  
[Reimposta subito](#)

**Usa biometria**

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



**RICHIESTA D'ACCESSO CIE LIVELLO 2**  
**Acquirente Unico S.p.A.**

**Hai l'app CielD?**  
Accedi più velocemente

**Entra con le tue credenziali CIE**

Numero CIE o Codice fiscale o Email

Password

Hai dimenticato la password? [Richiedine una nuova.](#)

Non hai ancora attivato le credenziali CIE?  
[Attivale ora](#)

**Entra con lettura carta**  
Puoi entrare con la lettura della Carta (livello 3) da uno smartphone NFC con l'App CielD registrando la tua carta o da PC con il software CIE ed un lettore di smart card.

Mediante l'utilizzo della CIE di Livello 2:

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



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



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



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

### 3.3.2 Autenticazione tramite CIE di livello 3

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

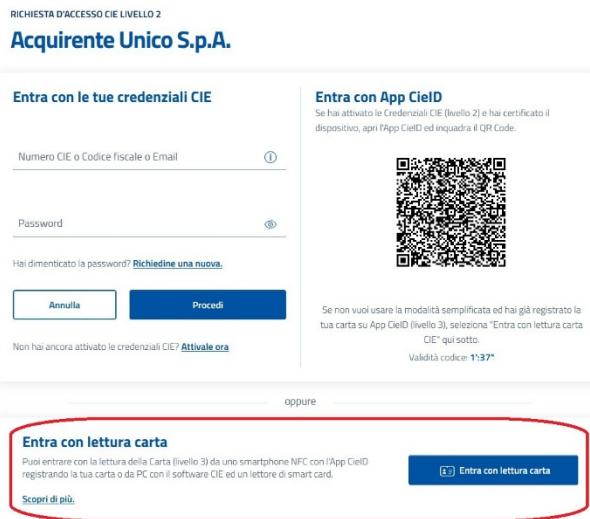
Per ottenere informazioni utili o assistenza cliccare sull'apposito link “[Maggiori informazioni sulla CIE](#)” di rimando al sito del Ministero dell'interno.

Accedi all'area riservata con autenticazione:



The screenshot shows a web page with a navigation bar at the top: SPID, CIE (highlighted in blue), OPERATORI/GESTORI, and RESIDENTE ALL'ESTERO. Below the navigation, there is a text box containing information about the CIE card. At the bottom of the text box is a blue button labeled "Entra con CIE" with a "Cie ID" icon to its left. This "Entra con CIE" button is circled with a red oval. Below the button is the Italian flag and the text "MINISTERO DELL'INTERNO".

Scegliere l'autenticazione CIE di Livello 3:



The screenshot shows a "RICHIEDA D'ACCESSO CIE LIVELLO 2" page for "Acquirente Unico S.p.A.". It features two main sections: "Entra con le tue credenziali CIE" (with input fields for CIE number, password, and "Richiedine una nuova...") and "Entra con App CielID" (with a QR code). Below these is a note about using the simplified method if registered on the app. At the bottom, there is an "oppure" link and a "Scopri di più" link for "Entra con lettura carta", which is also circled with a red oval.

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

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



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



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



Mediante l'utilizzo della CIE di Livello 3:



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



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



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



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

Una volta cliccato il pulsante *Entra con CIE dal proprio PC* sarà possibile selezionare la modalità di autenticazione tramite «*Proseguì con smartphone*» o «*Proseguì con computer*». L'autenticazione avviene tramite riconoscimento della CIE su smartphone dotato di interfaccia **NFC** per la lettura della CIE, con **l'app "CieID"** installata oppure sullo stesso **PC** tramite lettore di *smart card contactless* abilitato alla lettura della CIE, e su cui bisogna avere installato il **“Software CIE”**. Dopo aver selezionato una delle due modalità, è possibile cliccare su «*Torna al servizio*» per tornare alla schermata precedente.



- **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:

Completa l'autenticazione con CIE ID

FASE 1 - Scansiona il codice QR



Apri l'applicazione Cie ID sul tuo smartphone e utilizza l'apposita funzione di scansione del codice QR. Completa poi l'autenticazione seguendo le indicazioni fornite dall'applicazione per generare il codice di sicurezza OTP.

Per tutelare la sicurezza della tua identità digitale il codice QR sarà valido ancora per 3:41 minuti.

FASE 2 - Inserisci il codice OTP



Inserisci il codice OTP mostrato dall'applicazione Cie ID.

Precedi

Torna al servizio



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;

**800 166 654**  
**SPORTELLO**  
PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE



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

### Autorizzi l'invio dei dati?

I seguenti dati stanno per essere inviati al servizio:  
Acquirente Unico S.p.A.

Informazioni da fornire al servizio  
Nome  
Cognome  
Data di Nascita  
Codice Fiscale

**Autorizza l'invio dei dati**

Annulla



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

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

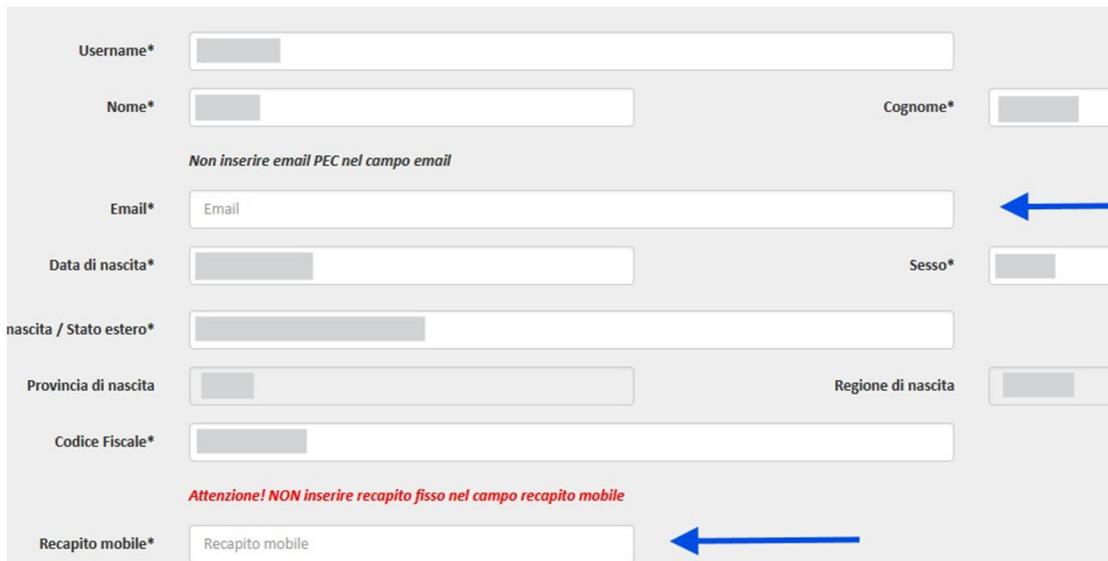
**800 166 654**  
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE  
ARERA Autorità di Regolazione  
per Energia Reti e Ambiente

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

Autenticazione completata. Clicca **proseguì** per completare l'accesso al servizio.

**Proseguì**

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



Username\*

Nome\*  Cognome\*

*Non inserire email PEC nel campo email*

Email\*  ←

Data di nascita\*  Sesso\*

nascita / Stato estero\*

Provincia di nascita  Regione di nascita

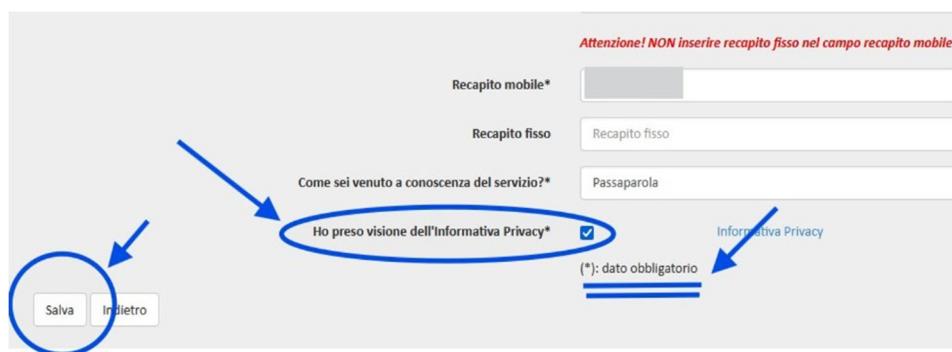
Codice Fiscale\*

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

Recapito mobile\*  ← ←

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

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



Attenzione! NON inserire recapito fisso nel campo recapito mobile

Recapito mobile\*

Recapito fisso  Recapito fisso

Come sei venuto a conoscenza del servizio?\*

Ho preso visione dell’Informativa Privacy\*  ←

Passaparola

(\*): dato obbligatorio ←

Salva ← Informativa Privacy ←



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

Cliccare sul link "[Conferma Registrazione](#)".

REGISTRAZIONE UNICA

Hai confermato con successo il tuo indirizzo e-mail!  
Al prossimo accesso potrebbe esserti richiesto di confermare la registrazione.

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



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

Conferma Utente

Attenzione! Per proseguire è necessario confermare l'indirizzo mail inserito utilizzando il link presente nella mail ricevuta.

Salva

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

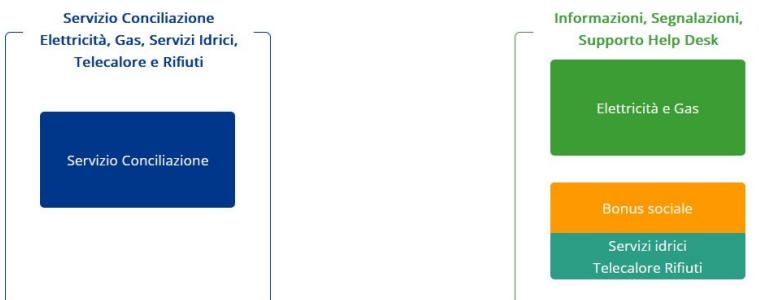


L'utente che accede mediante SPID e che, prima del 30 novembre 2022, aveva effettuato anche la registrazione ordinaria al Portale dello Sportello verrà informato, mediante apposito box, della necessità di importare tutte le pratiche presentate in precedenza per tutti i servizi ed utenze allo stesso riconducibili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

Accesso ai Servizi



Selezione l'area a cui vuoi accedere



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



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



Per maggiori informazioni si invita la consultazione delle informazioni presenti al seguente link:

[https://www.sportelloperilconsumatore.it/sites/default/files/documenti\\_utili/ImportaPratiche\\_PortaleSportello.pdf](https://www.sportelloperilconsumatore.it/sites/default/files/documenti_utili/ImportaPratiche_PortaleSportello.pdf)

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



The screenshot shows the ARERA Client Portal interface. At the top, there is a header with the ARERA logo and the phone number 800 166 654. Below the header, the main title is "La mia area personale" (My Personal Area). The page includes a sub-header "Portale Clienti Sportello" and a "Torna a scelta del servizio" (Return to service selection) link. On the left, there are two main buttons: "Nuova pratica per Servizi Elettrici o Gas" (New practice for Electricity or Gas Services) and "Le mie pratiche" (My practices). The "Le mie pratiche" button is highlighted with a blue arrow pointing to the "Importa pratiche" (Import practices) button on the right. The "Importa pratiche" button is described as "Importa le pratiche dall'account tradizionale (username e password) all'utenza SPID/CIE". Below these buttons, there is a section titled "Attenzione! Si raccomanda l'utilizzo dei seguenti browser compatibili da PC:" (Attention! It is recommended to use the following compatible browsers from PC:). It lists browser compatibility for Windows 10 and MAC OS. A note at the bottom of the page states: "Per maggiori informazioni o necessità di assistenza, contattare il Numero Verde 800 166 654, attivo dai lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i festivi. Nei giorni 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio è attivo dalle 8 alle 12 mentre il 29 giugno il servizio è chiuso per l'intera giornata." (For more information or assistance, contact the Green Number 800 166 654, available from Monday to Friday from 8 to 18, excluding holidays. On November 2, December 24 and 31, the service is active from 8 to 12, while on June 29, the service is closed for the entire day.)

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



The screenshot shows the "Autenticazione per import pratiche" (Authentication for import practices) page. At the top, there is a header with the ARERA logo and the phone number 800 166 654. Below the header, the main title is "Autenticazione per import pratiche". The page includes a sub-header "Torna a scelta del servizio" and a "Help online" link. The main content area contains a note: "È possibile effettuare l'autenticazione con le vecchie credenziali (username e password) per trasferire nell'account SPID/CIE tutte le domande già presentate ed anche quelle in bozza. Il processo NON è reversibile." (It is possible to authenticate using the old credentials (username and password) to transfer all the questions already presented and also those in草稿. The process is not reversible.) Below this note, there is an "ATTENZIONE!" (Attention!) note: "Ai sensi dell'articolo 12, comma 12.6, del Testo Integrato della Conciliazione (TICO – Allegato A della Delibera 05 maggio 2016, 209/2016/E/com s.m.i.), si ricorda che il Servizio Conciliazione NON può essere considerato responsabile quando: le Parti consentano ad altri soggetti l'utilizzo delle proprie username e password personali; soggetti terzi intercettino o accedano illegalmente a dati, trasmissioni o comunicazioni private; altri soggetti utilizzino in modo illegittimo o improprio dati personali ed informazioni raccolti dal Servizio Conciliazione." (According to Article 12, paragraph 12.6, of the Integrated Text of Conciliation (TICO – Annex A of the Resolution of 5 May 2016, 209/2016/E/com s.m.i.), it is reminded that the Conciliation Service CANNOT be considered responsible when: the parties allow other subjects to use their own personal username and password; third parties intercept or access data, transmissions or private communications; other subjects use in an illegitimate or inappropriate manner personal data and information collected by the Conciliation Service.) Below the note, there is a form with "Username" and "Password" fields, and buttons for "Autenticati", "Ho dimenticato lo username", "Ho dimenticato la password", and "Torna Indietro".

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



The screenshot shows a red error message box with the text "Username non trovato" (Username not found) in white.

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

800 166 654  
SPORTELLO  
PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE



Per andare avanti cliccare sul pulsante *Procedi*.

 **La mia area personale**  
Portale Clienti Sportello

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 / Autenticazione per import pratiche / Domande in bozza

## Domande in bozza

Identificativo	Cliente	Argomento
CF XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		Richiesta informazioni su servizio telecalore

Ultima modifica: 21/10/2022 16:48

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

Per andare avanti cliccare sul pulsante *Procedi*.

 **La mia area personale**  
Portale Clienti Sportello

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 / Autenticazione per import pratiche / Domande in bozza / Pratiche presentate

## Pratiche presentate

Cliente finale	Data apertura	ID pratica	Tipo pratica	Stato pratica	Settore	Argomento
XXXXXXXXXXXX	21/10/2022	22	RICHIESTA INFORMAZIONI SU SERVIZIO ELETTRICO/GAS/IDRICO	Chiusa	Telecalore	TRASPARENZA DEL SERVIZIO

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



## La mia area personale

Portale Clienti Sportello

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

[Home](#) / Autenticazione per import pratiche / Domande in bozza / Pratiche presentate / Import pratiche

Informiamo che è possibile trasferire nel presente account SPID/CIE tutte le domande ed i documenti presenti negli eventuali ulteriori account sino ad oggi attivati con altre credenziali (username e password). Tale processo **NON** è reversibile, ovvero i documenti spostati nel nuovo account SPID/CIE non potranno più essere trasferiti nell'account di provenienza.

**Conferma** **Annulla**

 **NB: Per procedere all'importazione è necessario importare tutte le pratiche, sia in bozza che presentate. Si ricorda che la procedura è irreversibile.**

Una volta eseguita l'operazione apparirà il messaggio di conferma e si potrà visualizzare tutte le pratiche all'interno della sezione "Le mie pratiche" o "Pratiche in bozza".



## La mia area personale

Portale Clienti Sportello

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

Autenticazione Import Pratiche / Pratiche Presentate / Import pratiche

Informiamo che è possibile trasferire nel presente account SPID/CIE tutte le domande ed i documenti presenti negli eventuali ulteriori account sino ad oggi attivati con altre credenziali (username e password). Tale processo **NON** è reversibile, ovvero i documenti spostati nel nuovo account SPID/CIE non potranno più essere trasferiti nell'account di provenienza.

Importazione pratiche avvenuta con successo

**Torna indietro**

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

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

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

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



RESIDENTE ALL'ESTERO

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

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

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

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

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

### 3.4.1 Registrazione al Portale dello Sportello per il “residente all'estero”

Mediante il [link](#) presente nella sezione “**RESIDENTE ALL'ESTERO**” l'utente può registrarsi al Portale dello Sportello. Cliccando sul tasto “NUOVA REGISTRAZIONE” l'utente avrà quindi accesso alla pagina di registrazione nella quale inserire i **dati richiesti** (vedi immagine seguente).

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

Username \*:

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

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!

Password \*:  

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

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

**Nuova registrazione**

Username\*  Username

Nome\*  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

Come sei venuto a conoscenza del servizio?\*  --- Seleziona ---

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

Controllo di sicurezza\*  **Non sono un robot**  reCAPTCHA  
Privacy - Termini

(\*): 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** unindirizzo **e-mail** di tipo **PEC**

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

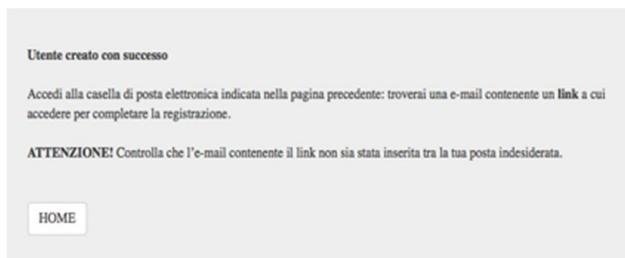
I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Username	Alfanumerico	Obbligatorio Caratteri ammessi: a-z, A-Z, 0-9, - _ \$ @ * ! . senza spazi Lunghezza: da 3 a 30 caratteri	NA
Nome	Testo	Obbligatorio	NA
Cognome	Testo	Obbligatorio	NA
E-mail	Alfanumerico	Obbligatorio Validità formale	Non deve essere e-mail PEC
Data di Nascita	Data (gg/mm/aaaa)	Obbligatorio	Da calendario
Sesso	Lista	Obbligatorio	M / F
Comune di nascita / Stato estero	Lista	Obbligatorio	Elenco di comuni italiani/stati esteri
Provincia di nascita	Testo		Valorizzato automaticamente dopo valorizzazione del comune di nascita se italiano
Regione di nascita	Testo		Valorizzato automaticamente dopo valorizzazione del comune di nascita se italiano
Codice fiscale	Alfanumerico	Obbligatorio Validità formale	NA
Recapito mobile	Numerico	Validità formale Obbligatorio	NA
Recapito fisso	Numerico		NA
Come sei venuto a conoscenza del servizio?	Lista	Obbligatorio	1. Contact Center autorità 2. Sito Autorità 3. Bolletta 4. Contratto fornitura 5. Sito internet Operatore 6. Risposta Operatore 7. TV 8. Radio 9. Stampa 10. Internet/blog 11. Associazione Consumatori/categoria 12. Passaparola 13. Facebook 14. Altro
Consenso al trattamento dati personali	Flag	Obbligatorio	Si / No
Codice di sicurezza	Flag	Obbligatorio	Si / No

800 166 654  
SPORTELLO  
PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE



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).

Da: noreply@sportelloperilconsumatore.it <noreply@sportelloperilconsumatore.it>  
Invia:  
A:  
Oggetto: Sportello per il consumatore Energia e Ambiente - Registrazione effettuata



Gentile Utente,  
la registrazione al **Portale** dello **Sportello** per il **consumatore Energia e Ambiente** è avvenuta con successo!  
La invitiamo a confermare il suo indirizzo e-mail cliccando sul link di seguito indicato

[Conferma Registrazione](#)



Al fine di dar seguito alla suddetta modifica La invitiamo ad accedere al sistema per confermare la registrazione.  
Grazie per aver scelto il nostro servizio on-line.

*Sportello per il consumatore Energia e Ambiente*

**800 166 654**  
**SPORTELLO**  
PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE



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

REGISTRAZIONE NUOVO UTENTE

**800 166 654**  
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE

ARERA Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Hai attivato con successo il tuo account personale!

Al primo accesso, per motivi di sicurezza, è richiesto di **modificare obbligatoriamente** la password provvisoria contenuta nella e-mail che ti abbiamo inviato.

[Accedi](#) al Portale per usufruire di tutti i servizi offerti dallo Sportello per il consumatore di energia.

[HOME](#)



**In caso di mancata ricezione della mail di conferma, verificare l'eventuale ricezione della mail di conferma nella cartella SPAM/posta indesiderata del proprio provider di posta elettronica.**

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

**800 166 654**  
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE



Gentile Utente,

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

Può accedere al Portale con le seguenti credenziali:

username:

password:

[Accedi al tuo Profilo](#)

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

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

### Modifica Password

Username

Password

Nuova password  **Forza password**

Conferma password

La password deve contenere almeno un carattere minuscolo, un carattere maiuscolo, un numero e un carattere speciale.  
La password non deve contenere username, nome o cognome.  
La password non può essere uguale a una delle ultime tre inserite.  
La password non deve superare la lunghezza di 20 caratteri.  
La password non deve essere inferiore a 8 caratteri.

**Salva** **Rifiuta**

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

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

La password è stata modificata con successo!  
Clicca [qui](#) e seleziona il servizio di interesse.

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



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

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

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

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

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

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

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

REGISTRAZIONE UNICA

**800 166 654**  
SPORTELLO  
PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE

**ARERA** Autorità di Regolazione  
per Energia Reti e Ambiente

Recupera Username

Email

Controllo di sicurezza  
 Non sono un robot 

**Recupera** **Indietro**



***In caso di mancata ricezione della mail di conferma, verificare l'eventuale ricezione della mail di conferma nella cartella SPAM/posta indesiderata del proprio provider di posta elettronica.***

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

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



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

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

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

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

Username \*:

Password \*:  
 

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

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!

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**  
 PER IL CONSUMATORE  
**ENERGIA E AMBIENTE**  
 ARERA Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Recupera Password

Username

Controllo di sicurezza

Non sono un robot  reCAPTCHA  
Privacy - Terms



**In caso di mancata ricezione della mail di recupero password, verificare l’eventuale ricezione della mail di conferma nella cartella SPAM/posta indesiderata del proprio provider di posta elettronica.**

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

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

REGISTRAZIONE NUOVO UTENTE

Benvenuto **ilmiusername**

Logout **800 166 654**  
 PER IL CONSUMATORE  
**ENERGIA E AMBIENTE**  
 ARERA Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

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

Modifica Password

Username

Password

Nuova password  **Forza password**

Conferma password

La password deve contenere almeno un carattere minuscolo, un carattere maiuscolo, un numero e un carattere speciale  
 La password non deve contenere username, nome o cognome  
 La password non può essere uguale a una delle ultime tre inserite  
 La password non deve superare la lunghezza di 20 caratteri  
 La password non deve essere inferiore a 8 caratteri

Dopo aver modificato la propria password di accesso il sistema invierà una **e-mail di conferma** dell'avvenuto cambio di credenziali, all'indirizzo indicato in fase di registrazione i campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

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

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



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

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

Username \*:

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.

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

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



**Attenzione: non è possibile modificare username, codice fiscale ed e-mail inserita.**

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

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

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

#### 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**



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

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

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

800 166 654  
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE

ARERA Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

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

Inserire l'OTP \*:

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

Hai cambiato il recapito mobile?

[clicca qui](#)

Hai bisogno di assistenza tecnica per il codice OTP?

[clicca qui](#)

**Proseguì**

**Reinvia codice OTP**

Previsti massimo n.3 reinvii del codice OTP

**ATTENZIONE:**

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

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



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

Inserire l'OTP \*:

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

**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.



È 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?"*.



### 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:

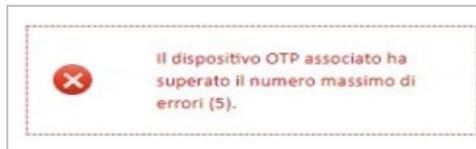
Per motivi di sicurezza è necessario uscire dal Portale e chiudere tutte le finestre del browser una volta terminato di utilizzare i servizi che necessitano di autenticazione.

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



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

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



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

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

Inserire l'OTP \*:

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

**Proseguì**

**Reinvia codice OTP**

Previsti massimo n.3 reinvi dei 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	<input type="text" value="Username"/>
Controllo di sicurezza	<input type="checkbox"/> 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

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

REGISTRAZIONE UNICA



Modifica recapito mobile

Attenzione!  
Al profilo per cui si richiede la modifica è associata una videoidentificazione valida per il Servizio Conciliazione. La variazione del recapito mobile può generare errori in fase di rilascio del certificato di firma digitale qualora il nuovo recapito risultasse già associato ad un diverso codice fiscale.

Per proseguire con la modifica sputare la casella "Conferma presa visione".

Conferma presa visione

[Conferma](#) [Indietro](#)

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

Gentile [REDACTED]  
di seguito il link per la conferma del reset del recapito mobile relativo all'account personale dell'utente [REDACTED]  
Al prossimo accesso le sarà richiesto, per una questione di sicurezza, di modificare la sua registrazione inserendo un nuovo recapito mobile da Lei prescelto e a Lei riconducibile.  
Si prega cortesemente di non inoltrare la presente e-mail a soggetti terzi in quanto trattasi di dati relativi al proprio account personale.  
[Conferma modifica recapito mobile](#)

Cliccando sul link l'utente viene 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".

Recapito mobile\*

Recapito mobile

Recapito fisso

Recapito fisso



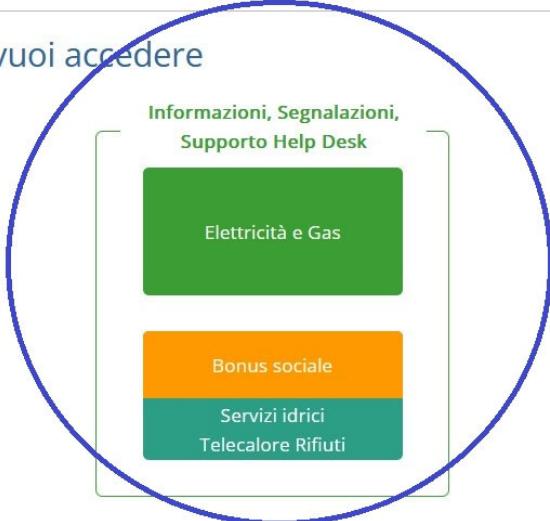
Per assistenza circa la mancata ricezione dell'SMS contenente il Codice di verifica scrivere al seguente indirizzo e-mail: [assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it](mailto:assistenzaotp-accesso@acquirenteunico.it).

### 3.5 Accesso ai Servizi

Accesso ai Servizi



Selezione l'area a cui vuoi accedere



Cliccando sul pulsante **Servizio Conciliazione Elettricità, Gas, Servizi Idrici e Telecalore** sarà possibile accedere alla sezione dedicata al Servizio Conciliazione.

## 4 Funzioni Home Page Elettricità e Gas

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

Tutte le pagine del sito sono divise in due parti (vedi immagini seguenti):

- la parte superiore che contiene la barra del menu principale,
- la parte centrale, che contiene tutte le funzionalità dell'Area riservata Cliente.

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.



Dalla pagina è possibile accedere alle seguenti sezioni:

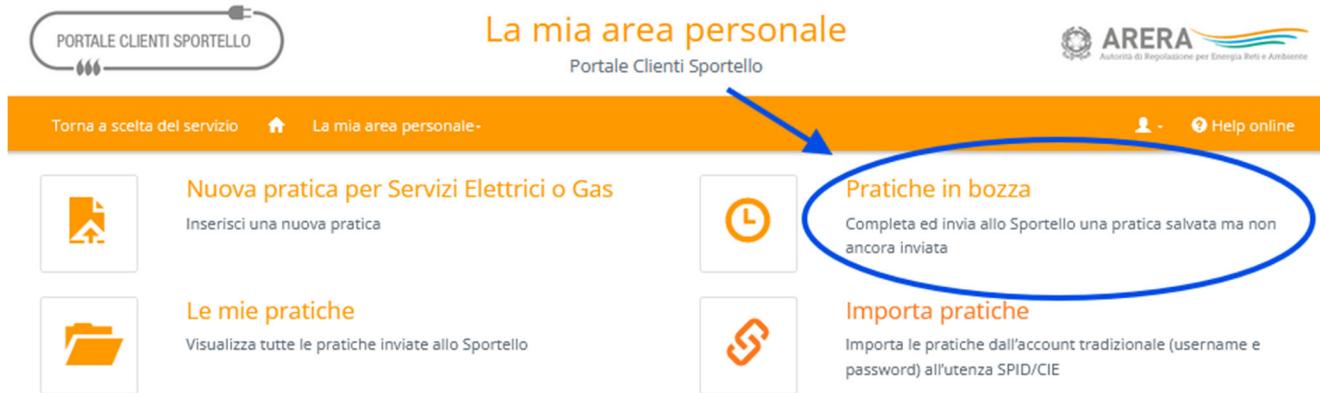
- Nuova pratica per Servizi Elettrici o Gas,
- Pratiche in bozza,
- Le mie pratiche,
- Importa pratiche.

## 4.1 Esempio di Apertura Nuova pratica Elettricità e Gas



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

L'archivio delle bozze è accessibile nella sezione **“Pratiche in bozza”**



**La mia area personale**  
Portale Clienti Sportello

**PORTALE CLIENTI SPORTELLO**

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

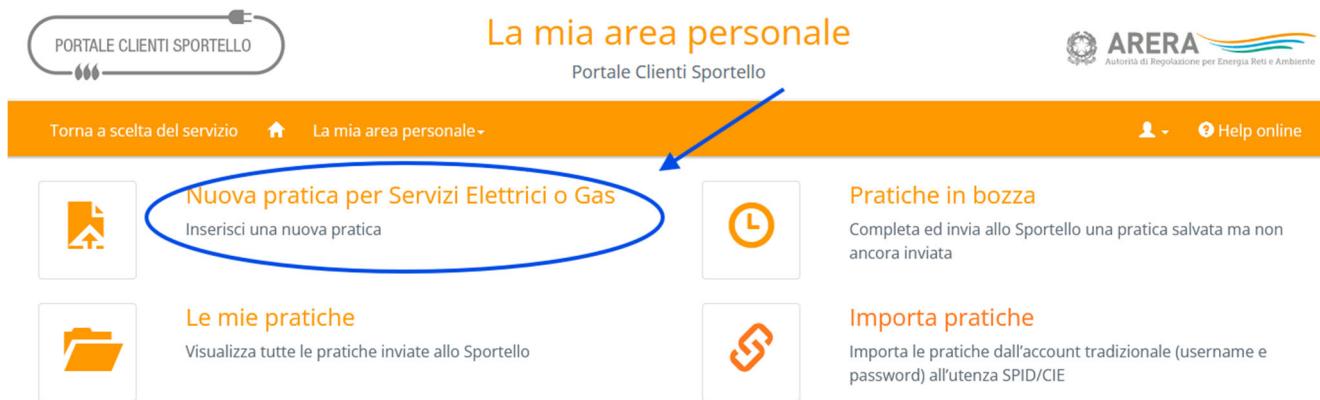
**Nuova pratica per Servizi Elettrici o Gas**  
Inserisci una nuova pratica

**Le mie pratiche**  
Visualizza tutte le pratiche inviate allo Sportello

**Pratiche in bozza**  
Completa ed invia allo Sportello una pratica salvata ma non ancora inviata

**Importa pratiche**  
Importa le pratiche dall'account tradizionale (username e password) all'utenza SPID/CIE

Per aprire una **nuova pratica, ad esempio**, per il settore Elettrico o gas, bisognerà cliccare sul pulsante in alto denominato **“Nuova pratica per Servizi Elettrici o Gas”**



**La mia area personale**  
Portale Clienti Sportello

**PORTALE CLIENTI SPORTELLO**

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

**Nuova pratica per Servizi Elettrici o Gas**  
Inserisci una nuova pratica

**Le mie pratiche**  
Visualizza tutte le pratiche inviate allo Sportello

**Pratiche in bozza**  
Completa ed invia allo Sportello una pratica salvata ma non ancora inviata

**Importa pratiche**  
Importa le pratiche dall'account tradizionale (username e password) all'utenza SPID/CIE

Successivamente selezionare il **Servizio desiderato** e cliccare sul tasto **Vai avanti**:

**La mia area personale**  
Portale Clienti Sportello

[Torna a scelta del servizio](#) [Home](#) [La mia area personale](#) [Help online](#)

[Compilazione richiesta](#)

**Selezionare il servizio desiderato\***

Richiesta informazioni su servizio elettrico / gas

Selezionare...

Richiesta nominativo fornitore per l'esecuzione di una voltura  
Richiesta informazione nominativo e data cambio esercente  
Richiesta supporto ritorno al precedente fornitore  
Supporto per doppia fatturazione  
Richiesta informazioni su CMOR  
Supporto per annullamento addebito CMOR  
Supporto per indennizzo automatico NON erogato  
Richiesta informazioni su servizio elettrico / gas  
Segnalazione

(\*): dato obbligatorio

1 2 3 4 5 6 7 **Vai avanti >**



Prendere visione dell'Informativa **sulla Privacy**, dare il consenso mettendo la spunta di presa visione e cliccare sul tasto **Vai avanti**

[Torna a scelta del servizio](#)



[La mia area personale](#) ▾



[Help online](#)

 / Compilazione richiesta

## Informazioni sul servizio

Gentile Utente,

attraverso il presente Modulo è possibile inviare allo Sportello una richiesta di supporto su servizio elettrico / gas.

I documenti necessari per poter gestire la richiesta variano in relazione alla specifica situazione di ogni singola utenza: per poter ridurre al minimo i tempi di gestione della richiesta, si raccomanda quindi di allegare correttamente tutta la documentazione necessaria.

## Informativa Privacy

Per proseguire è necessario leggere [l'Informativa sulla Privacy](#) ed accettarne i termini

Ho preso visione \*



(\*): dato obbligatorio

[Torna indietro](#)

1

2

3

4

5

6

7

[Vai avanti](#)



Scegliere la **Tipologia di Utenza** e cliccare sul tasto **Vai avanti**:

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 / Compilazione richiesta

## Inserimento anagrafiche

**NOTA:** Se sta presentando la richiesta per conto di un altro soggetto, è necessario allegare la delega sottoscritta con firma autografa insieme ad una copia fronte/retro del documento di identità in corso di validità di quest'ultimo.

**Dati del richiedente l'informazione**

**Tipologia di Utenza\***



**Utenza Domestica**

**Utenza Altri usi**

garage, colonnina di ricarica per i veicoli elettrici, ecc.). Si trova in bolletta tra i "Dati della fornitura" con la dicitura "domestico residente/non residente".

**UTENZA ALTRI USI:** Fornitura utilizzata per uso diverso da quello abitativo (es. attività commerciale, ufficio, terreno agricolo, magazzino, ecc.). Si trova in bolletta tra i "Dati della fornitura" con la dicitura "Altri usi".

(\*): dato obbligatorio

 Torna indietro         Vai avanti 



Scegliere la **Tipologia di soggetto che presenta la pratica cliente o delegato:**



**La mia area personale**  
Portale Clienti Sportello

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 / Compilazione richiesta

## Inserimento anagrafiche

Sta presentando la richiesta per conto di un altro soggetto?\*

No 

**NOTA:** Se sta presentando la richiesta per conto di un altro soggetto, è necessario allegare la delega sottoscritta con firma autografa insieme ad una copia fronte/retro del documento di identità in corso di validità di quest'ultimo.



Si ricorda che è sempre possibile consultare la guida Help online per avere informazioni su come ricevere assistenza telefonica o supporto tecnico in caso di problemi.

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

 **Nuova pratica per Servizi Elettrici o Gas**  
Inserisci una nuova pratica

 **Le mie pratiche**  
Visualizza tutte le pratiche inviate allo Sportello

 **Pratiche in bozza**  
Completa ed invia allo Sportello una pratica salvata ma non ancora inviata

 **Importa pratiche**  
Importa le pratiche dall'account tradizionale (username e password) all'utenza SPID/CIE

Per maggiori informazioni o necessità di assistenza, contattare il Numero Verde 800 166 654, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i festivi. Nei giorni 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio è attivo dalle 8 alle 12 mentre il 29 giugno il servizio è chiuso per l'intera giornata.

Si invita a contattare [HD-PortaleClienti@acquirenteunico.it](mailto:HD-PortaleClienti@acquirenteunico.it) a fronte di problemi tecnici nell'utilizzo della piattaforma. **ATTENZIONE!!** L'indirizzo indicato NON è deputato a fornire riscontro in merito a richieste riguardanti la regolazione o aggiornamenti circa lo stato delle pratiche inviate allo Sportello riguardanti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il bonus gas per forniture condominiali e/o il bonus sociale per il settore idrico.

Completare i **Campi obbligatori** nell' **Inserimento anagrafiche** e cliccare sul tasto **Vai avanti**:

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 / Compilazione richiesta

## Inserimento anagrafiche

**NOTA:** Se sta presentando la richiesta per conto di un altro soggetto, è necessario allegare la delega sottoscritta con firma autografa insieme ad una copia fronte/retro del documento di identità in corso di validità di quest'ultimo.

**Dati del richiedente l'informazione**

**Tipologia di Utenza\***  
Utenza Domestica

**NOTA:**  
**UTENZA DOMESTICA:** Fornitura utilizzata per alimentare una abitazione ad uso residenziale e/o i relativi locali di pertinenza (es. cantina, garage, colonnina di ricarica per i veicoli elettrici, ecc.). Si trova in bolletta tra i "Dati della fornitura" con la dicitura "domestico residente/non residente".  
**UTENZA ALTRI USI:** Fornitura utilizzata per uso diverso da quello abitativo (es. attività commerciale, ufficio, terreno agricolo, magazzino, ecc.). Si trova in bolletta tra i "Dati della fornitura" con la dicitura "Altri usi".

**Nome\***   
**Cognome\***

**Data di nascita\***

**Comune di nascita/Stato estero\***  **Provincia di nascita**  **Regione di nascita**   
Per i nati all'estero indicare il nome dello stato di nascita

**Sesso\***  **Codice fiscale\***

**Comune di residenza/Stato estero\***  **Provincia**  **Regione**   
Per i residenti all'estero indicare il nome dello stato

**Indirizzo di residenza\***  **CAP\***   
Inserire anche eventuale località (es. via Mario Rossi, 18 località Verdi).

(\*): dato obbligatorio

 Torna indietro | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |  Vai avanti 

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

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Nome	Testo	Obbligatorio	
Cognome	Testo	Obbligatorio	
Data di nascita	Data	Obbligatorio	
Comune di nascita	Testo	Obbligatorio	
Provincia di nascita	Testo	Facoltativo	
Regione di nascita	Testo	Facoltativo	
Sesso	Testo	Obbligatorio	M / F
Codice Fiscale	Alfanumerico	Obbligatorio	
Comune di residenza/Stato estero	Testo	Obbligatorio	
Provincia	Testo	Facoltativo	
Regione	Testo	Facoltativo	
Indirizzo di residenza	Alfanumerico	Obbligatorio	
CAP	Numerico	Obbligatorio	

Specificare il tipo di supporto richiesto compilando tutti i campi obbligatori indicati dal simbolo “\*”, ogni modulo presenta campi specifici per la propria trattazione.

Nella sezione **Allegati** cliccando su **Seleziona file** caricare i file a corredo della pratica e cliccare sul tasto **Vai avanti**

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 / Compilazione richiesta

### Allegati

Per allegare i documenti cliccare sulla voce "Carica" posta a destra della descrizione dell'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, .xls, .odp, .fodp, .pptx, .odg, .fodg, .p7m, .mp3, .html, .xml.

Allegato	Modello	Nome File	Dimensione	Azioni
Altri documenti utili				<a href="#">Seleziona file</a>



**Si consiglia di accertarsi che i file caricati corrispondano alla tipologia di documento indicato nella descrizione di ciascun allegato (variabile in base al tipo di richiesta scelta).**

Verificare la correttezza dei dati inseriti consultando l'Anteprima del fascicolo e in caso affermativo cliccare sul tasto **Invia richiesta**:

 **La mia area personale**  
Portale Clienti Sportello 

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 / Compilazione richiesta

### Anteprima della richiesta

**ATTENZIONE! Questa è un'anteprima utile a verificare la correttezza delle informazioni inserite prima del loro invio. PER INVIARE il Modulo di Dichiarazione è necessario cliccare il pulsante in fondo alla pagina "INVIA RICHIESTA".**



**Portale Clienti Sportello**

Una volta inviata la richiesta correttamente, si riceverà il seguente messaggio di conferma:



## La mia area personale

Portale Clienti Sportello

ARERA Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 / Compilazione richiesta

### Pratica inviata con successo

La pratica è stata acquisita correttamente



Per visualizzare eventuali documenti presenti **nelle pratiche precedentemente inviate per i settori Elettricità e Gas**, bisognerà entrare nel fascicolo della pratica, cliccando sul pulsante in alto **“Le mie Pratiche”**.



## La mia area personale

Portale Clienti Sportello

ARERA Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 **Nuova pratica per Servizi Elettrici o Gas**  
Inserisci una nuova pratica

 **Le mie pratiche**  
Visualizza tutte le pratiche inviate allo Sportello

 **Pratiche in bozza**  
Completa ed invia allo Sportello una pratica salvata ma non ancora inviata

 **Importa pratiche**  
Importa le pratiche dall'account tradizionale (username e password) all'utenza SPID/CIE

## 5 Funzioni Home Page Bonus Sociale – Servizi idrici Telecalore

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

Tutte le pagine del sito sono divise in due parti (vedi immagini seguenti):

- la parte superiore che contiene la barra del menu principale,
- la parte centrale, che contiene tutte le funzionalità dell'Area riservata Cliente.

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.





**La mia area personale**  
 Portale Clienti Sportello



Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

  
**Modulo dichiarazione indiretti gas**  
 Compila ed invia il Modulo dichiarazione; guarda il [video](#) che ti guiderà nella compilazione del Modulo.  
**ATTENZIONE!** Il modulo dovrà essere compilato e inviato dal Dichiante DSU.

  
**Nuova pratica per Servizi Idrici, Telecalore o Rifiuti**  
 Inserisci una nuova pratica

  
**Nuova pratica per supporto Bonus sociale**  
 Inserisci una nuova pratica

  
**Pratiche in bozza**  
 Completa ed invia allo Sportello una pratica salvata ma non ancora inviata

  
**Le mie pratiche**  
 Visualizza tutte le pratiche inviate allo Sportello

  
**Importa pratiche**  
 Importa le pratiche dall'account tradizionale (username e password) all'utenza SPID/CIE

Dalla pagina è possibile accedere alle seguenti sezioni:

- Modulo dichiarazione indiretti gas
- Nuova pratica per Servizi Idrici o Telecalore
- Nuova pratica per Bonus sociale,
- Pratiche in bozza,
- Le mie pratiche,
- Importa pratiche.

## 5.1 Esempio di Apertura Nuova pratica Servizi Idrici o Telecalore / Bonus sociale



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

L'archivio delle bozze è accessibile nella sezione **“Pratiche in bozza”**

 **La mia area personale**  
Portale Clienti Sportello 

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  

 <b>Modulo dichiarazione indiretti gas</b> Compila ed invia il Modulo dichiarazione; guarda il <a href="#">video</a> che ti guiderà nella compilazione del Modulo. <b>ATTENZIONE!</b> Il modulo dovrà essere compilato e inviato dal Dichiaraente DSU.	 <b>Nuova pratica per Servizi Idrici, Telecalore o Rifiuti</b> Inserisci una nuova pratica
 <b>Nuova pratica per supporto Bonus sociale</b> Inserisci una nuova pratica	 <b>Le mie pratiche</b> Visualizza tutte le pratiche inviate allo Sportello
 <b>Importa pratiche</b> Importa le pratiche dall'account tradizionale (username e password) all'utenza SPID/CIE	 <b>Pratiche in bozza</b> Completa ed invia allo Sportello una pratica salvata ma non ancora inviata

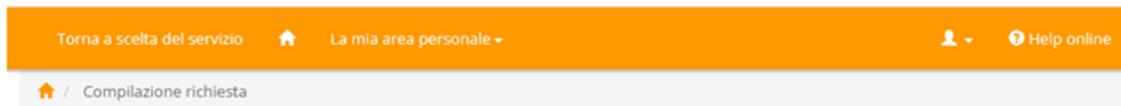
## 5.2 Esempio di Apertura Nuova

Per aprire una **nuova pratica** basterà cliccare sul nome del servizio scelto e seguire le istruzioni a schermo (consenso Privacy, inserimento di un eventuale delegato, dati forniture etc.) sino al completamento dell'iter.

Prendere visione dell'Informativa **sulla Privacy**, dare il consenso mettendo la spunta di presa visione e cliccare sul tasto **Vai avanti**



**NB:** Per presentare le pratiche per entrambi i settori bisognerà compilare e consultare le schermate di seguito riportate.



### Informazioni sul servizio

Gentile Utente,

attraverso il presente Modulo è possibile inviare allo Sportello una richiesta di supporto su servizio elettrico / gas.

I documenti necessari per poter gestire la richiesta variano in relazione alla specifica situazione di ogni singola utenza: per poter ridurre al minimo i tempi di gestione della richiesta, si raccomanda quindi di allegare correttamente tutta la documentazione necessaria.

### Informativa Privacy

Per proseguire è necessario leggere **l'Informativa sulla Privacy** ed accettarne i termini

Ho preso visione \*



Scegliere la **Tipologia di Utenza** e cliccare sul tasto **Vai avanti**:

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 / Compilazione richiesta

## Inserimento anagrafiche

**NOTA:** Se sta presentando la richiesta per conto di un altro soggetto, è necessario allegare la delega sottoscritta con firma autografa insieme ad una copia fronte/retro del documento di identità in corso di validità di quest'ultimo.

**Dati del richiedente l'informazione**

**Tipologia di Utenza\***

Utenza Domestica  
Utenza Altri usi

garage, colonnina di ricarica per i veicoli elettrici, ecc.). Si trova in bolletta tra i "Dati della fornitura" con la dicitura "domestico residente/non residente".

**UTENZA ALTRI USI:** Fornitura utilizzata per uso diverso da quello abitativo (es. attività commerciale, ufficio, terreno agricolo, magazzino, ecc.). Si trova in bolletta tra i "Dati della fornitura" con la dicitura "Altri usi".







Si ricorda che è sempre possibile consultare la guida Help online per avere informazioni su come ricevere assistenza telefonica o supporto tecnico in caso di problemi.

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 **Nuova pratica per Servizi Elettrici o Gas**  
Inserisci una nuova pratica

 **Pratiche in bozza**  
Completa ed invia allo Sportello una pratica salvata ma non ancora inviata

 **Le mie pratiche**  
Visualizza tutte le pratiche inviate allo Sportello

 **Importa pratiche**  
Importa le pratiche dall'account tradizionale (username e password) all'utenza SPID/CIE



Completare i **Campi obbligatori** nell' **Inserimento anagrafiche** e cliccare sul tasto **Vai avanti**:

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 / Compilazione richiesta

## Inserimento anagrafiche

**NOTA:** Se sta presentando la richiesta per conto di un altro soggetto, è necessario allegare la delega sottoscritta con firma autografa insieme ad una copia fronte/retro del documento di identità in corso di validità di quest'ultimo.

**Dati del richiedente l'informazione**

**Tipologia di Utenza\***

**NOTA:**  
**UTENZA DOMESTICA:** Fornitura utilizzata per alimentare una abitazione ad uso residenziale e/o i relativi locali di pertinenza (es. cantina, garage, colonnina di ricarica per i veicoli elettrici, ecc.). Si trova in bolletta tra i "Dati della fornitura" con la dicitura "domestico residente/non residente".

**UTENZA ALTRI USI:** Fornitura utilizzata per uso diverso da quello abitativo (es. attività commerciale, ufficio, terreno agricolo, magazzino, ecc.). Si trova in bolletta tra i "Dati della fornitura" con la dicitura "Altri usi".

**Nome\***   
**Cognome\***

**Data di nascita\***

**Comune di nascita/Stato estero\***  **Provincia di nascita**  **Regione di nascita**   
Per i nati all'estero indicare il nome dello stato di nascita

**Sesso\***  **Codice fiscale\***

**Comune di residenza/Stato estero\***  **Provincia**  **Regione**   
Per i residenti all'estero indicare il nome dello stato

**Indirizzo di residenza\***  **CAP\***   
Inserire anche eventuale località (es. via Mario Rossi, 18 località Verdi).

(\*): dato obbligatorio



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

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Nome	Testo	Obbligatorio	
Cognome	Testo	Obbligatorio	
Data di nascita	Data	Obbligatorio	
Comune di nascita	Testo	Obbligatorio	
Provincia di nascita	Testo	Facoltativo	
Regione di nascita	Testo	Facoltativo	
Sesso	Testo	Obbligatorio	M / F
Codice Fiscale	Alfanumerico	Obbligatorio	
Comune di residenza/Stato estero	Testo	Obbligatorio	
Provincia	Testo	Facoltativo	
Regione	Testo	Facoltativo	
Indirizzo di residenza	Alfanumerico	Obbligatorio	
CAP	Numerico	Obbligatorio	

Specificare il tipo di supporto richiesto compilando tutti i campi obbligatori indicati dal simbolo “\*”, ogni modulo presenta campi specifici per la propria trattazione.

Nella sezione **Allegati** cliccando su **Selezione file** caricare i file a corredo della pratica e cliccare sul tasto **Vai avanti**

Torna a scelta del servizio  La mia area personale 

 / Compilazione richiesta

### Allegati

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

Allegato	Modello	Nome File	Dimensione	Azioni
Altri documenti utili				<a href="#">Selezione file</a>

800 166 654  
SPORTELLO  
PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE



Verificare la correttezza dei dati inseriti consultando l'Anteprima del fascicolo e in caso affermativo cliccare sul tasto **Invia richiesta**:

La mia area personale  
Portale Clienti Sportello

PORTALE CLIENTI SPORTELLO

800 166 654  
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE

ARERA  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Anteprima della richiesta

ATTENZIONE! Questa è un'anteprima utile a verificare la correttezza delle informazioni inserite prima del loro invio. PER INVIARE il Modulo di Dichiarazione è necessario cliccare il pulsante in fondo alla pagina "INVIA RICHIESTA".

Una volta inviata la richiesta correttamente, si riceverà il seguente messaggio di conferma:

La mia area personale  
Portale Clienti Sportello

PORTALE CLIENTI SPORTELLO

800 166 654  
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE

ARERA  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Torna a scelta del servizio La mia area personale

Compilazione richiesta

Pratica inviata con successo

La pratica è stata acquisita correttamente



Per visualizzare eventuali documenti presenti nelle pratiche precedentemente inviate per i bisognerà entrare nel fascicolo della pratica, cliccando sul pulsante in alto “Le mie Pratiche”.

PORCALE CLIENTI SPORTELLO

## La mia area personale

Portale Clienti Sportello

 ARERA  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Torna a scelta del servizio

 La mia area personale

 Help online



Nuova pratica per Servizi Elettrici o Gas

Inserisci una nuova pratica



Le mie pratiche

Visualizza tutte le pratiche inviate allo Sportello



Pratiche in bozza

Completa ed invia allo Sportello una pratica salvata ma non ancora inviata



Importa pratiche

Importa le pratiche dall'account tradizionale (username e password) all'utenza SPID/CIE

### 5.3 Integrare una pratica precedentemente presentata

Bisognerà accedere alla sezione “Le mie pratiche” e cliccare sul tasto **Mostra** per visualizzare la documentazione di proprio interesse.

PORCALE CLIENTI SPORTELLO

## La mia area personale

Portale Clienti Sportello

 ARERA  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Torna a scelta del servizio

 La mia area personale

 Help online

### Le mie pratiche

Visualizza 10 elementi

Cerca:

Cliente finale	Data apertura	ID pratica	Tipo pratica	Stato pratica	Settore	Argomento	Dettaglio pratica
12/09/2023	23	RICHIESTA SUPPORTO PER BONUS	Chiusa	Gas	BONUS	Mostra	
13/10/2022	22	RICHIESTA SUPPORTO PER BONUS	Chiusa	Gas	BONUS	Mostra	

Si potrà visualizzare la documentazione inviata e ricevuta dallo Sportello attraverso il tasto **Visualizza**.

Inoltre, è possibile integrare la documentazione di proprio interesse attraverso la funzionalità **Invia** **Nuovo documento**.

PORTALE CLIENTI SPORTELLO

**La mia area personale**  
Portale Clienti Sportello

Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

Le mie pratiche / Dettaglio pratica

**Dettaglio pratica**

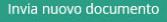
Cliente finale	Data apertura	ID pratica	Tipo pratica	Stato pratica	Settore	Argomento
	13/10/20.	22	RICHIESTA SUPPORTO PER BONUS	Chiusa	Gas	BONUS

**Elenco documenti**

Visualizza 10 elementi  Cerca:

Data	Numero protocollo	Tipo documento	Tipo comunicazione	Note	Documenti
14/09/2023	P-2.	Richiesta a Cliente	Ricevuto		
12/09/2023	P-2:	Lettera Chiusura Pratica	Ricevuto		
11/10/2022	A-2.	SUPPORTO PER BONUS SOCIALE	Inviato		

.Vista da 1 a 4 di 4 elementi  Precedente 1 Successivo

Torna indietro  

## 5.4 Esempio di compilazione Moduli dichiarazione indiretti gas

Bisognerà accedere all'interno del box “Bonus Sociale” come indicato nella figura di seguito riportata

Accesso ai Servizi



Selezione l'area a cui vuoi accedere

Servizio Conciliazione  
Elettricità, Gas, Servizi Idrici,  
Telecalore e Rifiuti

**Servizio Conciliazione**

Informazioni, Segnalazioni,  
Supporto Help Desk

Elettricità e Gas

Bonus sociale

Servizi idrici  
Telecalore Rifiuti



**Se si è ricevuta la lettera di Acquirente Unico è importante visionare questo breve e semplice [VIDEO](#) che illustra - in funzione delle modalità attuative dei Bonus automatici definite dalla deliberazione ARERA 63/2021/R/com e dalla determina DACU 6/2021 - come inviare tramite il Modulo di dichiarazione accessibile all'indirizzo [www.portalesportello.it/regunica/](http://www.portalesportello.it/regunica/), i dati necessari alla possibile attivazione del BONUS SOCIALE GAS PER USI DI RISCALDAMENTO CONDOMINIALE**

Bisognerà selezionare il Modulo dichiarazione indiretti gas come indicato in figura.



The screenshot shows the ARERA Client Portal interface. At the top, there is a navigation bar with a 'PORTALE CLIENTI SPORTELLO' button, a 'La mia area personale' title, and a 'Portale Clienti Sportello' subtitle. On the right, there are user profile and help online links. Below the navigation, there are several service options: 'Modulo dichiarazione indiretti gas' (highlighted with a yellow arrow), 'Nuova pratica per Servizi Idrici, Telecalore o Rifiuti', 'Nuova pratica per supporto Bonus sociale', 'Le mie pratiche', 'Pratiche in bozza', and 'Importa pratiche'. Each option has a small icon and a brief description.



**ATTENZIONE! Il modulo dovrà essere compilato e inviato dal dichiarante DSU. Sottolineiamo che il Modulo dichiarazione indiretti gas va compilato solo se il dichiarante la DSU<sup>1</sup> o uno dei componenti del nucleo familiare ISEE utilizza presso la propria abitazione una fornitura condominiale di gas naturale.**

<sup>1</sup> La Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) è un documento che contiene le informazioni di carattere anagrafico, reddituale e patrimoniale necessarie a descrivere la situazione economica del nucleo familiare con la quale si ottiene l'indicatore ISEE per la richiesta di prestazioni sociali agevolate.

#### 5.4.1 Istruzioni per la compilazione del Modulo Dichiarazione Indiretti Gas

Nel Modulo dichiarazione indiretti gas, oltre ai campi in cui riportare il **Codice pratica SII**, i dati del dichiarante **la DSU** (CF, cognome e nome, luogo e data di nascita) e il **codice PDR condominiale**, sono presenti due opzioni per indicare l'utilizzatore della fornitura condominiale. **È necessario barrare solo l'opzione di proprio interesse.**

**Opzione 1:** Se è Lei (dichiarante DSU) ad utilizzare direttamente la fornitura di gas condominiale per il riscaldamento, dovrà barrare nel *Modulo* la seguente voce:

DI USUFRUIRE NELLA PROPRIA ABITAZIONE DI UNA FORNITURA CENTRALIZZATA DI GAS NATURALE IL CUI PDR È INDICATO QUI DI SEGUITO:

**Opzione 2:** Se l'utilizzatore della fornitura di gas condominiale corrisponde ad un componente del Suo nucleo familiare indicato nell'ISEE, dovrà barrare nel *Modulo* solo la seguente voce e riportare il codice fiscale del componente:

CHE UNO DEI COMPONENTI DEL PROPRIO NUCLEO FAMILIARE ISEE (CODICE FISCALE  ) USUFRUISCE NELLA PROPRIA ABITAZIONE DI UNA FORNITURA CENTRALIZZATA DI GAS NATURALE IL CUI PDR È INDICATO QUI DI SEGUITO:

Il **Modulo dichiarazione indiretti gas** va compilato solo se il dichiarante la DSU o uno dei componenti del nucleo familiare ISEE utilizza presso la propria abitazione una fornitura condominiale di gas naturale. Nel **Modulo**, inoltre, deve essere riportato esclusivamente il codice PDR che identifica la fornitura condominiale utilizzata; tale codice di 14 cifre è indicato nella fattura di gas inviata al condominio e deve essere richiesto all'amministratore dello stabile in cui si trova l'abitazione.

È necessario altresì verificare che il codice PDR che verrà indicato nel *Modulo* coincida con il codice PDR che identifica la fornitura di gas condominiale utilizzata dal nucleo familiare per usi di riscaldamento. La informiamo che, successivamente alla ricezione del *Modulo dichiarazione indiretti gas* correttamente compilato, verranno effettuate ulteriori verifiche tecniche sulla fornitura di gas riportata nel *Modulo*.

Con il **Modulo di Delega** ha la possibilità, se lo desidera, di delegare un'altra persona alla riscossione del bonifico domiciliato con il quale viene erogato il bonus sociale per fornitura di gas condominiale.

**Se è Lei, in qualità di dichiarante la DSU, a voler riscuotere il bonifico domiciliato, la sezione "delegato alla riscossione" non va compilata. In caso contrario, si dovrà compilare il Modulo di Delega.**

## 5.4.2 Istruzioni per l'utilizzo della funzione RIGENERA DOMANDA

Per consultare il Modulo precedentemente inviato, cliccare il tasto Bonus Indiretti e all'interno della sezione **“Le mie pratiche”** troverà i documenti inviati ai nostri uffici e ricevuti dai nostri uffici.

### 1. Consultare la sezione Le mie pratiche



The screenshot shows the ARERA Client Portal interface. At the top, there is a header with the ARERA logo and the text 'La mia area personale' and 'Portale Clienti Sportello'. Below the header, there is a navigation bar with links like 'Torna a scelta del servizio', 'La mia area personale', and 'Help online'. The main content area is titled 'Le mia area personale' and contains several buttons for different actions: 'Modulo dichiarazione indiretti gas', 'Nuova pratica per Servizi Idrici, Telecalore o Rifiuti', 'Nuova pratica per supporto Bonus sociale', 'Pratiche in bozza', 'Le mie pratiche' (with a red arrow pointing to it), and 'Importa pratiche'.

### 2. Cliccare sul pulsante Mostra come indicato dalla freccia



The screenshot shows the 'Le mie pratiche' list in the ARERA Client Portal. The interface includes a header with the ARERA logo and the text 'La mia area personale' and 'Portale Clienti Sportello'. Below the header, there is a navigation bar with links like 'Torna a scelta del servizio', 'Le mie pratiche', and 'Help online'. The main content area is titled 'Le mie pratiche' and shows a list of 10 items. The toolbar at the top of the list includes buttons for 'Visualizza 10 elementi', 'Cerca', and several filters: 'Cliente finale', 'Data apertura', 'ID pratica', 'Tipo pratica', 'Stato pratica', 'Settore', 'Argomento', and 'Dettaglio pratica'. A red box highlights the 'Mostra' button in the toolbar. At the bottom of the list, there is a pagination bar with 'Precedente', '1', and 'Successivo'.

3. Per visualizzare la documentazione ricevuta dai nostri uffici è necessario cliccare il tasto **visualizza** in corrispondenza della documentazione ricevuta come indicato nella freccia color rosso. Per inviare un nuovo modulo, è necessario cliccare la funzionalità “**Rigenera Domanda**” come indicato nella freccia indicata in verde

### Dettaglio pratica

Cliente finale	Data apertura	ID pratica	Tipo pratica	Stato pratica	Settore	Argomento
					Gas	BONUS
<b>Elenco documenti</b>						
Visualizza	10	elementi			Cerca:	
Data	Numero protocollo	Tipo documento	Tipo comunicazione	Note	Documenti	
17/	P-21-	Richiesta a Cliente	Ricevuto		Visualizza	
04/	A-21-	MODULO DICHIARAZIONE INDIRETTI GAS	Invia		Visualizza	
Vista da 1 a 2 di 2 elementi						
<a href="#">Torna indietro</a>	<a href="#">Rigenera domanda</a>					

4. Una volta utilizzata la funzionalità “**Rigenera domanda**”, il Modulo potrà essere rintracciato nella sezione “**Pratiche in bozza**”, tramite la funzionalità “**Riprendi**” si potrà riprendere la compilazione del Modulo Dichiarazione per Bonus indiretti Gas

Pratiche in bozza			
In questa pagina vengono memorizzate tutte le pratiche per le quali l'utente ha iniziato la compilazione ma che, volontariamente o anche a causa di problemi tecnici, non sono state completate ed inviate allo Sportello.			
<b>ATTENZIONE:</b> Si consiglia di eliminare le eventuali pratica in bozza se riferite ad una pratica che è stata poi inviata con successo allo Sportello.			
✓ Identificativo	Cliente	Tipo pratica	
<input type="checkbox"/> SS Ultima modifica: 10/02/2022 16:35		Modulo Dichiarazione per Bonus Indiretti Gas	<a href="#">Riprendi</a>
<input type="checkbox"/> SSI Ultima modifica: 24/01/2022 12:28		Modulo Dichiarazione per Bonus Indiretti Gas	<a href="#">Riprendi</a>
<input type="checkbox"/> SSS Ultima modifica: 18/01/2022 15:07		Modulo Dichiarazione per Bonus Indiretti Gas	<a href="#">Riprendi</a>
<b>Domanda rigenerata</b>			



**ATTENZIONE!** Le pratiche in bozza presenti da oltre 90 giorni vengono cancellate con cadenza mensile

## 6 Contatti

Ambito	Riferimento
Informazioni, quesiti e suggerimenti su <b>modalità e procedure</b> di utilizzo del Portale	<p><b>Supporto telefonico</b></p> <p><b>800.166.654</b>, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i festivi. Il Servizio è gratuito da rete fissa e mobile.</p> <p>Attenzione! Il servizio con operatore è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i festivi locali e nazionali. Il servizio non è attivo nelle giornate del 2 novembre e del 24 e 31 dicembre.</p> <p><b>E-mail</b></p> <p><a href="mailto:HD-Portaleclienti@acquirenteunico.it">HD-Portaleclienti@acquirenteunico.it</a></p> <p>Attenzione! I clienti non domestici, le associazioni dei consumatori domestici e non domestici, gli altri delegati possono inoltrare le loro richieste SOLO tramite il nostro Portale web: per maggiori informazioni</p> <p><a href="http://www.sportelloperilconsumatore.it/contatti.">http://www.sportelloperilconsumatore.it/contatti.</a></p>