



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



---

**Sportello per il consumatore energia e ambiente**

**PORTALE OPERATORI - GESTORI**

**Manuale Utente**

*Maggio 2018*

## Sommario

- 1. REQUISITI E ACCESSO AL PORTALE**
- 2. LEGENDA PULSANTI BARRA DI NAVIGAZIONE**
  - 2.1. CAMBIO PASSWORD**
  - 2.2. AREA SERVIZI PORTALE**
    - a. Nuove Lettere ricevute
    - b. Nuovi solleciti ricevuti (solo settore idrico)
    - c. Lettere scaricate da lavorare
    - d. Lettere scaricate in copia conoscenza
    - e. Archivio Lettere con Risposta
    - f. Comunicazioni Libere
    - g. Invii Falliti
- 3. RICERCA LETTERE**
- 4. REPORT**
- 5. OPERATIVITA' E HELP DESK**
- 6. INDISPONIBILITA' PORTALE**
- 7. CLASSIFICAZIONE QUALITA' RISPOSTE**
- 8. FOCUS INVIO RIGETTI TRV**
- 9. COMUNICAZIONI PEC**

## 1. Prerequisiti Tecnologici e dotazioni informatiche

L'utilizzo del Portale richiede la seguente dotazione:

- personal computer dotato di uno dei più comuni browser;
- collegamento ad Internet;
- software lettura file formato Pdf.
- Adobe Flash Player 10
- Java 1.6
- Pop-up abilitati
- Apertura delle porte TCP/IP 8443 e 444 (traffico http/s)

N.B. In caso di utilizzo di IE versione 8 nelle Opzioni Internet -> “Impostazioni Sicurezza – Area Internet -> Download “deve essere attiva l’impostazione “Richiesta di conferma automatica per download file” . Nella sezione “Avanzate” NON deve essere spuntata la voce “Non salvare pagine crittografate su disco.

Sono a carico di ciascuna Parte, in relazione agli adempimenti di propria competenza, gli oneri sostenuti per la realizzazione della struttura hardware e software necessaria ai fini dell’utilizzo del Portale, nonché di tutte le dotazioni necessarie a seguito di evoluzione delle piattaforme tecnologiche.

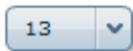
## 2. Legenda Pulsanti e Barra di Navigazione (1/3)



- Pulsanti per la visualizzazione grafica del ciclo di vita degli oggetti



- Pulsante per generare Report



- Pulsante di auto-refresh della pagina.  
Il valore è espresso in secondi.  
Per disabilitare questa funzionalità selezionare 0



- Pulsante per attivare le funzionalità di download singolo/multiplo, upload singolo e inserimento nota ad uso dell'Utente

800 166 654

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE



## 2. Accesso al Portale (2/3)

- Nella barra degli indirizzi digitare l'indirizzo (URL) del Portale per accedere all'area pubblica

➤ <http://www.aunico.it/portaleoperatorigestori/>

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

# Portale Operatori - Gestori

AU  
Acquirente  
Unico

Il Portale consente lo scambio di informazioni tra lo Sportello per il consumatore di Energia e Ambiente, gli Operatori e i Gestori relativamente alle controversie - dei consumatori di energia elettrica, gas e servizi idrici integrati - trattati dallo Sportello.

## Accesso Portale Operatori - Gestori

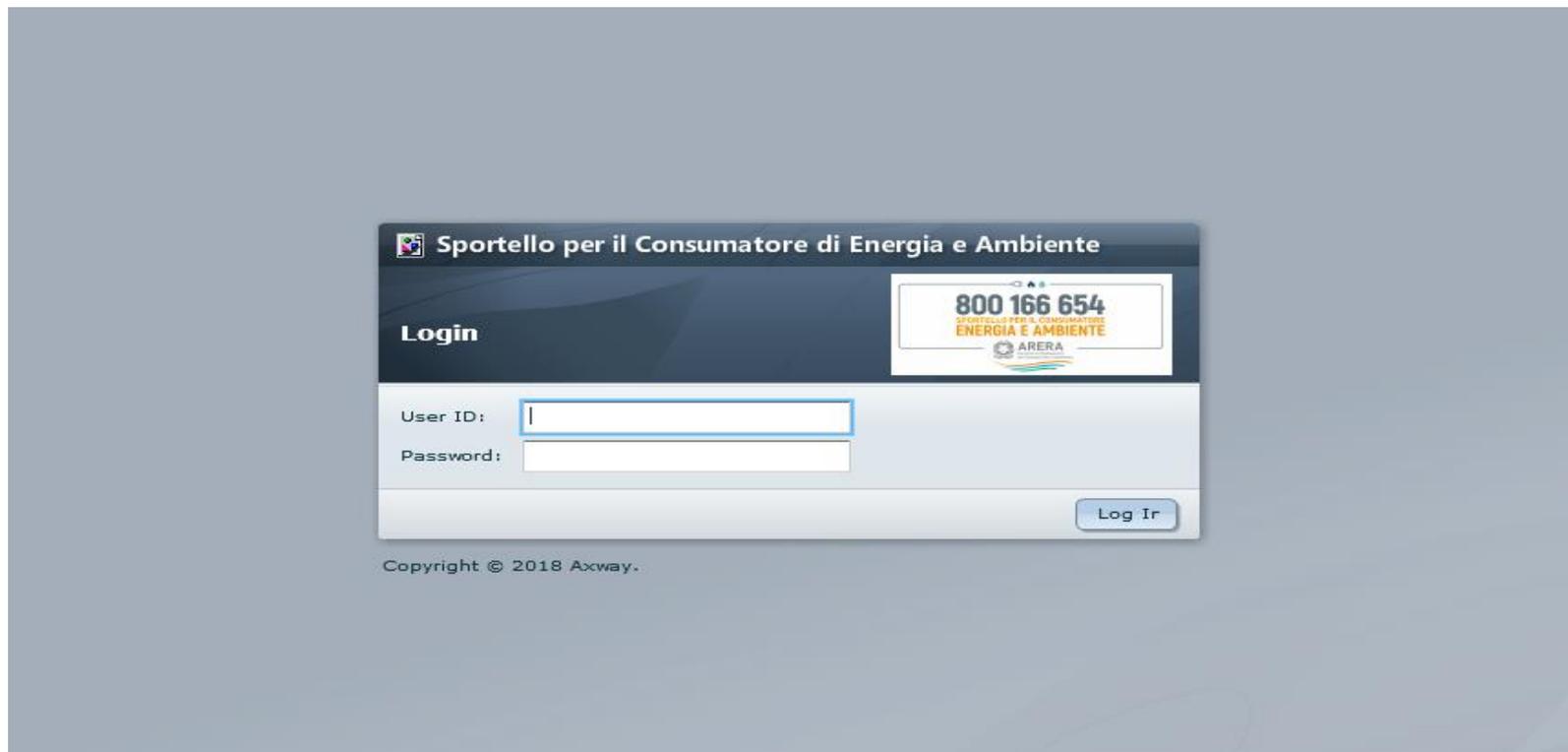
L'accesso all'area riservata per operare sul Portale è consentita ai soli Referenti designati, a tal fine, dagli Operatori-Gestori

Accedi al Portale

In questa area sono presenti le comunicazioni di servizio (ad es. interventi di manutenzione programmata) e la sezione documentazione

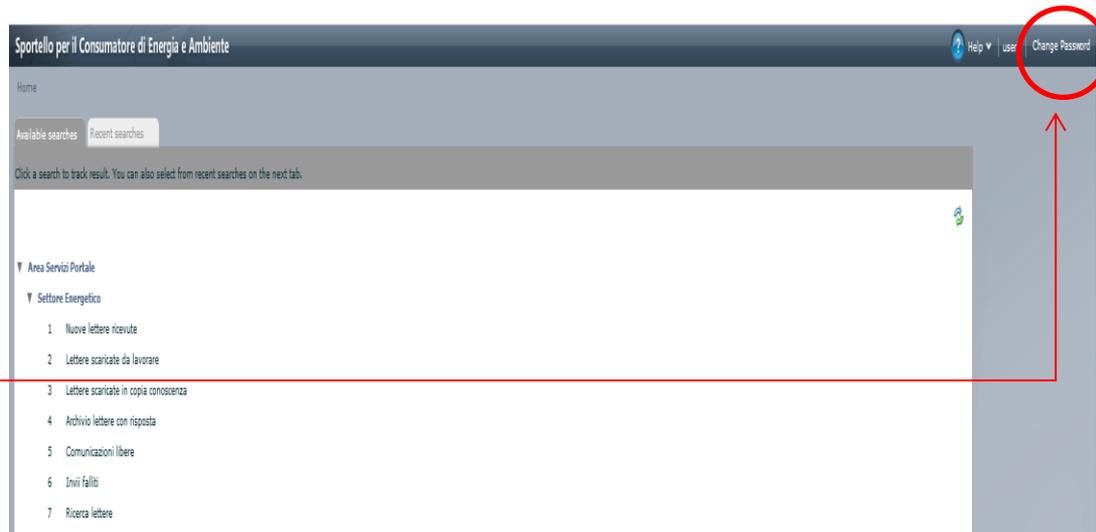
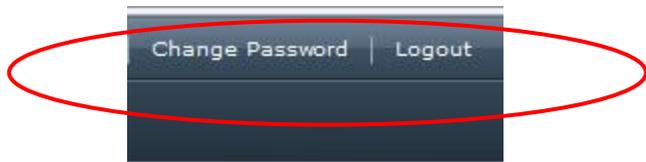
## 2. Accesso area riservata (3/3)

- ❑ Inserendo le credenziali fornite, si accede all'area riservata a ciascun Utente



## 2.1 Cambio password

- È possibile cambiare la propria Password accedendo al Menu in alto a destra e cliccando su "Change Password"



Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente

### Change Password

Current Password:

New Password:

Confirm Password:

## 2.2 Area Servizi Portale (1/2)

La pagina iniziale presenta la lista di tutti i servizi offerti dal Portale:

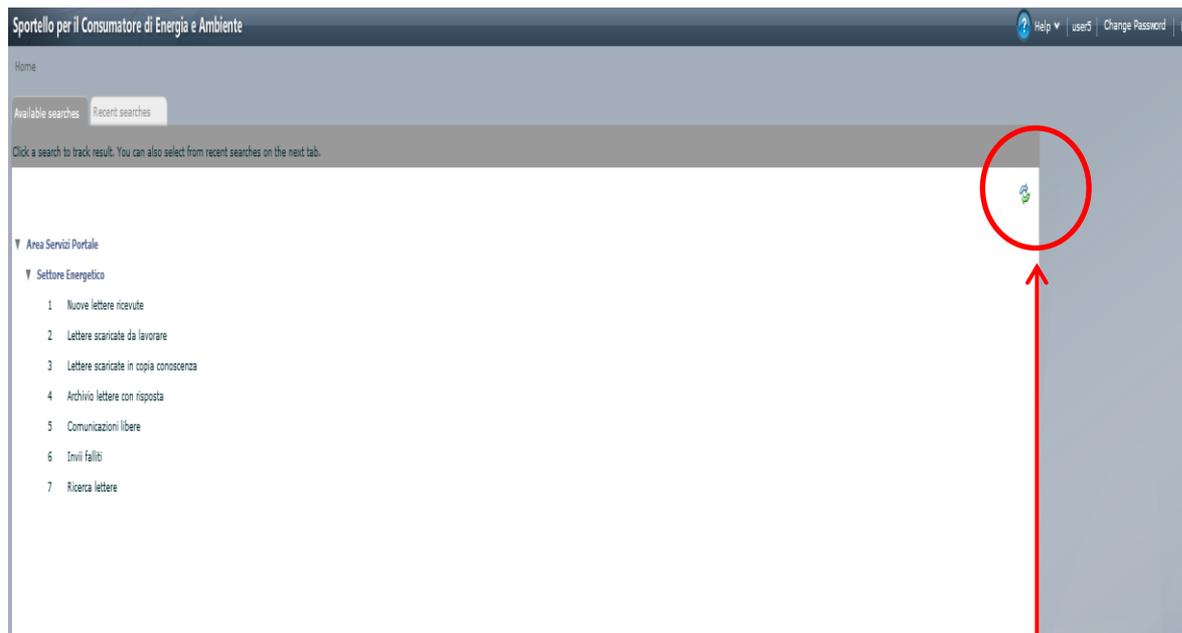
- ❑ **Nuove Lettere ricevute:** è la sezione contenente le nuove lettere pubblicate sul Portale
- ❑ **Nuovi solleciti ricevuti:** è la sezione contenente i solleciti dello Sportello a cui l'utente non ha fornito risposta scaduti i termini di invio (tale sezione è presente solo per il profilo settore idrico)
- ❑ **Lettere scaricate da lavorare:** è la sezione contenente le Lettere scaricate dall'Utente per le quali deve fornire la risposta
- ❑ **Lettere scaricate in copia conoscenza:** è la sezione contenente le Lettere scaricate in cui l'Utente è in copia conoscenza e non è tenuto a fornire una risposta (ad es. lettera di chiusura)
- ❑ **Archivio Lettere con Risposta:** è la sezione contenente le lettere che hanno la risposta associata
- ❑ **Comunicazioni Libere:** è la sezione all'interno della quale è possibile inoltrare documenti in formato pdf non relativi a lettere ricevute. Tale sezione non può essere utilizzata per inserire lettere di risposta
- ❑ **Invii Falliti:** è il registro di tutti i tentativi di invio non andati a buon fine
- ❑ **Ricerca Lettere:** è la pagina che consente di effettuare ricerche con riferimento a tutti i campi presenti e disponibili nelle pagine del Portale, anche in riferimento alla materia oggetto di richiesta

## 2.2 Area Servizi Portale (2/2)

- ❑ Inserimento **NOTA** ad uso dell'Utente.
- Per inserire una nota, cliccare la lettera e nel Menu Azioni cliccare Inserisci "nota".
- Il Portale propone un campo libero (max 500 car.) per l'inserimento della nota che è allegata alla singola lettera. Cliccare Inserisci.

### ❑ REFRESH

- Il tasto F5 **non** effettua il refresh della pagina.
- È possibile impostare in secondi l'auto-refresh della pagina.
- Il valore 0 disabilita questa funzione. L'opzione è disponibile in tutte le sezioni del Portale tranne nell'area principale e nella sezione Ricerche.



- ❑ Se si desidera effettuare manualmente il **refresh** della pagina cliccare sul pulsante a destra.



## 2.2.a Nuove Lettere ricevute (1/2)

- Nelle Nuove Lettere ricevute è possibile:
  - scaricare la nuova lettera singola
  - effettuare il download multiplo di più lettere; nella pagina verrà prodotto un file zip contenente le lettere selezionate per lo scarico
  - inserire una nota allegata alla singola lettera, ad uso dell'Utente
  
- Nel Menu "Azioni" è possibile selezionare:
  - download Lettera, per il download singolo dopo aver selezionato la lettera
  - inserire nota per inserire/modificare una nota allegata alla singola lettera

Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente

Home > 1 Nuove Lettere ricevute > 1 Nuove Lettere ricevute

Results LifeCycle End To End

RESULTS

Select one item from the 1 results found for "1 Nuove Lettere ricevute"

LETTERA	Data Pubblicazione Lettera	Destinatario Principale	ID Caso	Tipo pratica	DD-PDR	Tipo Servizio	Denominazione Cliente	Indirizzo Fornitura	Data off li
DOWNLOAD_MULTIPLO		SI							

Azioni

- Download\_Lettera
- Inserisci\_Nota

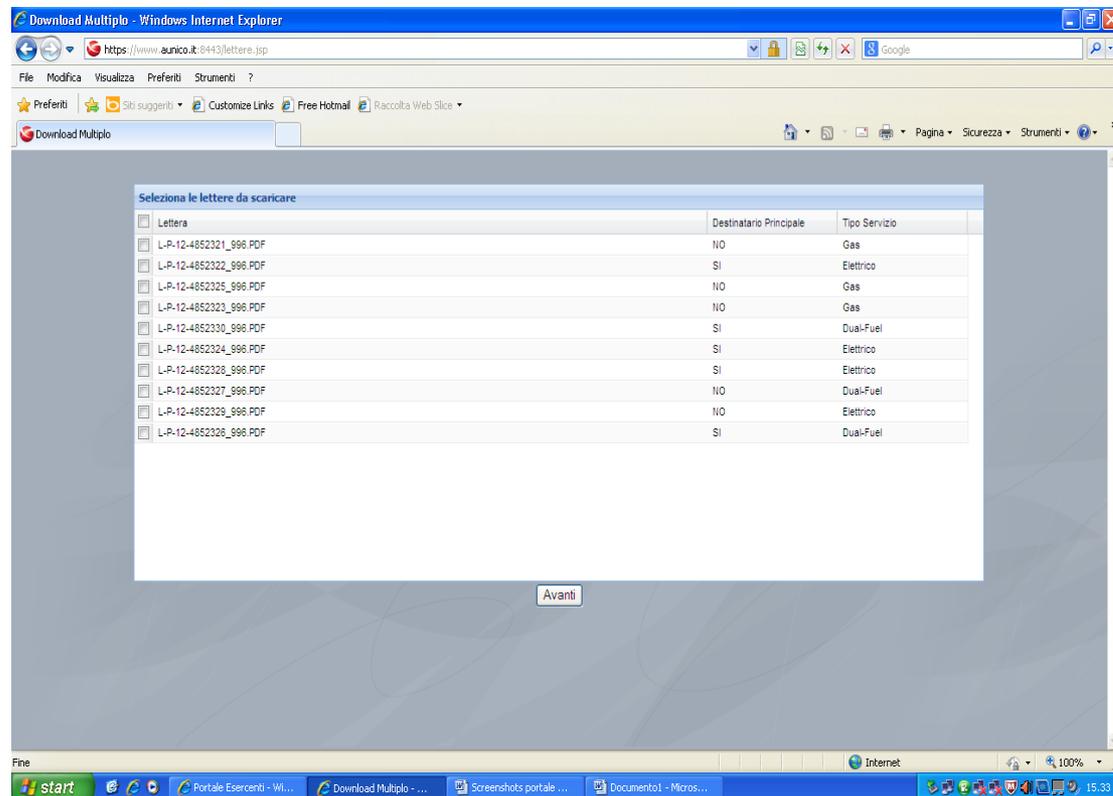
- La colonna "Tipo pratica" identifica l'argomento della richiesta ricevuta (Procedura Speciale Risolutiva: Bonus Ele/Gas, Addebito/Annullamento CMOR, Contratti Non Richiesti, Doppia fatturazione, Indennizzo automatico non erogato). Per il settore idrico il tipo Pratica è «Reclamo su Servizio Idrico».

## 2.2. Nuove Lettere ricevute - Download Multiplo (2/2)

- Per attivare il download multiplo, cliccare sul “Download Multiplo”



- Il Portale propone la lista di Lettere scaricabili. E' possibile selezionare singolarmente le lettere per tipo di settore (Elettrico/Gas/Dual-Fuel/Idrico) e/o per tipologia destinatario (To/CC).
- Oppure cliccare “Seleziona tutto” per selezionare tutta la lista
- Cliccare Avanti
- Il Portale propone il nome dell'archivio zip che conterrà le lettere precedentemente selezionate



- Nella pagina “Nuove Lettere ricevute” verrà pubblicato l'archivio zip pronto per lo scarico
- Lo zip sarà disponibile per 30 minuti dalla data di pubblicazione
- Come per la lettera singola anche le lettere contenute nello zip appena scaricato verranno spostate nella sezione Lettere scaricate da lavorare o nella sezione lettere scaricate in copia conoscenza.

## 2.2. b Nuove solleciti ricevuti (solo per il settore idrico)

- In questa sezione è possibile consultare ed effettuare il download Lettera dei solleciti inviati dallo Sportello a seguito di eventuali risposte assenti da parte del gestore
- Lo Sportello procede ad un massimo di due solleciti
- Per effettuare l'upload della risposta è necessario procedere effettuando il download delle lettera dalla sezione «Nuove Lettere Ricevute» ed effettuare l'upload dalla sezione «Lettere Scaricate da Lavorare»

<input type="checkbox"/>	SOLLECITO	Data Pubblicazione Sollecito	Rif Lettera	Data Pubblicazione Lettera	ID Caso	UTENZA	Tipo Servizio	Denominazione Cliente	Indirizzo Fornitura	HASH Sollecito

## 2.2.c Lettere scaricate da lavorare (1/5)

□ Nella pagina “Lettere scaricate da lavorare” sono consentite le seguenti operazioni:

- Download lettera
- Upload singolo della risposta con possibilità di inserire una nota a compi-lazione facoltativa e ad uso dell’Utente
- Upload multiplo delle risposte. L’archivio zip, che contiene le lettere da inviare, dovrà essere preparato dall’Utente prima dell’invio
- Inserimento nota singola

□ Eventuali errori durante l’Upload saranno visibili nella pagina “Invii Falliti”

□ Nella colonna “Giorni scadenza risposta” è espresso, in giorni lavorativi e ad uso esclusivo dell’Utente, il valore “Data scadenza risposta - Data pubblicazione Lettera - Data corrente”, ossia il numero di **giorni lavorativi** disponibili per effettuare l’upload della risposta nel rispetto dei tempi previsti dall’Autorità (il valore risulterà negativo qualora la data di scadenza venga superata).

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

<input type="checkbox"/>	LETTERA	Data Pubblicazione Lettera	Data Download	Utente Download	Data scadenza risposta
<input type="checkbox"/>	UPLOAD_MULTIPLO				

## 2.2.c Lettere scaricate da lavorare (2/5)

- ❑ Per scaricare la singola lettera, cliccare sulla lettera e nel Menu Azioni cliccare “Download Lettera”

Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente

Home > 1 Nuove Lettere ricevute

Results Lifecycle End To End Business View

RESULTS

Select one or several items from the 3 results found for "1 Nuove lettere ricevute"



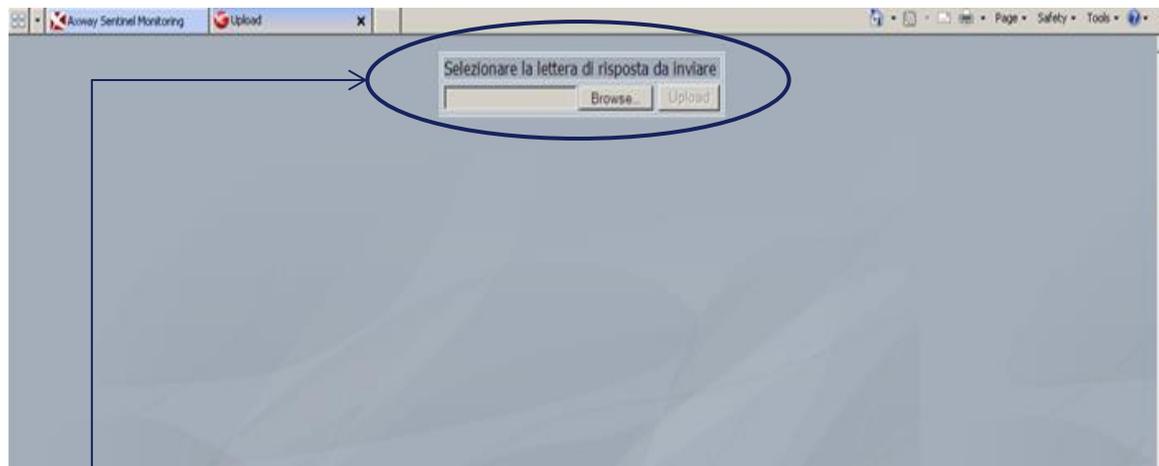
LETTERA	Data Pubblicazione Lettera	Destinatario Principale	ID Caso	Tipo Pratica	UTENZA
<input type="checkbox"/> DOWNLOAD_MULTIPLO		SI			
<input checked="" type="checkbox"/> L-P-18-0019261_998.PDF	17-05-2018 12:47:52	SI	1999756440	RECLAMO SU SERVIZIO IDRICO	
<input type="checkbox"/> L-P-18-0019262_998.PDF	17-05-2018 12:47:52	SI	1999756440	RECLAMO SU SERVIZIO IDRICO	

## 2.2.c Lettere scaricate da lavorare - Upload singolo (3/5)

- Per effettuare l'upload della singola risposta, cliccare la lettera e nel menu Azioni scegliere Upload Risposta



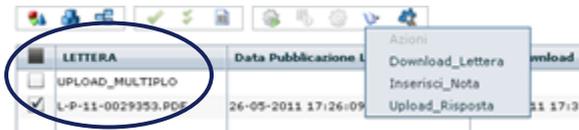
- Il Portale consente di scegliere la risposta da inviare
- Cliccare su Upload



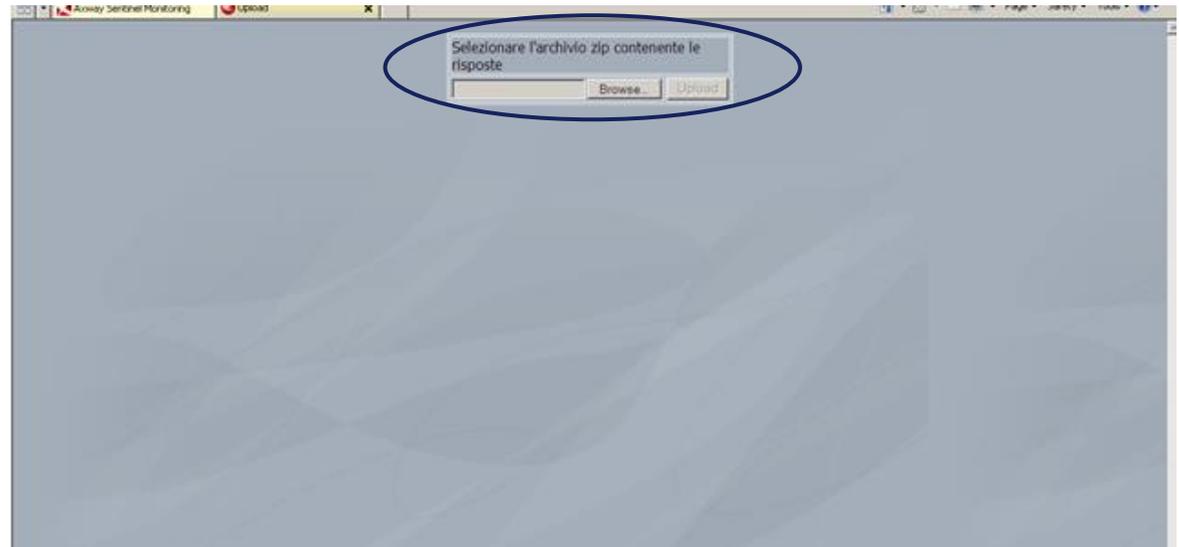
- Il Portale assocerà automaticamente la lettera di risposta (R) alla lettera (L) provvedendo a rinominare automaticamente il file trasmesso in base alla nomenclatura prevista dal Portale.  
Per esempio, per l'upload della risposta alla lettera L-P-11-0025414\_000.PDF il Portale provvederà a rinominare la risposta in R-P-11-0025414\_000\_1.PDF

## 2.2.c Lettere scaricate da lavorare - Upload multiplo (archivio zip) (4/5)

- Per effettuare l'upload multiplo di più risposte, cliccare "Upload Multiplo"



- Scegliere l'archivio zip contenente le risposte da inviare
- Il nome del file zip non è vincolante ai fini del caricamento sul Portale, pertanto potrà avere un nome a scelta
- Cliccare su Upload
- Il Portale provvederà a scompattare lo zip e a riconciliare le singole risposte con le lettere



- Per consentire al Portale di associare le risposte contenute nello zip alle singole lettere, è necessario che le risposte rispettino la nomenclatura prevista.  
 Esempio: **R-P-11-0025414\_000\_1.PDF** per la lettera **L-P-11-0025414\_000.PDF**.  
 Eventuali errori saranno visibili nella pagina "Invii Falliti"
- Se l'operazione di upload della/e risposte termina correttamente, la/le risposte saranno visibili in Archivio Lettere con Risposta

## 2.2.c Lettere scaricate da lavorare (5/5)

### □ Upload singolo

- In caso di errori materiali nella Lettera di risposta sul Portale, è possibile associare ad una medesima richiesta solo una risposta ulteriore rispetto a quella già fornita, che potrà essere caricata sul Portale entro e non oltre 72h dall'inserimento della prima risposta fornita dall'Utente, fermo restando il primo inserimento ai fini del calcolo dei tempi di risposta. L'utilizzo di tale funzionalità è tracciato e monitorato
- Nel Portale sarà visualizzata solo l'ultima risposta associata nella sezione "Archivio Lettere con risposta".

## 2.2.d Lettere scaricate in copia conoscenza

- Nella sezione Lettere scaricate in copia conoscenza la **sola** operazione consentita è:

- Download Lettera

- Dopo aver selezionato la lettera, nel Menu "Azioni" selezionare Download\_Lettera

LETTERA	Data Pubblicazione Lettera	Destinataria Principale	ID Caso	Tipo pratica	POD-PDR	Tipo Servizio	Denominazione Cliente	Indirizzo Fornita
DOWNLOAD_MULTIPLO		SI						
L-P-12-4852330_996.PDF	09-10-2012 10:45:05	SI	679184618		POD/PDR multipli	Dual-Fuel	Cliente B	Indirizzo 8
L-P-12-4852323_996.PDF	09-10-2012 10:45:04	NO	679184618		3130000000000	Gas	Cliente B	Indirizzo 8
L-P-12-4852325_996.PDF	09-10-2012 10:45:04	NO	679184618		3130000000000	Gas	Cliente B	Indirizzo 8
L-P-12-4852322_996.PDF	09-10-2012 10:45:04	SI	679184618		IT001E11357419	Elettrico	Cliente B	Indirizzo 8
L-P-12-4852326_996.PDF	09-10-2012 10:45:04	SI	679184618		POD/PDR multipli	Dual-Fuel	Cliente B	Indirizzo 8
L-P-12-4852324_996.PDF	09-10-2012 10:45:04	SI	679184618		IT001E11357419	Elettrico	Cliente B	Indirizzo 8
L-P-12-4852328_996.PDF	09-10-2012 10:45:04	SI	679184618		IT001E11357419	Elettrico	Cliente B	Indirizzo 8
L-P-12-4852327_996.PDF	09-10-2012 10:45:04	NO	679184618		POD/PDR multipli	Dual-Fuel	Cliente B	Indirizzo 8
L-P-12-4852329_996.PDF	09-10-2012 10:45:04	NO	679184618		IT001E11357419	Elettrico	Cliente B	Indirizzo 8
L-P-12-4852321_996.PDF	09-10-2012 10:45:03	NO	679184618		3130000000000	Gas	Cliente B	Indirizzo 8

LETTERA	Data Pubblicazione Lettera	De
DOWNLOAD_MULTIPLO		SI

- La colonna "Tipo pratica" identifica l'ambito della richiesta ricevuta (Procedura Speciale Risolutiva): Bonus Ele/Gas, Addebito/Annullamento CMOR, Contratto Non Richiesto, Doppia fatturazione, Indennizzo automatico non erogato. Per il settore idrico il tipo Pratica è «Reclamo su Servizio Idrico».

## 2.2.e Archivio Lettere con Risposta (1/3)

□ Nell'Archivio Lettere con Risposta sono consentite le seguenti operazioni:

- Download Risposta
- Download Lettera
- Upload Risposta singola rispettando i **vincoli**:
  - temporale (non oltre 72h dal primo upload)
  - una sola risposta integrativa/correttiva accettata
- Inserimento nota *ad uso dell'Utente*

Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente Change Password | Logout

Home > 5 Archivio Lettere con Risposta > 5 Archivio Lettere con Risposta

Results LifeCycle End To End

RESULTS 25

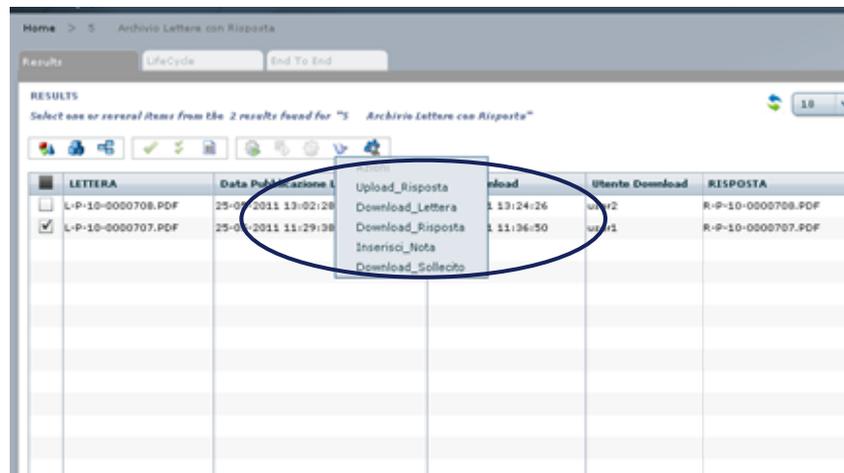
Select one or several items from the 10 results found for "5 Archivio Lettere con Risposta"

<input type="checkbox"/>	LETTERA	Data Pubblicazione Lettera	Data Download	Utente Download	RISPOSTA
<input type="checkbox"/>	L-P-11-0025414.PDF	22-06-2011 14:35:14	22-06-2011 18:04:39	user1	R-P-11-0025414.PDF
<input type="checkbox"/>	L-P-11-0025415.PDF	22-06-2011 14:35:15	22-06-2011 16:53:10	user2	R-P-11-0025415.PDF
<input type="checkbox"/>	L-P-11-0025413.PDF	22-06-2011 14:35:15	22-06-2011 18:04:39	user1	R-P-11-0025413.PDF
<input type="checkbox"/>	L-P-11-0022067.PDF	17-06-2011 11:42:00	17-06-2011 12:37:41	user1	R-P-11-0022067.PDF
<input type="checkbox"/>	L-P-11-0022066.PDF	17-06-2011 11:42:00	17-06-2011 12:33:53	user1	R-P-11-0022066.PDF
<input type="checkbox"/>	L-P-11-0022065.PDF	17-06-2011 11:42:00	17-06-2011 12:37:53	user1	R-P-11-0022065.PDF
<input type="checkbox"/>	L-P-11-0029353.PDF	26-05-2011 17:26:09	26-05-2011 17:31:22	user1	R-P-11-0029353.PDF
<input type="checkbox"/>	L-P-10-0029356.pdf	26-05-2011 17:42:01	26-05-2011 17:51:26	user1	R-P-10-0029356.pdf
<input type="checkbox"/>	L-P-10-0000708.PDF	25-05-2011 13:02:28	25-05-2011 13:24:26	user2	R-P-10-0000708.PDF
<input type="checkbox"/>	L-P-10-0000707.PDF	25-05-2011 11:29:38	25-05-2011 11:36:50	user1	R-P-10-0000707.PDF

□ Gli errori di upload (anche nel caso in cui venga inserita una seconda risposta integrativa oltre il limite temporale previsto) sono segnalati nella sezione "Invii Falliti"

## 2.2.e Archivio Lettere con Risposta (2/3)

- ❑ Per scaricare la singola lettera o la risposta, cliccare sulla lettera desiderata e nel Menu Azioni cliccare la voce di Menu corrispondente



LETTERA	Data Pubblicazione	Azioni	Utente Download	RISPOSTA
<input type="checkbox"/> L-P-10-0000708.PDF	25-01-2011 13:02:28	Upload_Risposta Download_Lettera Download_Risposta Inserisci_Nota Download_Sollecito	u02	R-P-10-0000708.PDF
<input checked="" type="checkbox"/> L-P-10-0000707.PDF	25-01-2011 11:29:38		u01	R-P-10-0000707.PDF

## 2.2.e Archivio Lettere con Risposta - Upload singolo (3/3)

### Vincoli:

- E' consentita **una sola** correzione/sostituzione di una risposta già fornita, entro e non oltre **72h** dal primo upload
- ❑ Per inviare una lettera di risposta al Portale, cliccare sulla lettera e cliccare Upload Risposta nel Menu Azioni
- ❑ Il Portale consente di scegliere la risposta da inviare
- ❑ Cliccare su Upload

RESULTS

lect one or several items from the 46 results found for "5 Archivio Lettere con Risposta"

Page 1 of 2

LETTERA	Data Pubblicaz	Download	Utente Download	RISPOSTA
<input type="checkbox"/> L-P-12-0024914_999.PDF	05-07-2012 16:...	7-2012 16:41:48	user1	R-P-12-0024914
<input type="checkbox"/> L-P-12-0024916_999.PDF	05-07-2012 16:...	7-2012 16:42:29	user1	R-P-12-0024916
<input type="checkbox"/> L-P-12-4852304_999.PDF	10-07-2012 15:...	7-2012 16:27:24	user1	R-P-12-4852304
<input type="checkbox"/> L-P-12-4852301_999.PDF	10-07-2012 15:...	7-2012 16:31:54	user1	R-P-12-4852301
<input checked="" type="checkbox"/> L-P-12-4852300_999.PDF	10-07-2012 15:04:00	11-07-2012 16:31:54	user1	R-P-12-4852300
<input type="checkbox"/> L-P-12-0005926_999.PDF	05-07-2012 16:45:39	05-07-2012 16:46:17	user1	R-P-12-0005926
<input type="checkbox"/> L-P-12-0024915_999.PDF	05-07-2012 16:39:41	05-07-2012 16:42:29	user1	R-P-12-0024915
<input type="checkbox"/> L-P-12-4852294_999.PDF	24-05-2012 11:07:51	24-05-2012 14:35:47	user1	R-P-12-4852294
<input type="checkbox"/> L-P-12-4852292_999.PDF	24-05-2012 11:07:52	24-05-2012 14:33:06	user1	R-P-12-4852292
<input type="checkbox"/> L-P-12-4852293_999.PDF	24-05-2012 11:07:51	24-05-2012 14:35:47	user1	R-P-12-4852293
<input type="checkbox"/> L-P-11-4852194_1.PDF	01-03-2012 17:05:03	05-03-2012 10:16:55	user1	R-P-11-4852194
<input type="checkbox"/> L-P-12-4852249_999.PDF	07-05-2012 10:49:56	10-05-2012 11:10:35	user1	R-P-12-4852249
<input type="checkbox"/> L-P-12-4852295_999.PDF	24-05-2012 11:07:52	24-05-2012 14:35:47	user1	R-P-12-4852295
<input type="checkbox"/> L-P-12-4852291_999.PDF	23-05-2012 16:26:46	23-05-2012 16:27:25	user1	R-P-12-4852291
<input type="checkbox"/> L-P-12-4852284_999.PDF	21-05-2012 12:32:55	23-05-2012 15:55:00	user1	R-P-12-4852284

- ❑ Il Portale assocerà automaticamente la lettera di risposta (R) alla lettera (L)
- ❑ Nel Portale sarà visualizzata solo l'ultima risposta associata nella sezione "Archivio Lettere con risposta"



## 2.2.f Comunicazioni Libere (1/2)

- Nella sezione “Comunicazioni libere” sono consentite le seguenti operazioni
  - Upload comunicazione
  - Download comunicazione
- Per inviare una comunicazione cliccare “Upload Comunicazioni” e scegliere il file (in formato pdf) da trasmettere.
- Sono disponibili 17 caratteri liberi (spazi ed estensione inclusa) ad uso dell’Utente. La dimensione del file non deve superare **il limite di 15 Mb**, dimensione massima accettata dal sistema; a tal fine, si raccomanda l’utilizzo di formati che consentano la migliore compressione (in caso di file audio allegato è preferibile il formato MP3). I file allegati devono essere inseriti all’interno del file .PDF

Sportello per il Consumatore di Energia - Portale Esercenti

Home > 6 Comunicazioni libere > 6 Comunicazioni libere

Results LifeCycle End To End

RESULTS

Select one or several items from the 21 results found for "6 Comunicazioni libere"

COMUNICAZIONE	Data Pubblicazione	Utente Upload
<input type="checkbox"/> UPLOAD COMUNICAZIONE		
<input type="checkbox"/> Specifica100b10.pdf	17-06-2011 14:50:03	user1
<input type="checkbox"/> 1.pdf	17-06-2011 14:00:41	user1
<input type="checkbox"/> Info_privacy.pdf	15-06-2011 10:59:58	user1
<input type="checkbox"/> GSE_DPS-2008.pdf	15-06-2011 10:58:43	user1
<input type="checkbox"/> manuale_comunicazione09.pdf	15-06-2011 10:57:28	user1
<input type="checkbox"/> autorizzazione_addebito_bill_telecom.pdf	13-06-2011 15:25:56	user1
<input type="checkbox"/> autorizzazione_addebito_bill_telecom.pdf	13-06-2011 15:23:25	user1
<input type="checkbox"/> BC93-Mutuo-Ipotecario-TRASLOCA-MUTUO-CAP-20-EURIBOR--1432006.pdf	13-06-2011 12:39:52	user1
<input type="checkbox"/> BC93-Mutuo-Ipotecario-TRASLOCA-MUTUO-CAP-20-EURIBOR--1432006.pdf	13-06-2011 12:57:31	user1
<input type="checkbox"/> BC93-Mutuo-Ipotecario-TRASLOCA-MUTUO-CAP-20-EURIBOR--1432006.pdf	13-06-2011 15:18:38	user1
<input type="checkbox"/> autorizzazione_addebito_bill_telecom.pdf	13-06-2011 12:29:16	user1
<input type="checkbox"/> Nuovo Documento di testo - Blocco note.pdf	13-06-2011 17:45:46	user1
<input type="checkbox"/> BC93-Mutuo-Ipotecario-TRASLOCA-MUTUO-CAP-20-EURIBOR--1432006.pdf	09-06-2011 16:00:58	user2

Select one or several items from the 2 results found for "6 Comunicazioni libere"

COMUNICAZIONE	Data Pubblicazione	Utente Upload
<input checked="" type="checkbox"/> UPLOAD COMUNICAZIONE		
<input type="checkbox"/> autorizzazione_addebito_bill_telecom.pdf	25-05-2011 11:51:17	user1

## 2.2.f Comunicazioni Libere (2/2)

- Per scaricare una comunicazione già trasmessa al Portale, cliccare sul nome della comunicazione e cliccare nel Menu Azioni Download Comunicazione

Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente

Home > 6 Comunicazioni libere > 6 Comunicazioni libere

Results LifeCycle End To End

RESULTS

Select one or several items from the 21 results found for "6 Comunicazioni libere"

24

COMUNICAZIONE	Data Pubblicazione	Utente Upload
<input type="checkbox"/> UPLOAD COMUNICAZIONE <input type="checkbox"/> Specifica100610.pdf <input type="checkbox"/> 1.pdf <input type="checkbox"/> Info_privacy.pdf <input type="checkbox"/> GSE_DPS-2008.pdf <input type="checkbox"/> manuale_comunicazione09.pdf <input type="checkbox"/> autorizzazione_addebito_bill_telecom.pdf <input type="checkbox"/> autorizzazione_addebito_bill_telecom.pdf	 17-06-2011 14:50:03 17-06-2011 14:00:41 15-06-2011 10:59:58 15-06-2011 10:58:43 15-06-2011 10:57:28 13-06-2011 15:25:56 13-06-2011 15:23:25	 user1 user1 user1 user1 user1 user1 user1
<input type="checkbox"/> BC93-Mutuo-Ipotecario-TRASLOCA-MUTUO-CAP-20-EURIBOR--1432006.pdf <input type="checkbox"/> BC93-Mutuo-Ipotecario-TRASLOCA-MUTUO-CAP-20-EURIBOR--1432006.pdf <input type="checkbox"/> BC93-Mutuo-Ipotecario-TRASLOCA-MUTUO-CAP-20-EURIBOR--1432006.pdf <input type="checkbox"/> autorizzazione_addebito_bill_telecom.pdf <input type="checkbox"/> Nuovo Documento di testo - Blocco note.pdf <input type="checkbox"/> BC93-Mutuo-Ipotecario-TRASLOCA-MUTUO-CAP-20-EURIBOR--1432006.pdf	 13-06-2011 12:39:52 13-06-2011 12:57:31 13-06-2011 15:18:38 13-06-2011 12:29:16 13-06-2011 17:45:46 09-06-2011 16:00:58	 user1 user1 user1 user1 user1 user2

Select one or several items from the 2 results found for "6 Comunicazioni libere"

COMUNICAZIONE	Data Pubblicazione	Utente Upload
<input checked="" type="checkbox"/> UPLOAD COMUNICAZIONE <input type="checkbox"/> autorizzazione_addebito_bill_telecom.pdf	 25-05-2011 11:51:17	 user1

Upload\_Comunicazione

## 2.2.g Invii Falliti

- ❑ Nella pagina Invii Falliti è possibile visualizzare eventuali errori generati nel caso di Upload al Portale
- ❑ Gli errori possono dipendere da:
  - motivi tecnici
  - risposte non riconciliabili con nessuna Lettera
  - risposte integrative presenti e fuori tempo massimo

Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente

Home > 7 Invii falliti > 7 Invii falliti

Results Lifecycle End To End

RESULTS

Select one or several items from the 3 results found for "7 Invii falliti"

File	Data Evento	Utente	Motivo Errore
<input type="checkbox"/> user1-1024805870-110622173211635.pdf	22-06-2011 18:14:01	user1	Impossibile riconciliare la risposta con la lettera
<input type="checkbox"/> R-P-10-0029356.pdf	26-05-2011 18:16:30	user2	Si è già inviata una risposta a questa lettera o si è risposto da oltre 24 ore dall'ultima
<input type="checkbox"/> Copy of R-P-10-0000708.PDF	25-05-2011 13:27:27	user2	Impossibile riconciliare la risposta con la lettera

### 3. Ricerca Lettere (1/2)

□ Nella sezione Ricerche è possibile effettuare ricerche libere su tutti campi disponibili presenti nelle pagine del Portale:

- Lettera
- Risposta
- Destinatario Principale
- ID Caso
- Denominazione Cliente
- Indirizzo Fornitura
- POD\PdR/Utenza
- Tipo Servizio
- Completezza risposta
- Nota

Il Portale offre la possibilità di scelta dell'arco temporale per l'operazione di ricerca: *Data pubblicazione Lettera: Da: ... A:....*

Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente

Home > Ricerca lettere

Results LifeCycle End To End Business View

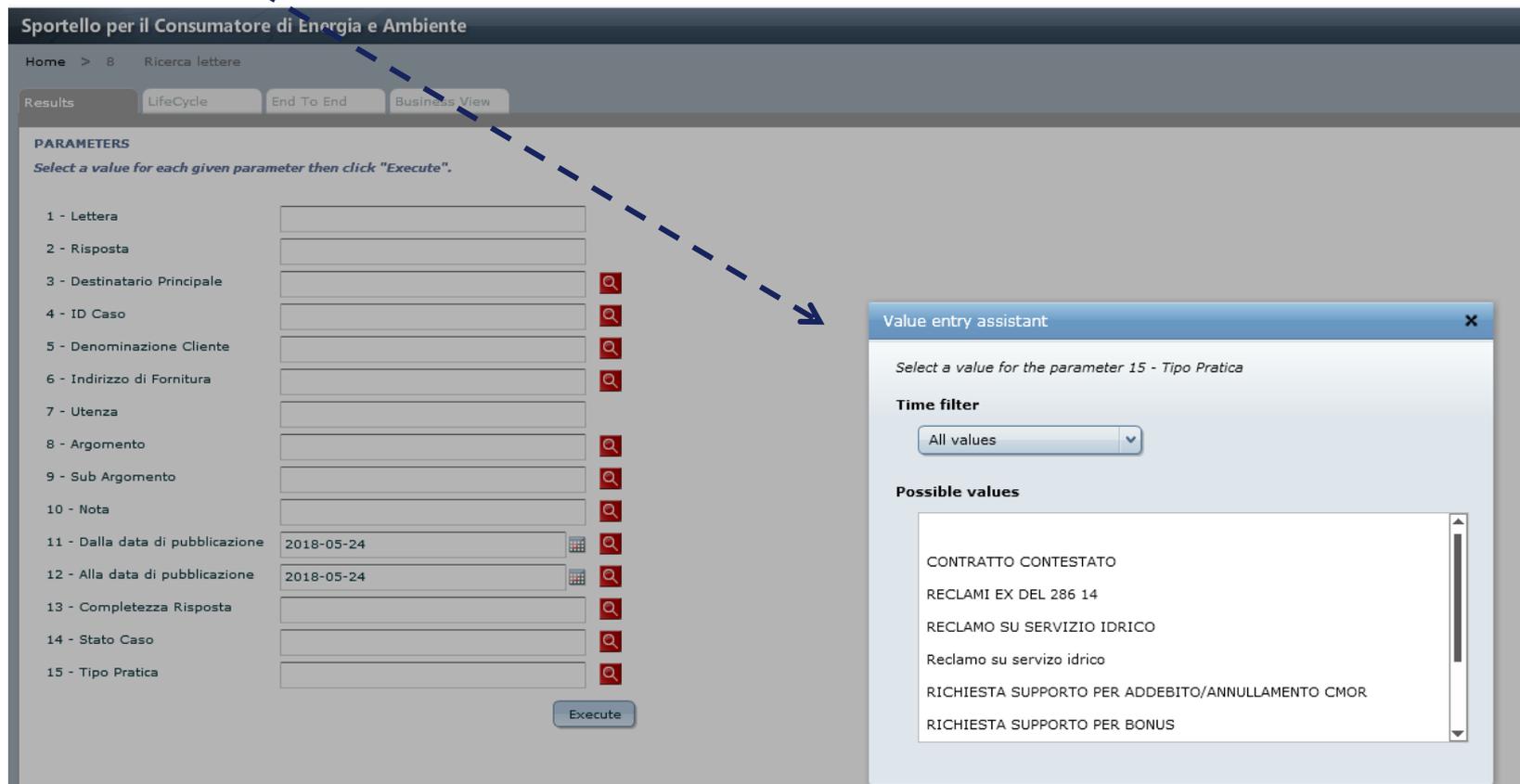
PARAMETERS  
Select a value for each given parameter then click "Execute".

1 - Lettera	<input type="text"/>	
2 - Risposta	<input type="text"/>	
3 - Destinatario Principale	<input type="text"/>	<input type="button" value="P"/>
4 - ID Caso	<input type="text"/>	<input type="button" value="P"/>
5 - Denominazione Cliente	<input type="text"/>	<input type="button" value="P"/>
6 - Indirizzo di Fornitura	<input type="text"/>	<input type="button" value="P"/>
7 - Utenza	<input type="text"/>	<input type="button" value="P"/>
8 - Argomento	<input type="text"/>	<input type="button" value="P"/>
9 - Sub Argomento	<input type="text"/>	<input type="button" value="P"/>
10 - Nota	<input type="text"/>	<input type="button" value="P"/>
11 - Dalla data di pubblicazione	<input type="text" value="2018-05-24"/>	<input type="button" value="P"/>
12 - Alla data di pubblicazione	<input type="text" value="2018-05-24"/>	<input type="button" value="P"/>
13 - Completezza Risposta	<input type="text"/>	<input type="button" value="P"/>
14 - Stato Caso	<input type="text"/>	<input type="button" value="P"/>
15 - Tipo Pratica	<input type="text"/>	<input type="button" value="P"/>

Execute

### 3. Ricerca Lettere (2/2)

- Per le operazioni di ricerche estese è possibile utilizzare il carattere “%”. Per esempio per la ricerca di tutte le lettere che iniziano con L-P-10 è sufficiente inserire nel campo Lettera “L-P-10%”. Nella ricerca è possibile utilizzare anche l’ “Entry Assistant”  per l’inserimento di ulteriori criteri/parametri finalizzati alla ricerca



Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente

Home > 8 Ricerca lettere

Results LifeCycle End To End Business View

**PARAMETERS**  
Select a value for each given parameter then click "Execute".

1 - Lettera	<input type="text"/>	
2 - Risposta	<input type="text"/>	
3 - Destinatario Principale	<input type="text"/>	
4 - ID Caso	<input type="text"/>	
5 - Denominazione Cliente	<input type="text"/>	
6 - Indirizzo di Fornitura	<input type="text"/>	
7 - Utenza	<input type="text"/>	
8 - Argomento	<input type="text"/>	
9 - Sub Argomento	<input type="text"/>	
10 - Nota	<input type="text"/>	
11 - Dalla data di pubblicazione	<input type="text" value="2018-05-24"/>	
12 - Alla data di pubblicazione	<input type="text" value="2018-05-24"/>	
13 - Completezza Risposta	<input type="text"/>	
14 - Stato Caso	<input type="text"/>	
15 - Tipo Pratica	<input type="text"/>	

Execute

**Value entry assistant**

Select a value for the parameter 15 - Tipo Pratica

**Time filter**

All values

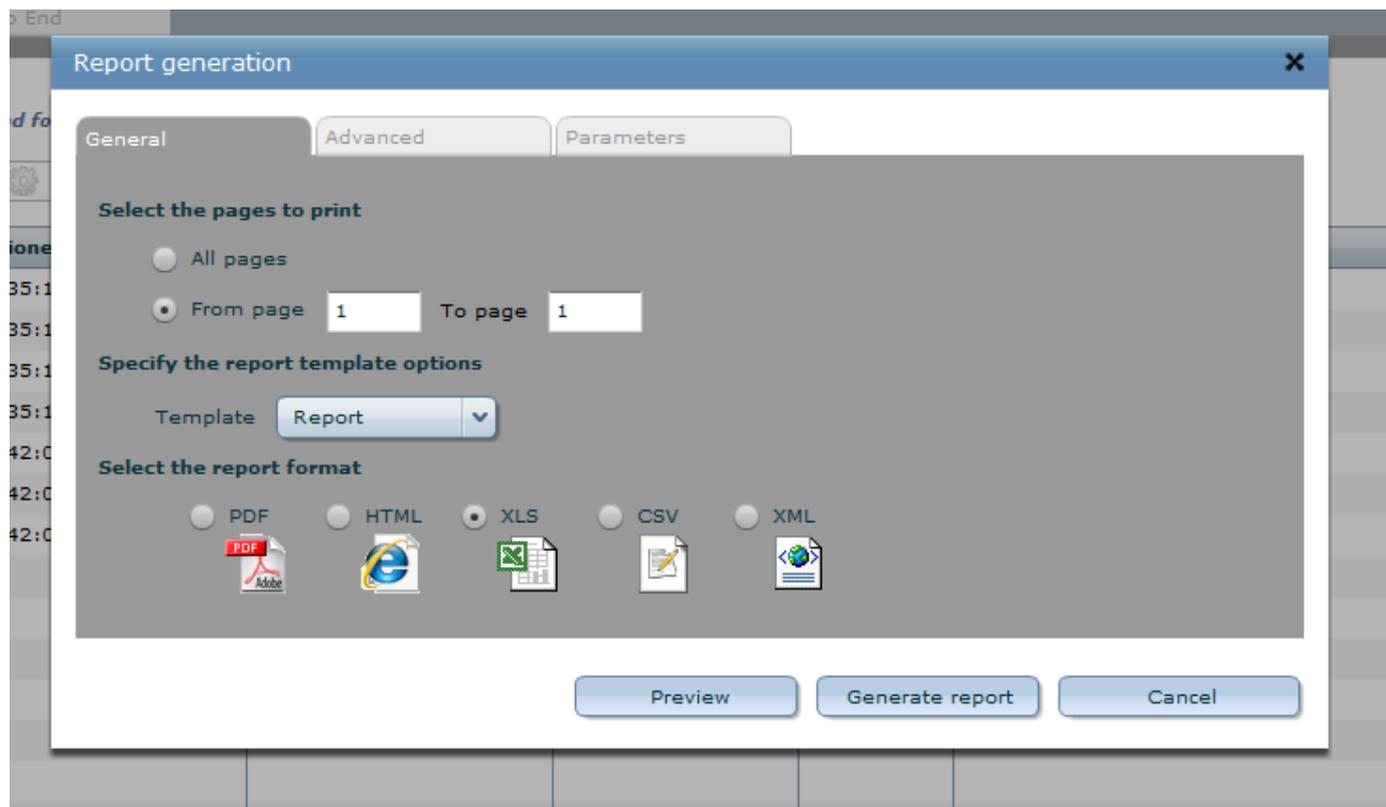
**Possible values**

- CONTRATTO CONTESTATO
- RECLAMI EX DEL 286 14
- RECLAMO SU SERVIZIO IDRICO
- Reclamo su servizio idrico
- RICHIESTA SUPPORTO PER ADEBITO/ANNULLAMENTO CMOR
- RICHIESTA SUPPORTO PER BONUS

## 4. Report (1/5)

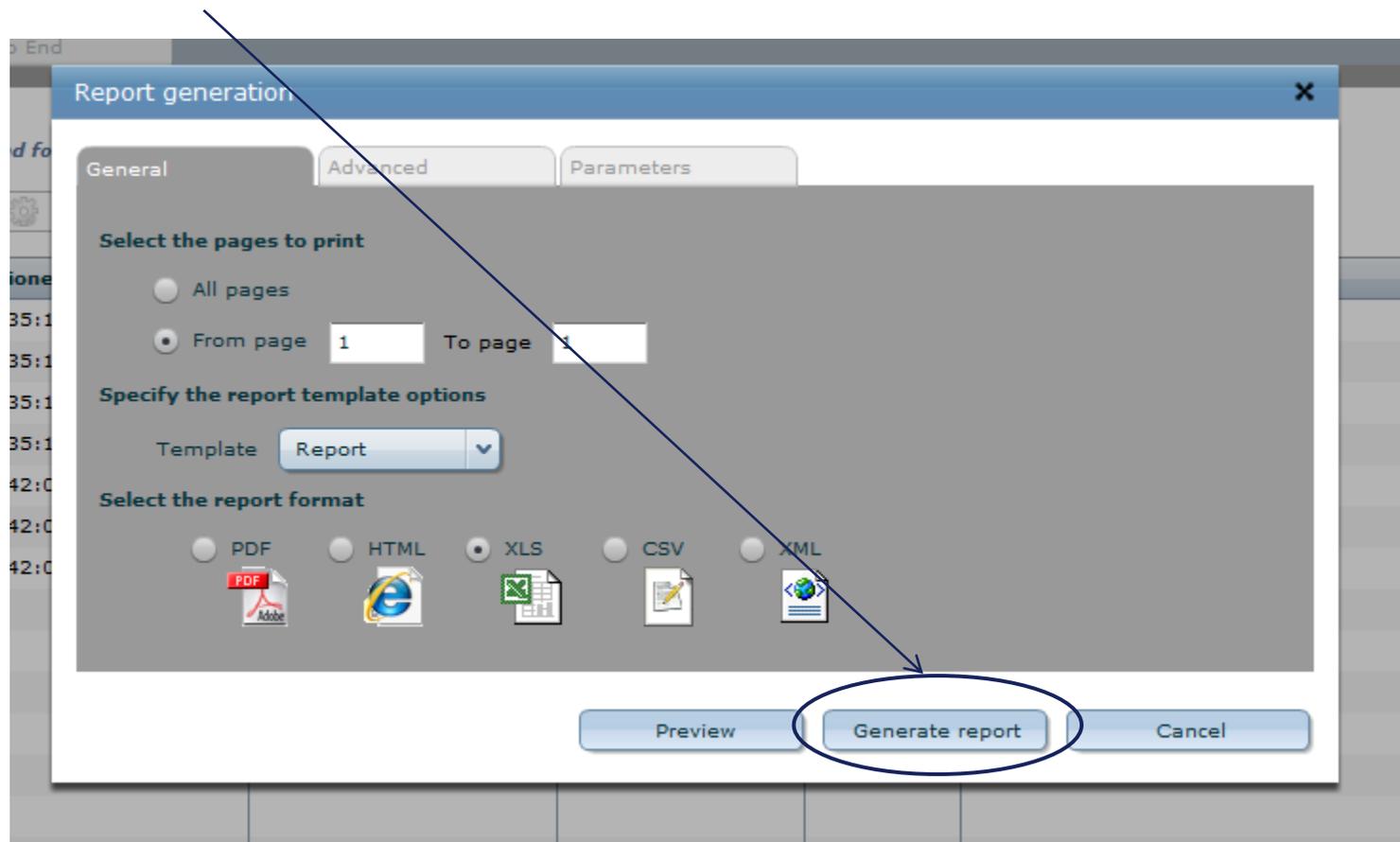
□ Per tutti i campi presenti nelle pagine del Portale è possibile estrarre reportistica nei formati:

- PDF
- HTML
- XLS
- CSV
- XML



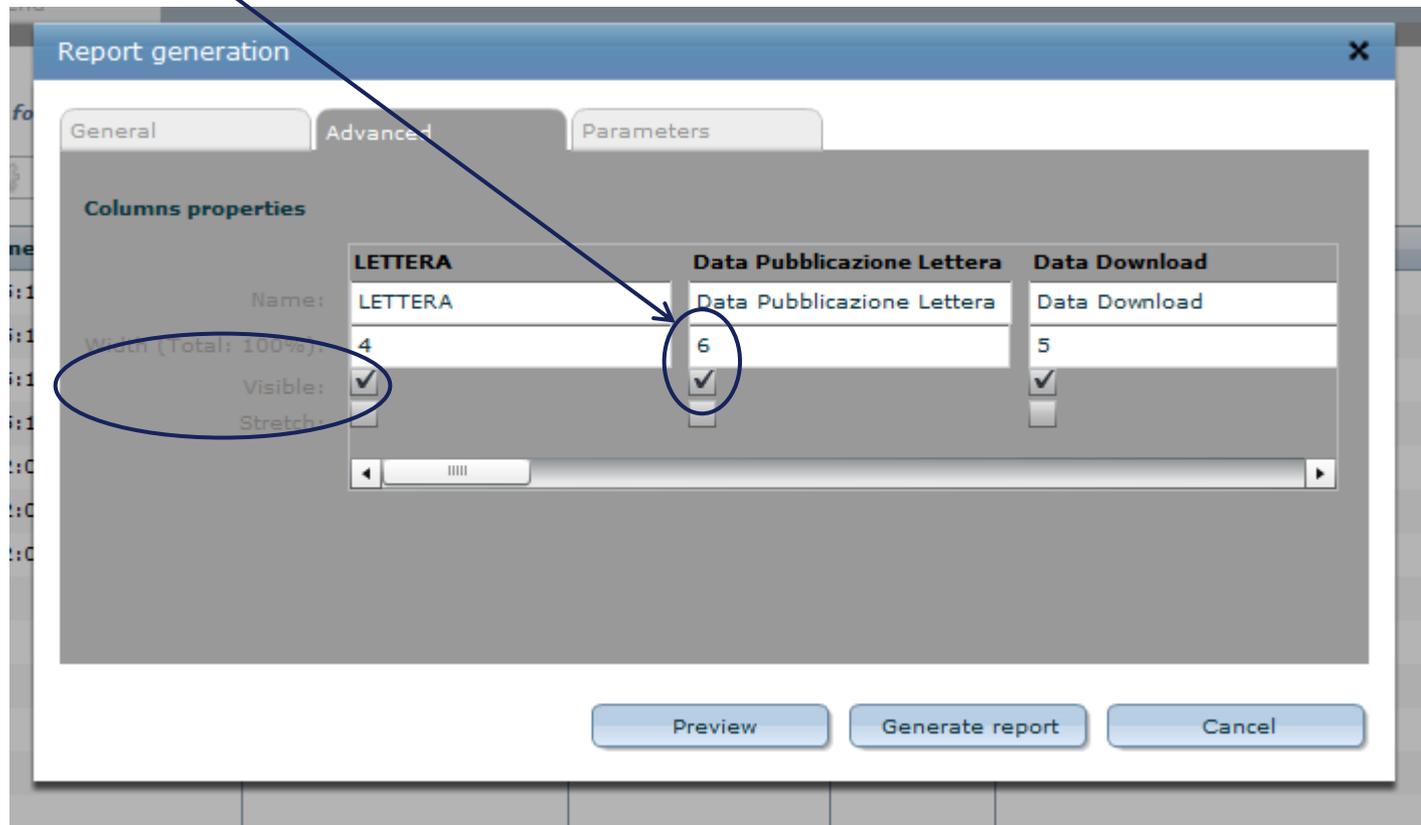
## 4. Report (2/5)

- ❑ E' possibile selezionare tutte le pagine o un range di pagine (from – to) per la generazione del Report e il template semplice o dettagliato (nel dettaglio viene riportato anche il nome dello user)
- ❑ Il pulsante “Generate report” consente di salvare in locale il Report selezionato



## 4. Report (3/5)

- Nel pannello “Advanced ” è possibile impostare la larghezza delle colonne contenute (Width e Stretch)
- Il flag “ Visible ” consente di visualizzare o meno nel report la relativa colonna



## 4. Report (4/5)

- Esempio di Report Portale in formato PDF

LETTERA	Data Pubblicazione Lettera	Data Download	Utente Download	Indirizzo Fornitura	HASH
L-P-11-0025414.PDF	22-06-2011 14:35:14	22-06-2011 18:04:39	user1	VIA ROMA, 30 LADISPOLI (RM)	{ 8da6ce0252371598a3f 52596ec083943 }
L-P-11-0025413.PDF	22-06-2011 14:35:15	22-06-2011 18:04:39	user1	VIA ROMA, 30 LADISPOLI (RM)	{ e2e3d1f4256c728c73b e2c34f48a2ab1 }
L-P-11-0025415.PDF	22-06-2011 14:35:15	22-06-2011 16:53:10	user2		{ d6e6cc75fa5dec19502 548de4cbf97fd }

## 4. Report (5/5)

Esempio di Report Portale in formato XLS

LETTERA	Data Pubblicazione Lettera	Data Download	Utente Download	RISPOSTA	Data Pubblicazione Risposta	Utente Upload Risposta	ID Caso
L-P-11-0025414.PDF	22-06-2011 14:35:14	22-06-2011 18:04:39	user1	R-P-11-0025414.PDF	22-06-2011 18:14:01	user1	811465790
L-P-11-0025413.PDF	22-06-2011 14:35:15	22-06-2011 18:04:39	user1	R-P-11-0025413.PDF	22-06-2011 18:08:43	user1	811465790

## 5. Operatività Portale ed Help desk

Il portale è disponibile dal lunedì alla domenica dalle ore 00:00 alle ore 01.00 e dalle ore 03.00 alle ore 00.00 di ciascun giorno.

### **Interventi tecnici programmati**

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

### **Interventi tecnici non programmati**

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

### **Orari Help Desk tecnico**

Il supporto tecnico risponde dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00, dal seguente recapito:  
[HD\\_PORTALE@acquirenteunico.it](mailto:HD_PORTALE@acquirenteunico.it)

## 6. Gestione Indisponibilità Portale

In caso di impossibilità del caricamento delle risposte a causa di malfunzionamento del Portale Operatori-Gestori, gli operatori possono comunicare ad HD\_PORTALE@acquirenteunico.it la segnalazione dell'anomalia e l'elenco delle risposte in questione tramite file Excel contenente la denominazione delle singole risposte (R-P-13.....\_XXX,PDF), in allegato il template di esempio.

### Requisiti per l'avvio della procedura

Il Portale si considera non disponibile nei casi in cui il periodo di indisponibilità interessi **più di 3 ore continuative** dalle ore 9:00 alle ore 18:00 dei giorni feriali.

I periodi di indisponibilità del Portale conseguenti ad interventi di manutenzione programmata sono esclusi dalla procedura sopra descritta.

Lo Sportello fornirà tempestivo riscontro alle segnalazioni e, in caso di accertato malfunzionamento imputabile esclusivamente ai sistemi AU, attribuisce alle risposte la data di pubblicazione del giorno in cui è stato effettuato il tentativo di caricamento non andato a buon fine, al fine di tenerne conto nel calcolo degli Indicatori. Le risposte oggetto di segnalazione dovranno essere comunque caricate su Portale entro le 72 ore successive alla risoluzione dell'anomalia.

## 7. Classificazione qualità risposte

RISPOSTA	Completezza Risposta
R-P-39-0000055_999_2.PDF	
R-P-39-0000059_999_1.PDF	
R-P-39-0000057_999_1.PDF	
R-P-39-0000051_999_1.PDF	assente
R-P-39-0000039_999_1.PDF	
R-P-39-0000053_999_1.PDF	
R-P-39-0000049_999_2.PDF	
R-P-39-0000035_999_1.PDF	
R-P-39-0000037_999_2.PDF	
R-P-39-0000045_999_1.PDF	
R-P-39-0000043_999_1.PDF	
R-P-39-0000031_999_1.PDF	
R-P-39-0000041_999_1.PDF	
R-P-39-0000021_999_1.PDF	Risposta incompleta
R-P-39-0000033_999_2.PDF	
R-P-39-0000027_999_1.PDF	
R-P-39-0000029_999_2.PDF	
R-P-39-0000025_999_1.PDF	
R-P-39-0000023_999_1.PDF	
R-P-12-4852312_999_1.PDF	
R-P-12-4852308_999_1.PDF	
R-P-12-4852314_999_1.PDF	
R-P-12-4852306_999_2.PDF	
R-P-12-4852310_999_1.PDF	

### Settore elettrico e gas

- La risposta non pervenuta o inviata oltre il quindicesimo giorno lavorativo dal termine di scadenza della richiesta sarà classificata e indicata come «assente». Si considera non pervenuta la risposta incompleta.
- In caso di risposta «completa» il campo non sarà valorizzato.

### Settore Idrico

La risposta del gestore priva di una o più informazioni richieste dallo Sportello, nella disponibilità del gestore e necessarie alla trattazione efficace del reclamo; qualora le informazioni richieste dallo Sportello non siano nella disponibilità del gestore del servizio acquedotto, la risposta si considera incompleta se non indica la data in cui tali informazioni sono state richieste dal gestore del servizio acquedotto al gestore del servizio di fognatura e/o di depurazione; è, altresì, incompleta la risposta del gestore che rimanda ad un momento successivo l'invio delle informazioni richieste dallo Sportello e/o non indica tempi certi per la soluzione della problematica dell'utente finale

## **8. Procedura TIRV – Testo Integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma dei contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e Procedura Ripristinatoria Volontaria (All. A deliberazione AEEGSI 7 aprile 2017 228/2017/R/com e s.m.i.).**

La Comunicazione allo Sportello dei reclami rigettati deve essere inserita nella sezione “Comunicazioni Libere”. Il file .PDF deve avere la seguente struttura:

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

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

## 9. PEC (1/2)

- Esempio di e-mail PEC generata dal Portale per l'invio del report giornaliero



- La PEC giornaliera sarà inviata all'indirizzo di Posta Certificata indicato dall'Utente

## 9. PEC (2/2)

- ❑ Esempio di report giornaliero allegato alla PEC
- ❑ Sezioni contenute nel report:
  - Nuove Lettere Pubblicate dallo Sportello per il Consumatore
  - Lettere Scaricate dall'Utente
  - Risposte inviate dall'Utente
  - Comunicazioni inviate dall'Utente
  - Inviati Falliti (errori)

Report Giornaliero



Riepilogo operazioni del giorno  
 22-05-2018  
 Esercente: 1

### Nuove Lettere Pubblicate dallo Sportello per il Consumatore

Lettera	Data Pubblicazione	HASH
L-F-I-S-20180520_036.PDF	22-MAG-2018 10:36:22	(1803c08430900a33147567c7ebd27)
L-F-I-S-20180520_036.PDF	22-MAG-2018 10:36:28	(8e5974746b96cd3274998b67784eb)

### Lettera Scaricate dall'Esercente

Lettera	Data Pubblicazione	Data Download	Utente Download	HASH

### Risposte Inviare dall'Esercente

Risposta	Data Caricamento	Utente Caricamento	Riferimento Lettera	HASH

### Comunicazioni Inviare dall'Esercente

Comunicazione	Data Caricamento	Utente Caricamento

### Errori

File	Data Evento	Descrizione Errore	Utente