

**Sportello per il consumatore di energia**

**PORTALE ESERCENTI**

**Manuale Utente**

*Ultimo aggiornamento dicembre 2014*

## Sommario

- 1. REQUISITI E ACCESSO AL PORTALE**
- 2. LEGENDA PULSANTI BARRA DI NAVIGAZIONE**
  - 2.1 AREA SERVIZI PORTALE**
    - a. Cambio password
    - b. Nuove Lettere ricevute
    - c. Lettere scaricate da lavorare
    - d. Lettere scaricate in copia conoscenza
    - e. Archivio Lettere con Risposta
    - f. Comunicazioni Libere
    - g. Aggiornamento massivo campo note
    - h. Invii Falliti
- 3. DOCUMENTI**
- 4. RICERCA LETTERE**
- 5. REPORT**
- 6. OPERATIVITA' E HELP DESK**
- 7. INDISPONIBILITA' PORTALE**
- 8. INDICATORE PPR E CLASSIFICAZIONE RISPOSTE**
- 9. PROCEDURE SPECIALI**
- 10. COMUNICAZIONI PEC**

## 1. Prerequisiti Tecnologici e dotazioni informatiche

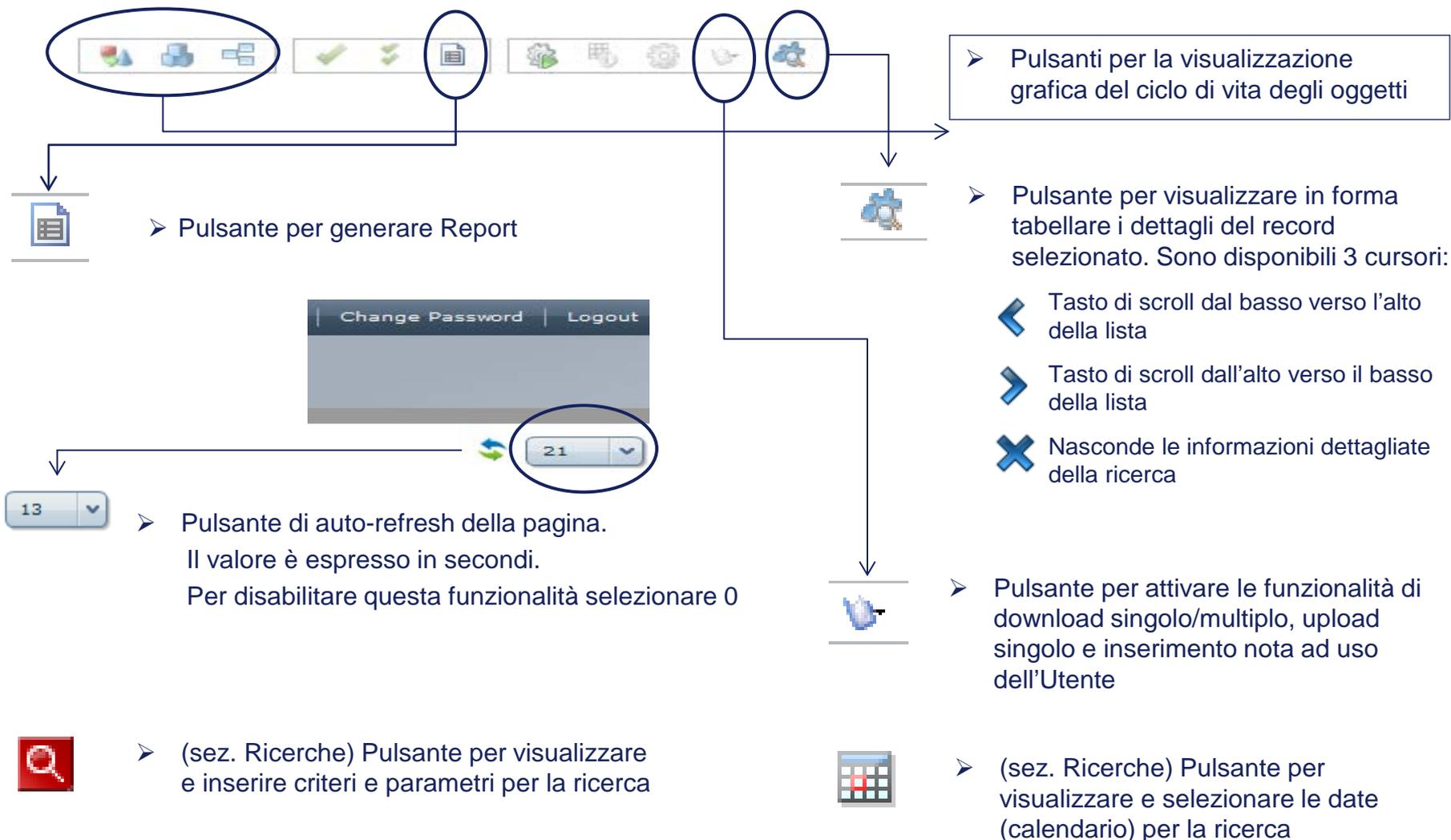
L'utilizzo del Portale richiede la seguente dotazione:

- 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)



## 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/portaleesercenti/>

Portale Esercenti

www.aunico.it/portaleesercenti/

SPORTELLLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA  
800166654  
Autorità per l'energia elettrica il gas  
e il sistema idrico

AU  
Acquirente  
Unico

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

Effettua accesso

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

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

Portale Esercenti x Axway Sentinel Monitoring x +

https://www.aunico.it:8443/SentinelMonitoring/SentinelMonitoring/

Portale Esercenti

Sportello per il Consumatore di Energia - Portale Esercenti

Login

User ID:

Password:

Log In

Copyright © 2011 Axway.

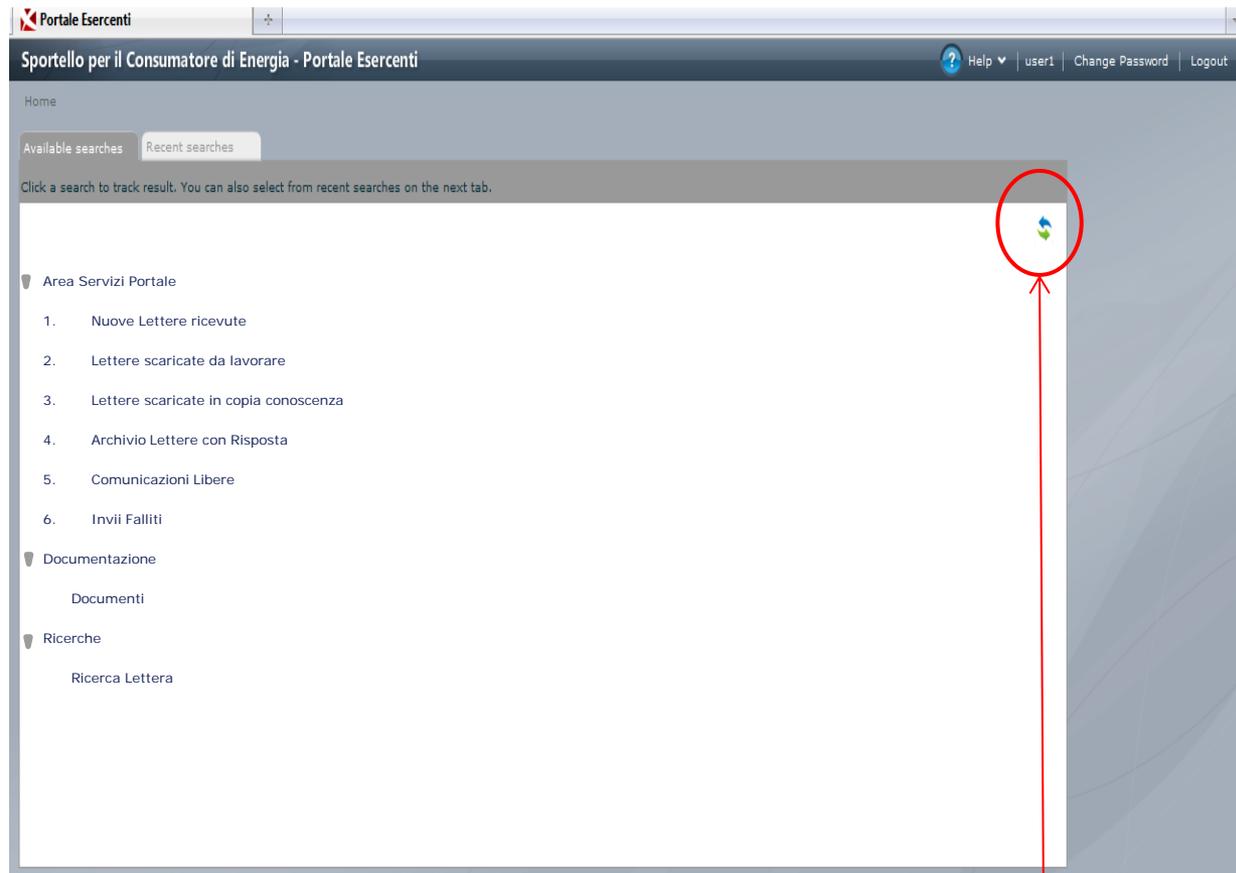
## 2.1 Area Servizi Portale (1/2)

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
- ❑ **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
- ❑ **Documentazione:** è la sezione contenente la documentazione amministrativa messa a disposizione dallo Sportello (ad es. Regolamento Sportello, moduli per abilitazione/disabilitazione referenti, ecc.)
- ❑ **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 ed alla classificazione, attribuita dallo Sportello, circa la completezza o meno della risposta

## 2.1 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.

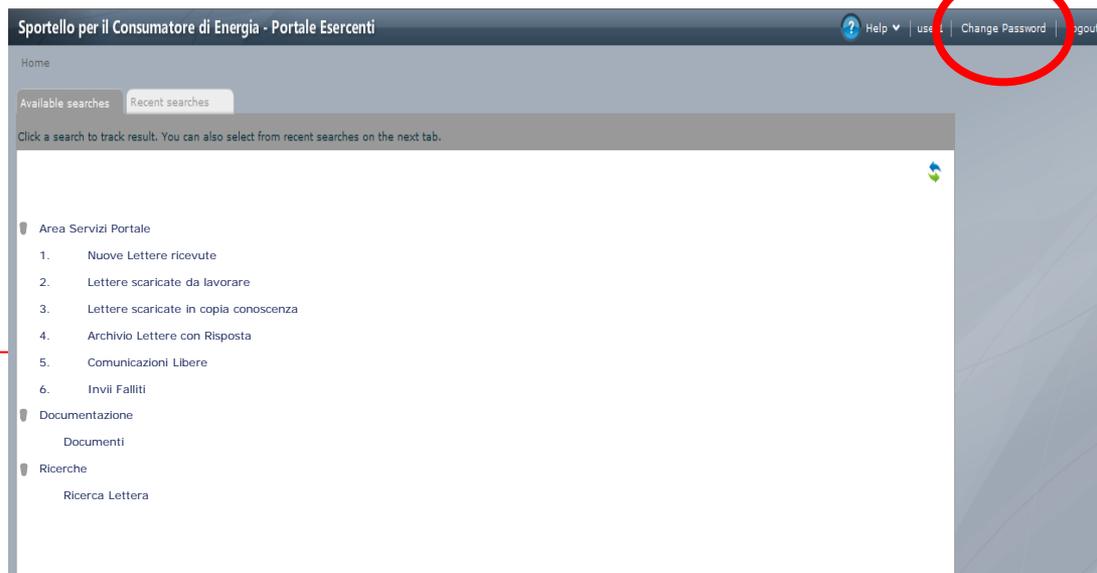
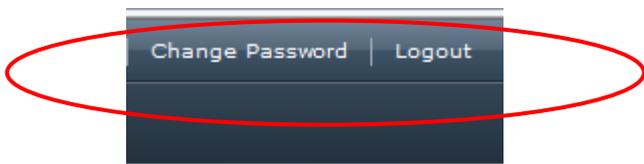


- Se si desidera effettuare manualmente il **refresh** della pagina cliccare sul pulsante a destra.



## 2.1.a 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 - Portale Esercenti

### Change Password

Current Password:

New Password:

Confirm Password:

## 2.1.b 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 - Portale Esercenti

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	POD-PDR	Tipo Servizio	Denominazione Cliente	Indirizzo Fornitura	Data off li
<input type="checkbox"/>	DOWNLOAD_MULTIPLO	SI						

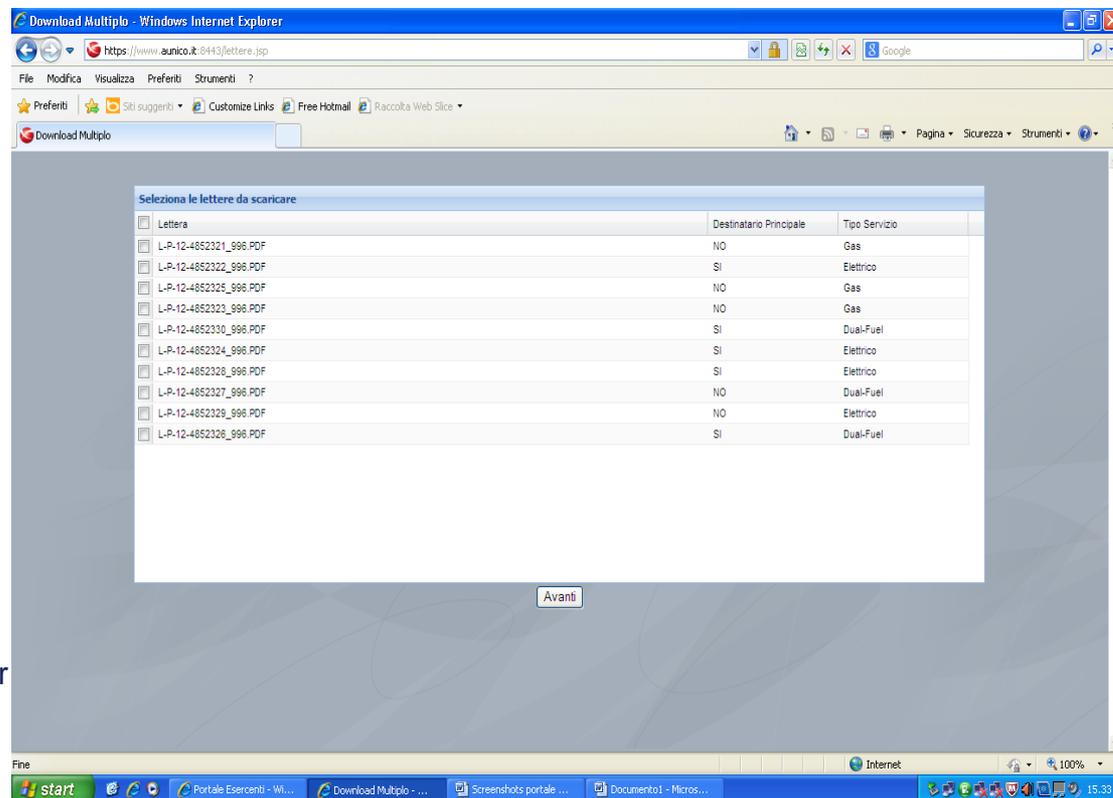
Azioni  
Download Lettera  
Inserisci nota

## 2.1.b 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) 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.

## 2.1.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 compilazione 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

<input type="checkbox"/>	LETTERA	Data Pubblicazione Lettera	Data Download	Utente Download	Giorni di Attesa
<input type="checkbox"/>	UPLOAD_MULTIPLO				

- Eventuali errori durante l'Upload saranno visibili nella pagina “Invii Falliti”
- Nella colonna “Giorni di Attesa” è espresso (in gg. solari), ad uso esclusivo dell'Utente, il valore “Data corrente – data pubblicazione Lettera”, ossia già trascorsi dalla data di pubblicazione.

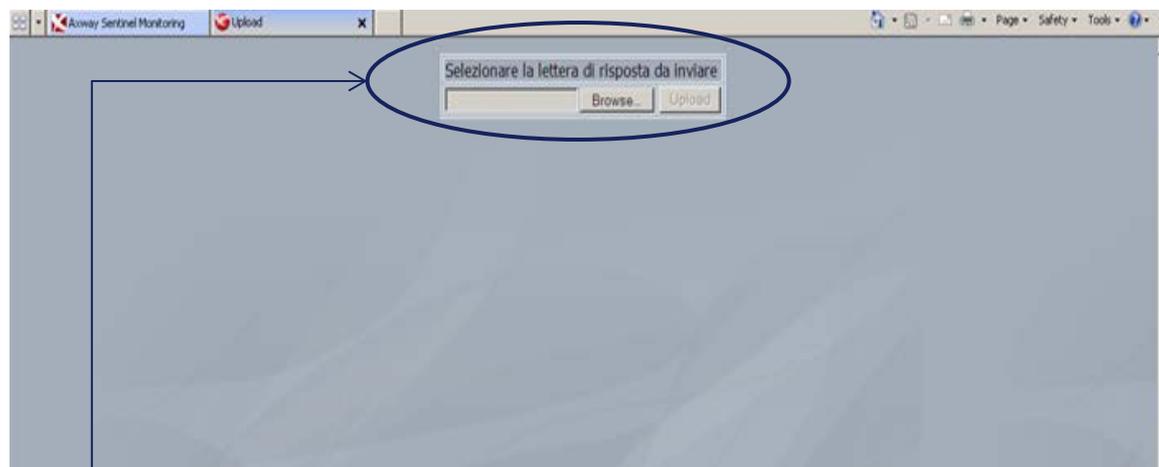


## 2.1.c Lettere scaricate da lavorare - Upload singolo (3/5)

- 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



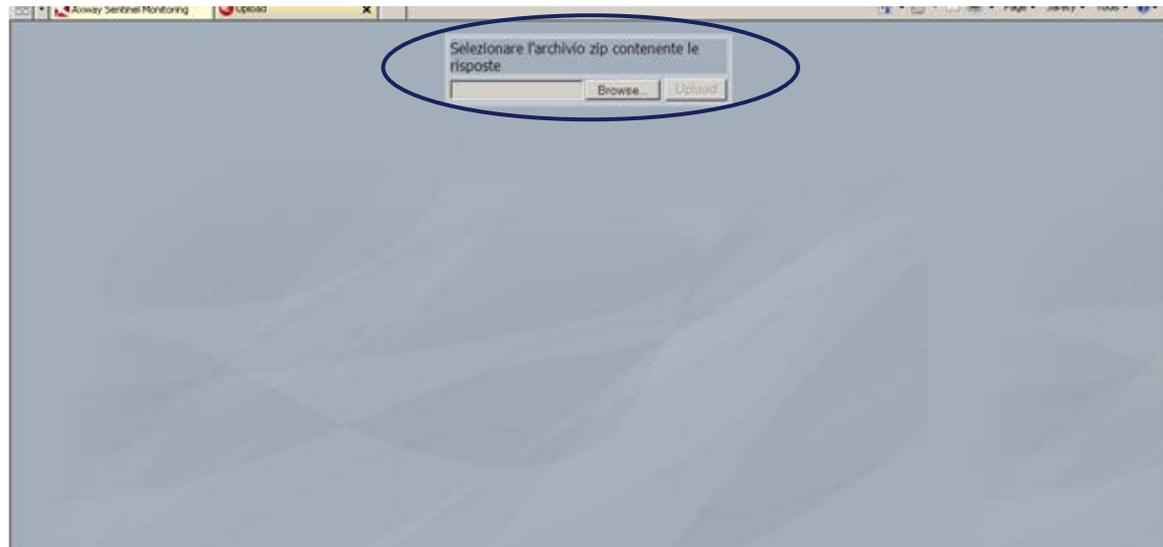
- Il Portale assocerà automaticamente la lettera di risposta (R) alla lettera (L) provvedendo a rinominare automaticamente il file trasmesso in base alla nomenclatura prevista dal Portale.  
 Per esempio, per l'upload della risposta alla lettera L-P-11-0025414\_000.PDF il Portale provvederà a rinominare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

## 2.1.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

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

### Upload singolo

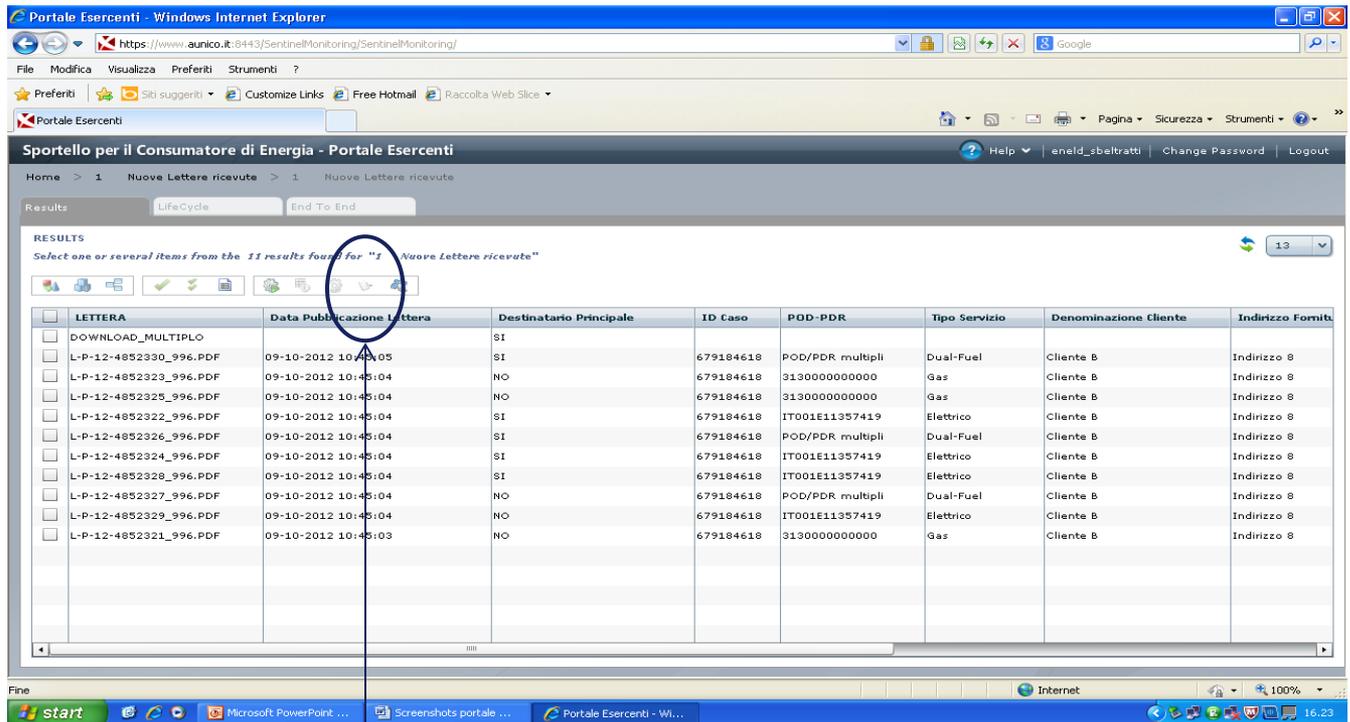
- In caso di errori materiali nella Lettera di risposta sul Portale, è possibile associare ad una medesima richiesta solo una risposta ulteriore rispetto a quella già fornita, che potrà essere caricata sul Portale entro e non oltre 72h dall'inserimento della prima risposta fornita dall'Utente, fermo 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".

## 2.1.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



Portale Esercenti - Windows Internet Explorer  
 https://www.aunico.it:8443/Sentinel/Monitoring/Sentinel/Monitoring/

Sportello per il Consumatore di Energia - Portale Esercenti

Home > 1 Nuove Lettere ricevute > 1 Nuove Lettere ricevute

Results LifeCycle End To End

RESULTS  
 Select one or several items from the 11 results found for "1 Nuove Lettere ricevute"

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



<input type="checkbox"/>	LETTERA	Data Pubblicazione Lettera	De
<input type="checkbox"/>	DOWNLOAD_MULTIPLO		SI

## 2.1.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 - Portale Esercenti

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

Results LifaCycle End To End

RESULTS

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"

## 2.1.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

The screenshot shows a web application interface with a table of letters and responses. The table has columns for 'LETTERA', 'Data Pubblicazione', 'Data Download', 'Utente Download', and 'RISPOSTA'. The second row is selected, and a context menu is open over it, showing options like 'Upload\_Risposta', 'Download\_Lettera', 'Download\_Risposta', 'Inserisci\_Nota', and 'Download\_Sollecito'. The 'Download\_Risposta' option is highlighted.

LETTERA	Data Pubblicazione	Data Download	Utente Download	RISPOSTA
<input type="checkbox"/> L-P-10-0000708.PDF	25-06-2011 13:02:28	11/13:24:26	u002	R-P-10-0000708.PDF
<input checked="" type="checkbox"/> L-P-10-0000707.PDF	25-06-2011 11:29:38	11/11:36:50	u001	R-P-10-0000707.PDF

## 2.1.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:	07-2012 16:41:48	user1	R-P-12-0024914
<input type="checkbox"/> L-P-12-0024916_999.PDF	05-07-2012 16:	07-2012 16:42:29	user1	R-P-12-0024916
<input type="checkbox"/> L-P-12-4852304_999.PDF	10-07-2012 15:	07-2012 16:27:24	user1	R-P-12-4852304
<input type="checkbox"/> L-P-12-4852301_999.PDF	10-07-2012 15:	07-2012 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-12-4852304_999.PDF	24-05-2012 12:22:55	23-05-2012 15:55:00	user1	R-P-12-4852304

- ❑ 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"



## 2.1.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 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

COMUNICAZIONE	Data Pubblicazione	Utente Upload
<input type="checkbox"/> UPLOAD COMUNICAZIONE		
<input type="checkbox"/> Specifica100610.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

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

## 2.1.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 - 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"

24

COMUNICAZIONE	Data Pubblicazione	Utente Upload
<input type="checkbox"/> UPLOAD COMUNICAZIONE		
<input type="checkbox"/> Specifica100610.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"

2

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

## 2.1.g Aggiornamento massivo campo note

E' possibile aggiornare il campo note in modalità massiva attraverso un file di testo (in formato CSV) che contiene due colonne: il riferimento al file Lettera (richiesta sportello) e il contenuto con cui aggiornare il campo Note associato alla Lettera

Il file deve essere caricato sul Portale attraverso la procedura esistente di "Upload multiplo" presente nella sezione "lettere scaricate da lavorare", all'interno del file zip. Il file zip può contenere il solo file CSV o il file CSV unitamente alle risposte alle lettere. Il file csv deve essere nominato UPLOAD\_NOTE.CSV.

L'aggiornamento del campo Note sarà in modalità "append", aggiungendo cioè il contenuto del file all'eventuale testo già presente nel campo.

Il file CSV deve avere le seguenti caratteristiche:

- 2 campi: nome lettera sportello (L-P-11-0025414\_000.PDF o S-P-11-0025414\_000.PDF) a cui si riferisce e testo nota
- Separatore carattere ";" (CSV tipo Excel)
- Ogni record separato da ritorno a capo

Eseguito l'upload, il sistema provvederà ad aggiornare le note delle lettere corrispondenti.

Anche a seguito dell'aggiornamento massivo del campo note, è sempre possibile aggiornare manualmente il contenuto del campo note.

## 2.1.h Invii Falliti

- ❑ Nella pagina Invii Falliti è possibile visualizzare eventuali errori generati nel caso di Upload al Portale
- ❑ Gli errori possono essere di tipo:
  - Motivi tecnici
  - Risposte non riconciliabili con nessuna Lettera
  - Risposta integrativa presente e fuori tempo massimo

Sportello per il Consumatore di Energia - Portale Esercenti

Home > 7 Invii falliti > 7 Invii falliti

Results LifeCycle End To End

RESULTS

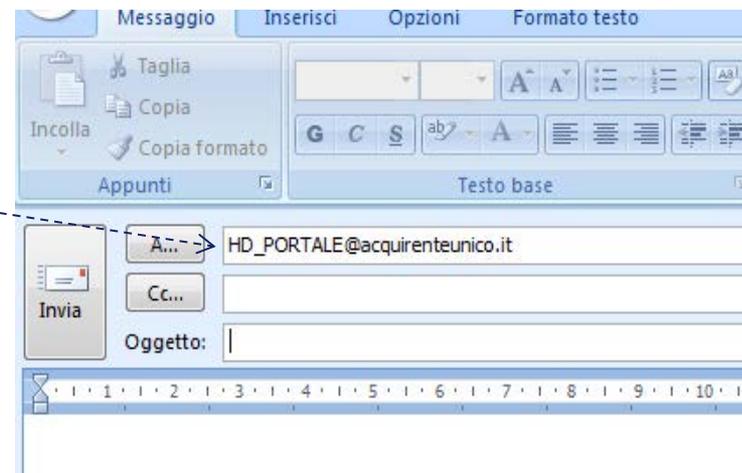
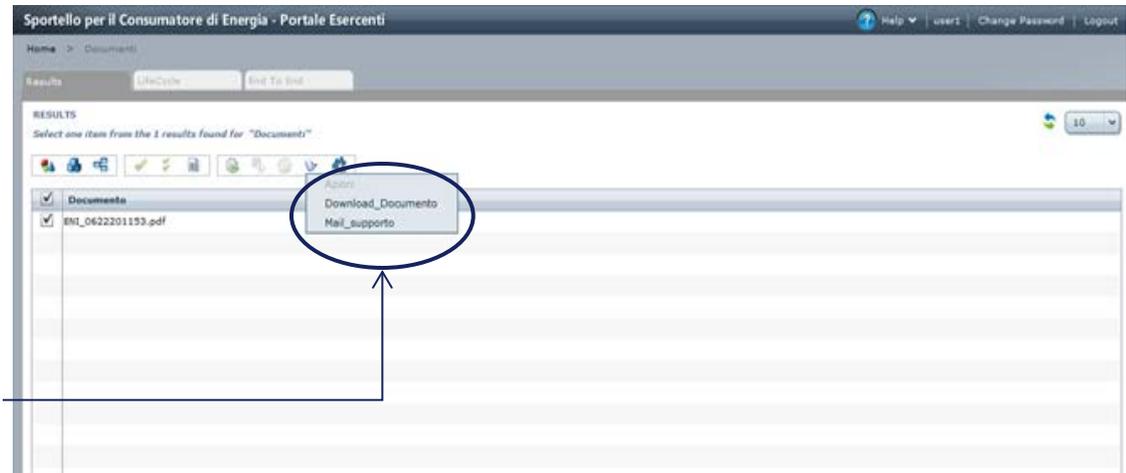
Select one or several items from the 3 results found for "7 Invii falliti"

<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>				

### 3. Documenti

- ❑ Nella pagina Documenti è possibile scaricare documentazione di carattere procedurale messa a disposizione dallo Sportello
- ❑ È possibile richiedere supporto tecnico (es. accesso, malfunzionamenti download-upload, ...) all'Help Desk dello Sportello cliccando la voce "Mail\_supporto" nel Menu "Azioni che permetterà l'invio diretto di un'e-mail all'indirizzo:

[HD\\_PORTALE@acquirenteunico.it](mailto:HD_PORTALE@acquirenteunico.it)



## 4. 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
- 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:....*

Portale Esercenti

Sportello per il Consumatore di Energia - Portale Esercenti

Home > Ricerca Lettere > Ricerca Lettere

Results: 1 Execute End To End

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

1 - Lettera	<input type="text"/>	
2 - Destinatario Principale	<input type="text"/>	🔍
3 - ID Caso	<input type="text"/>	
4 - Denominazione Cliente	<input type="text"/>	
5 - Indirizzo di Fornitura	<input type="text"/>	
6 - Pod/PdR	<input type="text"/>	
7 - Tipo Servizio	<input type="text"/>	🔍
8 - Dalla data di pubblicazione	2011-06-22	🔍
9 - Alla data di pubblicazione	2011-06-22	🔍

Execute

## 4. 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 - Portale Esercenti

Home > Ricerca Lettere > Ricerca Lettere

Results | LifeCycle | End | End

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

1 - Lettera	L-P-10%
2 - Destinatario Principale	
3 - ID Caso	
4 - Denominazione Cliente	
5 - Indirizzo di Fornitura	
6 - Pod\Pdr	
7 - Tipo Servizio	GAS
8 - Dalla data di pubblicazione	2011-05-25
9 - Alla data di pubblicazione	2011-06-23

**Value entry assistant**

Select a value for the parameter 7 - Tipo Servizio

**Time filter**

All values

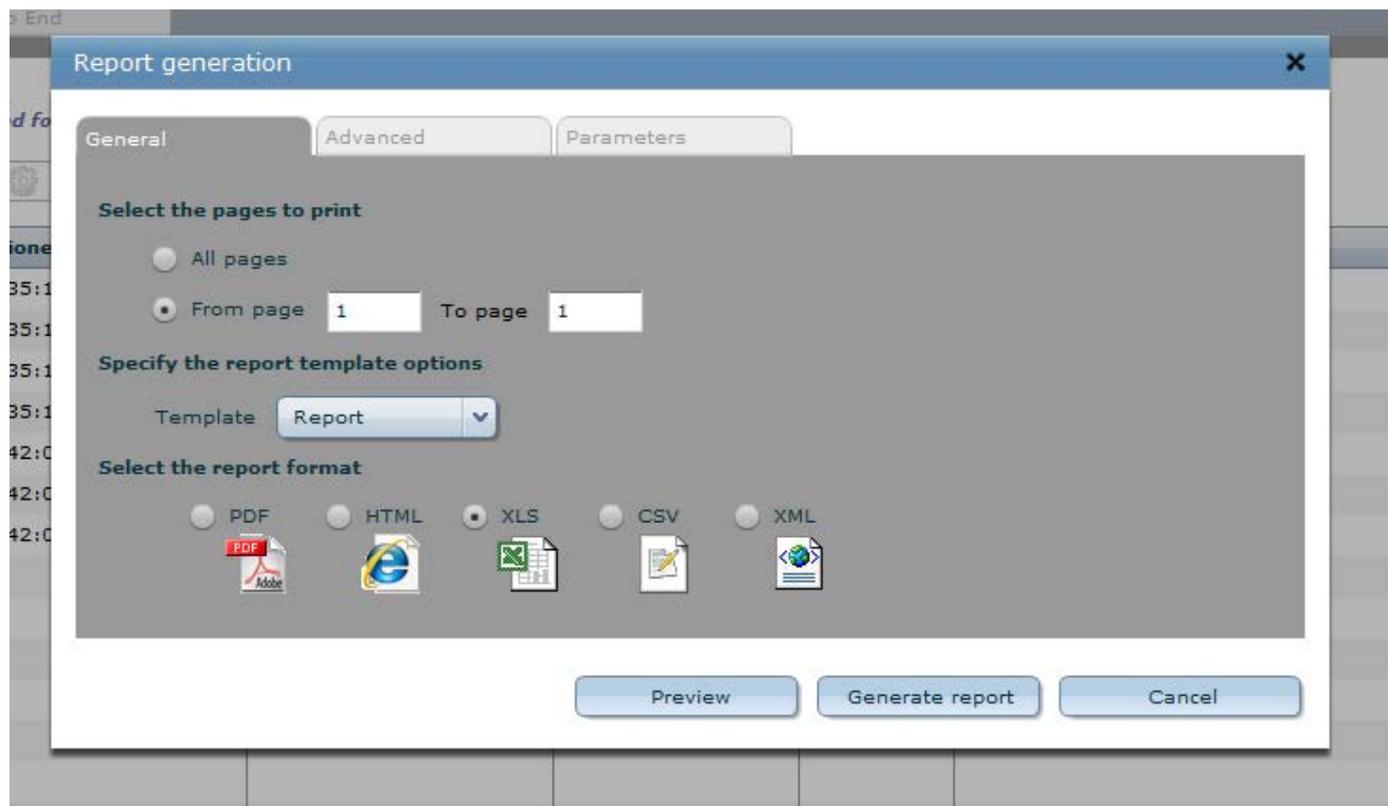
**Possible values**

- DUAL FUEL
- DUEL FUEL
- ELETTRICO
- Elettrico
- GAS
- Gas

## 5. Report (1/5)

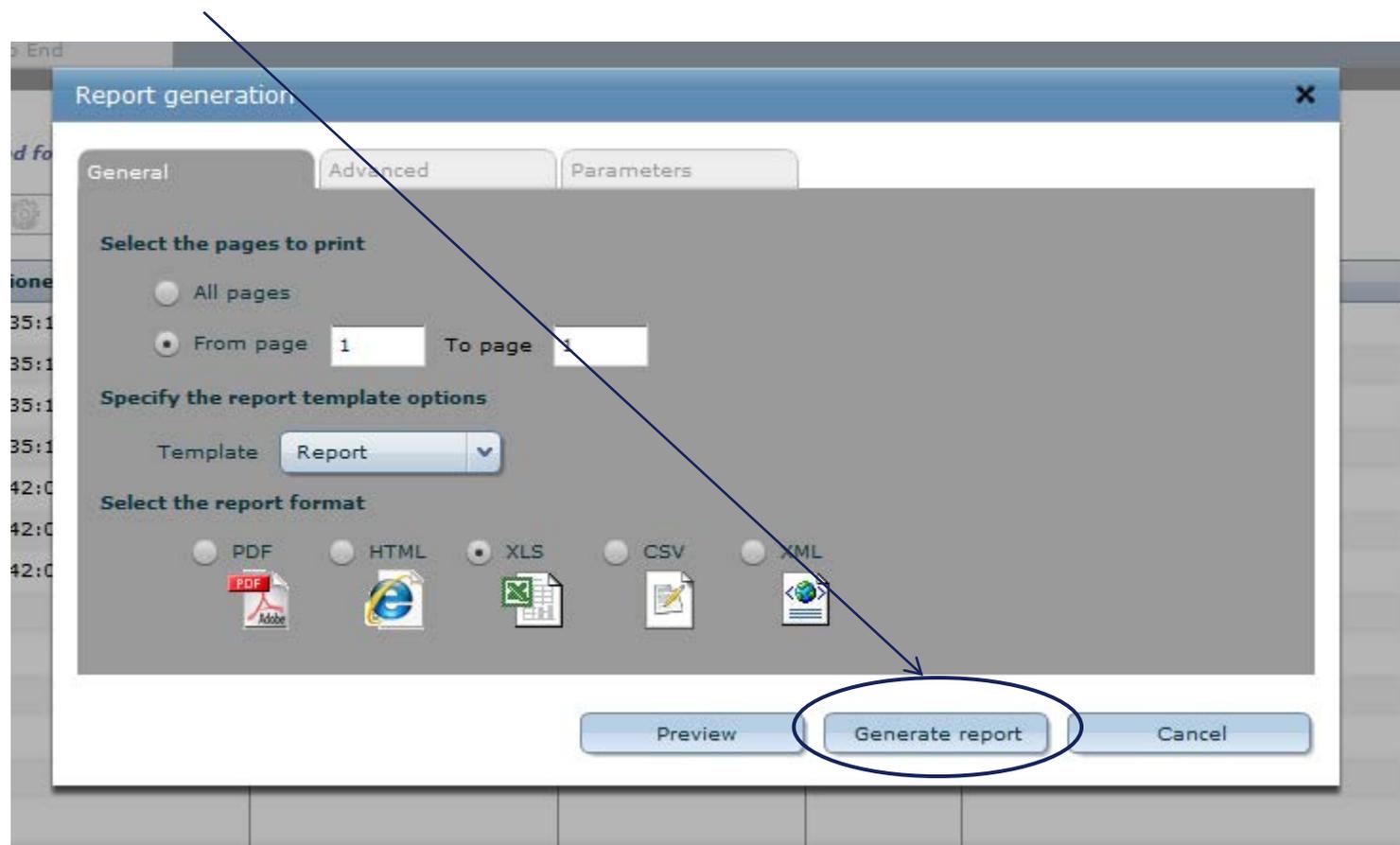
□ Per tutti i campi presenti nelle pagine del Portale è possibile estrarre reportistica nei formati:

- PDF
- HTML
- XLS
- CSV
- XML



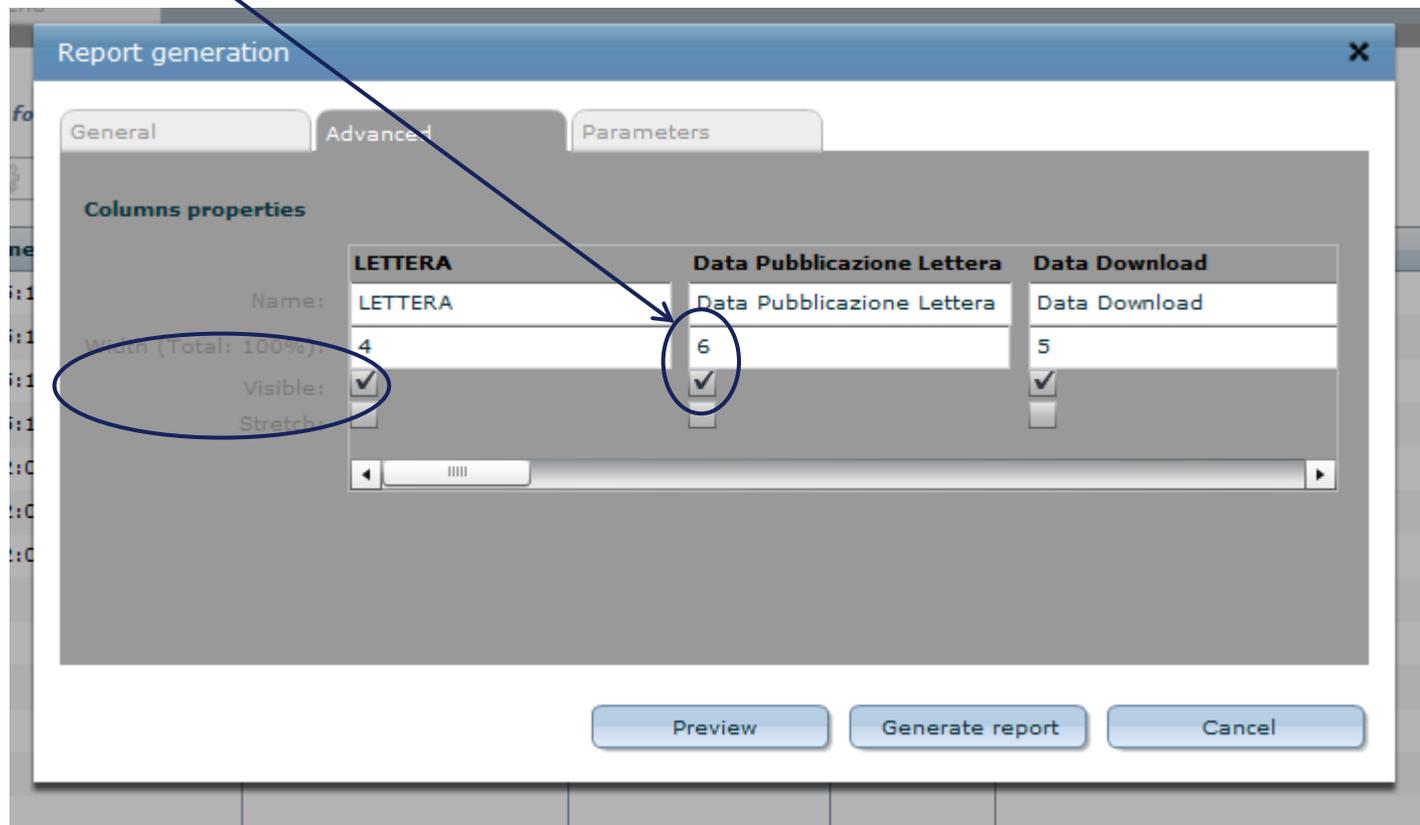
## 5. Report (2/5)

- ❑ 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



## 5. 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



## 5. Report (4/5)

- Esempio di Report in formato PDF

# Report Portale Esercente

LETTERA	Data Pubblicazione Lettera	Data Download	Utente Download	Indirizzo Fornitura	HASH Lettera
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 }

## 5. Report (5/5)

- Esempio di Report in formato XLS

### Report Portale Esercente

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

## 6. Operatività portale e 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.

## 7. Gestione Indisponibilità Portale

In caso di impossibilità del caricamento delle risposte a causa di malfunzionamento del Portale Esercenti, gli operatori possono comunicare ad [HD\\_PORTALE@acquirenteunico.it](mailto: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.

## 8. Indicatore PPR - Classificazione qualità risposte e Comunicazione graduatoria

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	
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	
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	RISPOSTA INCOMPLETA
R-P-12-4852308_999_1.PDF	
R-P-12-4852314_999_1.PDF	RISPOSTA INTERLOCUTORIA
R-P-12-4852306_999_2.PDF	
R-P-12-4852310_999_1.PDF	

- E' presente una sezione che riporta la classificazione attribuita alle risposte, in conformità al Regolamento Sportello.
- La graduatoria redatta sulla base dell'Indicatore sarà comunicata, nelle modalità e nei tempi previsti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, tramite comunicazione PEC.

Sul Portale sono disponibili le sole classificazioni relative alla esaustività della risposta (interlocutoria o incompleta o con rinvio della soluzione). La classificazione di una risposta come «assente» «tardiva», «oltre tolleranza» è riscontrabile tramite le funzioni di reportistica.

- In caso di risposta «completa» il campo non sarà valorizzato.

## 8. Indicatore PPR - Richiesta di Rettifica della Classificazione delle Risposte

E' possibile richiedere la rettifica di eventuali classificazioni ritenute non congrue entro il quindicesimo giorno del mese «n», relativamente alle risposte fornite nel mese n-1 e valutate dallo Sportello. Nel dettaglio:

- le risposte devono essere segnalate nella sezione “Comunicazioni Libere” tramite l’inserimento di un file .PDF così strutturato:
  - il file deve essere denominato: RETTIFICA\_CLASS; 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;
  - le risposte devono essere indicate in un file .XLS inserito all’interno del file .PDF. Per ciascuna risposta devono essere indicate le seguenti informazioni, presenti su portale, riportate in tre campi distinti del file :
    - codice pratica Sportello: tale informazione è presente nel campo «ID CASO»;
    - codice risposta Esercente: tale informazione è presente nel campo «RISPOSTA»;
    - classificazione Sportello: tale informazione è presente nel campo «COMPLETEZZA RISPOSTA».
- entro il quindicesimo giorno del mese n+1 lo Sportello provvede all’eventuale rettifica delle classificazioni; a decorrere da tale data la nuova classificazione sarà disponibile su portale in sostituzione della precedente.

**N.B.** *Nel calcolo dell’Indicatore si terrà conto degli eventuali ritardi, nel riscontro alle singole richieste, determinati dall’indisponibilità del Portale.*

## 9. Procedure Speciali: comunicazione Rigetti ex del. AEEGSI 153/2012/R/com

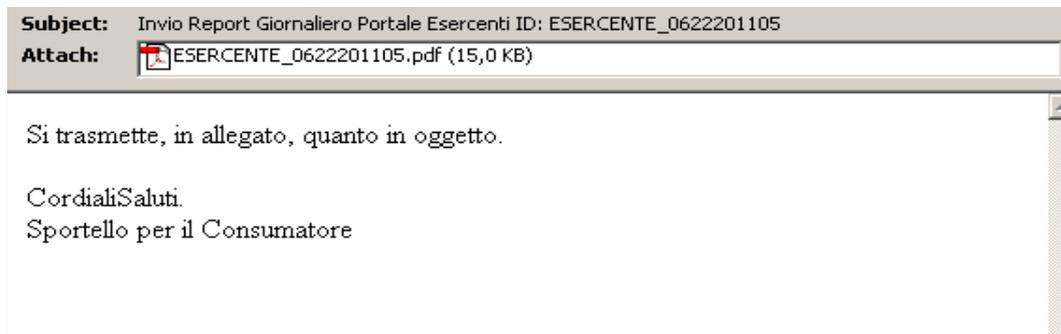
La Comunicazione allo Sportello dei reclami rigettati deve essere inserita nella sezione “Comunicazioni Libere”. Il file .PDF deve avere la seguente struttura:

- il file deve essere denominato: RIGETTO\_DEL\_153; sono disponibili ulteriori 10 caratteri liberi (spazi ed estensione inclusa) ad uso dell'Utente;
- 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; quest'ultima deve essere conforme a quanto previsto dall'art. 8, Allegato A, del. 153/2012/E/com con particolare riferimento alla lettera a).

## 10. 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

## 10. 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
  - Invii Falliti (errori)



**SPORTELLO PER IL CONSUMATORE**  
**800166654**  
 Autorità per l'energia elettrica e il gas

Riepilogo operazioni del giorno  
**17-06-2011**  
**Esercente:**

Nuove Lettere Pubblicate dallo Sportello per il Consumatore

Lettera	Data Pubblicazione	NASH
L-P-11-0022063.PDF	17-GIU-2011 11:42:00	{831a5e42bca7d5c5ee7c22ab697a37421}
L-P-11-0022066.PDF	17-GIU-2011 11:42:00	{831a5e42bca7d5c5ee7c22ab697a37421}
L-P-11-0022065.PDF	17-GIU-2011 11:42:00	{831a5e42bca7d5c5ee7c22ab697a37421}
L-P-11-0022067.PDF	17-GIU-2011 11:42:00	{831a5e42bca7d5c5ee7c22ab697a37421}

Lettere Scaricate dall'Esercente

Lettera	Data Pubblicazione	Data Download	Utente Download	NASH
L-P-11-0022063.PDF	17-GIU-2011 11:42:00	17-GIU-2011 12:33:05	user1	{831a5e42bca7d5c5ee7c22ab697a37421}
L-P-11-0022066.PDF	17-GIU-2011 11:42:00	17-GIU-2011 12:33:03	user1	{831a5e42bca7d5c5ee7c22ab697a37421}
L-P-11-0022065.PDF	17-GIU-2011 11:42:00	17-GIU-2011 12:37:53	user1	{831a5e42bca7d5c5ee7c22ab697a37421}
L-P-11-0022067.PDF	17-GIU-2011 11:42:00	17-GIU-2011 12:37:41	user1	{831a5e42bca7d5c5ee7c22ab697a37421}

Risposte Inviato dall'Esercente

Risposta	Data Caricamento	Utente Caricamento	Riferimento Lettera	NASH
R-P-11-0022066.PDF	17-GIU-2011 12:34:39	user1	L-P-11-0022066.PDF	{831a5e42bca7d5c5ee7c22ab697a37421}
R-P-11-0022065.PDF	17-GIU-2011 12:39:23	user1	L-P-11-0022065.PDF	{831a5e42bca7d5c5ee7c22ab697a37421}
R-P-11-0022067.PDF	17-GIU-2011 12:38:01	user1	L-P-11-0022067.PDF	{831a5e42bca7d5c5ee7c22ab697a37421}

Comunicazioni Inviato dalle'Esercente

Pagina 1

Report giornaliero