



AREA RISERVATA CLIENTE

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

Versione 3.5*

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 per presentare una Domanda di conciliazione presso il Servizio Conciliazione e gestire la relativa procedura.










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

Sommario

1	Icone utilizzate nella guida	4
2	Premessa	5
3	Il percorso della conciliazione	7
4	Domanda di attivazione della procedura di conciliazione: verifica dell'ammissibilità	8
5	Registrazione ai servizi on-line	11
5.1	Procedura guidata di registrazione al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente	11
5.2	Servizi di gestione del proprio profilo utente	19
5.2.1	Recupero Username	19
5.2.2	Recupero della password	20
5.2.3	Visualizzazione e modifica del proprio profilo utente	24
6	Accesso al portale	25
7	Funzioni Home Page	26
7.1	Nuova pratica	27
7.1.1	Requisiti	31
7.1.2	Inserimento anagrafiche	32
7.1.2.1	Inserimento anagrafiche – Procedura SENZA DELEGATO	33
7.1.2.2	Inserimento anagrafiche – Procedura CON DELEGATO	36
7.1.2.3	Dati controversia	41
7.1.2.4	Dati della fornitura	44
7.1.3	Allegati	47
7.1.4	Anteprima della domanda	52
7.1.5	Domanda di conciliazione	53
7.2	Le mie pratiche	54
7.2.1	Dettaglio pratica – Dati pratica	55
7.2.2	Dettaglio pratica – Altri dati	56
7.2.3	Dettaglio pratica – Documenti	57
7.2.4	Dettaglio pratica – Incontri e richiesta rinvio	59
7.2.5	Dettaglio pratica – Integrazioni documentali	61
7.2.6	Dettaglio pratica – Richiesta proroga	64
7.3	Agenda incontri	66
7.4	Domande in bozza	67

7.5	Integrazioni/Questionari	68
7.6	Moduli	71
7.7	Report e statistiche	72
8	Help on-line.....	73
9	Versione Mobile della Piattaforma del Servizio Conciliazione e APP.....	73
9.1	Accesso all'APP – Informazioni sul Servizio e FAQ	75
9.2	Accesso all'APP - Funzionamento.....	75
9.2.1	Accesso all'APP – Funzionamento – Utente non registrato.....	76
9.2.2	Accesso all'APP – Funzionamento – Utente registrato	81
9.2.3	Accesso all'APP – Funzionamento – Recupero delle credenziali	82
9.2.4	Accesso all'APP – Funzionamento – Area Riservata	84
9.2.4.1	Nuova pratica	85
9.2.4.2	Domande in bozza	86
9.2.4.3	Le mie pratiche.....	87
9.2.4.4	Integrazioni/Questionari	87
9.2.4.5	Agenda incontri	89
9.2.4.6	Moduli	91
9.2.4.7	Report e statistiche	91
9.2.4.8	Test audio/video	92
9.3	Ulteriori Funzioni della Home Page in modalità “mobile”	93
9.3	Requisiti tecnici	96
10	Contatti	97

1 Icone utilizzate nella guida

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

2 Premessa

Il Servizio Conciliazione, istituito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ("**Autorità**") e gestito da Acquirente Unico S.p.A., facilita la composizione delle controversie tra clienti/utenti finali e operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas e gestori del servizio idrico (acquedotto, depurazione e fognatura), facendoli incontrare online e mettendo a disposizione un conciliatore esperto in mediazione ed energia che li aiuta ad individuare una soluzione di comune accordo.

L'espletamento del tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione è condizione di procedibilità per l'esercizio dell'azione giudiziaria ed è regolato dalla Deliberazione dell'Autorità 209/2016/E/com del 5 maggio 2016 (Testo integrato conciliazione o "TICO").

Per gli utenti del settore idrico il tentativo di conciliazione è volontario, pertanto, diversamente dai settori energetici, non rappresenta, ad oggi, una tappa necessaria per agire in giudizio. I gestori inseriti nell'[elenco](#) presente sul sito dell'Autorità sono obbligati a partecipare alla procedura attivata dall'utente. Gli altri gestori decidono volta per volta se aderire alla procedura comunicandolo al Servizio entro il quinto giorno antecedente alla data del primo incontro; in caso di rifiuto a partecipare o di mancata conferma nei termini previsti la Segreteria del Servizio archivia la domanda informandone l'utente finale. Per tali Gestori è tuttavia prevista la possibilità di comunicare all'Autorità il proprio impegno volontario alla partecipazione obbligatoria dinanzi al Servizio Conciliazione, purchè tale impegno abbia una durata almeno biennale.

Per attivare il Servizio Conciliazione (compilazione online del Modulo web, gestione online del fascicolo e degli incontri) è necessario registrarsi nella piattaforma telematica cui si accede dal sito conciliazione.arera.it.

La conciliazione può essere attivata e seguita direttamente dal Cliente oppure da una persona di fiducia (Delegato).

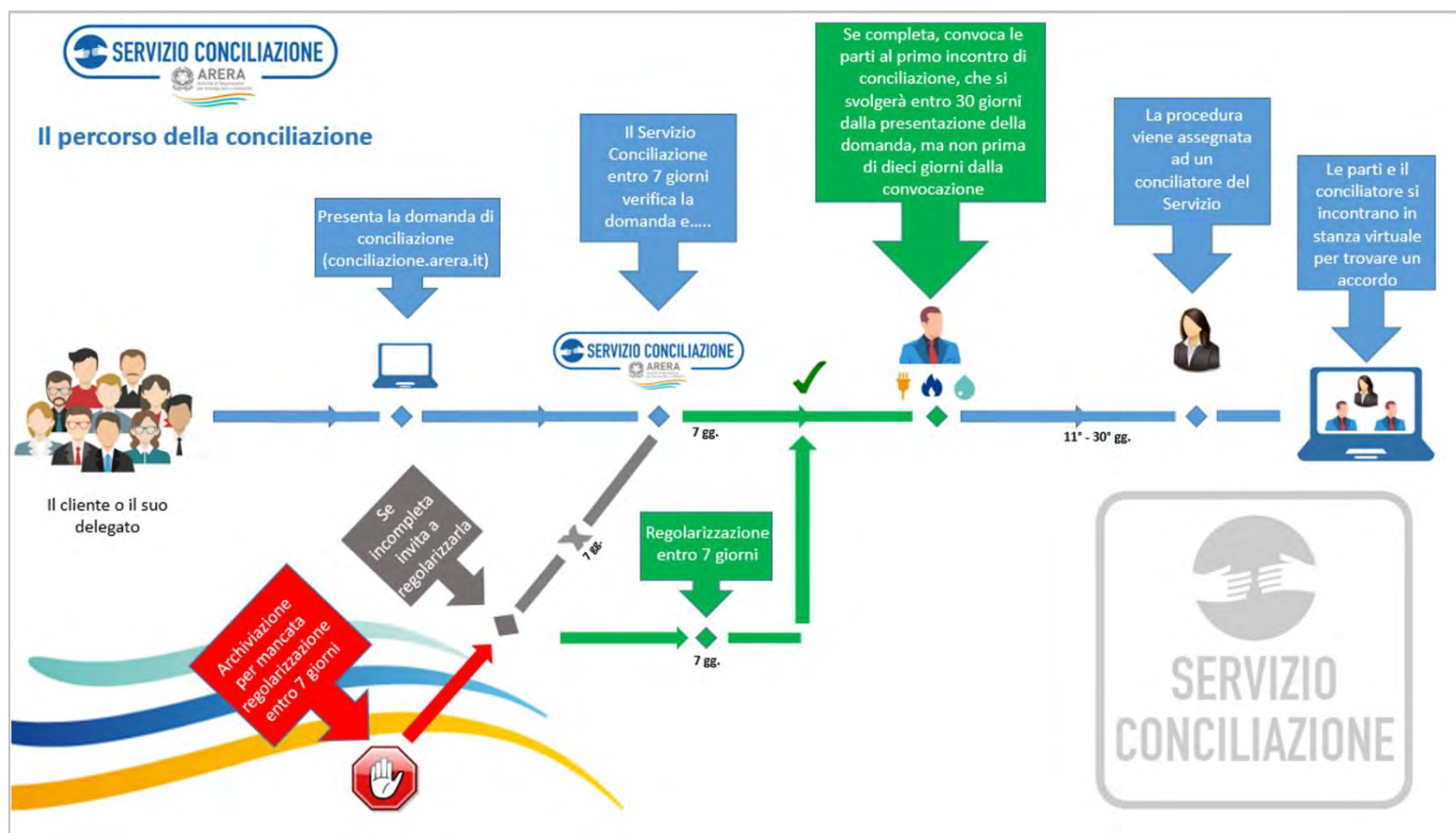
Il Servizio Conciliazione si configura come uno strumento:

- **universale**, poiché attivabile nei confronti di **tutti i venditori e distributori di energia elettrica, gas e/o di tutti i gestori del Servizio Idrico Integrato**;
- di **seconda istanza**, in quanto richiede il previo reclamo all'Operatore/Gestore;
- **ad interazione plurima** (scritta, verbale e visiva) tra cliente/utente finale ed Operatore/Gestore, che si incontrano di regola in stanze virtuali (eccezionalmente gli incontri possono svolgersi mediante call conference che comunque non può essere considerata come modalità esclusiva di svolgimento della procedura);
- **generale** quanto alla natura delle controversie, essendo escluse soltanto quelle relative ai profili tributari e fiscali, quelle promosse ai sensi del Codice di Consumo (artt. 37, 139, 140 e 140 bis), quelle oggetto di procedure speciali individuate dalla Deliberazione 383/2016/E/com (fatti salvi eventuali profili risarcitori), quelle relative alla qualità dell'acqua fornita e quelle inerenti il tema del bonus sociale idrico;

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

Oltre che dai clienti/utenti finali (o da loro Delegati), il Servizio può essere attivato anche dai **Prosumer** nei confronti del Gestore dei Servizi Energetici SpA ("**GSE**") e degli Operatori (quando il Prosumer agisce in veste di Cliente finale).

3 Il percorso della conciliazione



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







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

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

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

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

			
PER IL SETTORE ELETTRICO:	PER IL SETTORE GAS:	PER IL DUAL FUEL	PER IL SETTORE IDRICO
<ul style="list-style-type: none"> - Tutti i clienti domestici - I clienti non domestici connessi in bassa tensione (BT) o media tensione (MT) - I prosumers (prosumer: soggetto che è al contempo cliente finale di energia elettrica e produttore) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tutti i clienti domestici - I clienti non domestici alimentati in bassa pressione 	<ul style="list-style-type: none"> - E' sufficiente rientrare in una delle tipologie indicate per i settori elettrico o gas 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualunque utente finale che intende sottoscrivere, o ha sottoscritto, un contratto con un gestore del servizio (acquedotto, fognatura, depurazione)

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

2) E' stato presentato reclamo all'Operatore/Gestore?

E' possibile presentare la domanda di conciliazione al Servizio Conciliazione solo dopo aver inviato un reclamo scritto all'Operatore (venditore, distributore o GSE)/Gestore del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, depurazione e fognatura).

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

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

4) Si rientra nei tempi di attivazione del Servizio Conciliazione?

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

Se l'Operatore/Gestore non ha risposto al reclamo scritto, è possibile attivare il Servizio Conciliazione decorsi, rispetto alla data di invio del reclamo all'Operatore/Gestore, **40 giorni per il settore elettrico e gas, 50 giorni per il settore idrico**. La domanda di conciliazione potrà essere presentata anche in presenza di un reclamo per il quale sia decorso più di un anno dalla data di invio all'Operatore/Gestore.

E' possibile presentare domanda di conciliazione a seguito di rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale, anche in assenza di reclamo (solo per il settore elettrico e/o gas).

5) La controversia può essere trattata dal Servizio Conciliazione?

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

Per i settori elettrico e gas

- A. Controversie relative ai soli profili tributari e fiscali.
- B. Controversie per le quali sia intervenuta prescrizione ai sensi di legge.
- C. Controversie per le quali siano state promosse azioni previste dal Codice del Consumo (inibitoria sulle clausole vessatorie o inibitoria per lesione di diritti e interessi dei consumatori, nonché azione risarcitoria collettiva – c.d. *class action*).

- D. Controversie oggetto delle procedure speciali individuate dalla Del. 383/2016/E/com (es. Cmor, bonus), fatti salvi eventuali profili risarcitori.
- E. Quando per la medesima controversia sia stato esperito o sia pendente un tentativo di conciliazione presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità (per i clienti domestici), e le Camere di Commercio che hanno aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere.

Per il settore idrico

- A. Controversie relative ai soli profili tributari o fiscali.
- B. Controversie per le quali sia intervenuta prescrizione ai sensi di legge.
- C. Controversie attinenti alla qualità dell'acqua.
- D. Controversie in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori.
- E. Controversie per le quali siano state promosse azioni previste dal Codice del Consumo (inibitoria sulle clausole vessatorie o inibitoria per lesione di diritti e interessi dei consumatori, nonché azione risarcitoria collettiva – c.d. class action).
- F. Quando per la medesima controversia è pendente in alternativa:
- un procedimento giurisdizionale, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento;
 - una procedura di risoluzione alternativa della controversia, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura;
 - un reclamo presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, ricevuto dallo stesso in data pari o antecedente alla data di presentazione della domanda di conciliazione, ovvero qualora sia stata fornita una risposta dallo Sportello, salvo che in tale risposta vi sia il rinvio ad altra procedura (causa di inammissibilità non applicabile agli utenti finali serviti da gestori obbligati ai sensi della delibera 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr > [link elenco](#)).



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

5 Registrazione ai servizi on-line

Per inviare una pratica al Servizio Conciliazione, il Cliente finale o il suo Delegato, devono essere innanzitutto registrati al sito web www.sportelloperilconsumatore.it.

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




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

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

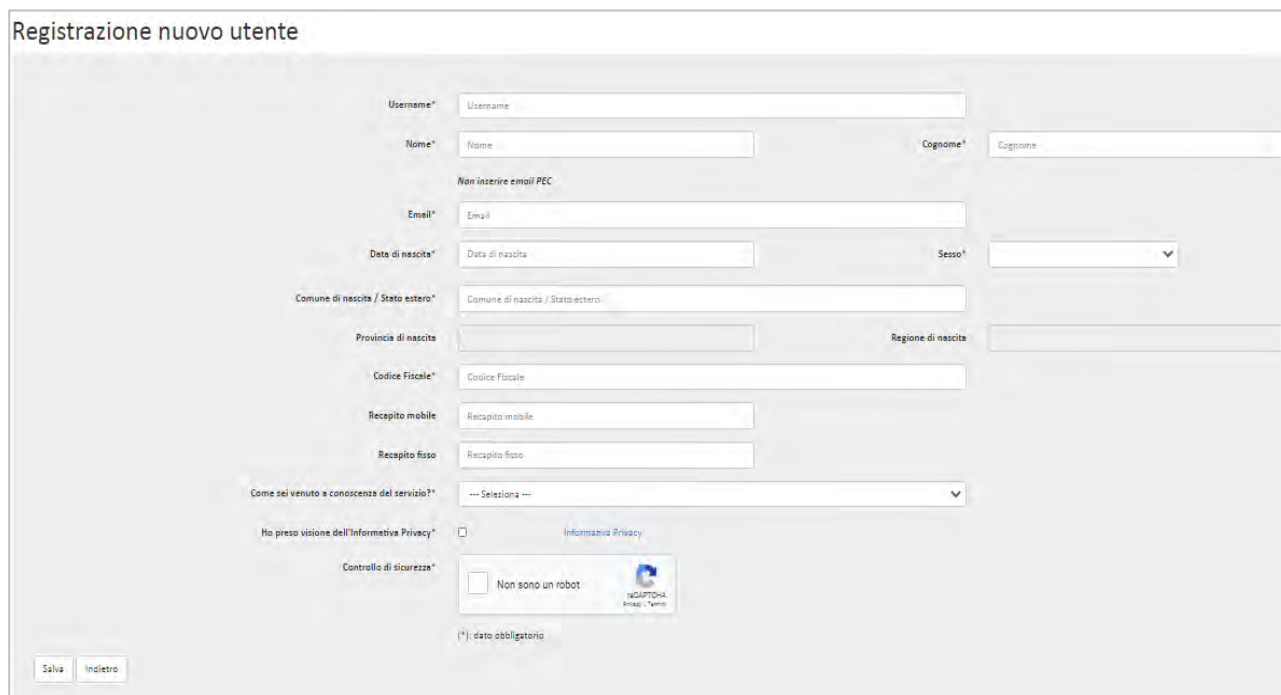
Dopo aver digitato l'indirizzo è necessario cliccare sul pulsante *Registrati* presente nella home page del sito.



Selezionando il comando **“Registrati”**, si avrà accesso alla pagina di benvenuto nel sistema di Registrazione Unica per il consumatore Energia e Ambiente (vedi immagine seguente).



Cliccando sul tasto Registrati l’utente avrà quindi accesso alla pagina di registrazione nella quale inserire i **dati richiesti** (vedi immagine seguente).





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



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



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



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



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

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Username	Alfanumerico	Obbligatorio Caratteri ammessi: a-z, A-Z, 0-9 , - _ \$ @ * ! . senza spazi Lunghezza: da 3 a 30 caratteri	NA
Nome	Testo	Obbligatorio	NA
Cognome	Testo	Obbligatorio	NA
Email	Alfanumerico	Obbligatorio Validità formale	Non deve essere email PEC
Data di Nascita	Data (gg/mm/aaaa)	Obbligatorio	Da calendario
Sesso	Lista	Obbligatorio	M / F
Luogo di Nascita	Lista	Obbligatorio	Elenco di comuni italiani/stati esteri
Provincia	Testo		Valorizzato automaticamente dopo valorizzazione del comune di nascita se italiano
Regione	Testo		Valorizzato automaticamente dopo valorizzazione del comune di nascita se italiano
Codice fiscale	Alfanumerico	Obbligatorio Validità formale	NA
Recapito mobile	Numerico	Validità formale (obbligatorio se non viene fornito un recapito fisso)	NA

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Recapito fisso	Numerico	Validità formale (obbligatorio se non viene fornito un recapito mobile)	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. Altro
Consenso al trattamento dati personali	Spunta	Obbligatorio	Si / No
Codice antispam	Testo	Il valore deve corrispondere al codice captcha	NA



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



A tal proposito si precisa che l'utilizzo del servizio di "*Firma elettronica qualificata*" offerta dal Servizio conciliazione, comporta la sottoscrizione di un contratto con un soggetto terzo denominato Namirial S.p.a. avente per oggetto la fornitura di Certificati qualificati di firma elettronica, le cui caratteristiche vengono indicate nel **Manuale operativo**, scaricabile al link sotto riportato.

Tale contratto è costituito dai seguenti documenti complessivamente e unitamente contenenti la disciplina del rapporto tra le Parti:

- a) le “**Condizioni generali**” scaricabili, nella versione più aggiornata, al seguente link

[https://drive.google.com/file/d/1izGiw9vITXe3oMSOfzRyI4llvCRPD4Rs/v
iew](https://drive.google.com/file/d/1izGiw9vITXe3oMSOfzRyI4llvCRPD4Rs/view)

- b) Il “**Manuale Operativo**” scaricabile, nella versione più aggiornata, al seguente link <https://docs.namirialtsp.com>;

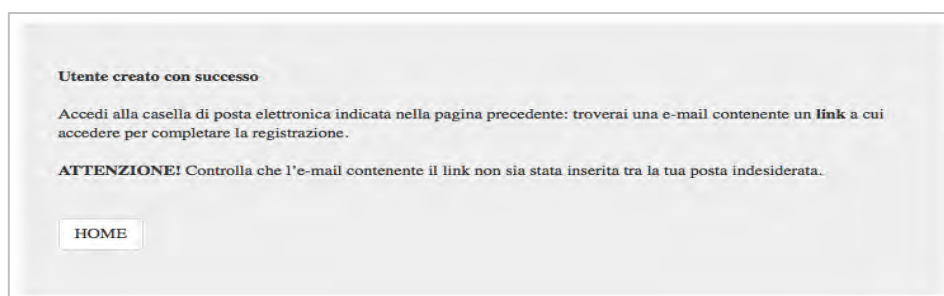
- c) le “**Condizioni d’uso**” dello/degli specifico/i servizio/i richiesto/i scaricabile al seguente link <https://docs.namirialtsp.com>.

La documentazione relativa alla firma digitale è scaricabile al seguente link: https://support.namirial.com/it/docs/docs-tsp-firma-qualificata/#docs_cert_practice

Per poter correttamente utilizzare il servizio (gratuito) di firma digitale offerto dal Servizio Conciliazione, è necessario indicare un recapito cellulare nel campo “Recapito mobile”. Si richiede di **non associare lo stesso recapito cellulare ad utenze personali aventi differenti codici fiscali** (riferite cioè a persone fisiche differenti): è cioè possibile registrarsi con diversi profili utente, ed indicare lo stesso recapito cellulare, purché il codice fiscale inserito nelle diverse registrazioni sia il medesimo.

Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto ciò che viene dichiarato nel corso dell’incontro non può essere registrato o verbalizzato. Il personale del Servizio Conciliazione e il Conciliatore si impegnano a mantenere la riservatezza sulle informazioni apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgate.

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



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



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



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



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



REGISTRAZIONE NUOVO UTENTE
Benvenuto *limiusername*

Logout

800 166 654
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

Primo accesso al Portale: è obbligatorio modificare la password per l'accesso ai servizi offerti

Modifica Password

Username:

Password:

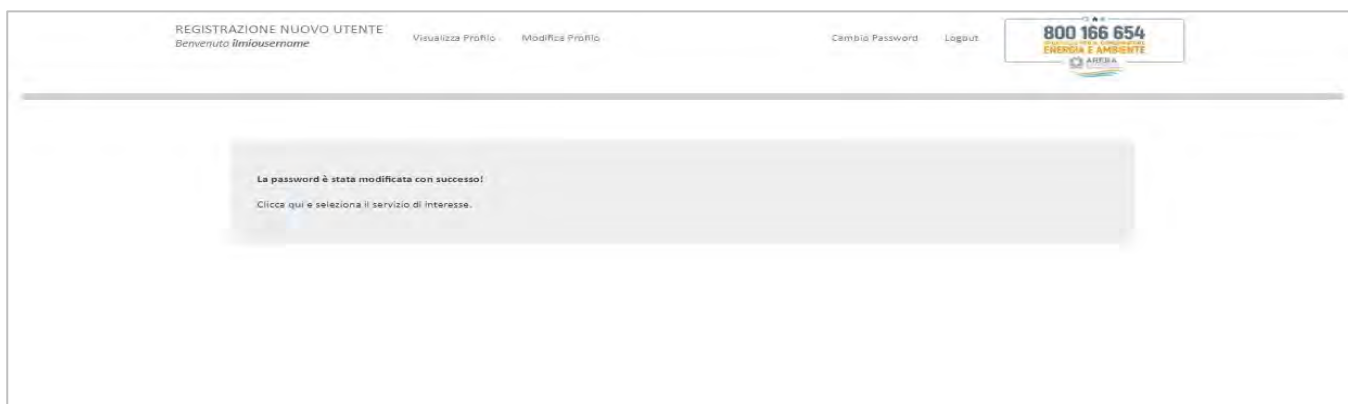
Nuova password: **Forza password**

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 digitate.
La password non deve superare la lunghezza di 30 caratteri.
La password non deve essere inferiore a 8 caratteri.

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.



REGISTRAZIONE NUOVO UTENTE
Benvenuto *limiusername*

Visualizza Profilo Modifica Profilo

Cambia Password Logout

800 166 654
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

La password è stata modificata con successo!

Clicca qui e seleziona il servizio di Interesse.

Contestualmente il sistema invierà un messaggio automatico, all'indirizzo email fornito dell'utente, di conferma dell'avvenuta modifica della password.

5.2 Servizi di gestione del proprio profilo utente

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

5.2.1 Recupero Username

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



800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Username *:

Password *:

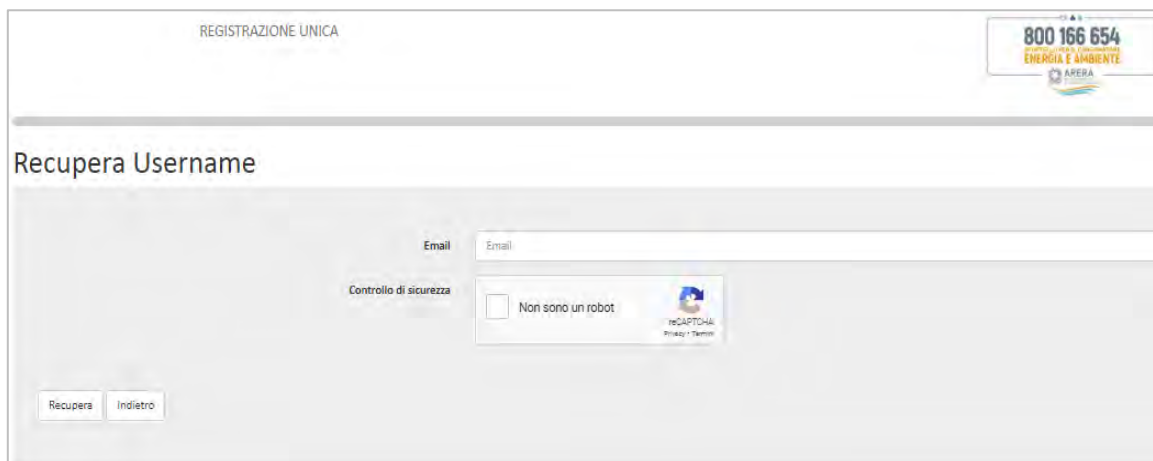
[clicca qui](#)

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 di utilizzare i servizi che necessitano di autenticazione.

Accedi **Registrati** **Annulla**

Inserendo l'indirizzo email associato, e cliccando sul pulsante *Recupera*, il sistema invierà una email, all'indirizzo inserito in fase di registrazione, con tali credenziali.



REGISTRAZIONE UNICA

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

Recupera Username

Email

Controllo di sicurezza
☐ Non sono un robot

Recupera **Indietro**

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

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



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

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

5.2.2 Recupero della password

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



800 166 654
PORTALE PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Username *:

Password *:

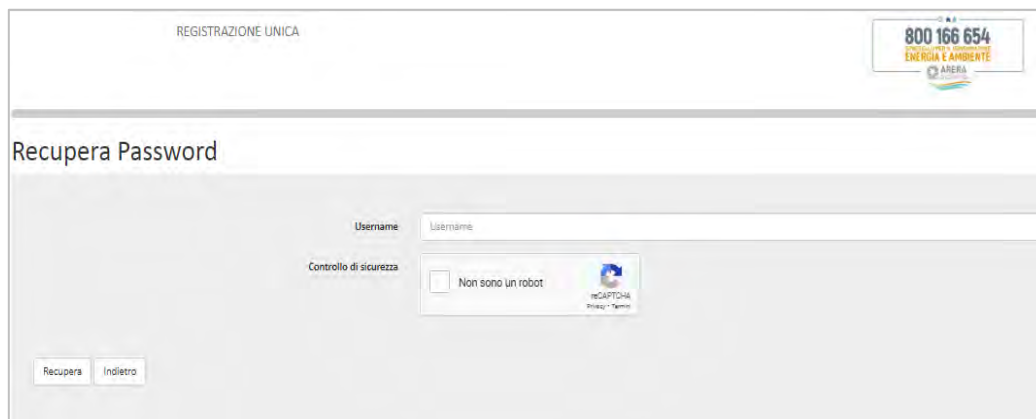
[Hai dimenticato la username?
clicca qui](#)

**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 di utilizzare i servizi che necessitano di autenticazione.

[Accedi](#) [Registrati](#) [Annulla](#)

Inserendo la username di interesse, l'utente può resettare la relativa password di accesso e, cliccando sul pulsante *Recupera*, il sistema invierà una email, all'indirizzo inserito in fase di registrazione, contenente lo **Username** e la **Password temporanea** che dovrà essere cambiata obbligatoriamente al successivo accesso.




REGISTRAZIONE UNICA

800 166 654
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

Recupera Password

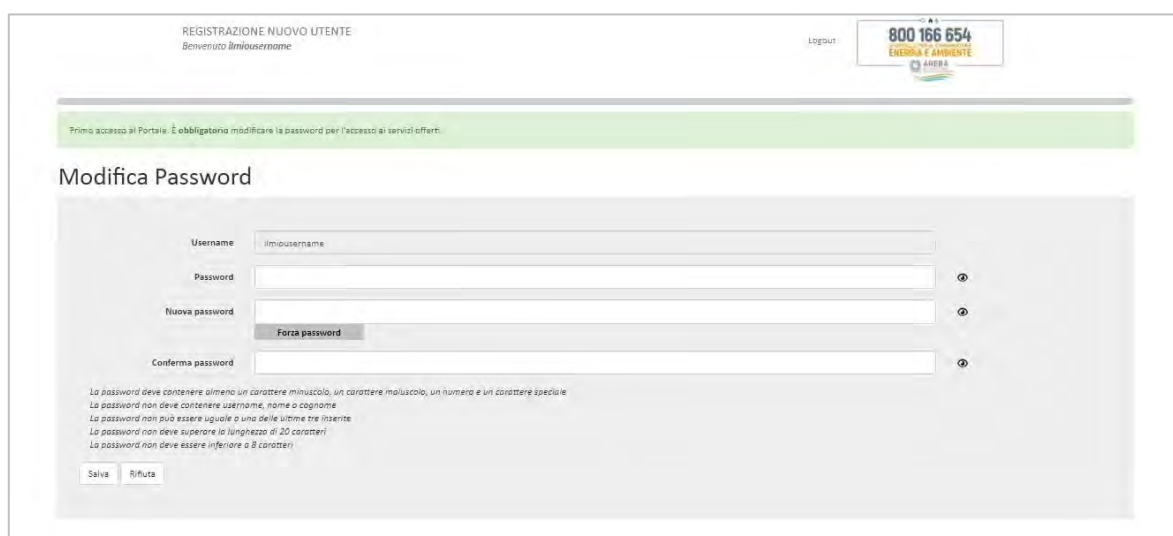
Username:

Controllo di sicurezza: ☐ Non sono un robot 

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

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

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



REGISTRAZIONE NUOVO UTENTE
Benvenuto *limiusername*

Logout

800 166 654
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

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

Modifica Password

Username:

Password:

Nuova 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 **email di conferma** dell'avvenuto cambio di credenziali, all'indirizzo indicato in fase di registrazione.

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo
Username	Alfanumerico	NA - compilato da sistema
Password	Alfanumerico	Obbligatorio Password attuale 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 email per notificare la necessità di procedere all'aggiornamento della stessa. In tal caso sarà sufficiente cliccare sul comando presente nella Home Page del Portale (vedi immagine successiva) e seguire le istruzioni indicate.



Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Username *:

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

Password *:

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

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

[Accedi](#) [Registrati](#) [Annulla](#)



L'utente può **modificare in ogni momento** la **password** prescelta, selezionando il comando *Gestione profilo* → *Cambio password*, dopo aver effettuato l'autenticazione al sistema.

Il comando *Gestione profilo* è presente sia nella pagina di scelta del servizio, cui l'utente accede subito dopo aver effettuato il login, che nella parte superiore della pagina (*header*) all'interno della propria area personale del sito.

5.2.3 Visualizzazione e modifica del proprio profilo utente

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

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

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

Modifica Profilo

Username*	<input type="text"/>		
Nome*	<input type="text"/>	Cognome*	<input type="text"/>
<i>Non inserire email PEC</i>			
Email*	<input type="text"/>		
Data di nascita*	<input type="text"/>	Sesso*	<input type="text"/>
Comune di nascita / Stato estero*	<input type="text"/>		
Provincia di nascita	<input type="text"/>	Regione di nascita	<input type="text" value="LAZIO"/>
Codice Fiscale*	<input type="text"/>		Codice Fiscale valido
Recapito mobile	<input type="text"/>	Recapito fisso	<input type="text" value="Recapito fisso"/>
Come sei venuto a conoscenza del servizio?*	<input type="text" value="Passaparola"/>		
Consenso Privacy*	<input checked="" type="checkbox"/> SI Informativa Privacy		

6 Accesso al portale

Per accedere al Portale l'utente deve autenticarsi utilizzando le credenziali (username e password) scelte in fase di registrazione.



Accesso al Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Username *:

Password *:

[Hai dimenticato la username?](#)

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

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.

[Accedi](#) [Registrati](#) [Ajuto](#)



Se necessario, è possibile accedere alle procedure per il recupero delle credenziali illustrato nei paragrafi *Recupero username* e *Recupero della password*.

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



Benvenuto [Nome Utente]

[Gestione profilo](#) | [Esci](#)

Accesso ai Servizi

Seleziona l'area a cui vuoi accedere

Servizio Conciliazione
Elettricità, Gas e Servizi Idrici

[Servizio Conciliazione](#)

Informazioni, Segnalazioni,
Supporto Help Desk

[Elettricità e Gas](#)

[Dossier sociali](#)

[Servizi Idrici](#)



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

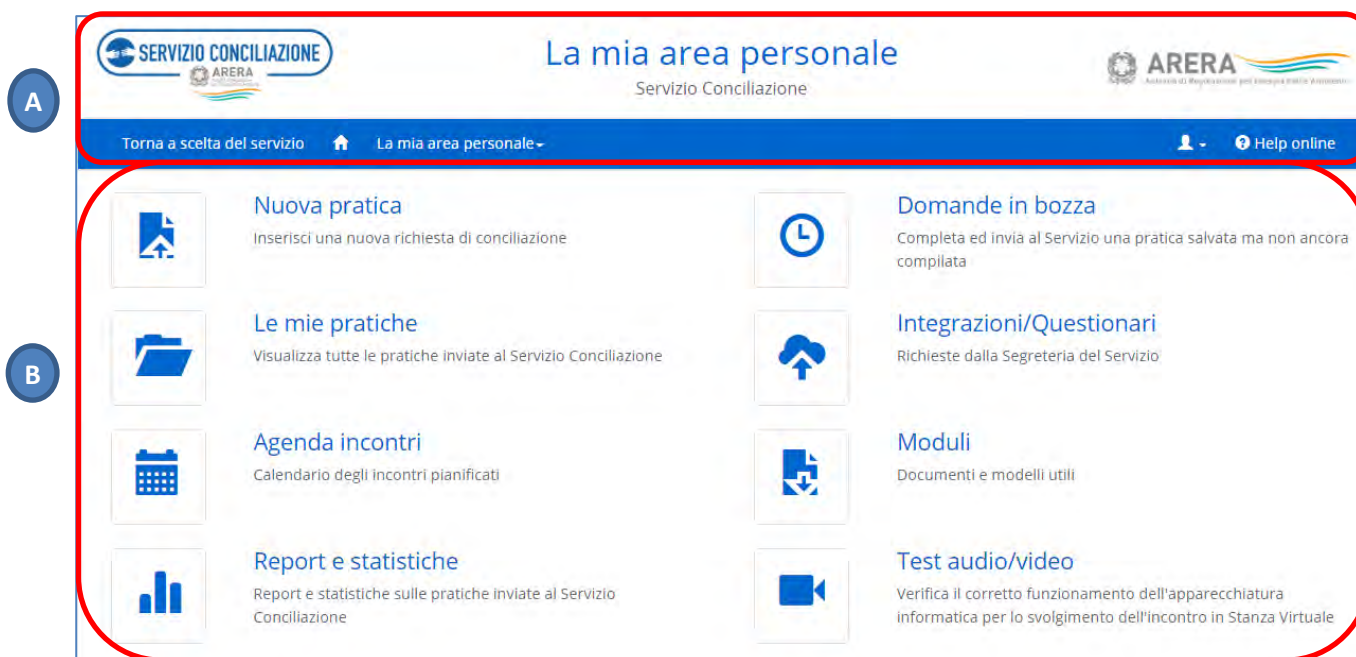
7 Funzioni Home Page

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

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

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

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



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

Dalla pagina è possibile accedere alle seguenti sezioni:

- Nuova pratica,
- Domande in bozza,
- Le mie pratiche,
- Integrazioni / Questionari,
- Agenda incontri,
- Moduli,
- Report e statistiche
- Test audio/video.

7.1 Nuova pratica

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



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

L’archivio delle bozze è accessibile nella sezione “**Domande in bozza**” (cfr. paragrafo 7.4).

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



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

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

Benvenuto nel Servizio Conciliazione

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

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

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

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

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

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

Dispositivi richiesti per svolgere la conciliazione

Sono necessari:

- Computer (desktop o notebook) con CPU Intel I5 o superiore, in alternativa Dispositivo mobile (smartphone o tablet)
- Browser web (vedi versioni compatibili più avanti)

Connettività

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

Browser compatibili da PC

Windows 10

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

MAC OS

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

Browser compatibili da dispositivo mobile

Android

- Chrome ≥ v.85 - 86
- Samsung Browser ≥ v.11.2.2 - 12.0.1
- Microsoft Edge Chromium ≥ v.85 - 86

iOS

- Safari v. 13.1.2 - 14.0

Gestione documenti


Per la redazione e gestione dei documenti sono necessari:


- Software di scrittura (es. Word Processor)
- Stampante (in particolare per la presentazione della domanda di conciliazione)
- Scanner (non necessario in caso di utilizzo di dispositivo mobile dotato di fotocamera)
- Da dispositivo mobile è necessaria la presenza di software per la redazione e la gestione dei documenti con un'estensione file tra quelle previste dal sistema (.pdf, .tiff, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .txt, .eml, .odt, .fodt, .docx, .ods, .fods, .xlsx, .odp, .fodp, .pptx, .odg, .fodg, .p7m, .mp3, .html, .xml)

Stanza virtuale

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

- Videocamera compatibile con la tecnologia WebRTC
- Microfono
- Dispositivi audio (es. casse, auricolari)

 [Test di Connessione Audio Video](#)

 [Condizioni di servizio della stanza virtuale](#)

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

Informativa Privacy

Per proseguire è necessario prendere visione dell'[informativa sulla Privacy](#)

☐ Ho preso visione *



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

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

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

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

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

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




Per poter presentare una domanda di conciliazione e partecipare in stanza virtuale, è necessario disporre di un pc (desktop o notebook) con CPU Intel I5 o superiore (tale informazione di solito è riportata su un'etichetta apposta sul pc, in ogni caso verificabile da proprietà del sistema) dotato di microfono, dispositivi audio (es. casse, auricolari) e videocamera con connessione ADSL stabile.



E' possibile utilizzare un dispositivo mobile (smartphone o tablet), dotato di sistema iOS o Android (cfr. cap. 9).

7.1.1 Requisiti

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



La mia area personale

Servizio Conciliazione



Torna a scelta del servizio
La mia area personale
Help online

Requisiti per l'accesso alla procedura di Conciliazione

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

Si ricorda che il Servizio può essere attivato da:

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

Si

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

Si

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

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

La pratica può essere trattata dal Servizio Conciliazione? *

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

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


Si



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

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



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



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

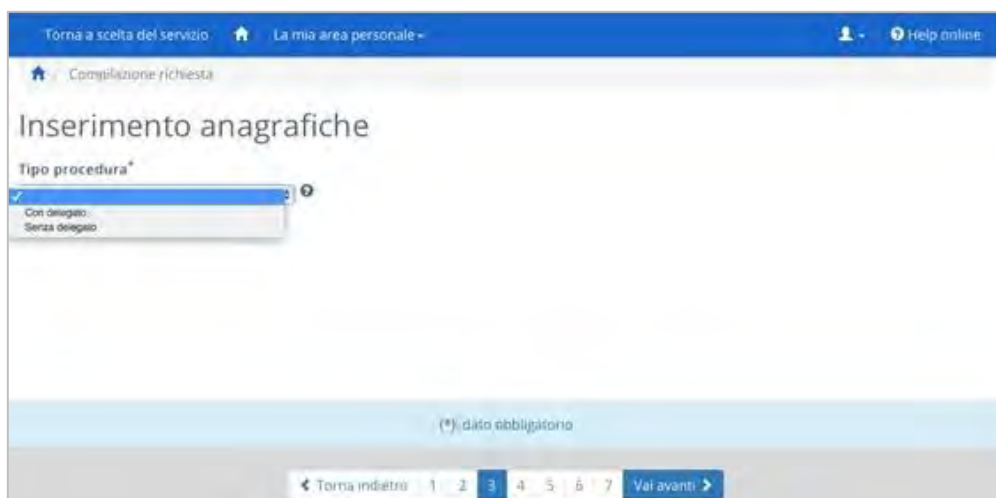
Eventuali risposte non veritiere fornite in fase di compilazione della domanda (es. notifica di avvenuto invio di un reclamo all'Operatore/Gestore a fronte dell'effettivo mancato invio dello stesso) potrebbero comportare la mancata ammissione della domanda da parte del Servizio Conciliazione o la richiesta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

7.1.2 Inserimento anagrafiche

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

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

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





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

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

7.1.2.1 Inserimento anagrafiche – Procedura SENZA DELEGATO

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



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

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

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

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




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

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

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

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



Dati cliente

Tipo Utente*
Persona Giuridica

Ragione sociale*
Codice Fiscale/Partita Iva*

Sede legale*
Via/Piazza, Numero civico, CAP, Comune

Rappresentante legale*
Titolare fornitura condominio

E-Mail
partita

Telefono cellulare*
Telefono fisso

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

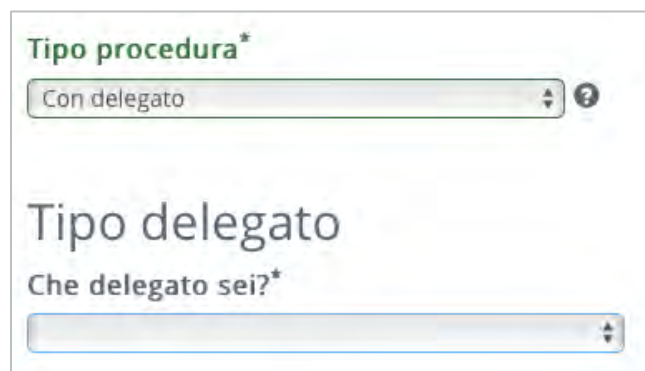
Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Ragione sociale	Alfanumerico	Obbligatorio	
Partita IVA	Alfanumerico	Obbligatorio	
Sede legale	Alfanumerico	Obbligatorio	
Rappresentante legale	Alfanumerico	Obbligatorio	
E-mail	Alfanumerico	Obbligatorio	
Telefono cellulare	Alfanumerico	Obbligatorio	
Telefono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

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

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

7.1.2.2 Inserimento anagrafiche – Procedura CON DELEGATO

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



Tipo procedura*

Con delegato

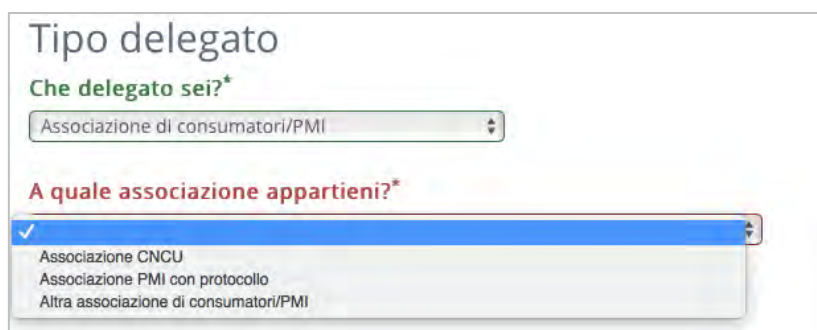
Tipo delegato

Che delegato sei?*

Le scelte possibili sono le seguenti:

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

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



Tipo delegato

Che delegato sei?*

Associazione di consumatori/PMI

A quale associazione appartieni?*

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

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

Tipo delegato

Che delegato sei?*

Associazione di consumatori/PMI

A quale associazione appartieni?*

Associazione CNCU

Associazione*

CAP sede territoriale dell'associazione*

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

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
Tipo di associazione (Visualizzato se il Tipo Delegato è uguale a Associazione di consumatori/PMI)	Lista	Obbligatorio (se visualizzato)	- Associazione CNCU - Associazione PMI con protocollo - Altra associazione di consumatori/PMI
Associazione (Visualizzato se il Tipo Associazione è uguale a Associazione CNCU e Associazione PMI con protocollo)	Lista	Obbligatorio (se visualizzato)	
Codice identificativo associazione (Visualizzato se il Tipo Associazione è uguale a Associazione CNCU e Associazione PMI con protocollo)	Alfanumerico	Obbligatorio (se visualizzato)	

Associazione CNCU e Associazione PMI con protocollo)			
Denominazione (Visualizzato se il Tipo Associazione è uguale a Altra associazione di consumatori/PMI)	Alfanumerico	Obbligatorio (se visualizzato)	
CAP sede territoriale dell'associazione	Numerico	Obbligatorio.	

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

Dati delegato

Cognome	<input type="text"/>	Nome	<input type="text"/>
Data di nascita	<input type="text"/>	Comune di nascita	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>	Telefono cellulare	<input type="text"/>
		Telefono	<input type="text"/>

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

Persona fisica:

Dati cliente

Tipo Utente*

Persona Fisica

Cognome*	<input type="text"/>	Nome*	<input type="text"/>
Data di nascita*	<input type="text"/>	Comune di nascita/Stato estero*	<input type="text"/>
		Provincia di nascita	<input type="text"/>
		Regione di nascita	<input type="text"/>
Sesso*	<input type="text"/>	Codice fiscale*	<input type="text"/>
		Domanda presentata da o per conto di eredi	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>	Telefono cellulare*	<input type="text"/>
		Telefono fisso	<input type="text"/>

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

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

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

Persona giuridica o Studio professionale/Ditta individuale:

Dati cliente

Tipo Utente*

Ragione sociale*

Codice Fiscale/Partita Iva*

Sede legale*

Rappresentante legale*

Titolare fornitura condominio
☐

E-Mail

Telefono cellulare*

Telefono fisso

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

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

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

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

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



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

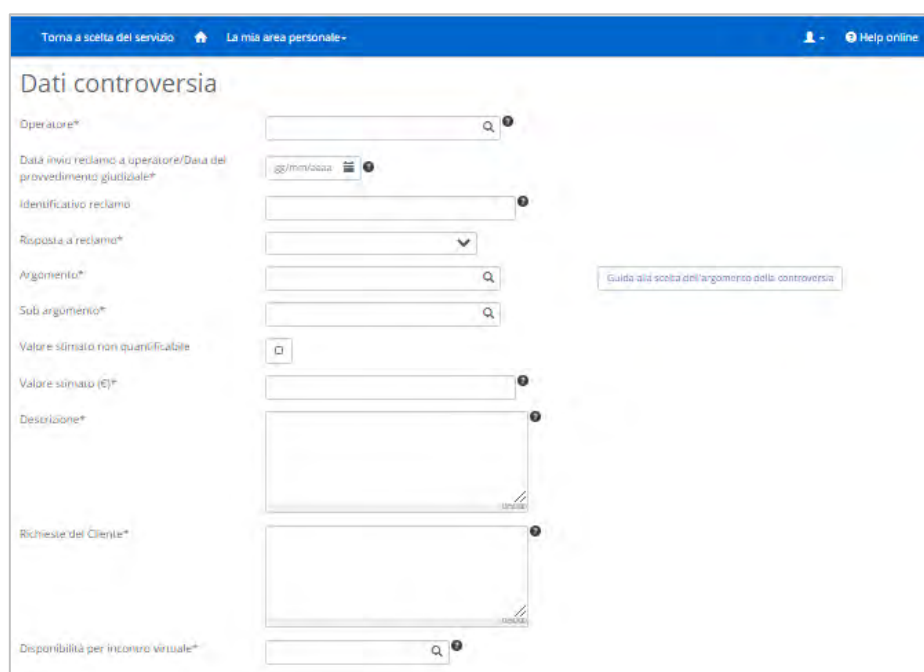


È possibile presentare un'unica domanda di conciliazione per più Clienti finali contemporaneamente?

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

7.1.2.3 Dati controversia

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



The screenshot shows the 'Dati controversia' (Dispute Data) form. The form includes the following fields and options:

- Operatore***: Text input field with a search icon.
- Data invio reclamo a operatore/Data del provvedimento giudiziale***: Text input field with a date picker icon.
- Identificativo reclamo**: Text input field.
- Risposta al reclamo***: Dropdown menu.
- Argomento***: Text input field with a search icon.
- Sub argomento***: Text input field with a search icon.
- Valore stimato non quantificabile**: Checkbox.
- Valore stimato (€)***: Text input field.
- Descrizione***: Large text area.
- Richiesta del Cliente***: Large text area.
- Disponibilità per incontro virtuale***: Text input field with a search icon.

There is a link labeled 'Guida alla scelta dell'argomento della controversia' (Guide to the choice of the subject of the dispute) next to the 'Argomento*' field.

I campi da compilare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Operatore/Gestore del servizio idrico integrato	Lista	Obbligatorio	
Non ho trovato il mio gestore (solo per idrico)	Opzione	Si/No	Se viene selezionato, il campo relativo al Gestore del servizio idrico integrato viene nascosto, permettendo di inserire in forma libera, nell'apposito campo, l'esatta ragione sociale del Gestore.
Data invio reclamo a Operatore/Gestore	Data (gg/mm/aaaa)	Obbligatorio	Da calendario (non è possibile selezionare date non coerenti con le tempistiche previste dal TICO)
Identificativo reclamo	Testo	Facoltativo	
Risposta a reclamo	Lista	Obbligatorio	1. NON ricevuta 2. Ricevuta ma ritenuta insoddisfacente
Argomento + Sub Argomento (opzioni diverse a seconda dell'Argomento scelto)	Lista	Obbligatorio	Opzioni disponibili Argomento: <ul style="list-style-type: none"> - Altro (elt/gas e idrico) - Allacciamento e lavori (idrico) - Connessioni, lavori e qualità tecnica (elt/gas) - Contratti (elt/gas e idrico) - Danni (elt/gas e idrico) - Fatturazione (elt/gas e idrico) - Mercato (elt/gas) - Misura (elt/gas e idrico) - Morosità e sospensione (elt/gas e idrico) - Qualità commerciale (elt/gas) - Qualità tecnica (idrico) - Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio (idrico) - Ritiro Dedicato (elt/gas) - Scambio sul Posto (elt/gas)

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Valore stimato non quantificabile	Opzione	Si/No	Se viene selezionato, il campo relativo al valore stimato viene nascosto.
Valore stimato	Alfanumerico	Obbligatorio (se visualizzato)	
Descrizione	Alfanumerico	Obbligatorio (max. 5.000 caratteri)	
Richieste del cliente	Alfanumerico	Obbligatorio (max. 5.000 caratteri)	
Disponibilità per incontro virtuale	Lista	Obbligatorio	Opzioni disponibili: <ul style="list-style-type: none"> - Pomeriggio - Mattina - Tutto il giorno - Altro
Altra disponibilità (viene visualizzato se nel campo precedente viene seleziona “ Altro ”)	Alfanumerico	Obbligatorio (max. 5.000 caratteri)	



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

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



Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto ciò che viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato. Il personale del Servizio Conciliazione e il Conciliatore si impegnano a mantenere la riservatezza sulle

informazioni apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgate.

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

La *mattina* sono previste le seguenti fasce orarie:

9.00 - 10.30 10.30 - 12.00 12.00 - 13.30

Il *pomeriggio* sono previste le seguenti fasce orarie:

14.00 - 15.30 15.30 - 17.00 17.00 - 18.30

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

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

7.1.2.4 *Dati della fornitura*

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

Torna a scelta del servizio
La mia area personale
Help online

Dati fornitura

Servizio*

Tipo utenza*

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

Sei un cliente multisito?

Indirizzo fornitura*

Località

Comune di fornitura*

Provincia di fornitura*

Regione*

CAP*

I campi da compilare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Servizio (elt e gas)	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> - Elettrico - Gas - Elettrico + Gas - Prosumer
Servizio (idrico)	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> - Acquedotto - Fognatura - Depurazione
Contratto di fornitura (elt e gas)	Lista	Obbligatorio	<p>Le opzioni disponibili dipendono dall'opzione selezionata nel campo "Servizio":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elettrico <ul style="list-style-type: none"> - Mercato Libero - Mercato Tutelato - Salvaguardia - Informazione non disponibile ▪ Gas <ul style="list-style-type: none"> - Default - FUJ - Mercato libero - Mercato tutelato - Informazione non disponibile ▪ Elettrico + Gas <ul style="list-style-type: none"> - Mercato Libero ▪ Prosumer <ul style="list-style-type: none"> - Altro - Mercato Libero - Mercato Tutelato - Salvaguardia - Informazione non disponibile
Codice identificativo fornitura (idrico)	Numerico	Facoltativo	Codice numerico utile ad identificare la fornitura: generalmente è riportato nella prima pagina della bolletta e può essere indicato come codice utenza,

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
			codice servizio, codice cliente, codice contratto.
Tipo di utenza (elt/gas e idrico)	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> - Domestica - Non domestica
Cliente multisito (elt/gas)	Lista	Obbligatorio	SI/NO
Tensione/Pressione di fornitura (elt/gas)	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> - Bassa tensione (elt) - Media tensione (elt) - Bassa pressione (gas) - Non specificato (elt/gas)
POD - Point of Delivery (elt)	Alfanumerico	Obbligatorio (se visualizzato)	(Questo campo viene visualizzato se il tipo di servizio selezionato comprende anche la fornitura elettrica)
PDR - Punto Di Riconsegna (gas)	Numerico	Obbligatorio (se visualizzato)	(Questo campo viene visualizzato se il tipo di servizio selezionato comprende anche la fornitura di gas)
Indirizzo di fornitura (elt/gas e idrico)	Testo	Obbligatorio	
Località fornitura (elt/gas e idrico)	Testo	Facoltativo	
Comune fornitura (elt/gas e idrico)	Lista	Obbligatorio	Elenco di comuni italiani
Provincia fornitura (elt/gas e idrico)	Testo	Obbligatorio	Viene compilato automaticamente quando si seleziona il comune di fornitura
Regione fornitura (elt/gas e idrico)	Testo	Obbligatorio	Viene compilato automaticamente quando si seleziona il comune di fornitura

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
CAP (elt/gas e idrico)	Numerico	Obbligatorio	



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

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

7.1.3 Allegati

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

Alcuni documenti devono essere obbligatoriamente inviati dall'utente affinché la domanda possa essere ritenuta *ammissibile*: il sistema contrassegnerà con un * i documenti ritenuti obbligatori, in relazione alle specifiche informazioni inserite nei vari moduli dall'utente (es. in caso di indicazione di risposta operatore ritenuta insoddisfacente, il sistema richiederà di inserire obbligatoriamente copia della risposta ricevuta).

Allegato	Modello	Nome File	Dimensione	Azioni
*Copia documento richiesto in corso di visita del Cliente *				Allega
*Copia del Refertato inviato all'Operatore/Copia del rinvio in conciliazione depositato in sede giudiziale *				Allega
*Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del refertato *				Allega
Dichiarazione del Cliente/Consumatore *				Allega

(*) è dato obbligatorio

◀ Filtra risultati: 1 2 3 4 5 6 7 Vai avanti ▶



Relativamente al **documento obbligatorio Dichiarazioni del cliente/delegato** per facilitare l'utente nella predisposizione del documento, viene reso disponibile un modello di lettera automaticamente e/o liberamente compilabile a cura dell'utente, in formato elettronico.
Per poterlo scaricare è sufficiente cliccare sul pulsante posto in corrispondenza della colonna *Modello*.

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



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

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

Gli allegati che possono essere richiesti come obbligatori, riepilogati in tabella, sono:

Allegato	Controllo
Copia documento di identità, in corso di validità, del Cliente	Obbligatorio
Copia reclamo inviato all'operatore	Obbligatorio
Copia risposta dell'operatore al reclamo	Obbligatorio se, nella sezione " Dati controversia " per il campo " Risposta a reclamo " è stata scelta l'opzione " Ricevuta ma ritenuta insoddisfacente "
Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del reclamo	Obbligatorio, laddove se ne sia in possesso

Allegato	Controllo
Copia documento di identità, in corso di validità, del Delegato	Obbligatorio se, nella sezione “Inserimento anagrafiche” si è scelta la presentazione della domanda con un delegato
Dichiarazione del cliente/delegato	Obbligatorio
Copia delega a transigere	Obbligatorio se, nella sezione “Inserimento anagrafiche” si è scelta la presentazione della domanda con un delegato
Elenco POD/PDR cliente multisito	Obbligatorio se, nella sezione “Dati fornitura” il campo “Cliente multisito” è stato impostato a “SI”
Visura camerale/Certificato di attribuzione del codice fiscale o della partita IVA/altra documentazione attestante la qualità di legale rappresentante	Obbligatorio se, nella sezione “Inserimento anagrafiche” si è scelto Tipo Utente “Persona giuridica” ovvero “Studio professionale/Ditta individuale”
Verbale assembleare di nomina/ Certificato di attribuzione del codice fiscale o della partita IVA/altra documentazione attestante la qualità di amministratore pro tempore	Obbligatorio se, nella sezione “Inserimento anagrafiche” si è scelto Tipo Utente “Persona giuridica” ovvero “Studio professionale/Ditta individuale” e si è inserito il flag nel campo “Titolare fornitura condominio”

Allegato	Controllo
Atto notorio/Dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio/altra documentazione attestante la qualità di unico erede o di coerede *	Obbligatorio se, nella sezione “ Inserimento anagrafiche ” si è scelto Tipo Utente “Persona fisica” e si è inserito il flag nel campo “Domanda presentata da o per conto di eredi”

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

Aggiungi allegato

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

Si richiede quindi di porre la massima attenzione nel compilare il campo “Vuoi mostrarlo alla controparte?”.

In caso di necessità di invio di più documenti, anche ai fini del rispetto delle eventuali clausole di riservatezza richieste, si prega di allegarli singolarmente selezionandone la corretta tipologia nel campo Categoria.

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

Categoria*

Allegati liberi

Descrizione*

File*

Scegli file Nessun file selezionato

Vuoi mostrarlo alla controparte?*

(*): dato obbligatorio

Chiudi Allega

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

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Categoria	Lista	Obbligatorio	- Allegati liberi

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



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



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



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



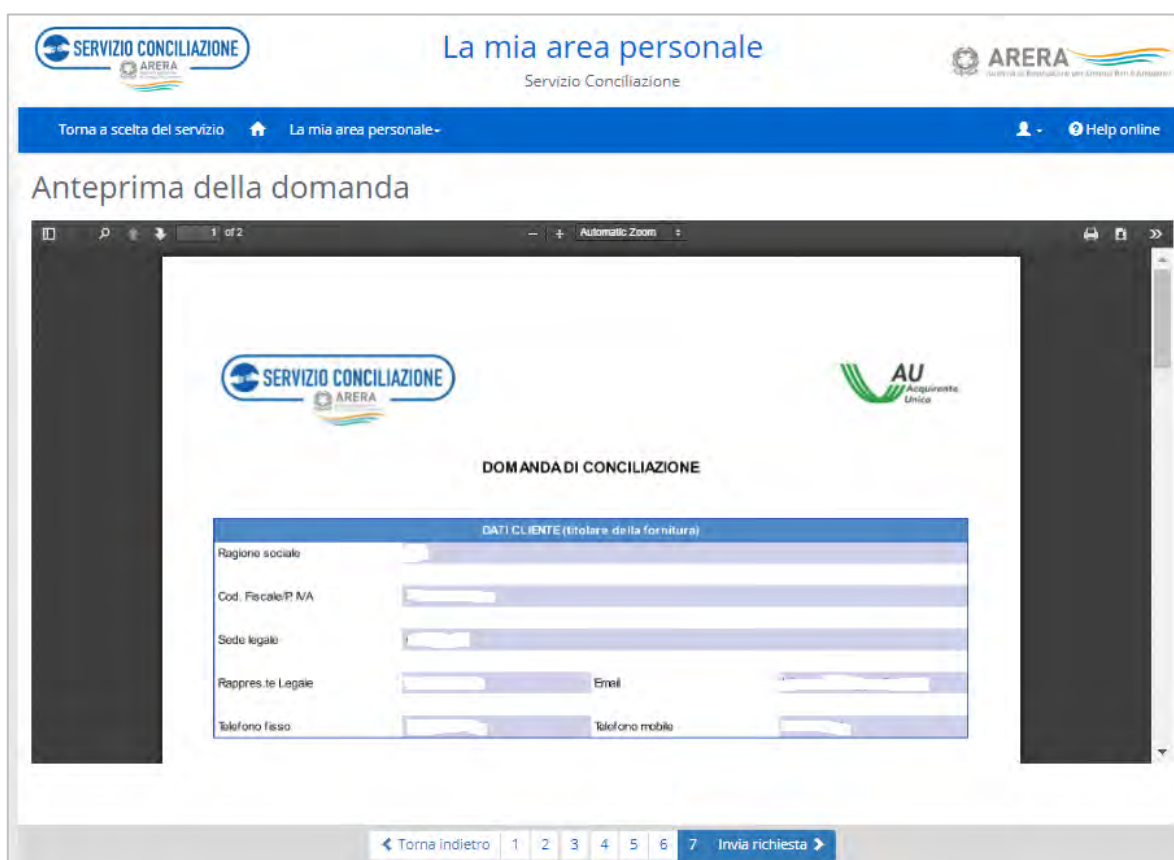
La dimensione di ciascun file allegato deve essere inferiore a 15Mb.

Cliccando sul pulsante *Vai avanti* l'utente visualizza l'anteprima della domanda di conciliazione.

7.1.4 Anteprima della domanda

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

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



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



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

7.1.5 Domanda di conciliazione

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



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Domanda di Conciliazione' form. The browser's address bar shows 'Automatic Zoom'. The form is titled 'Domanda di Conciliazione' and includes the AU logo. It contains several input fields: 'N. Pratica', 'Data', 'Nome e cognome', 'Cod. Fiscale', and 'Data di nascita'. Below the form, there is a message: 'Nel caso in cui il documento non venisse visualizzato correttamente sarà comunque possibile scaricarlo da questo link'. At the bottom, it states: 'La domanda è stata correttamente inviata al Servizio Conciliazione. Cliccare sui comandi in alto a sinistra di questa pagina per continuare la navigazione nella propria Area Personale.'



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

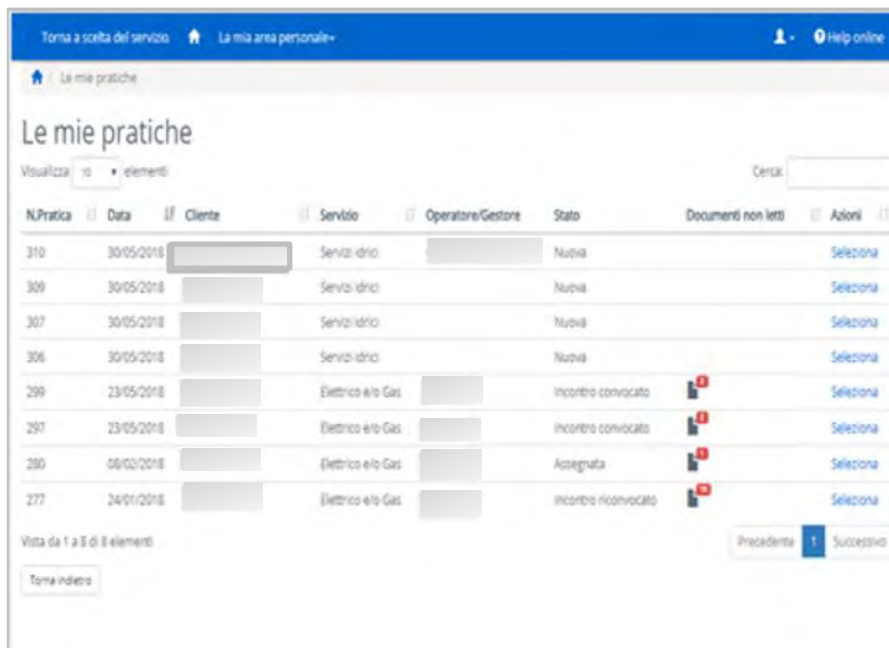


Perché nel documento *domanda di conciliazione*, che riassume tutti i dati inseriti, nella sezione *allegati* non sono indicati tutti i documenti inviati?

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

7.2 Le mie pratiche

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



N.Pratica	Data	Cliente	Servizio	Operatore/Gestore	Stato	Documenti non letti	Azioni
310	30/05/2018		Servizi idrici		Nuova		Seleziona
309	30/05/2018		Servizi idrici		Nuova		Seleziona
307	30/05/2018		Servizi idrici		Nuova		Seleziona
306	30/05/2018		Servizi idrici		Nuova		Seleziona
299	23/05/2018		Elettrico e/o Gas		Incontro convocato	1	Seleziona
297	23/05/2018		Elettrico e/o Gas		Incontro convocato	1	Seleziona
280	08/02/2018		Elettrico e/o Gas		Assegnata	1	Seleziona
277	24/01/2018		Elettrico e/o Gas		Incontro rinvocato	1	Seleziona

Visualizza 10 elementi

Cerca:

Vista da 1 a 8 di 8 elementi

Torna indietro

Precedente 1 Successivo

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

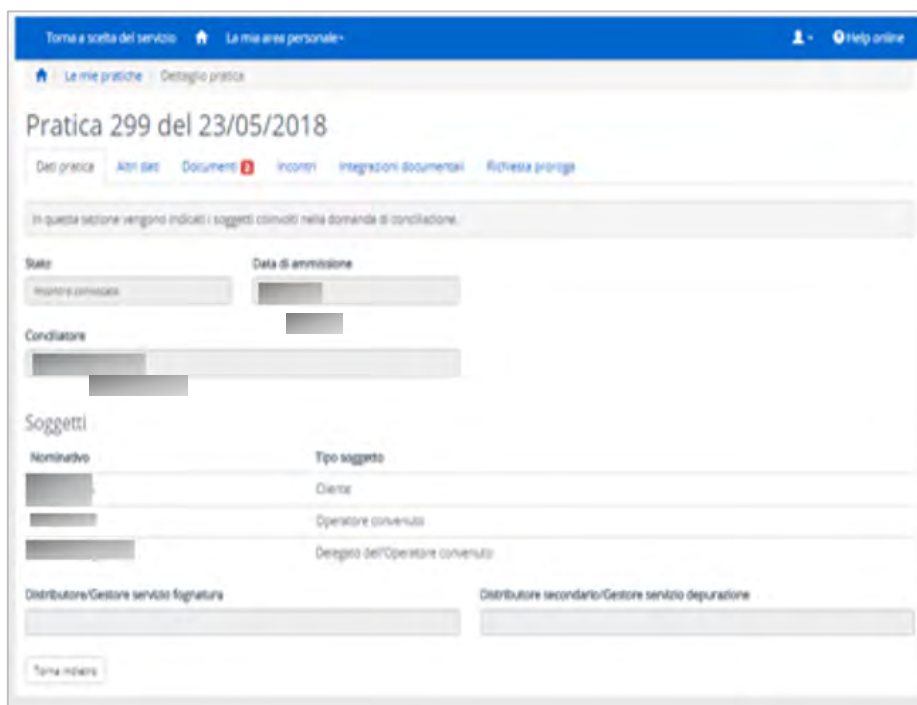
Nella colonna *Documenti non letti* vengono evidenziati, per ogni pratica, i documenti che l'utente non ha ancora consultato.

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

7.2.1 Dettaglio pratica – Dati pratica

Nel tab *Dati pratica* vengono visualizzati lo stato attuale della pratica, la data di ammissione della domanda ed i soggetti coinvolti nella domanda di conciliazione (vedi immagine successiva):

- a) conciliatore,
- b) cliente/utente finale attivante ed eventuale delegato dello stesso,
- c) operatore/gestore convenuto (ragione sociale),
- d) delegato dell'operatore/gestore convenuto,
- e) società di distribuzione/gestore fognatura e/o gestore depurazione (eventuale).



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

Le mie pratiche: **Dettaglio pratica**

Pratica 299 del 23/05/2018

Det pratica | Altri dati | Documenti | Incontri | Integrazioni documentali | Richiesta proroga

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

Stato: **Data di ammissione:**

Conciliatore:

Soggetti

Nominativo	Tipo soggetto
<input type="text" value="Client"/>	Cliente
<input type="text" value="Operatore"/>	Operatore convenuto
<input type="text" value="Delegato"/>	Delegato dell'Operatore convenuto
<input type="text" value="Distributore"/>	Distributore/Gestore servizio fognatura
<input type="text" value="Distributore"/>	Distributore secondario/Gestore servizio depurazione

[Torna indietro](#)



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

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



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

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

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

7.2.2 Dettaglio pratica - Altri dati

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

Torna a scelta del servizio | La mia area personale -

Le mie pratiche | Dettaglio pratica

Pratica 268 del 12/01/2018

Dati pratica | **Altri dati** | Documenti | Incassi | Integrazioni documentali | Richiesta proroga

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

Dati controversia

Operatore* [redacted]
 Data inizio reclamo a operatore* [redacted]
 Identificativo reclamo* [redacted]
 Risposta a reclamo* [redacted]
 Data risposta operatore* [redacted]
 Argomento* [redacted]
 Valore stimato non qualificabile: 00
 Valore stimato (€)* [redacted]
 Descrizione* [redacted]
 Richiesta del Cliente* [redacted]
 Disponibilità per incasso virtuale* [redacted]
 Altra disponibilità* [redacted]

Dati fornitura

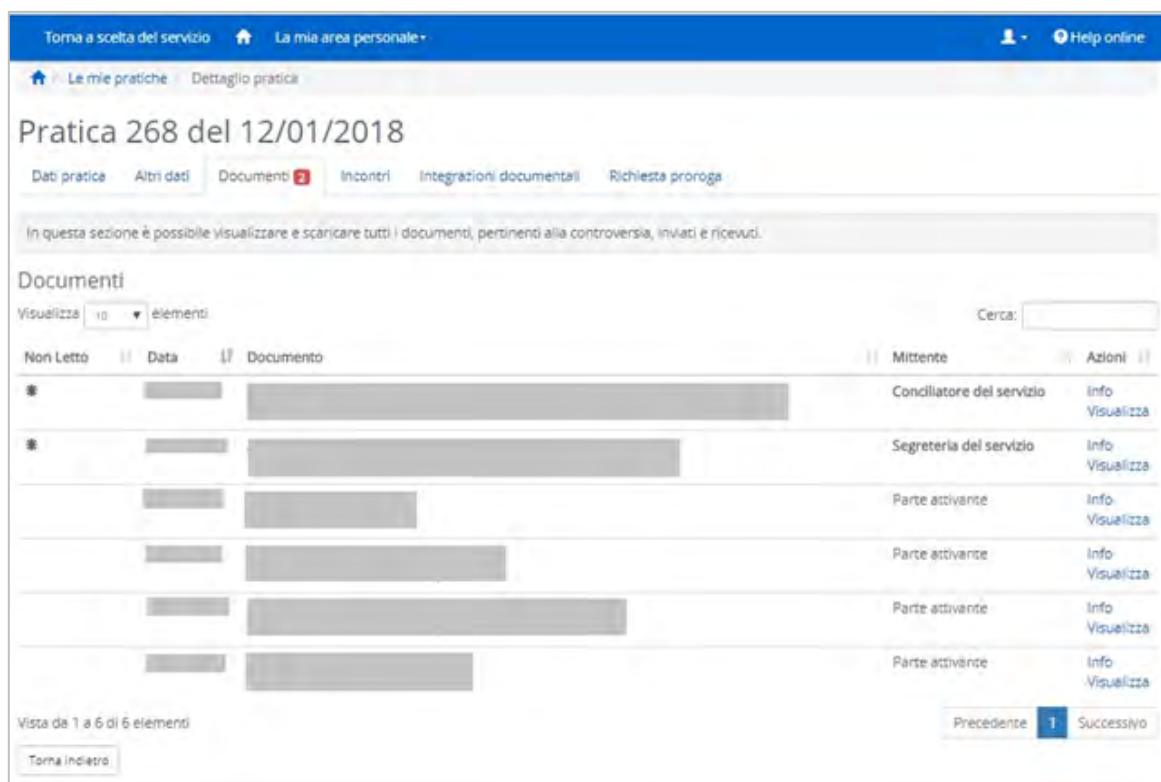
Servizio* [redacted]
 Contratto di fornitura* [redacted]
 Tipo utenza* [redacted]
 Sei un cliente multimedico? No
 POD [redacted]
 PDR [redacted]
 Indirizzo fornitura* [redacted]
 Località [redacted]
 Comune di fornitura* [redacted]
 Provincia di fornitura* [redacted]
 Regione* [redacted]
 CAP* [redacted]

Torna indietro

7.2.3 Dettaglio pratica – Documenti

Nel tab *Documenti* è presente l'elenco di tutta la documentazione inserita dalle parti. I documenti vengono ordinati partendo dal più recente inviato/ricevuto con evidenza delle seguenti informazioni:

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



Torna a scelta del servizio | La mia area personale

Le mie pratiche | Dettaglio pratica

Pratica 268 del 12/01/2018

Dati pratica | Altri dati | Documenti **2** | Incontri | Integrazioni documentali | Richiesta proroga

In questa sezione è possibile visualizzare e scaricare tutti i documenti, pertinenti alla controversia, inviati e ricevuti.

Documenti

Visualizza 10 elementi

Cerca:

Non Letto	Data	Documento	Mittente	Azioni
<input checked="" type="checkbox"/>			Conciliatore del servizio	Info Visualizza
<input checked="" type="checkbox"/>			Segreteria del servizio	Info Visualizza
<input type="checkbox"/>			Parte attivante	Info Visualizza
<input type="checkbox"/>			Parte attivante	Info Visualizza
<input type="checkbox"/>			Parte attivante	Info Visualizza
<input type="checkbox"/>			Parte attivante	Info Visualizza

Vista da 1 a 6 di 6 elementi

Torna indietro

Precedente 1 Successivo



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

I documenti vengono ordinati in base al più recente inviato/ricevuto

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

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



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

- 1) **copia fronte/retro del documento di identità del cliente/utente in corso di validità** (non è considerato valido il tesserino dell'Ordine degli avvocati o altri tesserini rilasciati dagli Ordini Professionali salvo il caso in cui l'equipollenza ai documenti d'identità sia espressamente riportata sullo stesso tesserino ai sensi del D.P.R. 445/2000),
- 2) **copia del reclamo scritto inviato all'operatore/gestore** ovvero copia del **rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale** (quest'ultimo solo per i settori elettrico e gas),
- 3) **copia della risposta dell'Operatore/Gestore** (se presente),
- 4) **dichiarazione del cliente/delegato** compilata e sottoscritta (con firma autografa o digitale).



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



In caso di cliente/utente persona giuridica è necessario allegare la relativa visura camerale. In caso di cliente Studio professionale/Ditta individuale, è necessario allegare il certificato di attribuzione della Partita IVA. In caso di cliente/utente condominio, è necessario allegare documentazione attestante la qualità di amministratore pro-tempore (es. verbale di nomina).

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



- 1) documentazione (es. atto notorio) attestante la qualità di unico erede e/o di coerede (se presenti più eredi).
- 2) se la parte attivante è uno dei coeredi e **non si avvale** di un delegato dovrà produrre la copia di un documento di riconoscimento

(fronte/retro) in corso di validità di ciascun coerede più la delega a conciliare e transigere conferita da ciascun coerede in suo favore.

- 3) se la parte attivante è uno dei coeredi e **si avvale** di un delegato quest'ultimo dovrà produrre la copia della delega a conciliare e transigere conferita da ciascun coerede in suo favore e copia dei relativi documenti di identità in corso di validità (del delegato e dei deleganti), nonché la copia della delega di tutti i coeredi in favore del coerede inserito nella scheda di presentazione domanda nella sezione dati cliente.



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



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

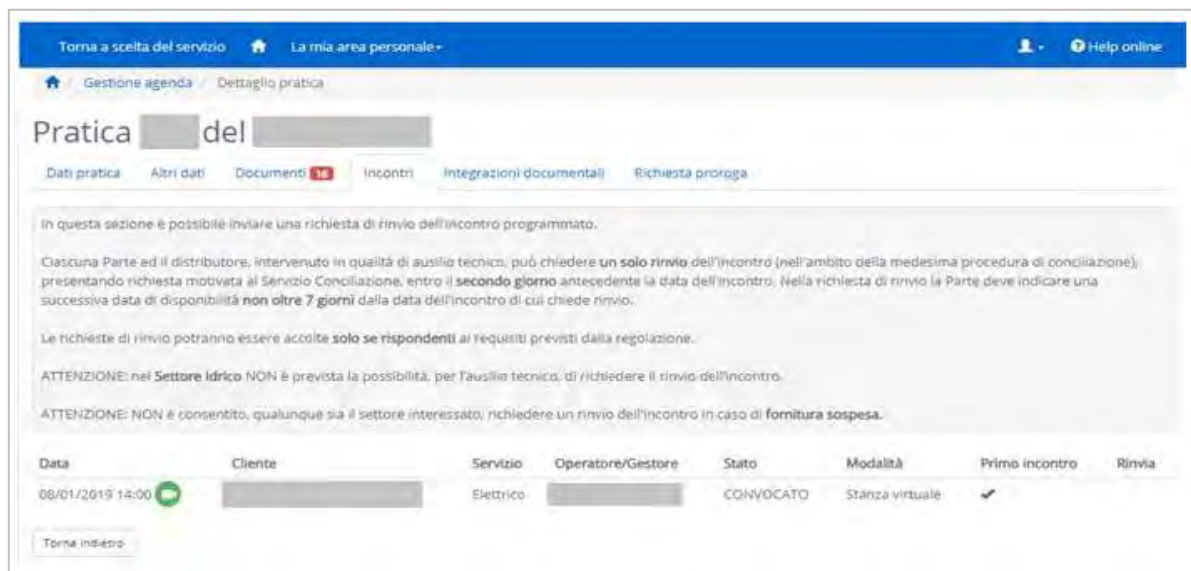


Una volta **terminata la procedura di conciliazione**, non è possibile integrare il fascicolo elettronico della pratica con ulteriore documentazione. Per eventuali esigenze si suggerisce di contattare il numero verde 800.166.654: un operatore potrà fornire le opportune indicazioni.

7.2.4 Dettaglio pratica – Incontri e richiesta di rinvio

Nel tab *Incontri* sono elencati gli incontri già svolti e/o l'incontro fissato, per la pratica di conciliazione.

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



Torna a scelta del servizio | La mia area personale+

Gestione agenda / Dettaglio pratica

Pratica del

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

In questa sezione è possibile inviare una richiesta di rinvio dell'incontro programmato.

Ciascuna Parte ed il distributore, intervenuto in qualità di ausilio tecnico, può chiedere un solo rinvio dell'incontro (nell'ambito della medesima procedura di conciliazione), presentando richiesta motivata al Servizio Conciliazione, entro il secondo giorno antecedente la data dell'incontro. Nella richiesta di rinvio la Parte deve indicare una successiva data di disponibilità non oltre 7 giorni dalla data dell'incontro di cui chiede rinvio.

Le richieste di rinvio potranno essere accolte solo se rispondenti ai requisiti previsti dalla regolazione.

ATTENZIONE: nel Settore Idrico NON è prevista la possibilità, per l'ausilio tecnico, di richiedere il rinvio dell'incontro.

ATTENZIONE: NON è consentito, qualunque sia il settore interessato, richiedere un rinvio dell'incontro in caso di fornitura sospesa.

Data	Cliente	Servizio	Operatore/Gestore	Stato	Modalità	Primo incontro	Rinvia
08/01/2019 14:00		Elettrico		CONVOCATO	Stanza virtuale	✓	

Torna indietro

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



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



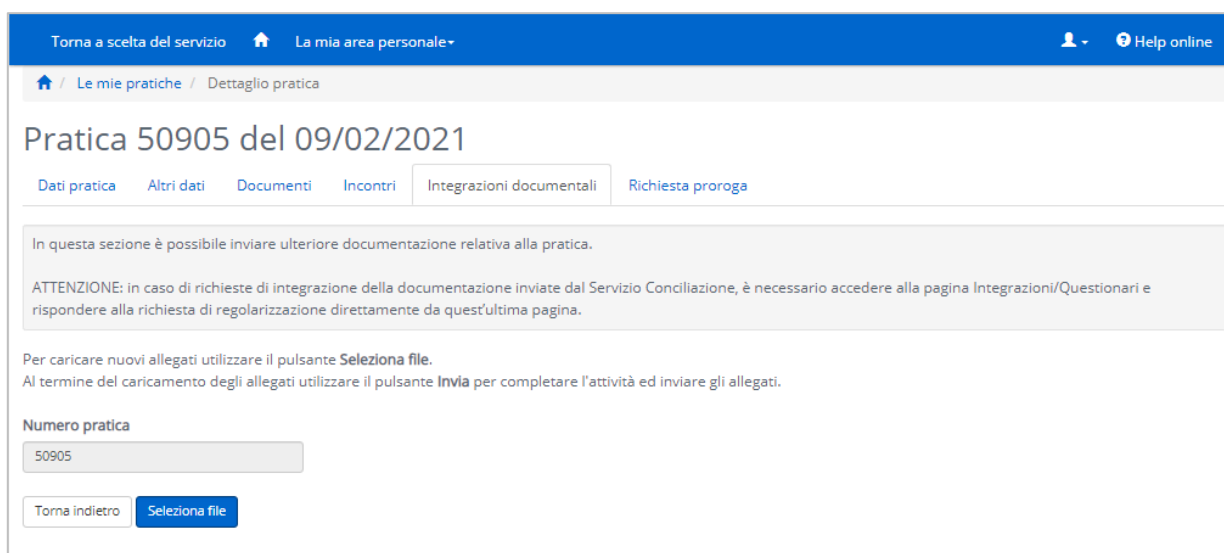
In presenza di una domanda inoltrata per una **fornitura sospesa** e, solamente per il settore elettrico/gas, nel caso i cui venga allegata alla domanda una comunicazione di costituzione in mora nella quale sia indicato il termine decorso il quale, in costanza di mora, sarà inviata al Distributore la richiesta di sospensione della fornitura, (a seguito di contestazione, con reclamo scritto, entro la scadenza della fattura) **non è possibile richiedere il rinvio dell'incontro. In tali situazioni infatti** i termini di fissazione del primo incontro, previsti dalla regolazione vigente, vengono automaticamente dimezzati.






Il Servizio Conciliazione potrebbe non visionare tempestivamente eventuali **comunicazioni inviate attraverso funzionalità differenti da quelle appositamente previste** nella piattaforma (es. invio di richieste di rinvio incontro attraverso il tab *Integrazioni documentali* anziché l'apposito tab *Incontri*): eventuali richieste pervenute attraverso canali differenti potrebbero NON essere prese in considerazione.

7.2.5 Dettaglio pratica – Integrazioni documentali

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



Torna a scelta del servizio  La mia area personale  Help online

 / Le mie pratiche / Dettaglio pratica

Pratica 50905 del 09/02/2021

[Dati pratica](#) [Altri dati](#) [Documenti](#) [Incontri](#) **Integrazioni documentali** [Richiesta proroga](#)

In questa sezione è possibile inviare ulteriore documentazione relativa alla pratica.

ATTENZIONE: in caso di richieste di integrazione della documentazione inviate dal Servizio Conciliazione, è necessario accedere alla pagina Integrazioni/Questionari e rispondere alla richiesta di regolarizzazione direttamente da quest'ultima pagina.

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

Numero pratica

50905

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

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

Aggiungi allegato

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

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

Categoria*

Allegati liberi

Descrizione*

File*

Sfreglia...

Vuoi mostrarlo alla controparte?

(*): dato obbligatorio

Chiudi Ok

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Categoria	Lista	Obbligatorio	- Allegati liberi - Richiesta di informazioni - ...
Descrizione	Alfanumerico	Obbligatorio	
File	Comando	Obbligatorio	Premendo il pulsante "Scegli file" è possibile selezionare il file da caricare
Documento visibile alla controparte	Lista	Obbligatorio	Si / No

Terminato il caricamento, il documento compare nell'elenco a fondo pagina. Per rimuovere un documento dall'elenco cliccare sul link **"Rimuovi"** e rispondere **"Ok"** alla successiva richiesta di conferma.



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



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

- 1) **copia fronte/retro del documento di identità del cliente/utente in corso di validità** (non è considerato valido il tesserino dell'Ordine degli avvocati o altri tesserini rilasciati dagli Ordini Professionali salvo il caso in cui l'equipollenza ai documenti d'identità sia espressamente riportata sullo stesso tesserino ai sensi del D.P.R. 445/2000),
- 2) **copia del reclamo scritto inviato all'operatore/gestore** ovvero copia del **rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale** (quest'ultimo solo per i settori elettrico e gas),
- 3) **copia della risposta dell'Operatore/Gestore** (se presente),
- 4) **dichiarazione del cliente/delegato** compilata e sottoscritta (con firma autografa o digitale).



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

In caso di cliente/utente persona giuridica è necessario allegare la relativa visura camerale. In caso di cliente Studio professionale/Ditta individuale, è necessario allegare il certificato di attribuzione della Partita IVA. In caso di cliente/utente condominio, è necessario allegare documentazione attestante la qualità di amministratore protempore (es. verbale di nomina).



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

- 1) documentazione (es. atto notorio) attestante la qualità di unico erede e/o di coerede (se presenti più eredi).

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



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



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

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

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

7.2.6 Dettaglio pratica – Richiesta proroga

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

Il Servizio Conciliazione, può disporre una proroga di 30 giorni al massimo, anche su richiesta del conciliatore, nei casi di controversia particolarmente complessa oppure su richiesta congiunta delle parti.



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

Le mie pratiche / Dettaglio pratica

Pratica 46557 del 24/11/2020

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

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

Il Servizio Conciliazione può disporre una proroga di 30 giorni al massimo, anche su richiesta del conciliatore, nei casi di controversia complessa oppure su richiesta congiunta e motivata delle parti: generalmente, l'esigenza di richiedere una proroga delle tempistiche di conclusione della procedura viene concordata dalle Parti, con il supporto del Conciliatore, durante l'incontro in Stanza Virtuale.

Torna indietro



La **proroga dei termini** (al massimo di 30 giorni) può essere richiesta solo dopo lo svolgimento (almeno) del primo incontro.

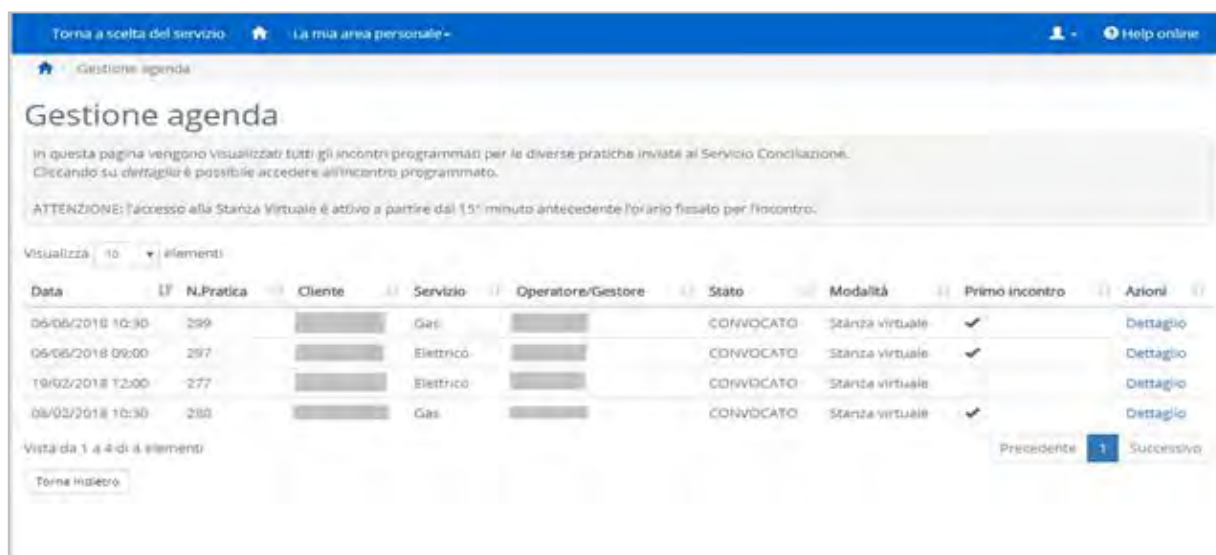
Generalmente, l'esigenza di richiedere una proroga delle tempistiche di conclusione della procedura viene concordata dalle Parti, con il supporto del Conciliatore, durante l'incontro in Stanza Virtuale.



Il Servizio Conciliazione potrebbe non visionare tempestivamente eventuali **comunicazioni inviate attraverso funzionalità differenti da quelle appositamente previste** nella piattaforma (es. invio di richieste di rinvio incontro attraverso il tab *Integrazioni documentali* anziché l'apposito tab *Incontri*): eventuali richieste pervenute attraverso canali differenti potrebbero NON essere prese in considerazione.

7.3 Agenda incontri

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



Gestione agenda

In questa pagina vengono visualizzati tutti gli incontri programmati per le diverse pratiche inviate al Servizio Conciliazione. Cliccando su *dettaglio* è possibile accedere all'incontro programmato.

ATTENZIONE: l'accesso alla Stanza Virtuale è attivo a partire dal 15° minuto antecedente l'orario fissato per l'incontro.

Visualizza: 10 elementi

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

Vista da 1 a 4 di 4 elementi

[Torna indietro](#) [Precedente](#) **1** [Successivo](#)

Cliccando sul link "Dettaglio" viene visualizzata la pagina degli incontri relativa alla pratica scelta (cfr. par. 7.2.4 *Dettaglio pratica - Incontri*).



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



Il Servizio Conciliazione potrebbe non visionare tempestivamente eventuali **comunicazioni inviate attraverso funzionalità differenti da quelle appositamente previste** nella piattaforma (es. invio di richieste di rinvio incontro attraverso il tab *Integrazioni documentali* anziché l'apposito tab *Incontri*): eventuali richieste pervenute attraverso canali differenti potrebbero NON essere prese in considerazione.

7.4 Domande in bozza

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



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



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



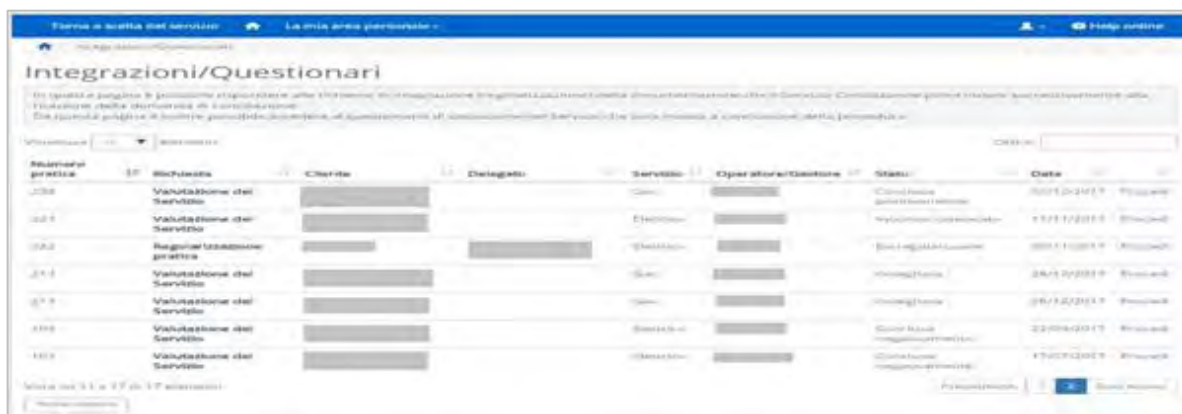
Per quanto sopra evidenziato, una volta inviata positivamente la domanda al Servizio Conciliazione, **si suggerisce** di eliminare tutte le copie delle domande in bozza che l'utente non ha più necessità di compilare.

7.5 Integrazioni/Questionari

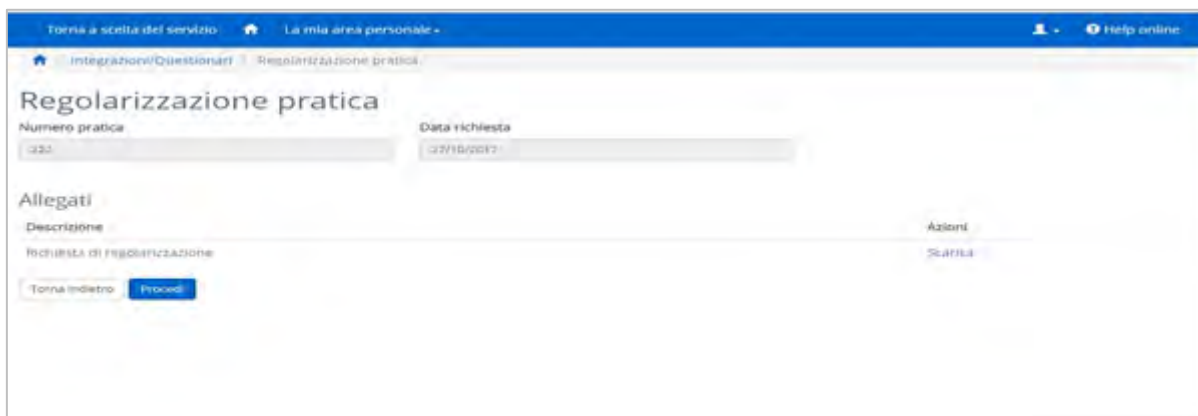
In questa pagina vengono visualizzate:

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

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



Numero pratica	Richiesta	Chiede	Delegato	Servizio	Operatore/Contatore	Stato	Data
223	Valutazione del Servizio			Gen		Chiedi feedback	20/11/2017
223	Valutazione del Servizio			Elezione		Valutazione cliente	15/11/2017
223	Regolarizzazione pratica			Qualifica		Richiedi qualifica	20/11/2017
223	Valutazione del Servizio			Gen		Chiedi feedback	20/11/2017
223	Valutazione del Servizio			Gen		Chiedi feedback	20/11/2017
223	Valutazione del Servizio			Gen		Chiedi feedback	20/11/2017
223	Valutazione del Servizio			Gen		Chiedi feedback	20/11/2017



Regolarizzazione pratica

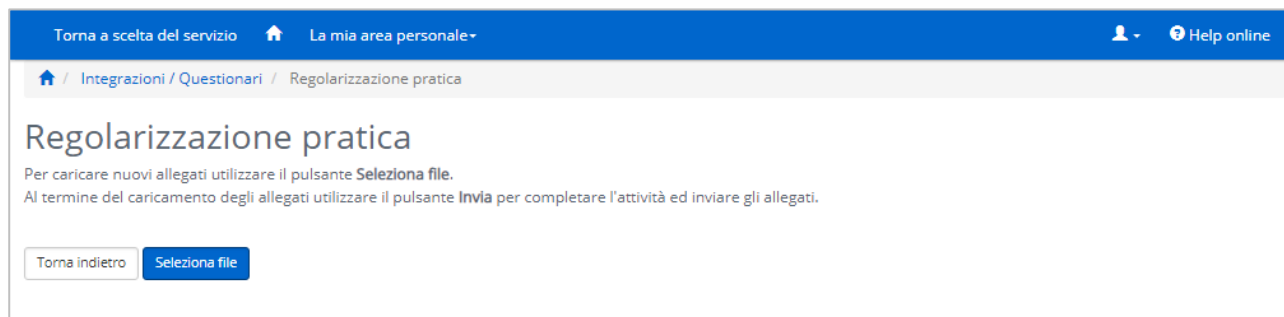
Numero pratica: 223 Data richiesta: 22/11/2017

Allegati

Descrizione	Azioni
Richiesta di regolarizzazione	Scarica

Torna indietro **Procedi**

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



Torna a scelta del servizio | La mia area personale

Integrazioni / Questionari / Regolarizzazione pratica

Regolarizzazione pratica

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

Torna indietro | **Seleziona file**

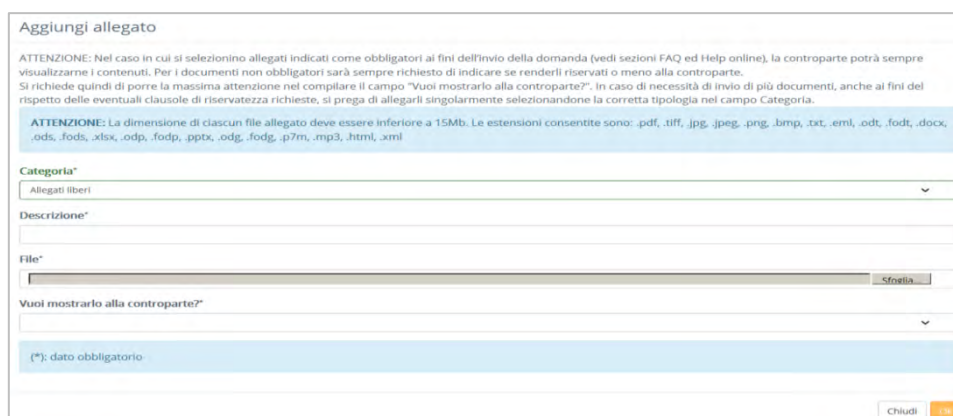
Viene richiesto all’utente di confermare l’invio (una volta inviati, i documenti non sono modificabili).



Proseguendo con l'invio non sarà più possibile apportare modifiche ai dati immessi.
Continuare?

Annulla | OK

Completato l’invio, viene visualizzato un messaggio di conferma. Per caricare un documento è sufficiente cliccare sul pulsante **“Aggiungi allegato”** e compilare i campi presenti nel popup che compare al centro dello schermo.



Aggiungi allegato

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

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

Categoria*
Allegati liberi

Descrizione*

File*

Vuoi mostrarlo alla controparte?

(*) dato obbligatorio

Chiudi

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Categoria	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> - Allegati liberi - Richiesta di informazioni - Richiesta di rinvio incontro
Descrizione	Alfanumerico	Obbligatorio	
File	Comando	Obbligatorio	Premendo il pulsante "Scegli file" è possibile selezionare il file da caricare
Documento visibile alla controparte	Lista	Obbligatorio	Sì/No

Terminato il caricamento, il documento compare nell'elenco a fondo pagina. Per rimuovere un documento dall'elenco cliccare sul link **"Elimina"** e rispondere **"Ok"** alla successiva richiesta di conferma.



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

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



Il Servizio Conciliazione potrebbe non visionare tempestivamente eventuali **comunicazioni inviate attraverso funzionalità differenti da quelle appositamente previste** nella piattaforma (es. invio di richieste di rinvio incontro attraverso il tab *Integrazioni documentali* anziché l'apposito tab *Incontri*): eventuali richieste pervenute attraverso canali differenti potrebbero NON essere prese in considerazione.

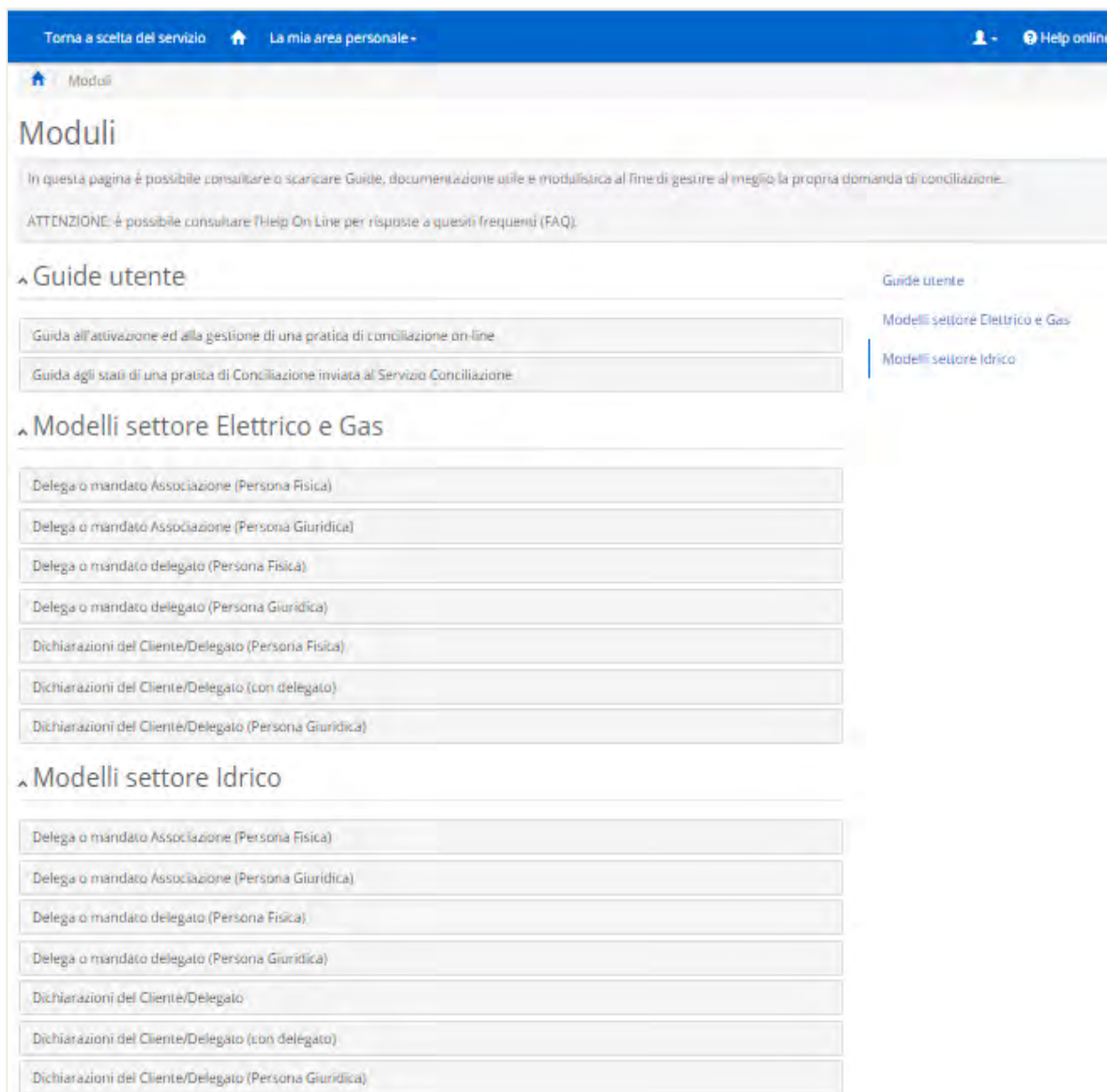


Dopo aver presentato una domanda di conciliazione, si raccomanda di accedere periodicamente alla propria Area Personale al fine di individuare tali richieste e riscontrare nei termini previsti dalla regolazione vigente.

7.6 Moduli

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

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



The screenshot shows the 'Moduli' (Forms) section of the ARERA website. The page has a blue header with navigation links: 'Torna a scelta del servizio', 'La mia area personale', and 'Help online'. Below the header, the 'Moduli' section is titled, followed by a brief description and an attention note about the FAQ. The main content is organized into three expandable sections: 'Guide utente', 'Modelli settore Elettrico e Gas', and 'Modelli settore Idrico'. Each section contains a list of document links for download. On the right side, there is a sidebar with 'Guide utente' and 'Modelli settore Elettrico e Gas' links.

Moduli

In questa pagina è possibile consultare o scaricare Guide, documentazione utile e modulistica al fine di gestire al meglio la propria domanda di conciliazione.

ATTENZIONE: è possibile consultare l'Help On Line per risposte a quesiti frequenti (FAQ).

Guide utente

- Guida all'attivazione ed alla gestione di una pratica di conciliazione on-line
- Guida agli stati di una pratica di Conciliazione inviata al Servizio Conciliazione

Modelli settore Elettrico e Gas

- Delega o mandato Associazione (Persona Fisica)
- Delega o mandato Associazione (Persona Giuridica)
- Delega o mandato delegato (Persona Fisica)
- Delega o mandato delegato (Persona Giuridica)
- Dichiarazioni del Cliente/Delegato (Persona Fisica)
- Dichiarazioni del Cliente/Delegato (con delegato)
- Dichiarazioni del Cliente/Delegato (Persona Giuridica)

Modelli settore Idrico

- Delega o mandato Associazione (Persona Fisica)
- Delega o mandato Associazione (Persona Giuridica)
- Delega o mandato delegato (Persona Fisica)
- Delega o mandato delegato (Persona Giuridica)
- Dichiarazioni del Cliente/Delegato
- Dichiarazioni del Cliente/Delegato (con delegato)
- Dichiarazioni del Cliente/Delegato (Persona Giuridica)

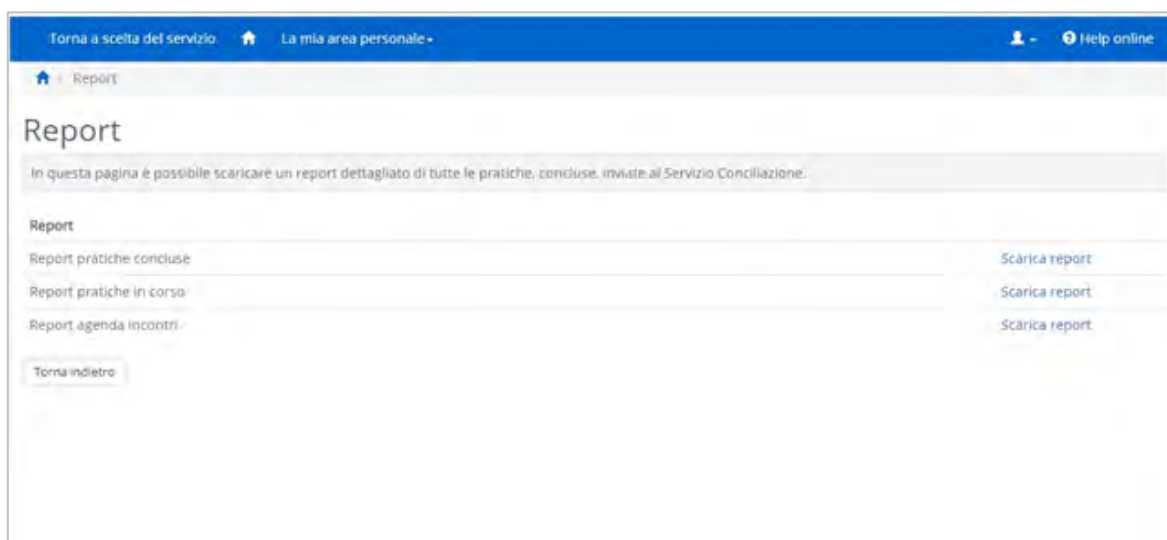
Guide utente

- Modelli settore Elettrico e Gas
- Modelli settore Idrico

7.7 Report e statistiche

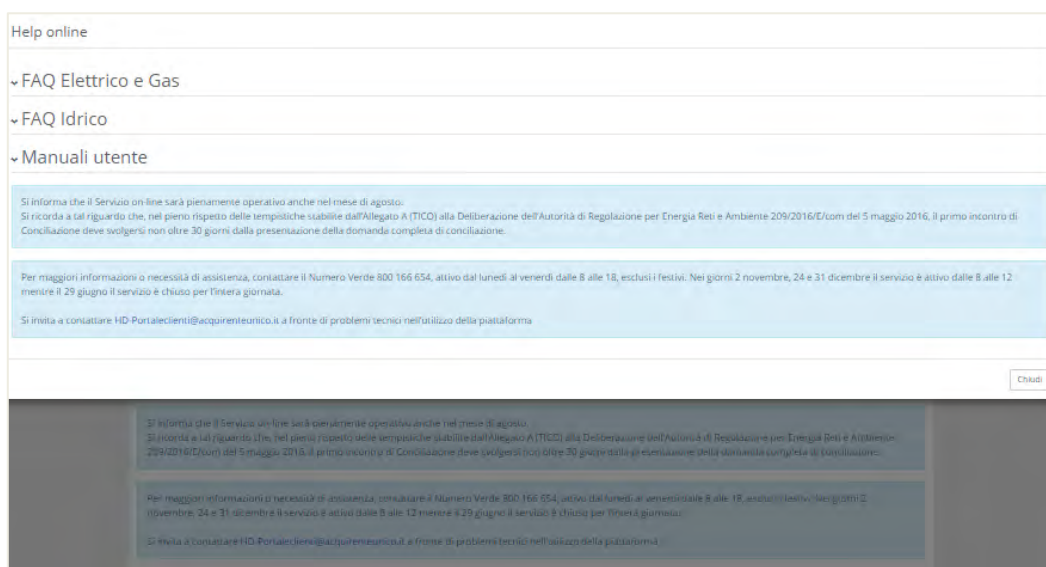
In questa sezione, l'utente può scaricare un report dettagliato, in formato MS .xlsx, di tutte le pratiche.

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



8 Help on-line

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




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

9 Versione Mobile della Piattaforma del Servizio Conciliazione e APP

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

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

L'APP è **gratuita e può essere scaricata** da ciascun utente direttamente dal **Google Play Store** (per i dispositivi Android) o dall' **Apple Store** (per i dispositivi Apple) anche accedendo alla sezione "**MyAPP**" disponibile sul sito internet del Servizio Conciliazione e raggiungibile al link <http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>.

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

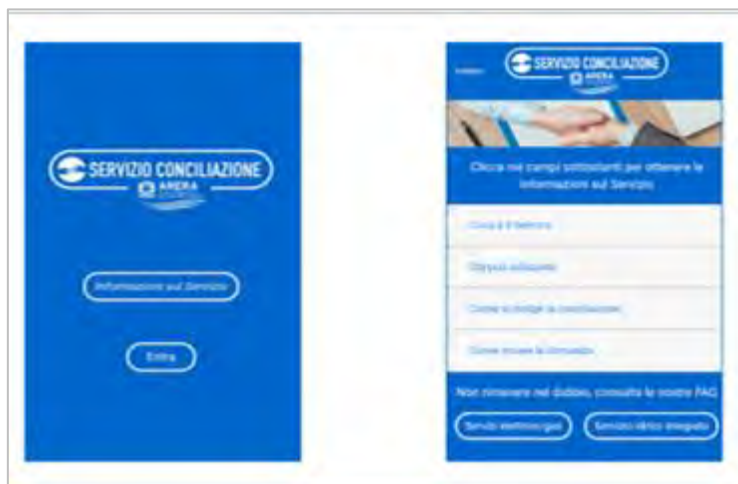
In tal caso l'utente non avrà accesso diretto all'Area Riservata e dovrà pertanto selezionare il servizio desiderato (Servizio Conciliazione).

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

9.1 Accesso all'APP – Informazioni sul Servizio e FAQ

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

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



9.2 Accesso all'APP – Funzionamento

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





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

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



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

9.2.1 Accesso all'APP – Funzionamento – Utente non registrato

Se l'utente che intende presentare una domanda di conciliazione non è registrato al Portale dello Sportello, deve necessariamente procedere con la Registrazione cliccando sul pulsante **“Registrati”**:




Selezionando il comando **“Registrati”**, si ha accesso alla pagina di benvenuto nel sistema di Registrazione Unica per il consumatore Energia e Ambiente:



Cliccando sul tasto **“Registrati”** l’utente ha accesso alla pagina di registrazione nella quale occorre inserire i **dati richiesti**:

Registrazione nuovo utente

Username*	<input type="text"/>		
Nome*	<input type="text"/>	Cognome*	<input type="text"/>
Non inserire email PEC			
Email*	<input type="text"/>		
Data di nascita*	<input type="text"/>	Sesso*	<input type="text"/>
Comune di nascita / Stato estero*	<input type="text"/>		
Provincia di nascita	<input type="text"/>	Regione di nascita	<input type="text"/>
Codice Fiscale*	<input type="text"/>		
Recapito mobile	<input type="text"/>		
Recapito fisso	<input type="text"/>		
Come sei venuto a conoscenza del servizio?	<input type="text"/>		
Ho preso visione dell'Informativa Privacy*	<input type="checkbox"/> Informativa Privacy		
Controllo di sicurezza*	<input type="checkbox"/> Non sono un robot 		

(*) dato obbligatorio

Salva Indietro



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



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



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

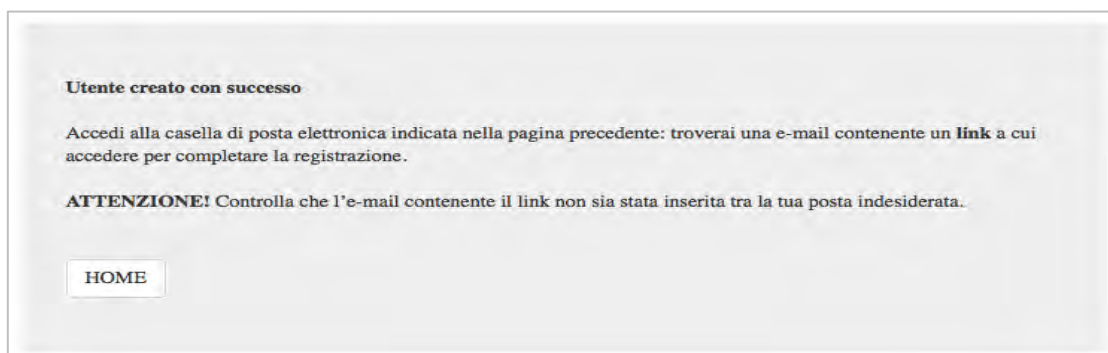


Per poter procedere con la registrazione, **NON deve essere inserito** un indirizzo **e-mail** di tipo **PEC**.



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

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:



Contestualmente viene inviato un messaggio automatico all’indirizzo email fornito dall’utente, con l’invito a confermare la registrazione.



Dopo aver cliccato sul link “**Conferma Registrazione**” l’utente viene indirizzato ad una pagina di conferma:



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

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: **ilmiusername**

password: **tzd1fME31?**

[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 carattere e un carattere speciale.
La password non deve contenere username, nome di pagina.
La password non può essere uguale a una delle ultime tre usate.
La password non deve superare la lunghezza di 20 caratteri.
La password non deve essere inferiore a 8 caratteri.



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.

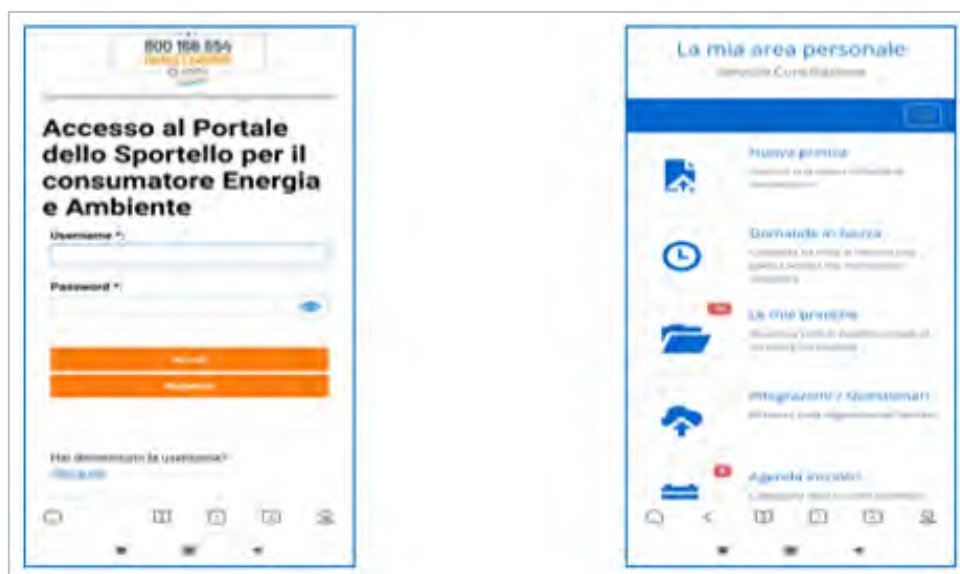
Una volta modificata la password temporanea il sistema invierà un messaggio automatico, all'indirizzo email fornito dell'utente, di conferma dell'avvenuta modifica della password.

9.2.2 Accesso all'APP – Funzionamento – Utente registrato

Se l'utente che intende presentare una domanda di conciliazione è registrato al Portale dello Sportello, per accedere alla propria Area Riservata sarà sufficiente inserire le credenziali (Username e Password).



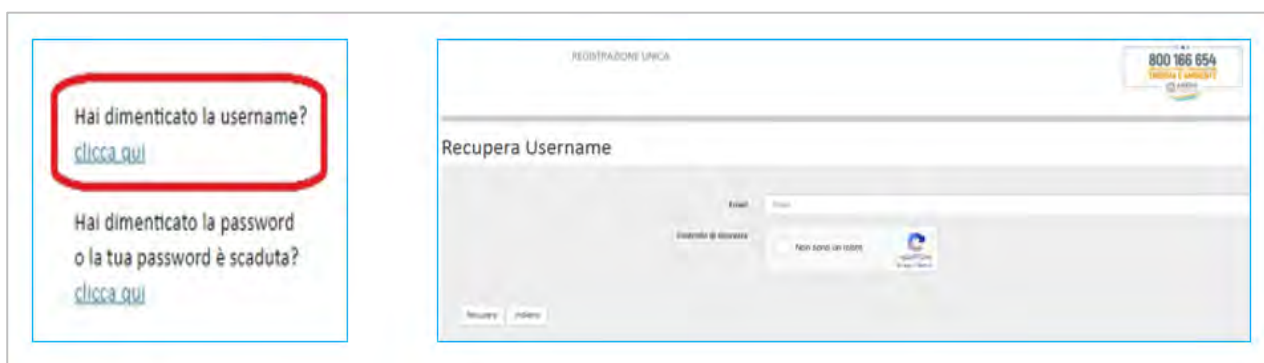
Una volta eseguito l'accesso l'utente entra direttamente nella propria "Area riservata (ARC)":



9.2.3 Accesso all'APP – Funzionamento – Recupero delle credenziali

Recupero dello Username: l'utente può accedere alla pagina di recupero Username cliccando sull'apposito comando presente nella **Home Page**.

Inserendo l'indirizzo e-mail associato e cliccando sul pulsante *Recupera*, il sistema invierà una e-mail, all'indirizzo inserito in fase di registrazione con tali credenziali:



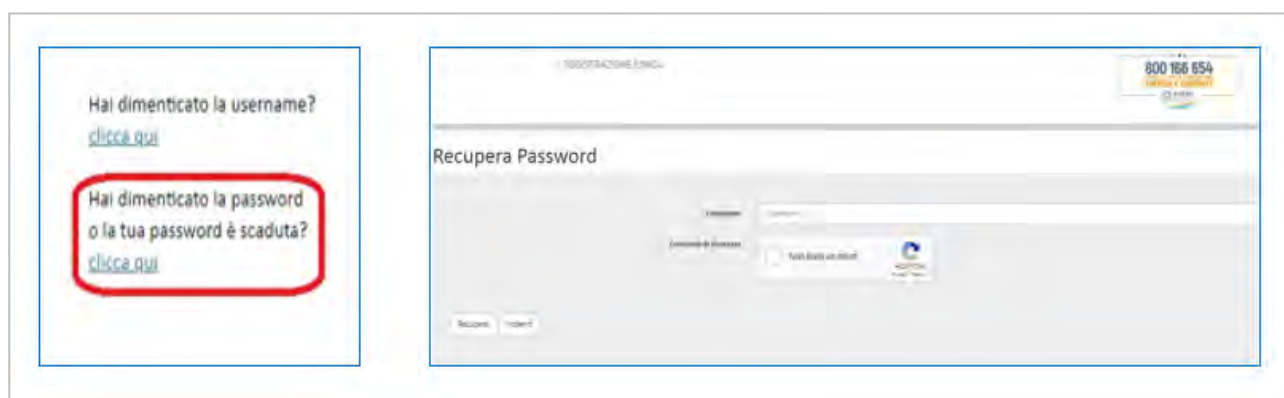
Nel caso in cui l'utente registrato abbia **associato lo stesso indirizzo e-mail a diversi account**, l'e-mail automatica inviata dal sistema conterrà l'elenco di tutti gli username associati.



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

Recupero della Password: l'utente può accedere alla pagina di recupero **Password**, nel caso in cui sia scaduta o sia stata smarrita, cliccando sull'apposito comando presente nella Home Page.

Inserendo lo Username di interesse, l'utente può resettare la relativa Password di accesso e, cliccando sul pulsante **"Recupera"**, il sistema invierà una e-mail all'indirizzo inserito in fase di registrazione contenente lo **Username** e la **Password temporanea** che dovrà essere cambiata obbligatoriamente al successivo accesso.



The left screenshot shows a text box with the message: "Hai dimenticato la password o la tua password è scaduta? [clicca qui](#)". The right screenshot shows the "Recupera Password" form with fields for Username, Password, and Confirm Password, and a "Recupera" button.

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.



The screenshot shows the "Modifica Password" form with fields for Username, Password, New Password, and Confirm Password. Below the fields, there are four bullet points indicating password requirements: minimum 8 characters, alphanumeric, no spaces, and no common words. At the bottom, there are "Annulla" and "Salva" buttons.

In tempo reale comparirà 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.



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 all'interno della propria area personale del sito (cfr. paragrafo 9.3).

9.2.4 Accesso all'APP – Funzionamento – Area Riservata

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

- la parte superiore che contiene un Menu a tendina (cfr. paragrafo 9.3);
- la parte centrale che contiene tutte le funzionalità dell'Area Riservata Cliente.

Dall'Area Riservata è possibile accedere alle seguenti sezioni:

- Nuova pratica
- Domande in bozza
- Le mie pratiche
- Integrazioni /Questionari
- Agenda incontri
- Moduli
- Report e statistiche
- Test audio/video



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



9.2.4.1 Nuova pratica

Cliccando su **“Nuova pratica”** si avvia la procedura guidata che supporta l'utente nella **scelta del settore relativo alla controversia** (Elettrico e/o Gas e Servizi Idrici) e nella compilazione dei moduli necessari alla presentazione della domanda di conciliazione (cfr. paragrafo 7.1).

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

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

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



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

9.2.4.2 Domande in bozza

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



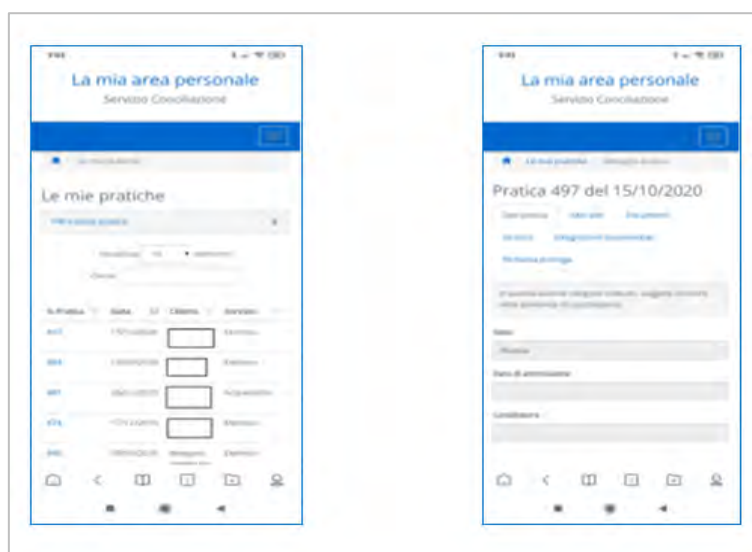
La pratica viene infatti salvata come “*bozza*” ogni volta che si completa uno dei passaggi della procedura guidata; se la procedura si interrompe sarà possibile “*riprenderla*” successivamente.

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

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

9.2.4.3 Le mie pratiche

Questa sezione permette di visualizzare tutte le **pratiche inviate al Servizio Conciliazione** dall’utente (sia in qualità di Attivante diretto che di Delegato) con le principali informazioni (numero pratica, data, nome e cognome cliente/utente finale, stato della pratica, servizio, Operatore/Gestore). È prevista la possibilità per l’utente di consultare il dettaglio ciascuna pratica ed il relativo fascicolo cliccando sul *Numero della pratica* ovvero sul comando *Seleziona* presente nella colonna *Azioni* (cfr. paragrafo 7.2).



9.2.4.4 Integrazioni/Questionari

In questa pagina sono visualizzate:

- Eventuali richieste di integrazione della documentazione allegata/inviata per una (o più) specifica pratica, così come le comunicazioni del Servizio Conciliazione effettuate mediante un “Documento generico”;

- Eventuali richieste di compilazione del questionario sulla qualità del servizio erogato; al termine della procedura l'attivante riceve tramite e-mail un invito a compilare tale questionario.

Integrazioni/Questionari

Si tratta di seguire il processo di compilazione del questionario di integrazione della documentazione (ARERA) e del Servizio Conciliazione (Acquirente Unico) alla richiesta della documentazione di conciliazione.

Da questa pagina è inoltre possibile accedere al questionario di soddisfazione del Servizio che sarà inviato a conclusione della procedura.

Numero pratica	Richiesta	Cliente	Delegato	Servizio	Operatore/Gestore	Stato	Data
22.0	Valutazione del Servizio			Gas		Completato (20/05/2017)	20/05/2017
22.1	Valutazione del Servizio			Gas		In attesa di integrazione	13/11/2017
22.2	Regolarizzazione pratica			Gas		Da segnalare per	03/11/2017
22.3	Valutazione del Servizio			Gas		In attesa di	05/10/2017
22.4	Valutazione del Servizio			Gas		In attesa di	08/10/2017
11.1	Valutazione del Servizio			Gas		Completato (20/05/2017)	20/05/2017
11.2	Valutazione del Servizio			Gas		Completato (20/05/2017)	20/05/2017

Torna indietro

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

Torna a scelta del servizio | La mia area personale

Integrazioni/Questionari | Regolarizzazione pratica

Regolarizzazione pratica

Numero pratica: 22.2 | Data richiesta: 27/10/2017

Allegati

Descrizione	Azioni
Richiesta di regolarizzazione	Scarica

Torna indietro | **Procedi**

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

Torna a scelta del servizio | La mia area personale

Integrazioni / Questionari | Regolarizzazione pratica

Regolarizzazione pratica

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

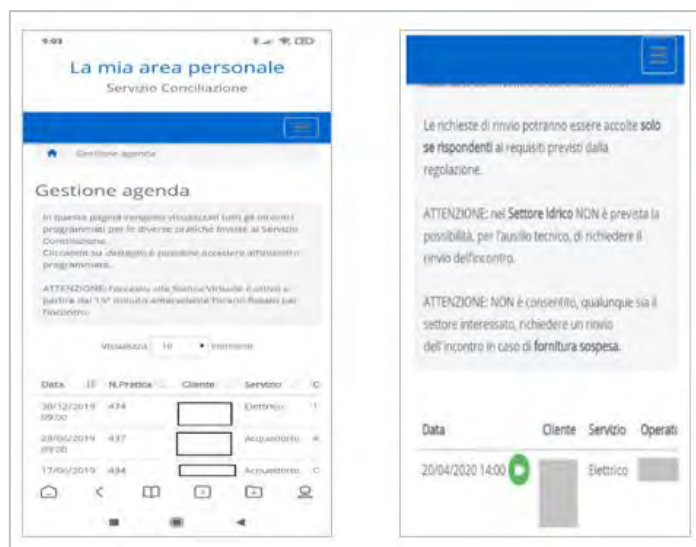
Torna indietro | **Seleziona file**



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

9.2.4.5 Agenda incontri

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



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

- *Mattina* 09.00 - 10.30 10.30 - 12.00 12.00 - 13.30
- *Pomeriggio* 14.00 - 15.30 15.30 - 17.00 17.00 - 18.30

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

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



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



L'utente che si connette in stanza virtuale dal proprio dispositivo mobile non deve, se possibile, rispondere a telefonate in ingresso né effettuare telefonate in uscita. Qualora sia necessario rispondere o effettuare una

chiamata, l'utente deve silenziare la stanza virtuale cliccando l'apposito tasto del microfono al fine di garantire la riservatezza della chiamata.

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

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



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

Si precisa che l'utilizzo del servizio (gratuito) di "Firma elettronica qualificata" offerto dal Servizio Conciliazione comporta la sottoscrizione di un contratto con un soggetto terzo denominato Namirial S.p.a., avente per oggetto la fornitura di Certificati qualificati di firma elettronica di tipo "one-shot". Namirial S.p.a. è **Autorità di Certificazione accreditata presso AgID** ed autorizzata all'emissione di certificati qualificati conformi al regolamento europeo 910/2014, certificati CNS e Marche Temporal.



Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto ciò che viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere divulgato, video/audio registrato, verbalizzato o ascoltato da soggetti terzi.

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

Il personale del Servizio Conciliazione e il Conciliatore si impegnano a mantenere la riservatezza sulle informazioni Apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgate.

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

9.2.4.6 Moduli

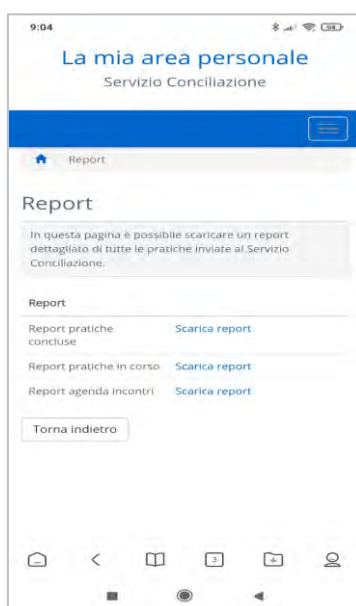
Questa sezione contiene la modulistica e la documentazione utile alla gestione delle pratiche; cliccando sul documento desiderato viene visualizzato un link per eseguirne il download.



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

9.2.4.7 Report e statistiche

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



9.2.4.8 Test audio/video

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



È opportuno verificare sempre la qualità della fotocamera anteriore del dispositivo "mobile".

<p>Browser</p>  	<p>Larghezza di banda</p>  
<p>Microfono</p>  	<p>Webcam</p>  
<p>Aggiorna Chiudi</p>	

Il sistema avvia automaticamente la verifica dei requisiti richiama il cliente a seconda che la verifica medesima abbia esito positivo (spunta verde) o negativo (spunta rossa).

<p>Browser</p>  <p>Chrome</p> 	<p>Larghezza di banda</p>  
<p>Microfono</p>  <p>Microfono non rilevato</p> 	<p>Webcam</p>  <p>Webcam rilevata</p> 
<p>Aggiorna Chiudi</p>	



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

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


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

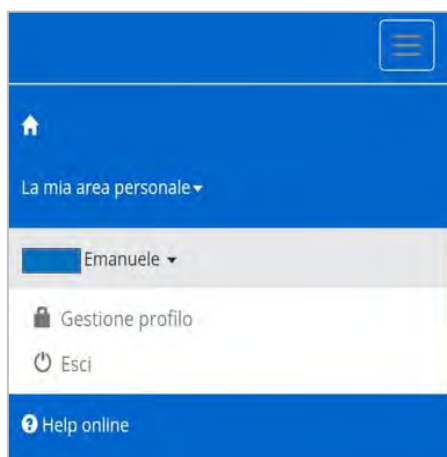
9.3 Ulteriori Funzioni della Home Page in modalità “mobile”

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

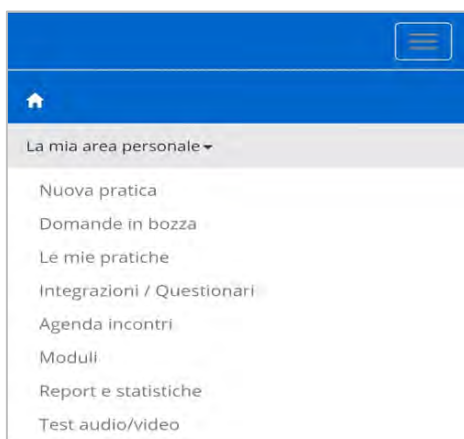
- la parte superiore che contiene un Menu a tendina;
- la parte centrale della pagina che contiene tutte le funzionalità dell’Area Riservata Cliente (cfr. paragrafo 9.2.4).



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



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



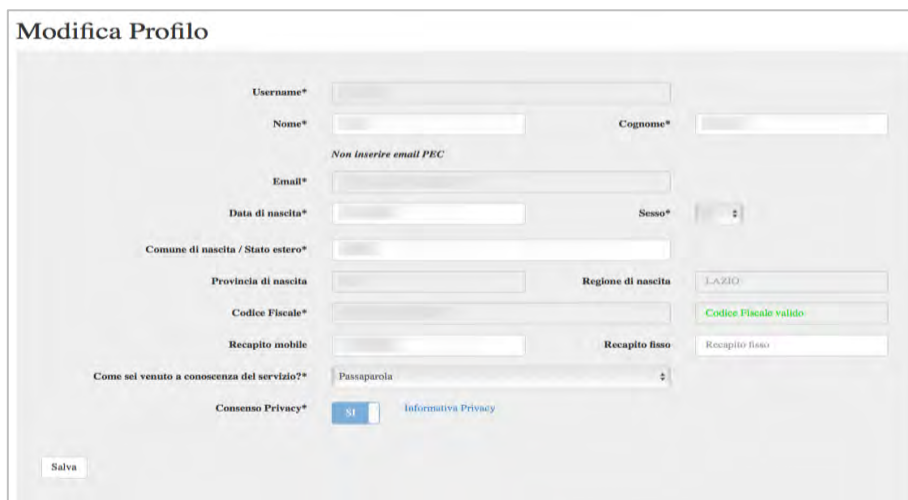
In questa fase è opportuno che l’utente non clicchi mai il tasto “Indietro” (solitamente integrato nello schermo o nei dispositivi meno recenti sulla cassa esterna dell’apparecchio) del proprio dispositivo mobile, al fine di evitare che il sistema generi il messaggio di errore sotto riportato e che l’utente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



Cliccando su **“Gestione profilo”** l’utente può aggiornare e/o modificare i dati relativi alla propria registrazione (cfr. paragrafo 5.2.3).



Attenzione! L'utente può autonomamente modificare il nome, cognome ed il numero di cellulare inseriti in sede di registrazione, mentre non può modificare la username, il codice fiscale e la mail.




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

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



9.4 Requisiti tecnici

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

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

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

Fig. 1 – Tabella di sintesi requisiti

Dispositivo mobile (Smartphone e Tablet)*		
Requisiti sistema operativo	Browser	Dalla versione browser
Android	Google Chrome	85 - 86
	Samsung Browser	11.2.2 - 12.0.1
	Microsoft Edge Chromium	85 - 86
iOS	Safari	13.1.2 – 14,0

10 Contatti

Ambito	Riferimento
<p>Informazioni, quesiti e suggerimenti su modalità e procedure di utilizzo del Portale</p>	<p>Supporto telefonico</p> <p>800.166.654, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i festivi. Il Servizio è gratuito da rete fissa e mobile.</p> <p>Attenzione! nei giorni 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio è attivo dalle 8 alle 12, mentre il 29 giugno il servizio è chiuso per l'intera giornata.</p> <p>E-mail</p> <p>HD-Portaleclienti@acquirenteunico.it</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>http://www.sportelloperilconsumatore.it/contatti.</p>