



## AREA RISERVATA CLIENTE

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

Versione 3.3\*

### Scopo del documento

Il presente documento illustra le azioni che il cliente/utente finale (o suo delegato) deve eseguire nell'area riservata del sito web [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it) per presentare una 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 .....	12
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 .....	27
7.1	Nuova pratica .....	29
7.1.1	Requisiti .....	33
7.1.2	Inserimento anagrafiche .....	35
7.1.2.1	Inserimento anagrafiche – Procedura SENZA DELEGATO .....	36
7.1.2.2	Inserimento anagrafiche – Procedura CON DELEGATO .....	39
7.1.2.3	Dati controversia .....	44
7.1.2.4	Dati della fornitura .....	47
7.1.3	Allegati .....	50
7.1.4	Anteprima della domanda .....	54
7.1.5	Domanda di conciliazione .....	55
7.2	Le mie pratiche .....	56
7.2.1	Dettaglio pratica – Dati pratica .....	57
7.2.2	Dettaglio pratica – Altri dati .....	59
7.2.3	Dettaglio pratica – Documenti .....	60
7.2.4	Dettaglio pratica – Incontri e richiesta rinvio .....	62
7.2.5	Dettaglio pratica – Integrazioni documentali .....	64
7.2.6	Dettaglio pratica – Richiesta proroga .....	67

7.3	Agenda incontri .....	69
7.4	Domande in bozza.....	70
7.5	Integrazioni/Questionari .....	71
7.6	Moduli .....	74
7.7	Report e statistiche .....	75
8	Help on-line.....	76
9	Contatti .....	77

## 1 Icone utilizzate nella guida

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

## 1 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](http://conciliazione.arera.it).

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

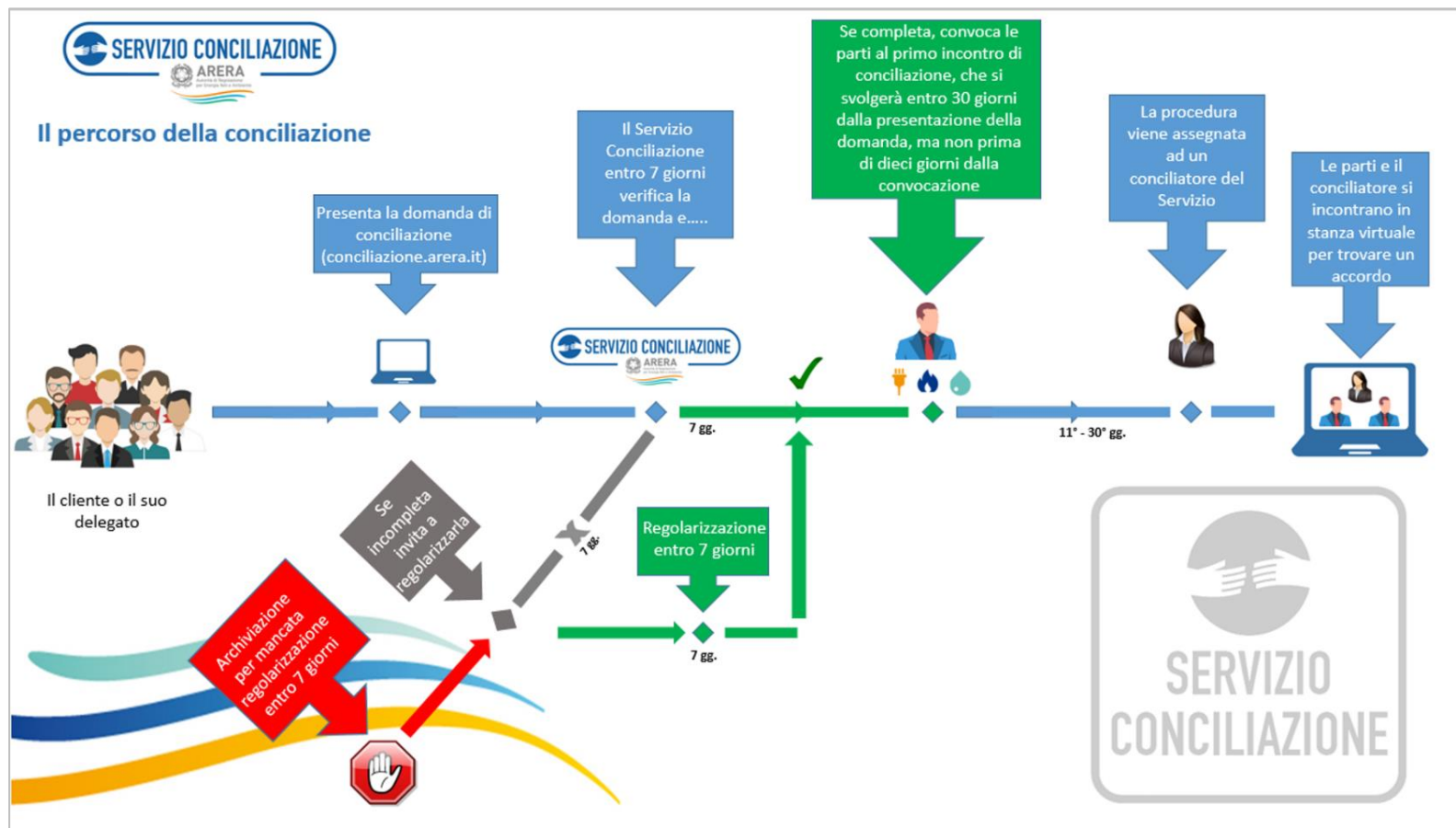
Il Servizio Conciliazione si configura come uno strumento:

- **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).

## 2 Il percorso della conciliazione



### 3 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:

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

**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.

## 4 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](http://www.sportelloperilconsumatore.it) .

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



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

## 4.1 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.



The screenshot shows the ARERA website home page. At the top left, there is a search bar and a navigation menu with buttons for 'Lo Sportello', 'Elettricità e Gas', 'Servizi Idrico', and 'Contatti'. Below the navigation, a banner features the phone number '800 166 654' and the text 'SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE'. A central message states: 'Il servizio gratuito dell'Autorità che assiste i consumatori di elettricità, gas e idrico a far valere i propri diritti'. Below this, there are several sections: 'Hai un problema non risolto con il tuo fornitore?' with icons for electricity, gas, and water; 'Ti serve un'informazione?' with similar icons; 'Vuoi segnalare una problematica all'Autorità?'; and a 'Gestisci on line la tua richiesta!' section with a red circle around the 'Registrati' button and an 'Accedi' button below it. At the bottom, there is a footer with logos for ARERA, Atlante per il Consumatore, Bolletta 2.0, Bonus Elettrici, Bonus Gas, Trane Offerta, Ricerca Operatori, and Help Desk Associazioni.

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).



The screenshot shows the 'REGISTRAZIONE NUOVO UTENTE' page. At the top right, there is a search bar and the phone number '800 166 654'. The main content area has a grey background with the text: 'Benvenuto nel sistema di Registrazione Unica' and 'Registrati per usufruire di tutti i servizi offerti dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente'. At the bottom of this area, there are two buttons: 'Accedi' and 'Registrati'.

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

REGISTRAZIONE NUOVO UTENTE

800 166 654  
Servizio Clienti e Clienti  
ENERGIA E AMBIENTE  
ARERA

### Registrazione nuovo utente

Username\*

Nome\*  Cognome\*

*Non inserire email PEC*

Email\*

Data di nascita\*  Sesso\*

Comune di nascita / Stato estero\*

Provincia di nascita  Regione di nascita

Codice Fiscale\*

Recapito mobile  Recapito fisso

Come sei venuto a conoscenza del servizio?\*

Consenso Privacy\*  [Informativa Privacy](#)

Inserisci il codice di sicurezza visualizzato\*   
Clicca per cambiare

**Codice di sicurezza da inserire nel campo sottostante per procedere alla registrazione**

(\*) 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 **luogo di nascita** 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 **codice di sicurezza** visualizzato nella pagina. Nel caso il codice inserito non sia corrispondente a quello visualizzato a video viene riportato il seguente errore e non è possibile procedere oltre.

Codice di sicurezza inserito non corrispondente

In tal caso sarà necessario cliccare sul comando *clicca per cambiare* per richiedere un nuovo codice.

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

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
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
Recapito fisso	Numerico	Validità formale (obbligatorio se non viene fornito un recapito mobile)	NA
Come sei venuto a conoscenza del servizio?	Lista	Obbligatorio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contact Center Autorità</li> <li>2. Sito Autorità</li> <li>3. Bolletta</li> <li>4. Contratto fornitura</li> <li>5. Sito internet operatore</li> <li>6. Risposta operatore</li> <li>7. TV</li> <li>8. Radio</li> <li>9. Stampa</li> <li>10. Internet/blog</li> <li>11. Associazione Consumatori/categoria</li> <li>12. Passaparola</li> <li>13. Altro</li> </ol>

Campo	Formato	Controllo	Valori disponibili
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*.



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).

**Utente creato con successo**

Accedi alla casella di posta elettronica indicata nella pagina precedente: troverai una e-mail contenente un **link** a cui accedere per completare la registrazione.

**ATTENZIONE!** Controlla che l'e-mail contenente il link non sia stata inserita tra la tua posta indesiderata.

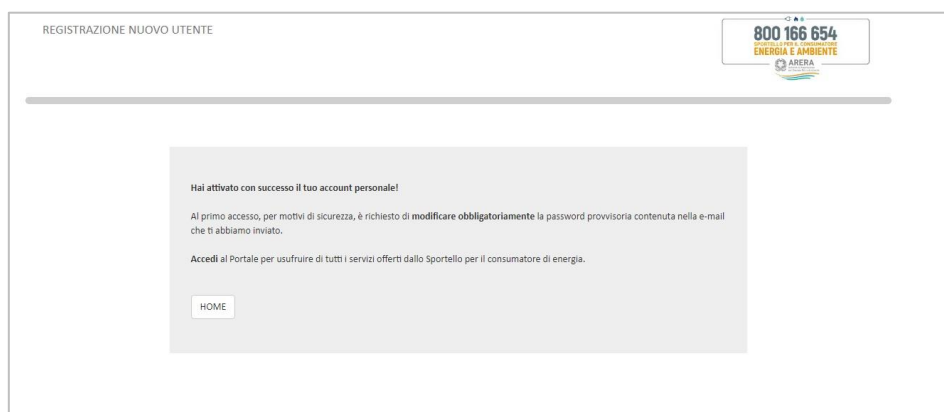
[HOME](#)



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



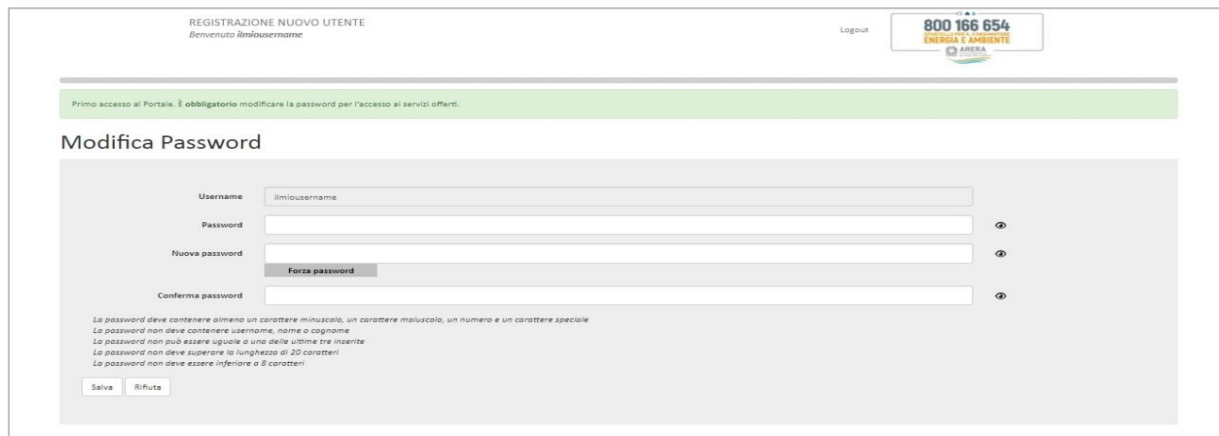
Dopo aver cliccato sul link Conferma Registrazione sarà indirizzato ad una pagina di conferma (vedi immagine successiva).




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 *ilmiusername* Logout 

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

### Modifica Password

Username

Password

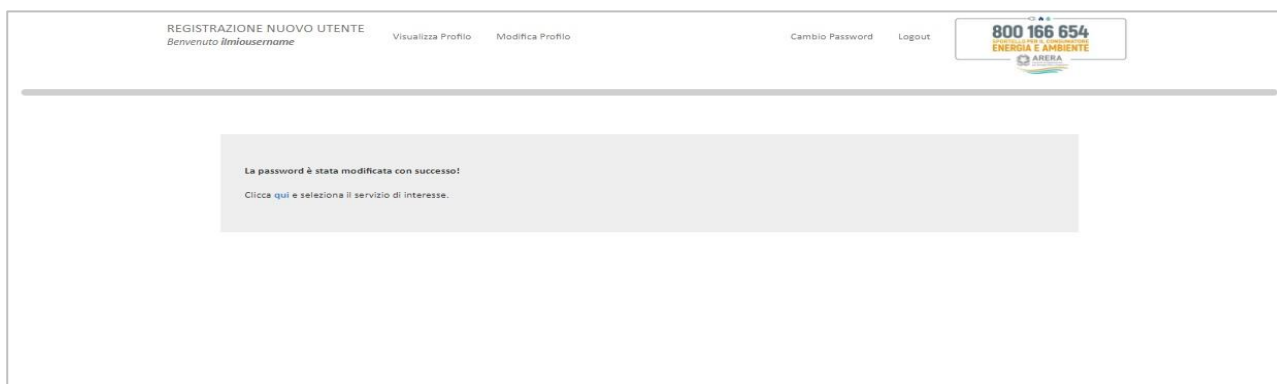
Nuova password


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

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 *ilmiusername* Visualizza Profilo Modifica Profilo Cambio Password Logout 

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.

## 4.2 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.

### 4.2.1 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 \*:

[Hai dimenticato la username? 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.

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

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 NUOVO UTENTE

800 166 654  
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE  
ARERA

### Recupera Username

Email

PLDQHZ  
Clicca per cambiare

Inserisci il codice di sicurezza visualizzato

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo
Email	Email	Email presente nel sistema
Codice antispam	Testo	Il valore deve corrispondere al codice captcha



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.**

#### 4.2.2 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  
ARERA  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

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

Username \*:

Password \*:

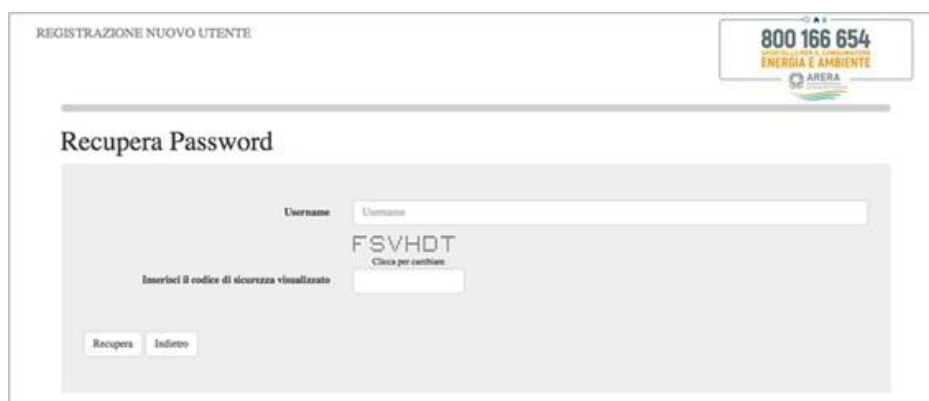
Hai dimenticato la username?  
[clicca qui](#)

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 NUOVO UTENTE

800 166 654  
ENERGIA E AMBIENTE  
ARERA

### Recupera Password

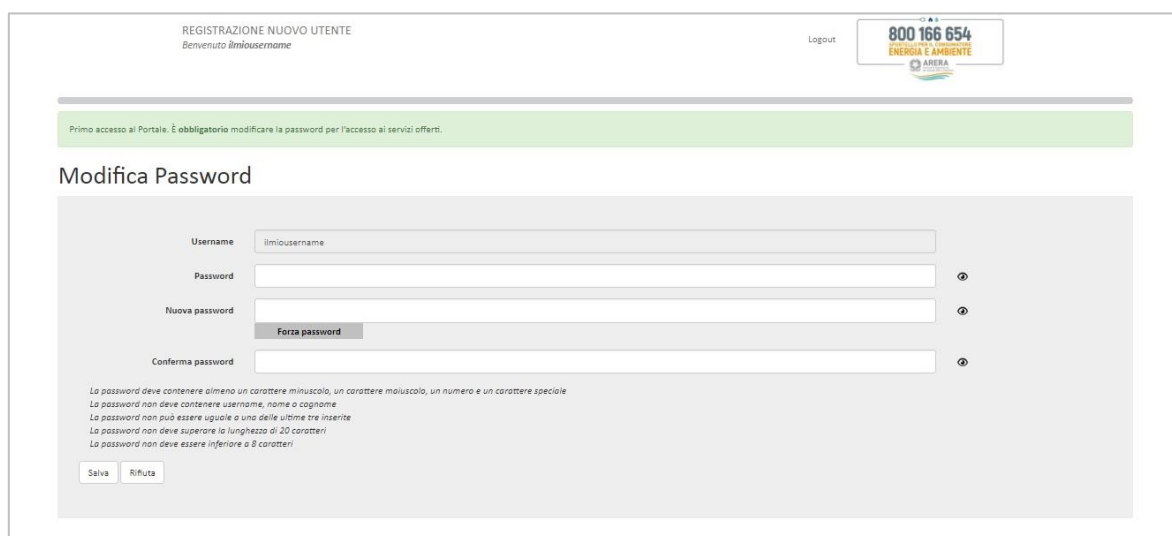
Username:

Inserisci il codice di sicurezza visualizzato:

Clicca per cambiare

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Formato	Controllo
Username	Alfanumerico	Username presente nel sistema
Codice antispam	Testo	Il valore deve corrispondere al codice captcha



REGISTRAZIONE NUOVO UTENTE  
Benvenuto *ilmiousername*

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 o 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, all'indirizzo indicato in fase di registrazione, dell'avvenuto cambio di credenziali.

I campi da valorizzare, riepilogati in tabella, sono:

<b>Campo</b>	<b>Formato</b>	<b>Controllo</b>
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.



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.

### 4.2.3 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"/>	<input type="text" value="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	<a href="#">Informativa Privacy</a>



## 5 Accesso al portale

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

800 166 654  
SPORTELLI PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE  
ARERA

### 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](#)



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*.

Bene [nome] [cognome] ni  
[Gestione profilo] | [Esci]

800 166 654  
SPORTELLI PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE  
ARERA

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

Bonus sociale  
(elettricità, gas e acqua)

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. Per maggiori informazioni, consultare il seguente link .

## 6 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):

- l'*header*, posto nella parte superiore che contiene la barra del menu principale (A),
- il *main*, che rappresenta la parte centrale della pagina (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.



The screenshot shows the 'La mia area personale' (My personal area) interface. The header (A) includes the 'SERVIZIO CONCILIAZIONE' logo, the title 'La mia area personale', the ARERA logo, and navigation links like 'Torna a scelta del servizio' and 'Help online'. The main content area (B) is a grid of eight functional cards: 'Nuova pratica' (New request), 'Le mie pratiche' (My practices), 'Agenda incontri' (Meeting agenda), 'Report e statistiche' (Reports and statistics), 'Domande in bozza' (Draft questions), 'Integrazioni/Questionari' (Integrations/Questionnaires), 'Moduli' (Forms), and 'Test audio/video' (Audio/Video tests). Each card features an icon and a brief description of the function.



**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.



Le pagine che seguono illustrano esclusivamente le funzionalità contenute nella sezione *Nuova pratica* e *Domande in bozza*.

Per conoscere il dettaglio delle restanti sezioni indicate nell'elenco sopra riportato si rimanda al documento ***Guida alla gestione della pratica*** presente nella sezione *Moduli* raggiungibile all'interno della propria area personale.

## 6.1 Nuova pratica

Cliccando su “**Nuova pratica**” si avvia la procedura guidata (c.d. *wizard*) 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. cap. 9).


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** che:

- **elena 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**).

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

 / [Domande in bozza](#) / [Compilazione richiesta](#)

## 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 all'attivazione ed alla gestione di una pratica di conciliazione on-line](#) 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](mailto: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
- Browser web (vedi versioni compatibili più avanti)

### Connettività

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

### Browser compatibili

*Windows 7, 8*

- Internet Explorer: v.11
- Firefox > v.49
- Chrome > v.50
- Opera > v.40

*Windows 10*

- Internet Explorer v.11 (solo con installazione di apposito [plugin](#))
- Firefox > v.49
- Chrome > v.50
- Opera > v.40

*MAC OS ultima versione rilasciata*

- Safari (ultima versione ma con installazione di apposito [plugin](#))
- Firefox > v.49
- Chrome > v.50
- Opera > v.40

### Gestione documenti

Per la redazione e gestione dei documenti sono necessari:

- Software di scrittura (es. Word Processor)
- Stampante
- Scanner

### Stanza virtuale

Sono necessari i seguenti dispositivi audio/video (integrati o non nel computer):

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

[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 leggere l'[Informativa sulla Privacy](#) ed accettarne i termini

Accetto\*

**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 "Informativa Privacy"

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

**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) e videocamera con connessione ADSL stabile.



## 6.1.1 Requisiti

Il passaggio successivo prevede, come già indicato nel cap. 4 della presente guida (*Domanda di attivazione della procedura di conciliazione: verifica dell'ammissibilità*), 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

 / Domande in bozza / Compilazione richiesta

### 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)

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

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

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.



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 circa le informazioni

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



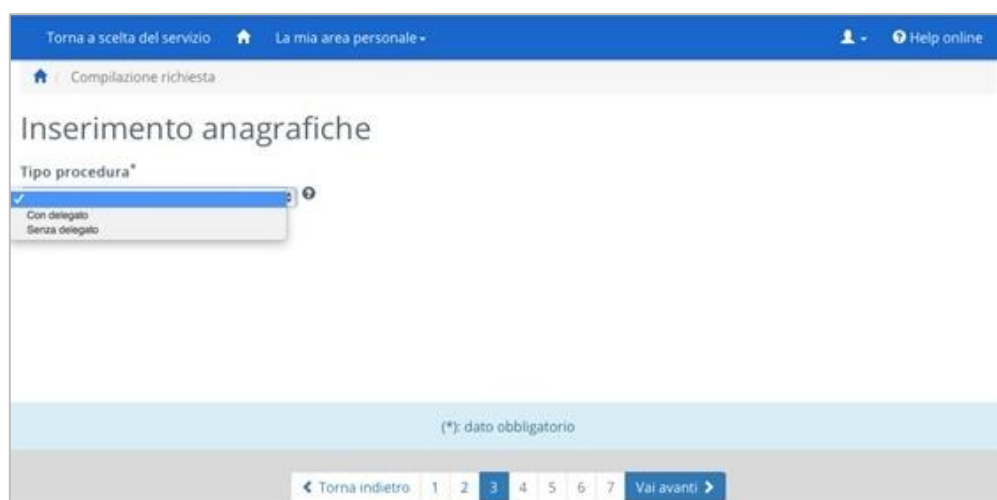
Eventuali risposte non veritiere fornite in fase di compilazione della domanda (es. notifica di avvenuto invio di un reclamo all'Operatore/Gestore a fronte dell'effettivo mancato invio dello stesso) potrebbero comportare la mancata ammissione della domanda da parte del Servizio Conciliazione o la richiesta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

## 6.1.2 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*.



The screenshot shows a web interface for 'Inserimento anagrafiche'. At the top, there are navigation links: 'Torna a scelta del servizio', 'La mia area personale', and 'Help online'. Below this is a breadcrumb 'Compilazione richiesta'. The main heading is 'Inserimento anagrafiche'. A dropdown menu labeled 'Tipo procedura\*' is open, showing two options: 'Con delegato' (selected) and 'Senza delegato'. At the bottom of the form, there is a note '(\*) dato obbligatorio' and a progress bar with steps 1 through 7, where step 3 is currently active. Navigation buttons 'Torna indietro' and 'Vai avanti' are also visible.



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 il quale, tra gli allegati obbligatori da inviare al Servizio Conciliazione, dovrà allegare anche una visura camerale 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.

### 6.1.2.1 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* o *persona giuridica*).

## Dati cliente

**Tipo Utente\***

▼

Persona Fisica

Persona Giuridica



**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.

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

## Dati cliente

**Tipo Utente**

Persona Fisica

**Cognome\***

**Nome\***

**Data di nascita\***

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

**Provincia di nascita**

**Regione di nascita**

Per i nati all'estero indicare il nome dello stato di nascita

**Sesso\***

**Codice fiscale\***

**E-Mail**

**Telefono cellulare**

**Telefono**

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	Numerico	Facoltativo	

Nel caso di cliente/utente finale *persona giuridica*, i campi da compilare sono i seguenti:

**Dati cliente**

**Tipo Utente**  
 ?

**Ragione sociale\***  **Codice Fiscale/Partita Iva\***

**Sede legale\***  ? **Rappresentante legale\***

**E-Mail**  ? **Telefono cellulare**  ? **Telefono**  ?

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

<b>Campo</b>	<b>Formato</b>	<b>Controllo</b>	<b>Valori disponibili</b>
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	Alfanumerico	Facoltativo	

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

### 6.1.2.2 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 <b>Associazione di consumatori/PMI</b> )	Lista	Obbligatorio  (se visualizzato)	- Associazione CNCU - Associazione PMI con protocollo - Altra associazione di consumatori/PMI
Associazione  (Visualizzato se il Tipo Associazione è uguale a <b>Associazione CNCU e Associazione PMI con protocollo</b> )	Lista	Obbligatorio  (se visualizzato)	
Codice identificativo associazione  (Visualizzato se il Tipo Associazione è uguale a	Alfanumerico	Obbligatorio  (se visualizzato)	



<b>Associazione CNCU e Associazione PMI con protocollo)</b>			
Denominazione  (Visualizzato se il Tipo Associazione è uguale a <b>Altra associazione di consumatori/PMI)</b>	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  Nome

Data di nascita  Comune di nascita  Codice fiscale

E-Mail  Telefono cellulare  Telefono

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).

**Dati cliente**

**Tipo Utente**  
Persona Fisica

Cognome\*  Nome\*

Data di nascita\*  Comune di nascita/Stato estero\*  Provincia di nascita  Regione di nascita

Per i nati all'estero indicare il nome dello stato di nascita

Sesso\*  Codice fiscale\*

E-Mail  Telefono cellulare  Telefono

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	Numerico	Facoltativo	

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

**Dati cliente**

**Tipo Utente**

**Ragione sociale\***

**Codice Fiscale/Partita Iva\***

**Sede legale\***

**Rappresentante legale\***

**E-Mail**

**Telefono cellulare**

**Telefono**

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	Alfanumerico	Facoltativo	

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 conferita al nuovo delegato con relativo documento di identità) 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.

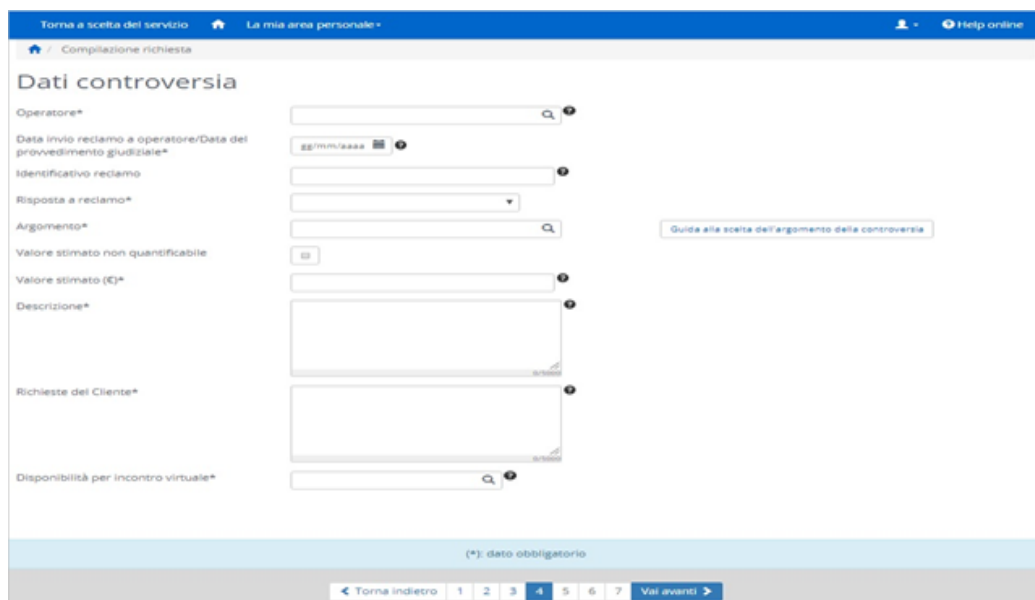


**È possibile presentare un'unica domanda di conciliazione per più Clienti finali contemporaneamente?**

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

### 6.1.2.3 Dati controversia

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



The screenshot shows a web form titled 'Dati controversia' with the following fields:

- Operatore\*
- Data invio reclamo a operatore/Data del provvedimento giudiziale\* (format: gg/mm/aaaa)
- Identificativo reclamo
- Risposta a reclamo\*
- Argomento\* (with a link: Guida alla scelta dell'argomento della controversia)
- Valore stimato non quantificabile
- Valore stimato (€)\*
- Descrizione\*
- Richieste del Cliente\*
- Disponibilità per incontro virtuale\*

At the bottom, there is a navigation bar with buttons: < Torna indietro, 1, 2, 3, 4 (highlighted), 5, 6, 7, Vali avanti >.

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)

<b>Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Controllo</b>	<b>Valori disponibili</b>
Identificativo reclamo	Testo	Facoltativo	
Risposta a reclamo	Lista	Obbligatorio	1. NON ricevuta 2. Ricevuta ma ritenuta insoddisfacente
Argomento	Lista	Obbligatorio	Opzioni disponibili:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allacciamenti</li> <li>- Altro</li> <li>- Connessioni, lavori e qualità tecnica</li> <li>- Contratti</li> <li>- Danni</li> <li>- Fatturazione</li> <li>- Mercato</li> <li>- Misura</li> <li>- Morosità e sospensione</li> <li>- Prosumer</li> <li>- Qualità commerciale</li> </ul>
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)	

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Disponibilità per incontro virtuale	Lista	Obbligatorio	Opzioni disponibili:  - Pomeriggio - Mattina - Intera giornata - Altro
Altra disponibilità  (viene visualizzato se nel campo precedente viene selezionata "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:

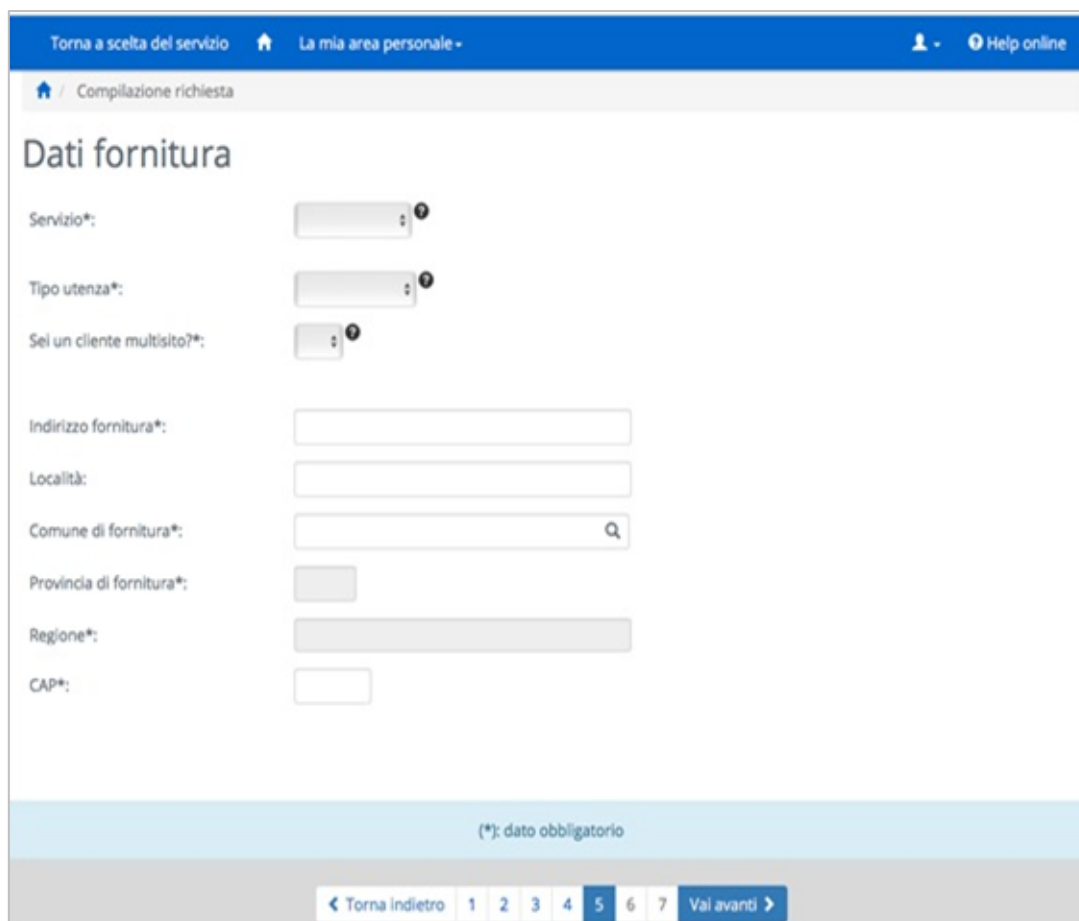
14.00 - 15.30    15.30 - 17.00    17.00 - 18.30

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.

#### 6.1.2.4 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

Compilazione richiesta

### Dati fornitura

Servizio\*:

Tipo utenza\*:

Sei un cliente multisito?\*:

Indirizzo fornitura\*:

Località:

Comune di fornitura\*:

Provincia di fornitura\*:

Regione\*:

CAP\*:

(\*): dato obbligatorio

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

I campi da compilare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Servizio (elt e gas)	Lista	Obbligatorio	- Elettrico - Gas - Elettrico + Gas - Prosumer
Servizio (idrico)	Lista	Obbligatorio	- Acquedotto - Fognatura

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
			- 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"> <li>▪ Elettrico <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercato Libero</li> <li>- Mercato Tutelato</li> <li>- Salvaguardia</li> <li>- Info non disponibile</li> </ul> </li> <li>▪ Gas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Default</li> <li>- FUJ</li> <li>- Mercato libero</li> <li>- Mercato tutelato</li> <li>- Info non disponibile</li> </ul> </li> <li>▪ Elettrico + Gas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercato Libero</li> </ul> </li> <li>▪ Prosumer <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ritiro dedicato</li> <li>- Scambio sul posto</li> <li>- Altro</li> </ul> </li> </ul>
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, codice servizio, codice cliente, codice contratto.
Tipo di utenza	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Domestica</li> <li>- Non domestica</li> </ul>
Cliente multisito (elt e gas)	Lista	Obbligatorio	SI/NO
POD - Point of Delivery	Alfanumerico	Obbligatorio (se visualizzato)	(Questo campo viene visualizzato se il tipo di servizio selezionato comprende anche la fornitura elettrica)
PDR - Punto Di Riconsegna	Numerico	Obbligatorio (se visualizzato)	(Questo campo viene visualizzato se il tipo di servizio selezionato comprende anche la fornitura di gas)



Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Indirizzo di fornitura	Testo	Obbligatorio	
Località	Testo	Facoltativo	
Comune di fornitura	Lista	Obbligatorio	Elenco di comuni italiani
Provincia di fornitura	Testo	Obbligatorio	Viene compilato automaticamente quando si seleziona il comune di fornitura
Regione	Testo	Obbligatorio	Viene compilato automaticamente quando si seleziona il comune di fornitura
CAP	Numerico	Obbligatorio	



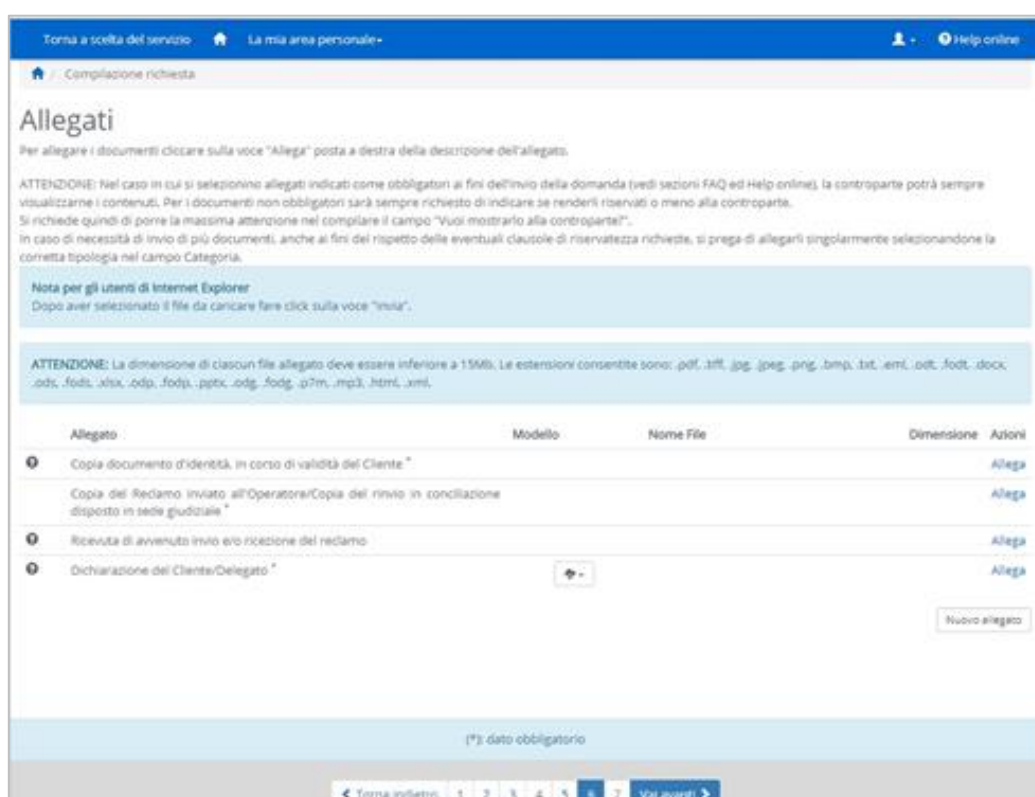
Relativamente al **Servizio** cui si riferisce la domanda che si sta compilando, l'utente potrà selezionare il valore **Elettrico + Gas esclusivamente** nel caso di fornitura oggetto di contratto *dual fuel*; in tutti gli altri casi di controversie afferenti sia il servizio elettrico che il servizio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

### 6.1.3 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).



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

Compilazione richiesta

## Allegati

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

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

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

Allegato	Modello	Nome File	Dimensione	Azioni
Copia documento d'identità, in corso di validità del Cliente *				Allega
Copia del Reclamo inviato all'Operatore/Copia del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale *				Allega
Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del reclamo				Allega
Dichiarazione del Cliente/Delegato *				Allega

Nuovo allegato

(\*): dato obbligatorio

← Torna indietro | 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 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 alla apposizione della firma 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 degli avvocati o altre tessere rilasciate dagli Ordini Professionali.

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, riepilogati in tabella, sono:

<b>Allegato</b>	<b>Controllo</b>
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 " <b>Dati controversia</b> " per il campo " <b>Risposta a reclamo</b> " è stata scelta l'opzione " <b>Ricevuta ma ritenuta insoddisfacente</b> "
Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del reclamo	
Copia documento di identità, in corso di validità, del Delegato	Obbligatorio se, nella sezione " <b>Inserimento anagrafiche</b> " si è scelta la presentazione della domanda con un delegato
Dichiarazione del cliente/delegato	Obbligatorio
Copia delega a transigere	Obbligatorio se, nella sezione " <b>Inserimento anagrafiche</b> " si è scelta la presentazione della domanda con un delegato

Allegato	Controllo
Elenco POD/PDR cliente multisito	Obbligatorio se, nella sezione “Dati fornitura” il campo “ <b>Cliente multisito</b> ” è stato impostato a “SI”

Per caricare ulteriori documenti non inclusi in questo elenco (es. copia di fatture, perizie, ecc.) occorre cliccare sul pulsante *Allega*, 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, .tiff, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .txt, .eml, .odt, .fodt, .docx, .ods, .fods, .xlsx, .odp, .fodp, .pptx, .odg, .fodg, .p7m, .mp3, .html, .xml

Categoria\*

Descrizione\*

File\*  
 Nessun file selezionato

Vuoi mostrarlo alla controparte?\*

(\*): dato obbligatorio

Nel popup che viene visualizzato è possibile selezionare il file da caricare assegnandogli una categoria di riferimento. I campi da compilare, riepilogati in tabella, sono:

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Categoria	Lista	Obbligatorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allegati liberi</li> <li>- Allegati alla domanda di conciliazione pertinenti alla controversia</li> <li>- Richiesta di informazioni</li> <li>- ...</li> </ul>

Campo	Tipo	Controllo	Valori disponibili
Descrizione	Alfanumerico	Obbligatorio	
File	Comando	Obbligatorio	Premendo il pulsante “ <b>Scegli file</b> ” 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*.



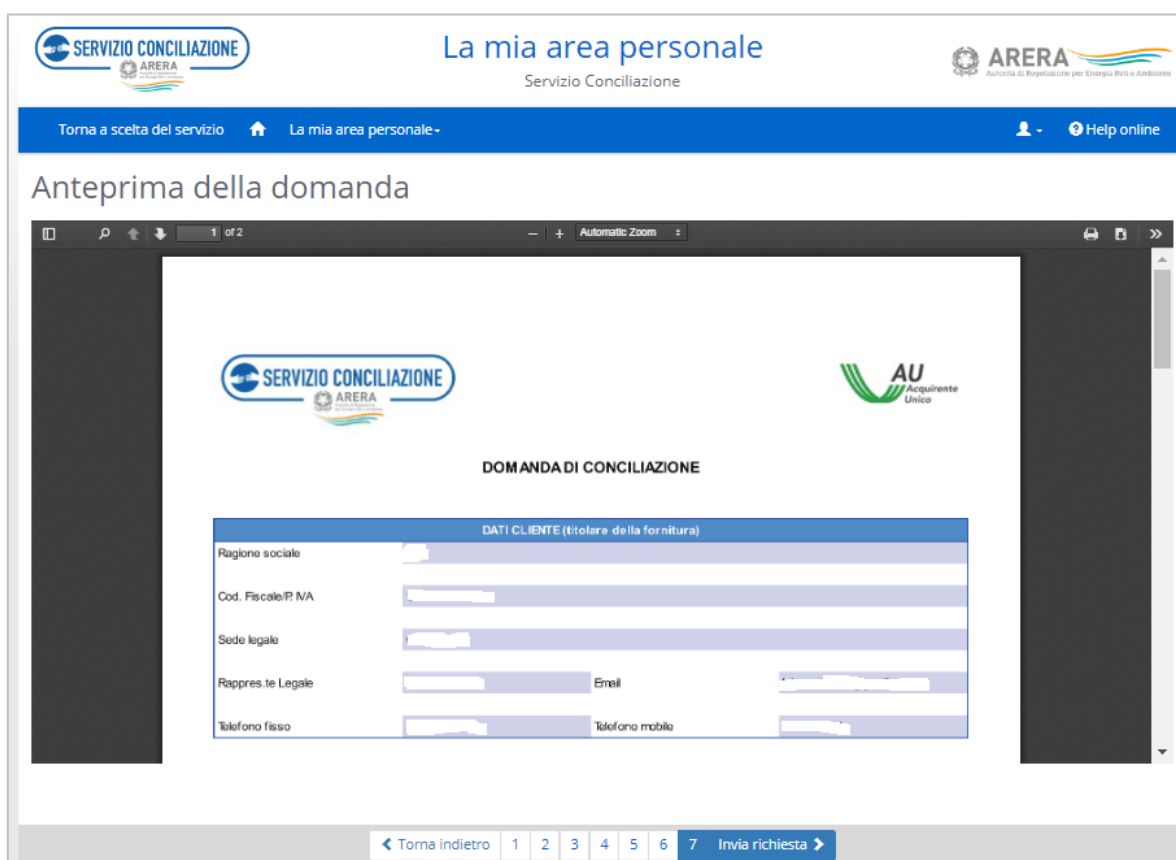
La dimensione di ciascun file allegato deve essere inferiore a 15Mb.

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

## 6.1.4 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 del wizard 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.



La mia area personale  
Servizio Conciliazione

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

### Anteprima della domanda

DATI CLIENTE (titolare della fornitura)	
Ragione sociale	
Cod. Fiscale/P. IVA	
Sede legale	
Rappres.te Legale	Email
Telefono fisso	Telefono mobile

← Torna indietro | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Invia richiesta →

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*.

### 6.1.5 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.



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

Compilazione richiesta

## Domanda di Conciliazione

**DOMANDA DI CONCILIAZIONE**

N. Pratica:       Data:

**DATI CLIENTE (titolare della fornitura)**

Nome e cognome:

Cod. Fiscale:       Data di nascita:

Nel caso in cui il documento non venisse visualizzato correttamente sarà comunque possibile scaricarlo da questo [link](#)

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 (cfr. il documento Guida alla gestione della pratica presente nella sezione Moduli raggiungibile all'interno della propria area personale).

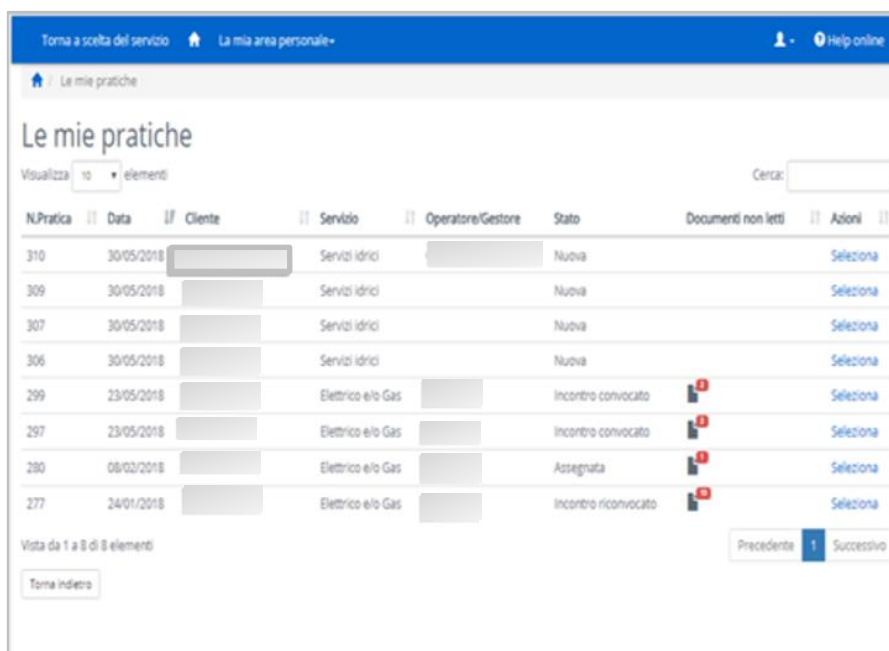


**Perché nel documento *domanda di conciliazione*, che riassume tutti i dati inseriti, nella sezione *allegati* non sono indicati tutti i documenti inviati?**

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.

## 6.2 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 (vedi immagine seguente).



The screenshot shows a web interface titled "Le mie pratiche". At the top, there are navigation links: "Torna a scelta del servizio" and "La mia area personale". Below the title, there is a search bar labeled "Cerca:" and a dropdown menu for "Visualizza: 10 elementi". The main content is a table with the following columns: "N.Pratica", "Data", "Cliente", "Servizio", "Operatore/Gestore", "Stato", "Documenti non letti", and "Azioni". The table contains 8 rows of data. The "Documenti non letti" column shows icons with red numbers indicating unread documents. At the bottom of the table, there is a "Torna indietro" button and pagination controls showing "Vista da 1 a 8 di 8 elementi" and "Precedente 1 Successivo".

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

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.**

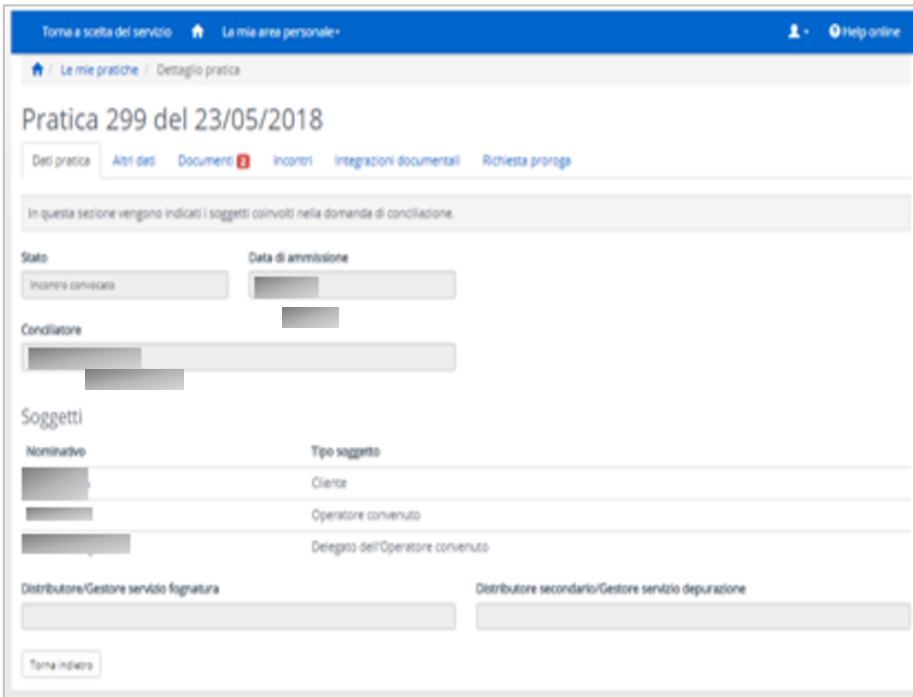
Per andare al dettaglio di ogni pratica bisogna cliccare sul comando *Selezione* presente nella colonna *Azioni*.



## 6.2.1 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).



The screenshot shows a web interface for 'Pratica 299 del 23/05/2018'. At the top, there are navigation links: 'Torna a scelta del servizio', 'La mia area personale', and 'Help online'. Below this, the breadcrumb 'Le mie pratiche / Dettaglio pratica' is visible. The main title is 'Pratica 299 del 23/05/2018'. There are several tabs: 'Dati pratica' (selected), 'Altri dati', 'Documenti' (with a red notification icon), 'Incontri', 'Integrazioni documentali', and 'Richiesta proroga'. A grey box contains the text: 'In questa sezione vengono indicati i soggetti coinvolti nella domanda di conciliazione.' Below this, there are two columns: 'Stato' and 'Data di ammissione'. The 'Stato' field shows 'Incontro convocato' and the 'Data di ammissione' field shows a date. There is a 'Conciliatore' field with a name. Below that is a 'Soggetti' section with a table:

Nominativo	Tipo soggetto
[Redacted]	Cliente
[Redacted]	Operatore convenuto
[Redacted]	Delegato dell'Operatore convenuto

Below the table, there are two fields: 'Distributore/Gestore servizio fognatura' and 'Distributore secondario/Gestore servizio depurazione'. At the bottom left, there is a 'Torna indietro' button.



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*:

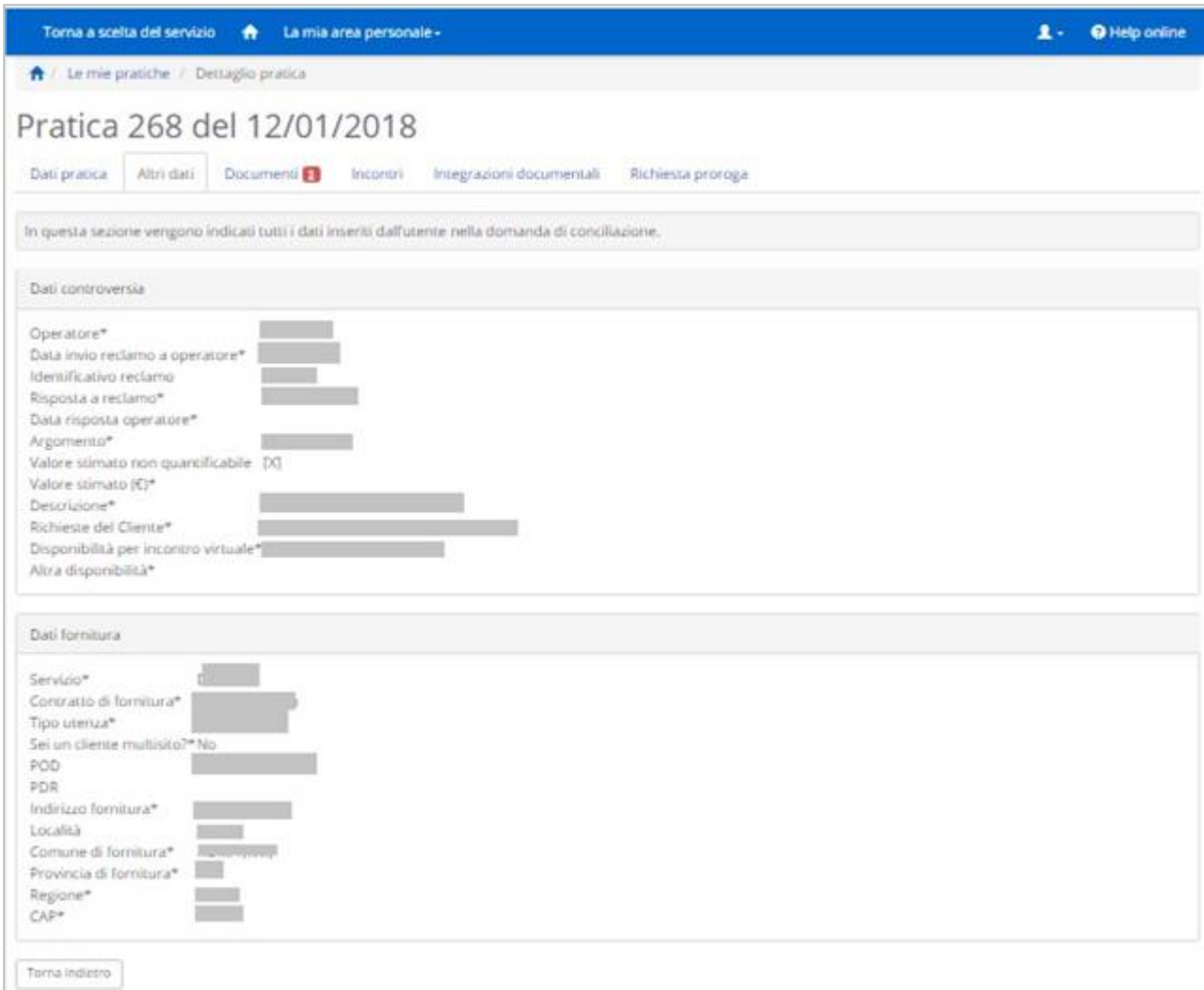


- a) una **comunicazione scritta** utile ad accertare la volontà di cambiare il proprio rappresentante (delega conferita al nuovo delegato con relativo documento di identità),
- b) lo **username** utilizzato dal **nuovo delegato**, preventivamente registratosi al Portale, per l'accesso al sistema.

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.

## 6.2.2 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.



The screenshot shows the 'Altri dati' (Other data) tab for a specific practice. The interface includes a navigation bar at the top with 'Torna a scelta del servizio' and 'La mia area personale -'. Below the navigation, there are breadcrumb links: 'Le mie pratiche / Dettaglio pratica'. The main title is 'Pratica 268 del 12/01/2018'. There are several tabs: 'DatI pratica', 'Altri dati' (selected), 'Documenti' (with a red notification icon), 'Incontri', 'Integrazioni documentali', and 'Richiesta proroga'. A descriptive text states: 'In questa sezione vengono indicati tutti i dati inseriti dall'utente nella domanda di conciliazione.' The data is organized into two main sections: 'DatI controversia' and 'DatI fornitura'. Each section contains a list of fields with corresponding input values, some of which are redacted with grey bars. At the bottom left, there is a 'Torna indietro' (Go back) button.

DatI controversia	
Operatore*	[REDACTED]
Data invio reclamo a operatore*	[REDACTED]
Identificativo reclamo	[REDACTED]
Risposta a reclamo*	[REDACTED]
Data risposta operatore*	[REDACTED]
Argomento*	[REDACTED]
Valore stimato non quantificabile	<input checked="" type="checkbox"/>
Valore stimato (€)*	[REDACTED]
Descrizione*	[REDACTED]
Richieste del Cliente*	[REDACTED]
Disponibilità per incontro virtuale*	[REDACTED]
Altra disponibilità*	[REDACTED]

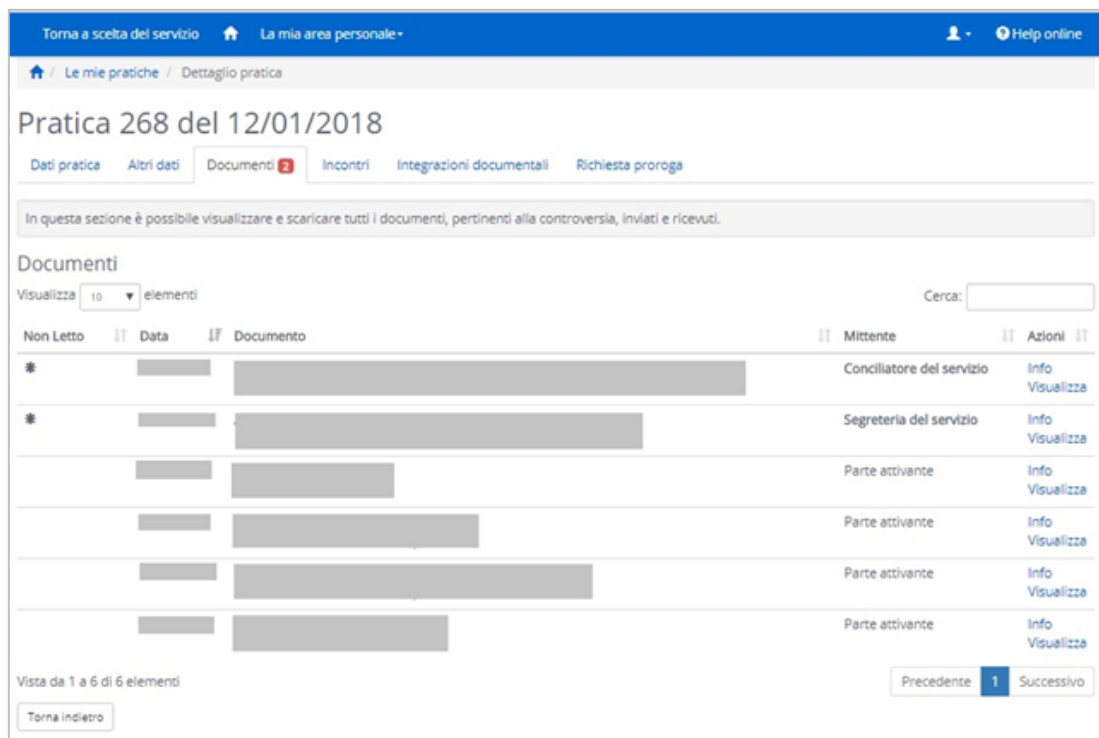
DatI fornitura	
Servizio*	[REDACTED]
Contratto di fornitura*	[REDACTED]
Tipo utenza*	[REDACTED]
Sei un cliente multisito?*	No
POD	[REDACTED]
PDR	[REDACTED]
Indirizzo fornitura*	[REDACTED]
Località	[REDACTED]
Comune di fornitura*	[REDACTED]
Provincia di fornitura*	[REDACTED]
Regione*	[REDACTED]
CAP*	[REDACTED]

Torna indietro

### 6.2.3 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 | Help online

Le mie pratiche / Dettaglio pratica

## Pratica 268 del 12/01/2018

Dati pratica | Altri dati | **Documenti** | 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
*		[Redacted]	Conciliatore del servizio	Info Visualizza
*		[Redacted]	Segreteria del servizio	Info Visualizza
		[Redacted]	Parte attivante	Info Visualizza
		[Redacted]	Parte attivante	Info Visualizza
		[Redacted]	Parte attivante	Info Visualizza
		[Redacted]	Parte attivante	Info Visualizza

Vista da 1 a 6 di 6 elementi | Precedente 1 Successivo

Torna indietro



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 del documento di identità del cliente/utente in corso di validità (non è considerato valido il tesserino degli avvocati o altre tessere rilasciate dagli Ordini Professionali),
- 2) copia del reclamo scritto inviato all'operatore, copia del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale (quest'ultimo solo per i settori elettrico e gas),
- 3) dichiarazione del cliente/delegato.

In presenza di delegato allegare altresì copia della relativa delega e documento di identità.



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.

#### 6.2.4 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.**

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**.

Non sono stati trovati incontri corrispondenti ai criteri di ricerca

Nell'immediata prossimità dell'incontro fissato (15 minuti prima), all'interno della colonna *Azioni*, 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

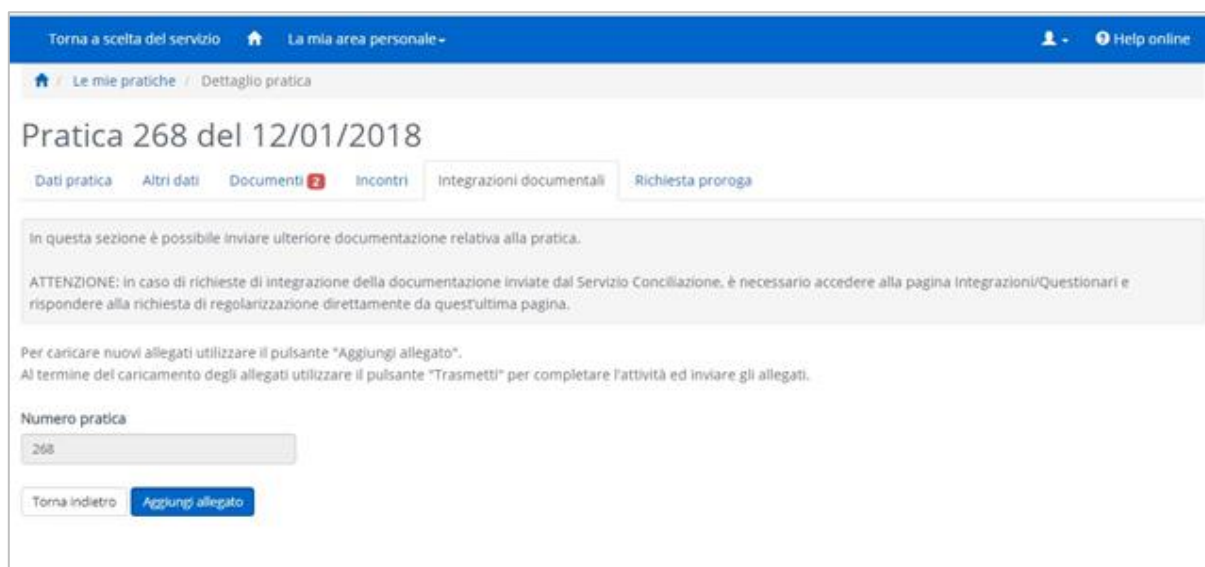
incontro, previsti dalla regolazione vigente, vengono automaticamente dimezzati.



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.

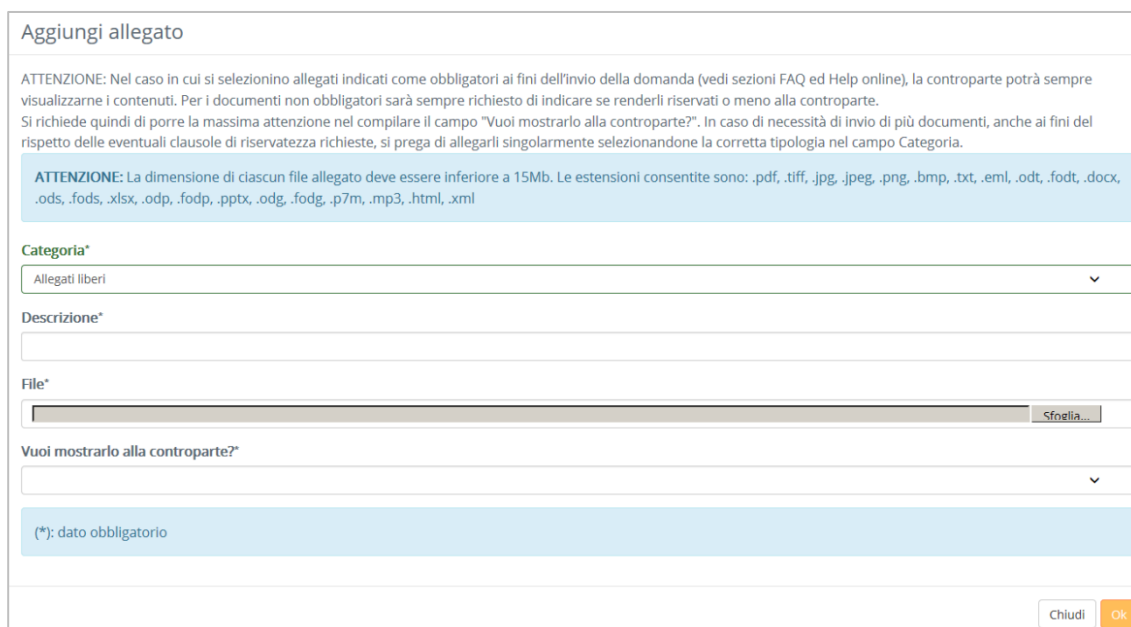
## 6.2.5 Dettaglio pratica - Integrazioni documentali

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



The screenshot shows the 'Integrazioni documentali' tab selected in the 'Pratica 268 del 12/01/2018' interface. The page includes a navigation bar with 'Torna a scelta del servizio' and 'La mia area personale+'. Below the title, there are tabs for 'Dati pratica', 'Altri dati', 'Documenti' (with a red '2' notification), 'Incontri', 'Integrazioni documentali' (active), and 'Richiesta proroga'. A grey box contains instructions: '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.' Below this, it says 'Per caricare nuovi allegati utilizzare il pulsante "Aggiungi allegato". Al termine del caricamento degli allegati utilizzare il pulsante "Trasmetti" per completare l'attività ed inviare gli allegati.' There is a 'Numero pratica' field with the value '268' and two buttons: 'Torna indietro' and 'Aggiungi allegato'.

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



The 'Aggiungi allegato' popup form contains the following elements:
 

- 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\***: A dropdown menu with 'Allegati liberi' selected.
- Descrizione\***: A text input field.
- File\***: A file selection area with a 'Sfoggia...' button.
- Vuoi mostrarlo alla controparte?\***: A dropdown menu.
- A light blue box at the bottom states: **(\*)**: dato obbligatorio
- Buttons for 'Chiudi' and 'Ok' at the bottom right.



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 del documento di identità del cliente/utente (fronte/retro) in corso di validità (non è considerato valido il tesserino degli avvocati o altre tessere rilasciate dagli Ordini Professionali),
- 2) copia del reclamo scritto inviato all'operatore/gestore o del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale (quest'ultimo solo per il settore elettrico e/o gas),
- 3) dichiarazione del cliente/delegato.

In presenza di delegato allegare altresì copia della relativa delega, controfirmata dal delegante, e documento di identità fronte/retro del delegato.

In caso di cliente/utente persona giuridica è necessario allegare la relativa visura camerale. 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 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 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 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 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'esperienza 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*).



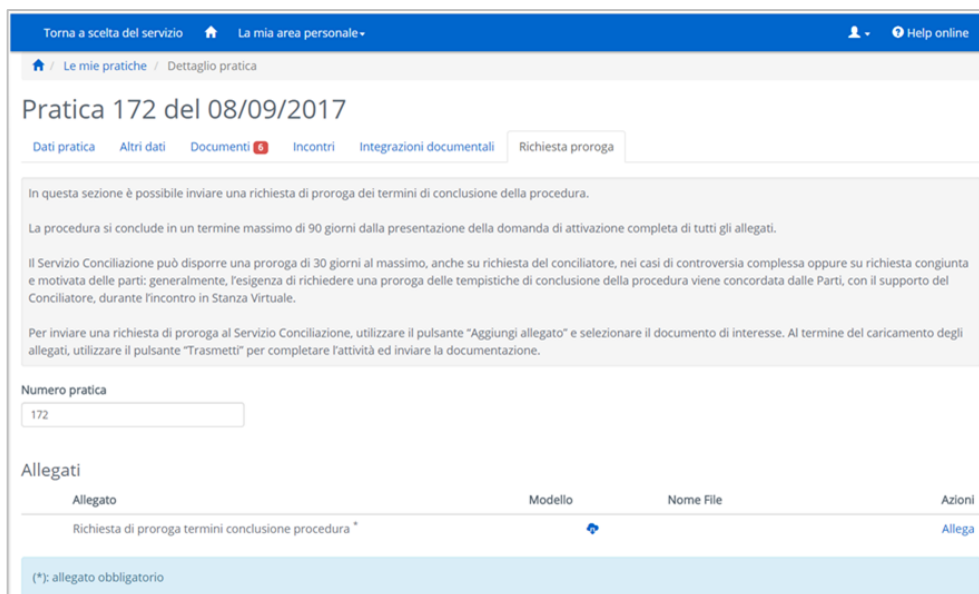
La **clausola di riservatezza**, ad eccezione dei documenti obbligatori per i quali non è prevista (da inviare a cura del cliente/utente finale attivante, o suo delegato), **permette di escludere** la **visualizzazione** della **documentazione** alla controparte: per ogni singolo documento caricato dovrà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

## 6.2.6 Dettaglio pratica – Richiesta proroga

Per richiedere una proroga, il cliente/utente deve scaricare il modello di richiesta reso disponibile dal sistema, compilarlo in ogni sua parte e cliccare sul comando *Allega*.



The screenshot shows a web application interface for a specific practice. At the top, there are navigation links: 'Torna a scelta del servizio', 'La mia area personale', and 'Help online'. Below this, the breadcrumb trail is 'Le mie pratiche / Dettaglio pratica'. The main heading is 'Pratica 172 del 08/09/2017'. There are several tabs: 'Dati pratica', 'Altri dati', 'Documenti' (with a red notification icon), 'Incontri', 'Integrazioni documentali', and 'Richiesta proroga' (which is the active tab). The content area contains the following text:

In questa sezione è possibile inviare una richiesta di proroga dei termini di conclusione della procedura.

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.

Per inviare una richiesta di proroga al Servizio Conciliazione, utilizzare il pulsante "Aggiungi allegato" e selezionare il documento di interesse. Al termine del caricamento degli allegati, utilizzare il pulsante "Trasmetti" per completare l'attività ed inviare la documentazione.

Below the text, there is a field for 'Numero pratica' with the value '172' entered. Underneath is a table titled 'Allegati' with columns: 'Allegato', 'Modello', 'Nome File', and 'Azioni'. One row is visible with the text 'Richiesta di proroga termini conclusione procedura \*', a blue plus icon in the 'Modello' column, and the action 'Allega'. At the bottom, a note states: '(\*) allegato obbligatorio'.



La **proroga dei termini** (al massimo di 30 giorni) può essere richiesta solo dopo lo svolgimento (almeno) del primo incontro. La richiesta di proroga deve essere avanzata congiuntamente dalle parti; di norma infatti viene concordata durante l'incontro di conciliazione e richiesta alla segreteria del Servizio dal Conciliatore.



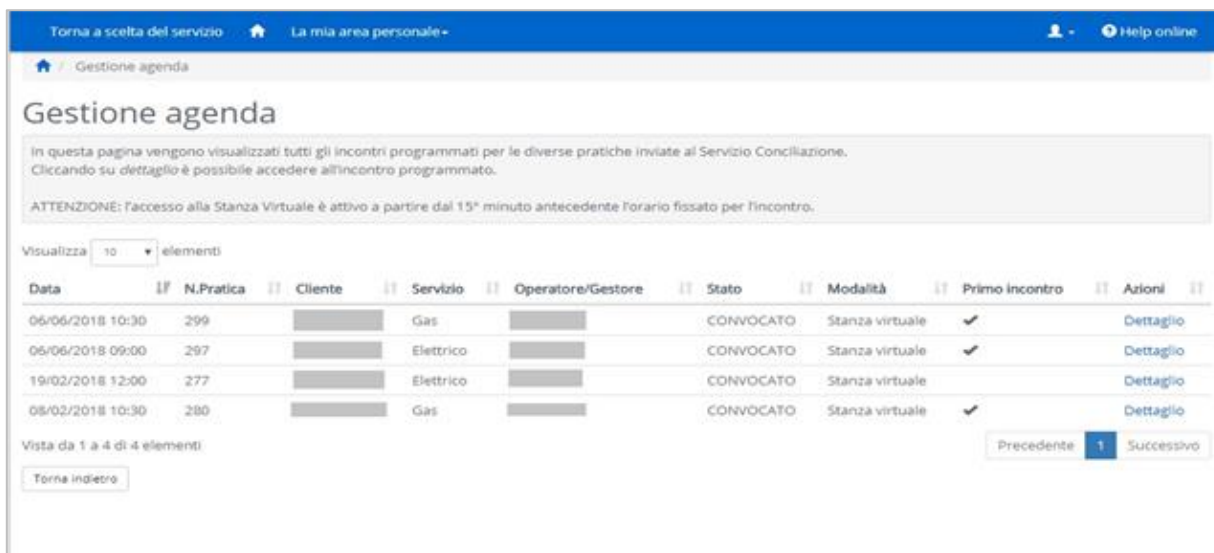
Dopo aver completato l'invio del documento, all'interno del tab *Documenti* comparirà una nuova riga con l'ultimo documento inviato.



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

## 6.3 Agenda incontri

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



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

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. 5.1.4 *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.

## 6.4 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.



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

Domande in bozza

In questa pagina vengono memorizzate tutte le domande per le quali l'utente ha iniziato la compilazione ma che, volontariamente o anche a causa di problemi tecnici, non sono state completate ed inviate al Servizio Conciliazione.

ATTENZIONE: Si consiglia di eliminare le eventuali domande in bozza se riferite ad una pratica che è stata poi inviata con successo al Servizio Conciliazione.

Identificativo domanda	Cliente	Servizio	Operatore/Gestore	Argomento	
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Riprendi
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Riprendi
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Riprendi

Torna indietro

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 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.



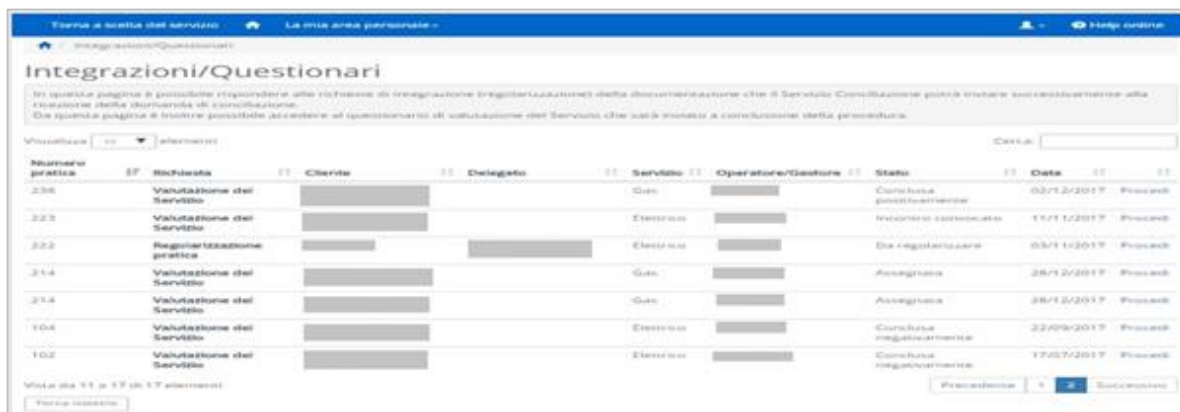
Per quanto sopra evidenziato, una volta inviata positivamente la domanda al Servizio Conciliazione, **si suggerisce** di eliminare tutte le copie delle domande in bozza che l'utente non ha più necessità di compilare.

## 6.5 Integrazioni/Questionari

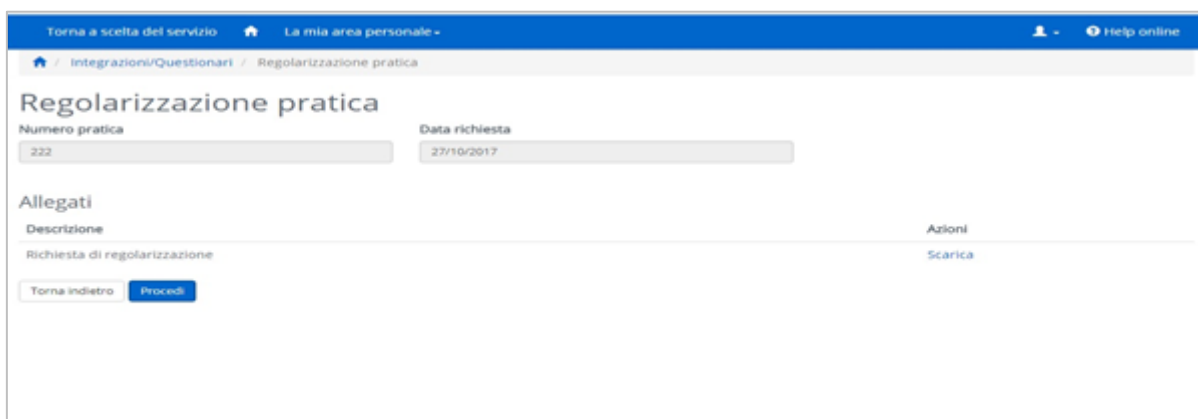
In questa pagina vengono visualizzate:

- 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’attivane riceverà tramite email un invito a compilare tale questionario.

Nel caso in cui sia stata ricevuta una richiesta di regolarizzazione di una pratica, cliccando sul link “**Procedi**” viene visualizzato il dettaglio della pratica da regolarizzare: cliccando ancora su “**Procedi**” viene visualizzato l’elenco dei documenti richiesti (vedi le due immagini successive).



Numero pratica	RF	Richiesta	Cliente	Delegato	Servizio	Operatore/Gestore	Stato	Data	
236		Valutazione del Servizio			Gen		Conclusa positivamente	03/12/2017	Procedi
223		Valutazione del Servizio			Elettrico		Inviterò sottosegretario	11/11/2017	Procedi
222		Regolarizzazione pratica			Elettrico		Da regolarizzare	03/11/2017	Procedi
214		Valutazione del Servizio			Gen		Assegnata	28/12/2017	Procedi
214		Valutazione del Servizio			Gen		Assegnata	28/12/2017	Procedi
104		Valutazione del Servizio			Elettrico		Conclusa negativamente	22/09/2017	Procedi
102		Valutazione del Servizio			Elettrico		Conclusa negativamente	17/07/2017	Procedi



**Regolarizzazione pratica**

Numero pratica: 222      Data richiesta: 27/10/2017

**Allegati**

Descrizione	Azioni
Richiesta di regolarizzazione	Scarica

Torna indietro    **Procedi**

L’utente può aggiungere i documenti utilizzando l’apposito pulsante e procedere all’invio con il pulsante “**Trasmetti**”.

Help online

Integrazioni/Questionari / Regolarizzazione pratica

## Regolarizzazione pratica

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

### Allegati inseriti

Descrizione	Nome file	
regolarizzazione	doc1.pdf	Elimina

Torna indietro   **Aggiungi allegato**   **Trasmetti**

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, .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\*  
Sforna...

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 - Richiesta di rinvio incontro
Descrizione	Alfanumerico	Obbligatorio	
File	Comando	Obbligatorio	Premendo il pulsante <b>"Scegli file"</b> è possibile selezionare il file da caricare
Documento visibile alla controparte	Lista	Obbligatorio	Si/No

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



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.

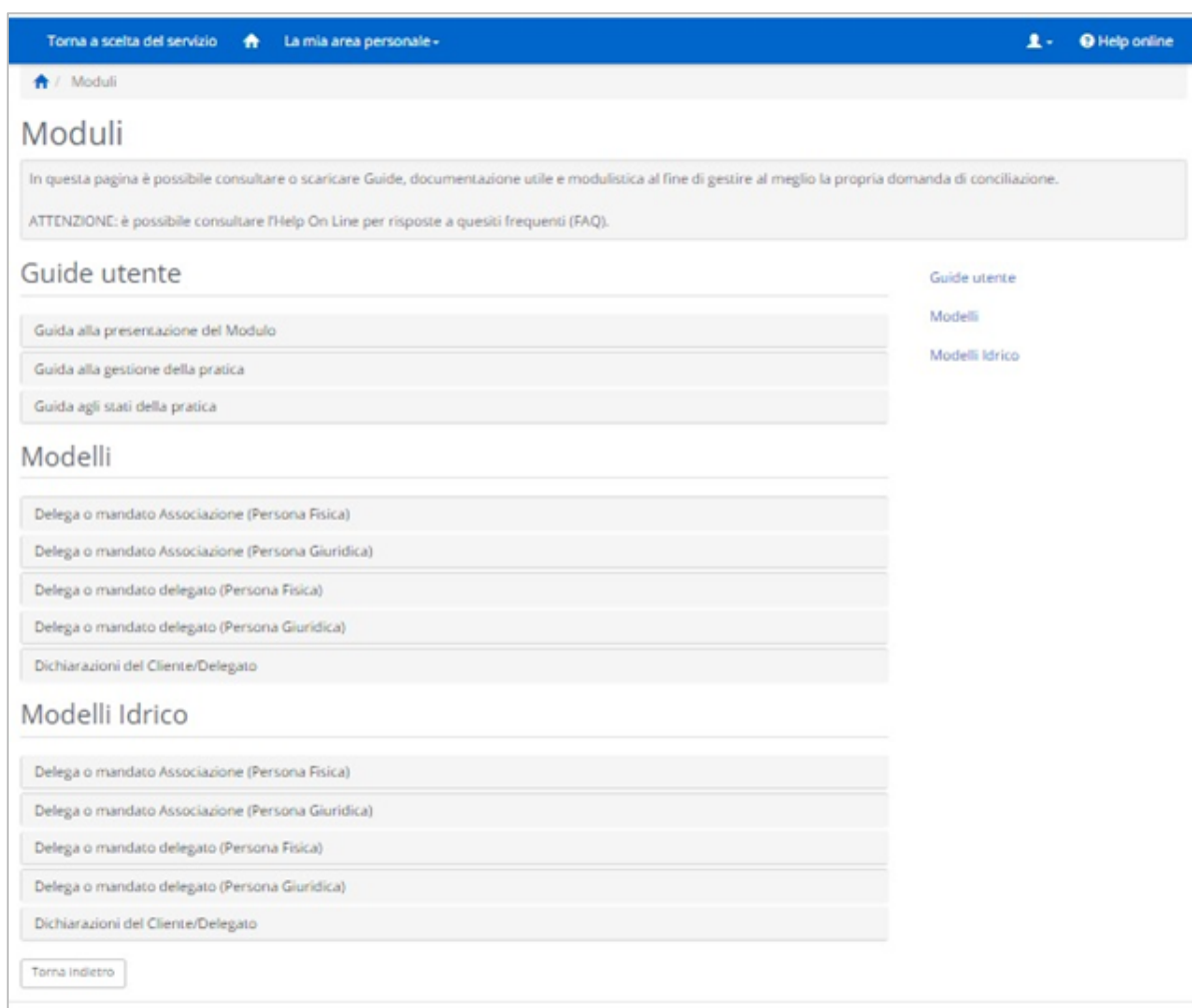


Dopo aver presentato una domanda di conciliazione, si raccomanda di accedere periodicamente alla propria Area Personale al fine di individuare tali richieste e replicare nei termini previsti dalla regolazione vigente.

## 6.6 Moduli

Questa sezione contiene la modulistica e 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.

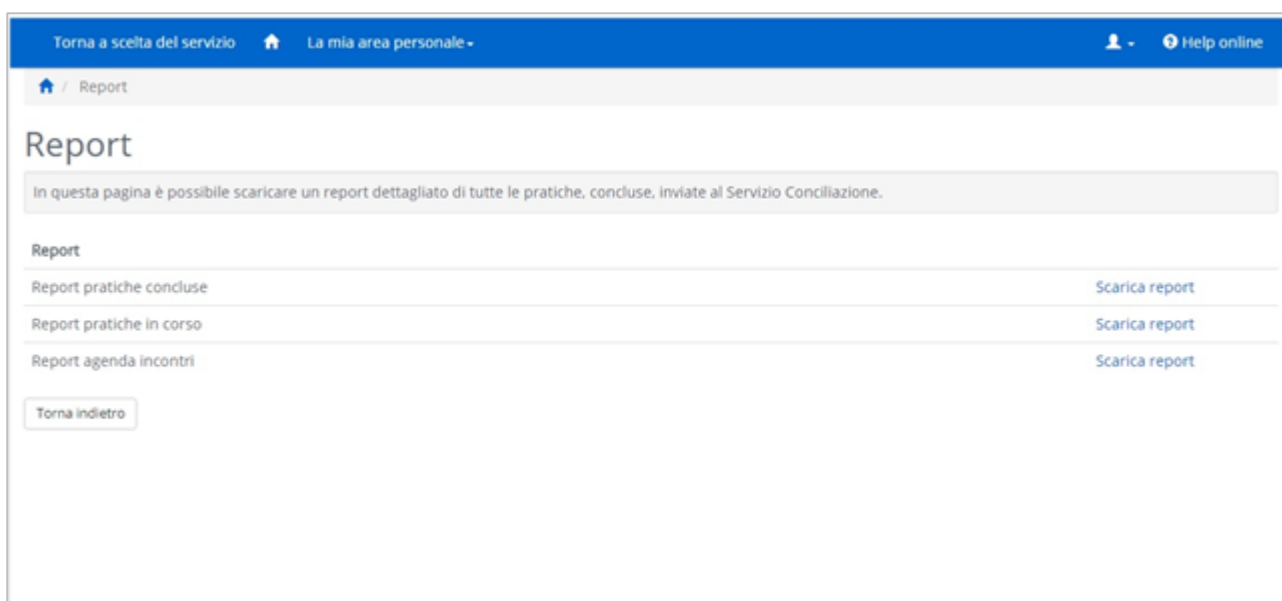


The screenshot shows a web interface with a blue header bar containing navigation links: 'Torna a scelta del servizio', 'La mia area personale -', and 'Help online'. Below the header, the page title is 'Moduli'. A descriptive text block states: 'In questa pagina è possibile consultare o scaricare Guide, 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)'. The main content is organized into three sections: 'Guide utente' with three items, 'Modelli' with five items, and 'Modelli Idrico' with five items. On the right side, there is a vertical list of bookmarks: 'Guide utente', 'Modelli', and 'Modelli Idrico'. At the bottom left, there is a 'Torna indietro' button.

## 6.7 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.



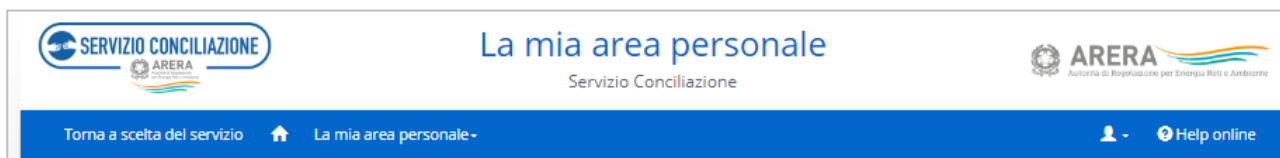
The screenshot shows a web interface with a blue header. The header contains navigation links: 'Torna a scelta del servizio' with a home icon, 'La mia area personale -' with a user icon, and 'Help online' with a speech bubble icon. Below the header, the breadcrumb 'Report' is shown. The main heading is 'Report'. A grey box contains the text: 'In questa pagina è possibile scaricare un report dettagliato di tutte le pratiche, concluse, inviate al Servizio Conciliazione.' Below this, there is a table with three rows:

Report	
Report pratiche concluse	Scarica report
Report pratiche in corso	Scarica report
Report agenda incontri	Scarica report

At the bottom left of the content area, there is a button labeled 'Torna indietro'.

## 7 Help on-line

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



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.

## 8 Contatti

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