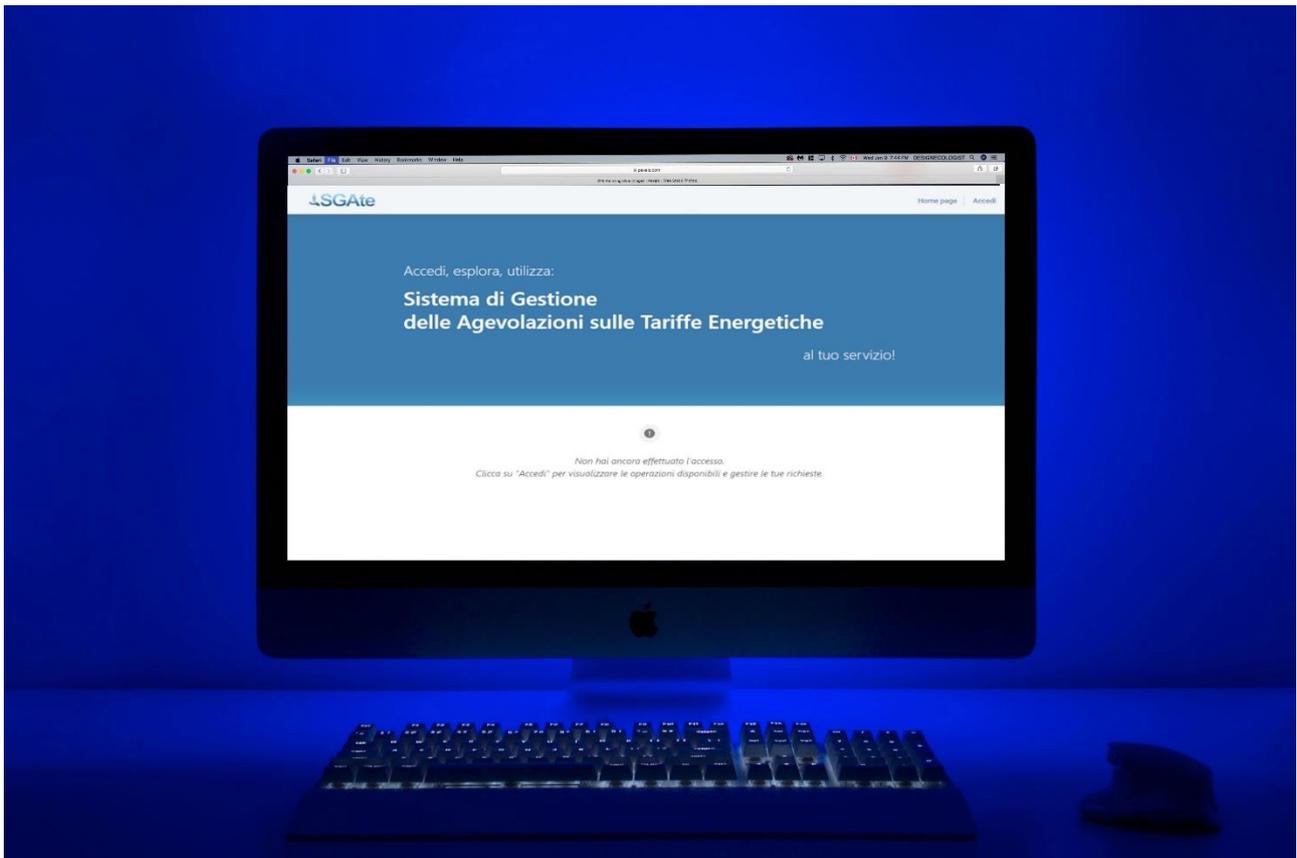




Associazione Nazionale Comuni Italiani



# **Manuale Utente Portale SGAtè**

v.1.2\_31/12/2024



## Indice dei contenuti

Introduzione

Scopo del documento

Acronimi

1. Accesso
  - 1.1. Accesso SPID
2. Home page
3. Gestione operatori
  - 3.1. Nuovo operatore
  - 3.2. Modifica/Elimina operatore
4. Convenzione CAF
  - 4.1. Nuova convenzione CAF
  - 4.2. Modifica/Elimina convenzione
5. Lista Richieste
  - 5.1. Dettaglio richiesta di bonus
  - 5.2. Stampa della ricevuta
  - 5.3. Annulla/Revoca richiesta
  - 5.4. Richiesta di assistenza specialistica
6. Inserimento nuova richiesta di bonus
7. Richiesta di variazione domanda
  - 7.1. Ricerca ID richiesta da variare
  - 7.2. Variazione localizzazione
  - 7.3. Variazione apparecchiatura

## Indice delle Figure

FIGURA 1 - ACCESSO PORTALE.....	5
FIGURA 2 - ESEMPIO PROVIDER.....	6
FIGURA 3: HOME PAGE.....	7
FIGURA 4 - LISTA OPERATORI .....	8
FIGURA 5 - FORM INSERIMENTO NUOVO OPERATORE.....	8
FIGURA 6 - PULSANTI "MODIFICA" ED "ELIMINA" .....	9
FIGURA 7 - PULSANTE "ASSOCIA CAF" .....	9



FIGURA 8 - LISTA CONVENZIONI CAF.....	10
FIGURA 9 - FORM INSERIMENTO NUOVA CONVENZIONE CAF.....	11
FIGURA 10 - FINESTRA SELEZIONE CAF.....	12
FIGURA 11 - PULSANTI "MODIFICA" ED "ELIMINA" CONVENZIONE.....	13
FIGURA 12 - LISTA RICHIESTE DI BONUS ELETTRICO.....	13
FIGURA 13 - PULSANTE "VISUALIZZA DETTAGLI".....	14
FIGURA 14 - SEZIONE ALLEGATI.....	14
FIGURA 15 - FORM RICHIESTA ASSISTENZA SPECIALISTICA.....	15
FIGURA 16 - FORM NUOVA RICHIESTA DI BONUS (PARZIALE).....	17
FIGURA 17 - POP UP DI RICERCA ID RICHIESTA DA VARIARE.....	18
FIGURA 18 - CAMPO ID RICHIESTA DA VARIARE.....	18



## Introduzione

### Scopo del documento

Il presente documento ha lo scopo di fornire una guida completa e dettagliata per l'utilizzo del portale SGAtè, progettato per la gestione delle richieste di bonus destinati a persone in situazioni di disagio.

Il manuale si rivolge agli operatori comunali, agli enti sovracomunali, ai CAF e a tutti gli utenti autorizzati, offrendo indicazioni pratiche sull'accesso, la navigazione e l'esecuzione delle principali funzionalità del sistema.

### Acronimi

Nome	Descrizione
CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
MS	<i>Microsoft</i>
CS	<i>Customer Service</i>

*Tabella 1: Acronimi*

## 1. Accesso

Per effettuare l'accesso al portale bisognerà aprire il browser e inserire l'URL del sito del portale SGAtè.

The screenshot shows the SGAtè login interface. At the top left is the SGAtè logo, and at the top right is a 'Home page' link. The main content area is divided into two sections:

- Accesso con un account locale:** This section contains two input fields labeled '\* Nome utente' and '\* Password'. Below these fields is a checkbox labeled 'Memorizza account'. At the bottom of this section are two buttons: 'Accedi' and 'Password dimenticata?'.
- Accesso con SPID:** This section is currently inactive and contains a single button labeled 'Accedi con SPID'.

Figura 1 - Accesso portale

Nella home page, individuare l'opzione di accesso pensata per la propria tipologia di utente come da seguenti indicazioni:

- Accesso Credenziali locali:
  - Distributore
  - CAF
  - Utente generico esterno.
- Accesso SPID:
  - Comuni
  - Enti Sovracomunali
  - Cittadino

### 1.1. Accesso SPID

Cliccare sul pulsante "Entra con SPID" in corrispondenza del logo SPID.

Nella finestra pop-up successiva, scegliere dalla lista il proprio provider con cui è stato attivato il proprio account SPID. (es. Poste Italiane, Aruba, TIM, etc.).



Figura 2 - Esempio Provider

Inserire le proprie credenziali SPID:

- Livello 1: Nome utente e password.
- Livello 2: Nome utente, password e autenticazione a due fattori (es. codice OTP inviato tramite app o SMS).

Se richiesto, approvare l'accesso attraverso l'app SPID del proprio provider o inserire il codice OTP ricevuto ed infine confermare l'operazione per accedere al sito web.

Dopo aver completato l'autenticazione, si verrà automaticamente reindirizzati al sito web originale e verrà effettuato l'accesso.

*N.B. Al primo accesso potrebbe essere necessario ricaricare la pagina per recepire l'allineamento dei dati.*

## 2. Home page

---

La Home page è il centro del portale SGAtè.

Da qui è possibile accedere a tutte le funzionalità cliccando sulla relativa voce di menu.

L'Home page è raggiungibile in qualsiasi momento cliccando sul logo "SGAtè" in alto a sinistra.



Accedi, esplora, utilizza:

## Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche

al tuo servizio!

### OPERAZIONI DISPONIBILI

- [Lista richieste](#)
- [Inserisci richiesta](#)
- [Variazione localizzazione](#)
- [Variazione apparecchiatura](#)
- [Gestione operatori](#)
- [Gestione CAF](#)

*Figura 3: Home page*

L'utente "Amministratore" di Comune o Ente Sovracomunale ha la vista completa di tutte le voci di menu.

L'utente "Operatore" di Comune o Ente Sovracomunale ha la vista di tutte le voci di menu ad eccezione di:

- Gestione operatori
- Gestione comune

## 3. Gestione operatori

L'utente Amministratore accede a questa funzionalità tramite click sulla relativa voce di menu in Home Page.

Da qui è possibile abilitare o disabilitare all'accesso sul portale tutti gli utenti "operatori" facenti parte dello staff del proprio Comune/Ente.

Nella pagina principale è presente la lista completa di tutti gli operatori abilitati all'accesso.

Tramite barra di ricerca situata in alto a sinistra della lista è possibile ricercare un utente specifico tramite nome completo e-mail o codice fiscale.

Home page > [Lista contatti](#)

Cerca

NOME COMPLETO	E-MAIL	CODICE FISCALE	INDIRIZZO	COMUNE DI RIFERIMENTO	
Jacopo Di Risio	██████████	██████████		Comune di napoli	▼
Paolo Tranvi	██████████	██████████			▼
Paolo Freni	██████████	██████████		Comune di napoli	▼
Giuseppe Romani	██████████	██████████		Comune di napoli	▼
Benedetto Lanza	██████████	██████████		Comune di napoli	▼
Giuseppe Rossi	██████████	██████████		Comune di napoli	▼
Luca Campogioni	██████████	██████████		Comune di napoli	▼
Silvio Branno	██████████	██████████		Comune di napoli	▼
test test	██████████	test test		Comune di napoli	▼
					▼

< 1 2 >

Figura 4 - Lista operatori

## 3.1. Nuovo operatore

Cliccando sul pulsante in alto a destra "crea" viene mostrato a schermo il form di creazione di un nuovo utente.

**Crea** ✕

**Accesso abilitato**  
 No  Sì

INFORMAZIONI SUL CONTATTO

**Nome completo \***

**Data di nascita \***

**E-mail \***

**Codice fiscale \***

**Sesso \***  
Seleziona ▼

< 1 2 >

Figura 5 - Form inserimento nuovo operatore

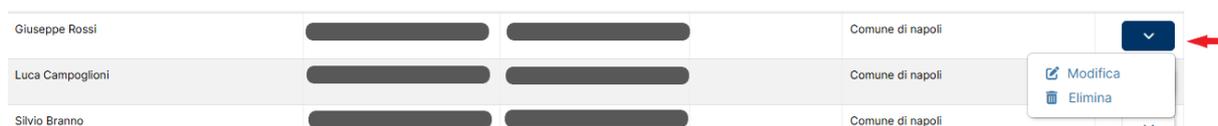
Il campo "Accesso abilitato" (SI/NO) determina se l'utente operatore che si sta inserendo potrà accedere al portale.

Compilati i dati anagrafici dell'utente (necessari per la sua identificazione tramite SPID), cliccare sul pulsante "INVIA" per confermare l'operazione.

## 3.2. Modifica/Elimina operatore

Dalla lista degli operatori, cliccando sulla freccia in corrispondenza dell'utente di riferimento, vengono mostrati due pulsanti:

- **Modifica:** permette di abilitare/disabilitare il solo accesso al portale
- **Elimina:** elimina l'utente dalla lista degli operatori del comune corrente. L'utente eliminato non può più accedere al portale.



Nome	ID	Comune	Azioni
Giuseppe Rossi		Comune di napoli	▼
Luca Campogioni		Comune di napoli	Modifica Elimina
Silvio Branno		Comune di napoli	▼

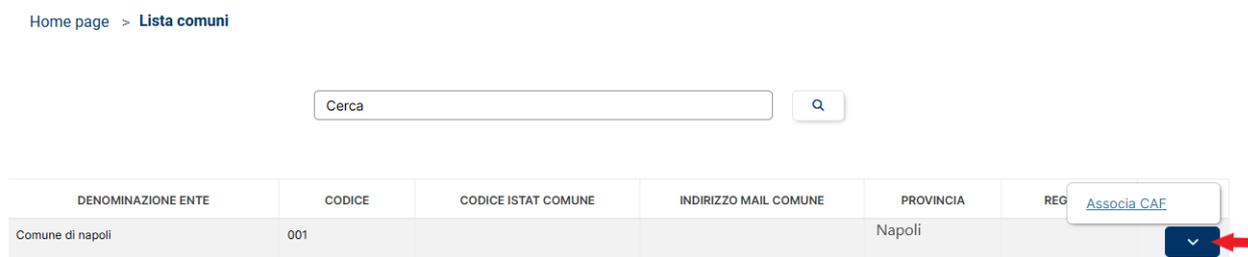
Figura 6 - Pulsanti "modifica" ed "elimina"

## 4. Convenzione CAF

L'utente Amministratore accede a questa funzionalità tramite click sulla voce di menu in Home Page: "Gestione comune".

Da qui è possibile inserire una convenzione attiva tra il proprio comune e un'agenzia caf

Dalla lista nella pagina principale, cliccare sul pulsante "Associa CAF" in corrispondenza del proprio Comune (In caso di Ente saranno presenti tutti i comuni convenzionati).



Home page > [Lista comuni](#)

Cerca

DENOMINAZIONE ENTE	CODICE	CODICE ISTAT COMUNE	INDIRIZZO MAIL COMUNE	PROVINCIA	REG	Azioni
Comune di napoli	001			Napoli		Associa CAF ▼

Figura 7 - Pulsante "Associa CAF"

Verrà aperta la pagina di gestione CAF del Comune scelto.



Nella pagina è presente la lista di tutti i CAF convenzionati con il Comune corrente.

**GENERALE**

Denominazione Ente \*

Comune di napoli

Codice ISTAT comune

—

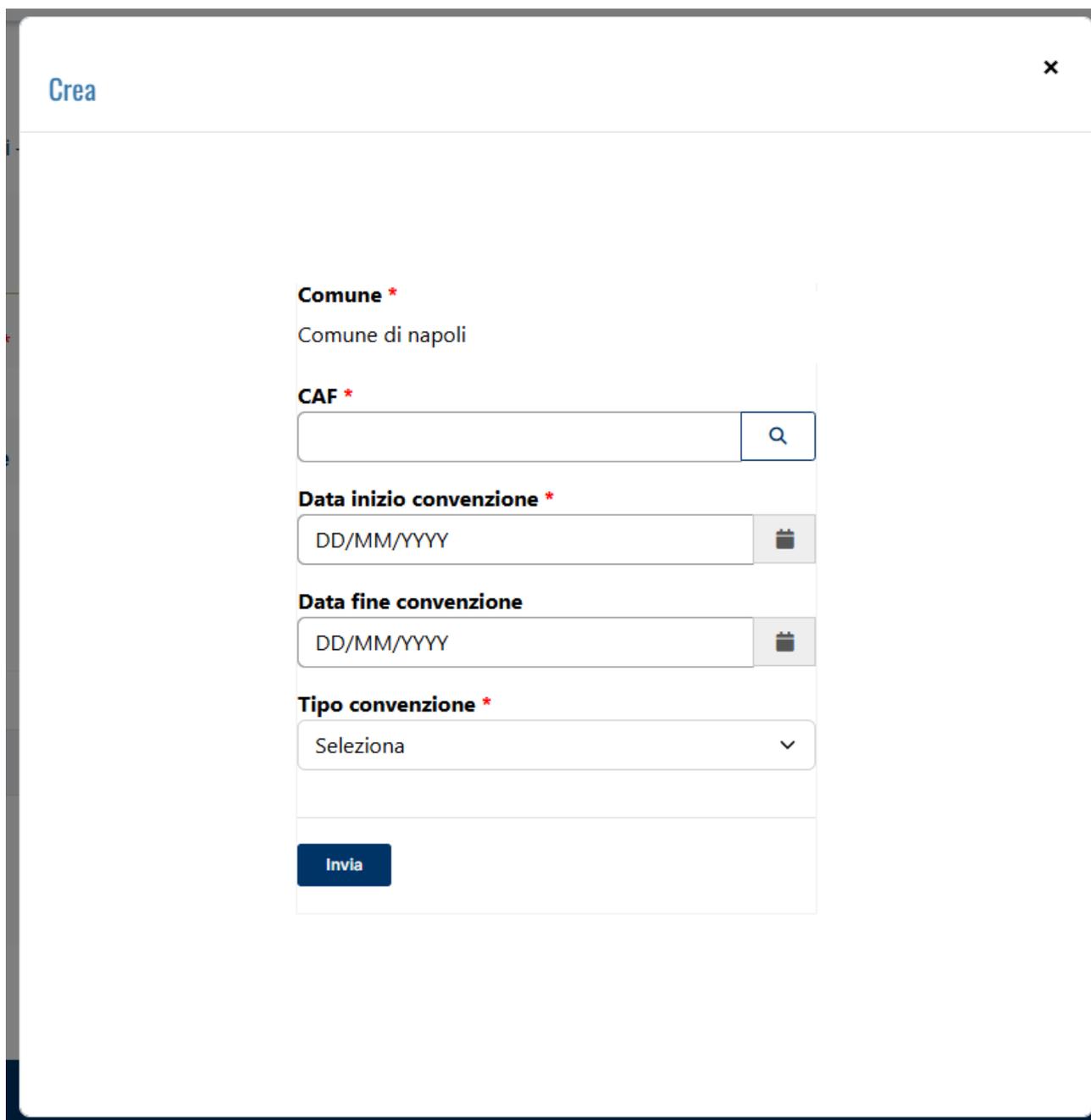
Associa un nuovo caf

CODICE ↑	COMUNE	CAF	DATA INIZIO CONVENZIONE	DATA FINE CONVENZIONE	
ACC-00001000	Comune di napoli	CAF di pozzuoli	01/09/2023		▼

Figura 8 - Lista Convenzioni CAF

## 4.1. Nuova convenzione CAF

Cliccando sul pulsante "Associa un nuovo CAF" viene mostrato a schermo il form di inserimento di una nuova convenzione.



The screenshot shows a web form titled "Crea" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields:

- Comune \***: A text input field containing "Comune di napoli".
- CAF \***: A search input field with a magnifying glass icon on the right.
- Data inizio convenzione \***: A date input field with a calendar icon on the right, containing "DD/MM/YYYY".
- Data fine convenzione**: A date input field with a calendar icon on the right, containing "DD/MM/YYYY".
- Tipo convenzione \***: A dropdown menu with the text "Seleziona" and a downward arrow.
- Invia**: A blue button at the bottom left of the form.

Figura 9 - Form inserimento nuova convenzione CAF

Cliccando sul pulsante lente di ingrandimento in corrispondenza del campo CAF, viene mostrata a schermo la lista di tutti i CAF attualmente accreditati presso SGAt e sul territorio del Comune di riferimento.

Selezionare il CAF desiderato e cliccare su "Seleziona" per tornare al form precedente e proseguire con l'inserimento dei dati inerenti alla convenzione stipulata.

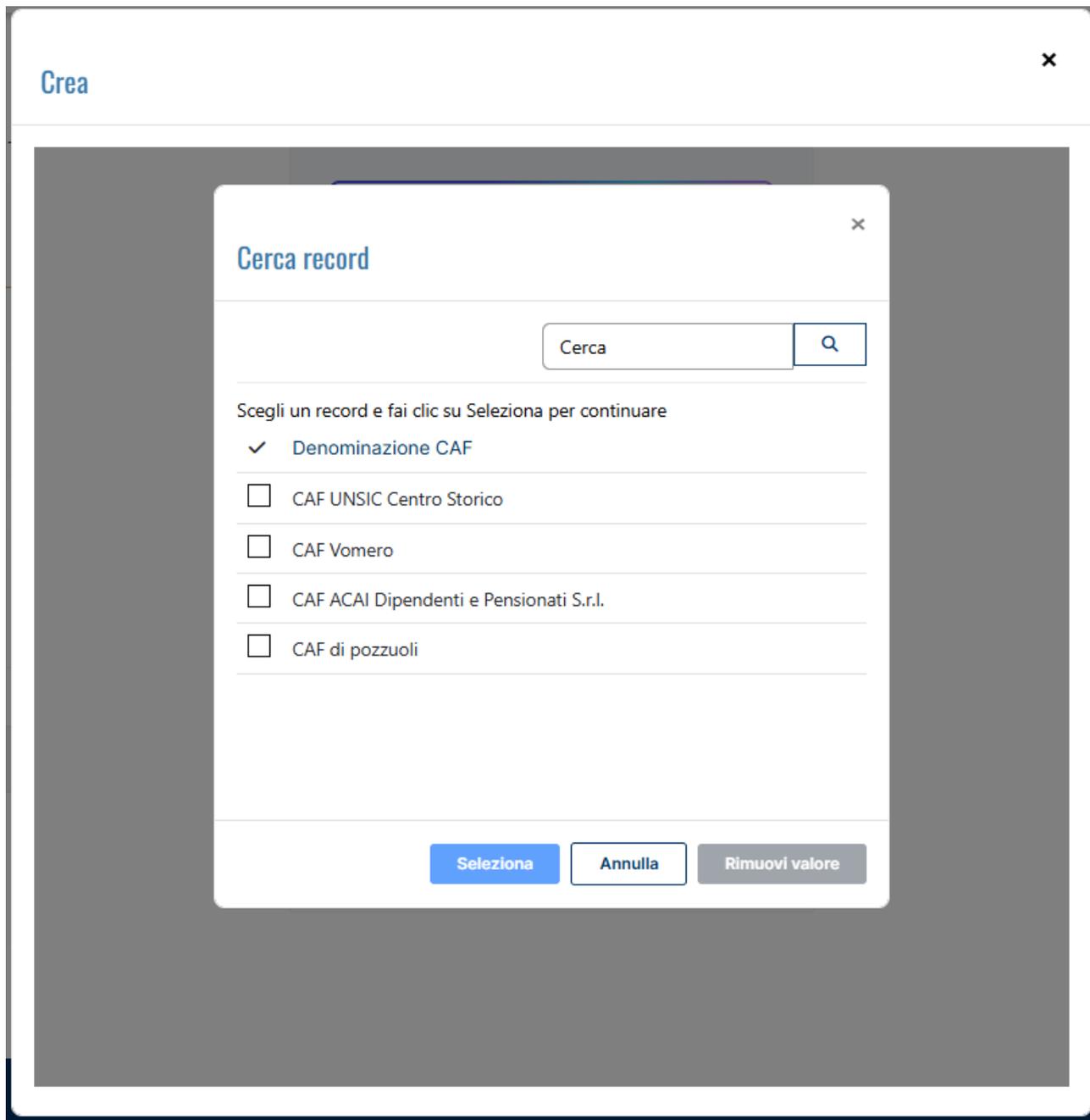


Figura 10 - Finestra Selezione CAF

Tramite il campo "Tipo Convenzione" è possibile determinare l'operatività del CAF nell'inserimento delle richieste di bonus: se in modalità Presentata o in modalità Sospesa.

- **Presentata:** Il CAF potrà presentare direttamente le richieste di bonus a nome del comune convenzionato
- **Sospesa:** le domande inserite dal CAF verranno presentate al Comune che si occuperà di verificarne i dati prima di inviarle.

Cliccare sul pulsante "Invia" per confermare l'operazione ed inserire la nuova convenzione.

## 4.2. Modifica/Elimina convenzione

Dalla lista delle convenzioni, cliccando sulla freccia in corrispondenza del CAF di riferimento, vengono mostrati due pulsanti:

- **Modifica:** permette di modificare le informazioni inerenti alla convenzione
- **Elimina:** elimina il CAF dalla lista delle convenzioni. L'agenzia eliminata non può più operare sul portale per conto del comune.



Figura 11 - Pulsanti "modifica" ed "Elimina" convenzione

## 5. Lista Richieste

L'utente accede a questa funzionalità tramite click sulla voce di menu in Home Page: "Lista Richieste".

Nella pagina principale è presente la lista completa di tutte le richieste di bonus elettrico inserite dagli operatori del Comune/Ente corrente.

Home page > [Lista richieste](#)

Cerca

ID RICHIESTA BONUS	RICHIEDENTE	NOME RICHIEDENTE	COGNOME RICHIEDENTE	CODICE FISCALE RICHIEDENTE	NOME DISAGIATO	COGNOME DISAGIATO	CODICE FISCALE DISAGIATO	AZIENDA ASL	STATO DELLA RICHIESTA	
RDB-000000022								ASL Napoli 1 - Distretto 30	Validata	<input type="button" value="Richiesta assistenza"/>
RDB-000000032								ASL Napoli 1		<input type="button" value="Richiesta assistenza"/>
RDB-000000031								ASL Napoli 1 - Distretto 30	Revocata	<input type="button" value="Richiesta assistenza"/>
RDB-000000032								ASL Napoli 1		<input type="button" value="Richiesta assistenza"/>

Figura 12 - Lista richieste di bonus elettrico

Tramite barra di ricerca situata in alto a sinistra della lista è possibile ricercare una richiesta di bonus specifica tramite:

- ID richiesta
- Nome richiedente



- Nome disagiato
- Codice fiscale richiedente
- Codice fiscale disagiato

## 5.1. Dettaglio richiesta di bonus

Dalla lista delle richieste, cliccando sulla freccia in corrispondenza della richiesta di riferimento, viene mostrato il pulsante "Dettaglio richiesta".

ID RICHIESTA BONUS	RICHIEDENTE	NOME RICHIEDENTE	COGNOME RICHIEDENTE	CODICE FISCALE RICHIEDENTE	NOME DISAGIATO	COGNOME DISAGIATO	CODICE FISCALE DISAGIATO	AZIENDA ASL	STATO DELLA RICHIESTA
RDB-0000000022								ASL Napoli 1 - Distretti 30	Validata



Figura 13 - Pulsante "Visualizza dettagli"

Cliccando sul pulsante, viene mostrata una nuova pagina contenente tutti i dati della richiesta corrispondente:

- Dati del Richiedente
- Dati del Disagiato
- Dati del Delegato
- Dati Fornitura
- Dati apparecchiature
- Allegati

I dati non sono modificabili dall'operatore.

## 5.2. Stampa della ricevuta

Dalla sezione Allegati nella pagina di dettaglio della domanda di bonus, l'operatore può effettuare il download della ricevuta di inserimento domanda in formato PDF.

### Allegati

3.giorni.fa  
Paolo Freni

 [RichiestaBonus.pdf \(1,67 KB\)](#)

Figura 14 - Sezione allegati

## 5.3. Annulla/Revoca richiesta

In fondo alla pagina di dettaglio della richiesta di bonus sono presenti i pulsanti "Annulla" o "Revoca".



- **Annulla:** Se la richiesta di bonus non è stata ancora presa in carico dal distributore, l'operatore annulla la richiesta di bonus corrente.
- **Revoca:** Se la richiesta di bonus è già stata presa in carico dal distributore, l'operatore revoca la richiesta di bonus corrente

In entrambi i casi l'operazione è irreversibile e le richieste verranno storicizzate come "Annullata" o "Revocata".

## 5.4. Richiesta di assistenza specialistica

Dalla lista delle richieste, cliccare sul pulsante "Richiesta assistenza" in corrispondenza della richiesta di riferimento per aprire il form adibito alla richiesta di assistenza ad ANCI.

DETTAGLI CASO

**Oggetto della richiesta \***

**Categoria**

Seleziona

**Tipo problematica**

**Descrizione**

Invia

Figura 15 - Form richiesta assistenza specialistica

Compilato il form di richiesta di assistenza, cliccare sul pulsante "Invia" per inviare la richiesta al servizio di assistenza SGAtè.

La richiesta di assistenza sarà automaticamente legata alla richiesta di bonus elettrico di partenza.

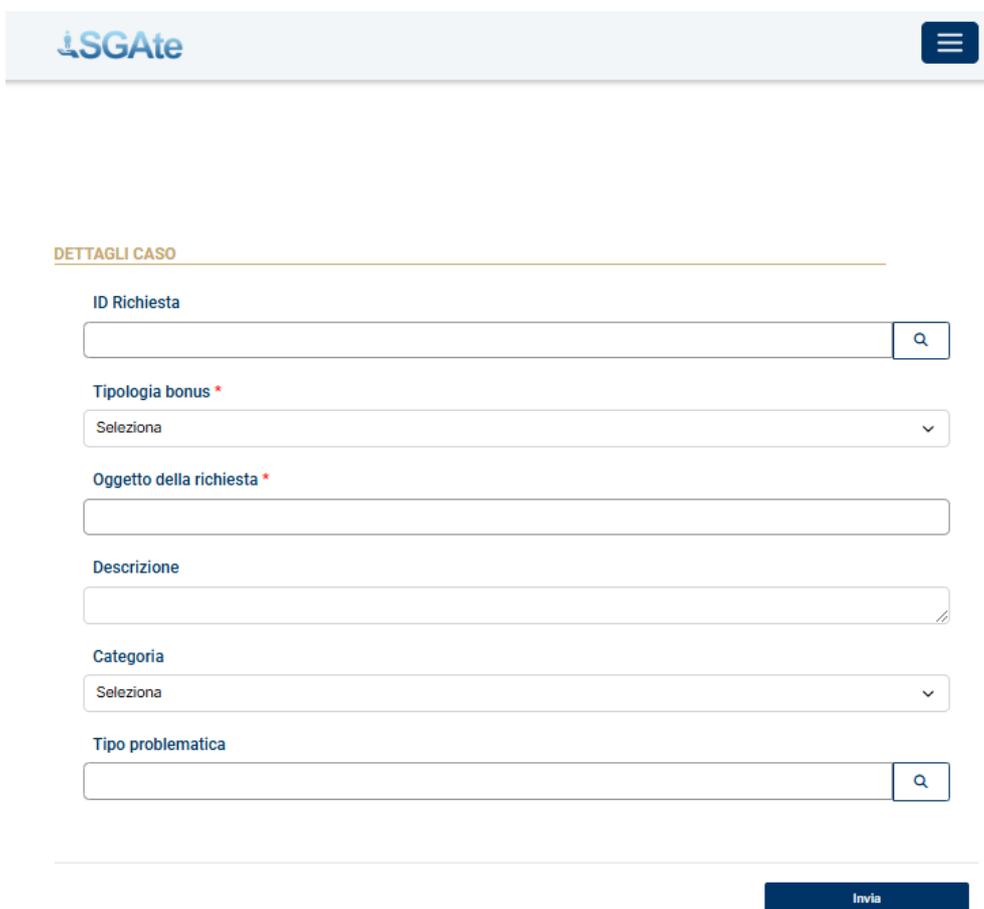
Tutte le comunicazioni inerenti alla richiesta di assistenza perverranno sui contatti del Comune e/o operatore.

Inoltre, dalla lista del menù "Lista Ticket Assistenza" è possibile sia visualizzare tutti i propri ticket aperti, sia aprire un nuovo ticket, in questo caso anche non dipendente da una richiesta di Bonus



Figura 16: Creazione richiesta di assistenza specialistica

Una volta cliccato il bottone “Richiesta assistenza” si aprirà il modulo di creazione composto da:



SGAtè

**DETTAGLI CASO**

ID Richiesta

Tipologia bonus \*  
Seleziona

Oggetto della richiesta \*

Descrizione

Categoria  
Seleziona

Tipo problematica

Invia

Figura 17: Form di creazione richiesta di assistenza

Infine, cliccando “Invia” per inviare la richiesta al servizio di assistenza SGAtè.

## 6. Inserimento nuova richiesta di bonus

L'utente accede a questa funzionalità tramite click sulla voce di menu in Home Page: “Inserisci richiesta”.

La pagina mostra un form contenente tutti i campi digitalizzati del modulo di richiesta bonus elettrico per i disagiati fisici.



Dati Delegato/Beneficiario

DATI RICHIEDENTE/BENEFICIARIO	DATI DISAGIATO SE DIVERSO DA RICHIEDENTE
<b>Cognome richiedente *</b> <input type="text"/>	<b>Nome disagiato *</b> <input type="text"/>
<b>Nome richiedente *</b> <input type="text"/>	<b>Cognome disagiato *</b> <input type="text"/>
<b>Codice fiscale richiedente *</b> <input type="text"/>	<b>Codice fiscale disagiato *</b> <input type="text"/>
<b>Numero di telefono *</b> <input type="text" value="Specifica un numero di telefono"/>	<b>Copia certificazione ASL *</b> <input type="text" value="Seleziona"/>
<b>Indirizzo e-mail *</b> <input type="text"/>	<b>Copia del documento di identità *</b> <input type="text" value="Seleziona"/>
<b>Data di nascita *</b> <input type="text" value="DD/MM/YYYY"/>	
<b>Provincia di nascita richiedente *</b> <input type="text"/> <input type="button" value="Q"/>	

Figura 18 - Form nuova richiesta di bonus (parziale)

Compilati tutti i campi obbligatori, l'operatore cliccando su "Invia" ai piedi del form inserisce a sistema la domanda in stato "Disponibile". Da questo momento la richiesta di bonus potrà essere presa in carico da un distributore.

## 7. Richiesta di variazione domanda

L'utente accede a questa funzionalità tramite click su le 2 voci di menu in Home Page:

- Variazione localizzazione
- Variazione apparecchiatura

### 7.1. Ricerca ID richiesta da variare

Per accedere alla variazione di una domanda è necessario ricercare la domanda da variare tramite la ricerca combinata di "ID richiesta" + "Codice fiscale disagiato".

All'interno del form di variazione, cliccare sull'icona di ricerca alla destra del campo "ID richiesta da variare" per aprire il pop up di ricerca:

Dati fornitura

---

**DATI RICHIEDENTE/BENEFICIARIO**

<b>Nome richiedente *</b>	<input type="text"/>	<b>Cognome richiedente *</b>	<input type="text"/>
<b>Provincia di nascita richiedente *</b>	<input type="text"/> <input type="button" value="Q"/>	<b>Comune di nascita richiedente *</b>	<input type="text"/> <input type="button" value="Q"/>
<b>Data di nascita *</b>	<input type="text"/> <input type="button" value="📅"/>	<b>Codice fiscale richiedente *</b>	<input type="text"/>
<b>Indirizzo di residenza *</b>	<input type="text"/>		
<b>Numero civico di residenza *</b>	<input type="text"/>		
<b>Comune di residenza *</b>	<input type="text"/> <input type="button" value="Q"/>		
<b>ID Richiesta da variare</b>	<input type="text"/> <input type="button" value="Q"/>		

Figura 20 - Campo ID richiesta da variare

✕

**CERCA RECORD**

---

<input type="text" value="Id richiesta padre"/>	<input type="text" value="Codice fiscale disagio"/>	<input type="button" value="Q"/>
---	---	----------------------------------

**Non sono stati trovati bonus con i parametri inseriti.**

---

<input type="button" value="Seleziona"/>	<input type="button" value="Annulla"/>
--	--

Figura 19 - Pop up di ricerca ID richiesta da variare

Inserire l'ID della richiesta da variare e il codice fiscale del disagio nei rispettivi campi e cliccare sull'icona di ricerca.

Se i dati sono corretti verrà proposta la richiesta di bonus di riferimento.



Cliccare su “Seleziona” per collegarsi alla richiesta e iniziare con la modifica dei dati da variare.

## 7.2. Variazione localizzazione

Viene mostrato a schermo il form contenente tutti i dati variabili di una domanda.

Ricerca la richiesta da variare tramite il campo “ID richiesta da variare”, l’operatore può modificare i set di dati necessari.

È possibile variare solo le richieste:

- In stato “**Validata**” e con **periodo di agevolazione già avviato**;
- In stato “**Cessata**”.

Durante la variazione è possibile:

- Modificare il **richiedente**.
- Modificare **tutti i dati della domanda di origine (tranne il Beneficiario del bonus)** oggetto di variazione, con **l’obbligo che il POD sia diverso**.
- Modificare le **apparecchiature**, anche con un diverso codice agevolazione.

Compilati i campi della nuova fornitura cliccare sul pulsante “Invia” per inserire la richiesta di variazione.

La nuova richiesta di bonus sarà visualizzata nella lista delle richieste in stato “Disponibile”.

Se la richiesta di bonus originale era in stato “Validata”, il suo stato passerà in “Cessata” e la data inizio agevolazione della nuova richiesta sarà impostata al giorno successivo.

Se la richiesta di bonus originale era già in stato “Cessata”, la data inizio agevolazione della nuova richiesta sarà impostata al giorno successivo della data cessazione registrata.

## 7.3. Variazione apparecchiatura

Viene mostrato a schermo il form contenente tutti i dati variabili di una domanda.

Ricerca la richiesta da variare tramite il campo “ID richiesta da variare”, l’operatore può modificare i set di dati necessari.

È possibile variare solo le richieste in stato “**Validata**” e con **periodo di agevolazione già avviato**.

Durante la variazione è possibile:

- Modificare il **richiedente**, esclusivamente in caso di voltura a favore del disagio fisico.
- Modificare le **apparecchiature** oggetto della domanda, con l’obbligo che queste determinino un codice di agevolazione diverso.

Compilati i campi delle nuove apparecchiature cliccare sul pulsante “Invia” per inserire la richiesta di variazione.

La nuova richiesta di bonus sarà visualizzata nella lista delle richieste in stato “Disponibile”.



## Associazione Nazionale Comuni Italiani

La richiesta di bonus originale passerà in “Cessata” all’ultimo giorno del mese successivo all’inserimento della variazione.

La data inizio agevolazione della nuova richiesta sarà impostato al giorno successivo alla cessazione.

*N.B. la nuova richiesta viene **immediatamente posta in stato disponibile** verso il Distributore, anche se la data decorrenza è futura.*