

Portale clienti Pronovo

Scheda informativa relativa dei ruoli: 5. Gestrice/gestore di rete (ruoli aziendali)

Scopo del ruolo:

Questo ruolo è autorizzato ad inserire i punti di misurazione nella scheda «Certificazione». Viene incaricato con una e-mail, che sarà attivata dalla/dal richiedente. Successivamente si potrà certificare l'impianto.

Registrazione dei ruoli (azienda e collaboratori per l'azienda)

In modo da agevolarvi l'avvio con il nostro portale clienti, abbiamo già registrato alcune aziende nel ruolo di gestrice/gestore di impianti. Per ogni azienda (in tutti i ruoli) viene definito un ufficio centrale con un indirizzo e-mail per questa stessa azienda. Questo indirizzo e-mail principale della vostra azienda svolge un ruolo centrale nel funzionamento del portale clienti Pronovo

Le collaboratrici e i collaboratori della vostra azienda devono tenere a portata di mano il proprio numero di telefono e indirizzo e-mail per la registrazione personale.

In questa e-mail l'ufficio responsabile della vostra azienda può quindi confermare la registrazione o eventualmente rifiutarla.

Sin da quel momento la/il collaboratrice/ore in questione è collegata/o al portale clienti Pronovo con l'account aziendale e può vedere e gestire tutte le domande dell'azienda.

Inoltre, all'atto della registrazione della domanda, il richiedente incarica anche la gestrice/ il gestore di rete responsabile per la registrazione dei dati relativi del punto di misurazione e l'ufficio certificatore per la certificazione dell'impianto.

Entrambi gli incarichi saranno quindi trasmessi dal portale clienti Pronovo tramite una e-mail automatica anche al summenzionato indirizzo e-mail.

La/il GRD responsabile riceve sempre l'incarico di registrare i dati dei punti di misura relativi a questo progetto. Il destinatario di questa e-mail deve assicurarsi che all'interno dell'azienda verrà affidato il relativo incarico.

Alla destinataria/al destinatario dell'incarico della certificazione verrà chiesto tramite la seconda mail di accettare l'incarico (eventualmente, questo può anche essere respinto). Successivamente lo stesso ufficio deve garantire all'interno dell'azienda che qualcuno verrà incaricato per la certificazione.

Desiderate che la vostra azienda sia registrata nel portale clienti Pronovo per i singoli ruoli/scopi di utilizzo con indirizzi e-mail individuali?

Vi preghiamo di comunicarci il rispettivo indirizzo e-mail principale della vostra azienda per ogni ruolo riportato nel portale clienti all'indirizzo e-mail info@pronovo.ch

Domande e risposte specifiche del ruolo

Q: Perché non posso accedere al portale clienti Pronovo con Internet Explorer?

A: Internet Explorer (IE11) è obsoleto e non viene più sviluppato da diversi anni. Il web evolve invece rapidamente e le nuove tecnologie, come il portale clienti Pronovo, non funzionano correttamente con Internet Explorer.

Q: Posso collegare i miei sistemi al portale clienti Pronovo tramite un'**interfaccia**?

A: Il portale clienti Pronovo ha un'interfaccia API, in modo che in futuro i sistemi delle/dei partner possano essere collegati direttamente. Fateci sapere se volete collegare il vostro sistema.

Q: Come posso contattare Pronovo in caso di **domande sul portale clienti Pronovo**?

A: Potete contattarci in qualsiasi momento al numero 0848 014 014. All'indirizzo info@pronovo.ch risponderemo anche alle vostre domande. A vostra disposizione in oltre un formulario di contatto.

Q: Vorrei apportare una **modifica** dei **dati di contatto** registrati presso Pronovo (indirizzo, indirizzo e-mail principale, numero di telefono). Come procedo?

A: Potete inviare a Pronovo il formulario di contatto o una 'e-mail con le seguenti informazioni: nome dell'azienda, qual è il rispettivo ruolo, quali dati devono essere modificati, nuovi dati.

Q: Tramite la gestrice/il gestore di rete è possibile che anche i **documenti ricevuti dal produttore**, come ad es. il rapporto di sicurezza, la notifica della messa in servizio, il rapporto del collaudo, impostazioni del convertitore, ecc. vengano **scaricati** e che vengano visualizzati tutti i dati relativi a tutti gli altri ruoli?

A: La gestrice/il gestore di rete e la certificatrice/il certificatore hanno generalmente accesso all'intera domanda, incl. Formulari e allegati. I registri con dati «sensibili» (ad es. informazioni di pagamento, formulario «Cessione») non vengono visualizzati nel ruolo GRD o certificatore/certificatrice.

Q: Per quanto tempo i **documenti sono disponibili nel portale clienti**, dopo la registrazione dell'impianto nelle GO e il pagamento dell'impianto RU?

A: Dopo che una domanda è stata elaborata fino al pagamento nel portale clienti, l'impianto (la domanda RU) è contrassegnato come concluso nel portale clienti e da quel momento in poi «esiste» solo in SGO – per i dati energetici, le modifiche, ecc. Attualmente riteniamo che le domande concluse e gli allegati/documenti collegati continueranno ad essere visualizzabili nel portale del cliente.

Q: È corretto che con il portale clienti il **formulario di certificazione**, che noi gestrici/gestori di rete abbiamo ottenuto come parte soggetta a verifica, non sia quindi più richiesto nella forma nota?

A: Sì, per le future domande RU FV che vengono registrate tramite il portale clienti, il precedente formulario di certificazione è obsoleto.

Q: Ci sono delle **modifiche di processo** sia per Pronovo che per i gestori di rete interessati?

A: In linea di principio, dal punto di vista di Pronovo le singole fasi del processo rimangono le stesse: dopo che la domanda è stata presentata a Pronovo, ha luogo un controllo (completo? /corretto?) delle domande presentate. La/il richiedente riceve una lettera di lista d'attesa (tempo d'attesa attuale per gli impianti RUP circa 9 mesi / per gli impianti RUG circa 3 mesi). Contemporaneamente alla lettera di lista d'attesa, viene inviata al/alla GRD una e-mail di conferma che l'impianto è stato registrato per la GO (questo messaggio continuerà ad essere dal sistema GO). Non appena la domanda è pronta, viene emessa la disposizione con successivo pagamento. L'adeguamento maggiore per il/la GRD tramite questo processo attraverso il portale clienti è certamente l'assegnazione diretta da parte di chi presenta la domanda.