

## Portale clienti Pronovo

### Scheda informativa relativa dei ruoli: 1. Gestrice/gestore di impianti (ruoli privati e ruoli aziendali)

#### Scopo del ruolo:

Questo ruolo è autorizzato a presentare una propria domanda di finanziamento per la remunerazione unica (RU) di impianti fotovoltaici (domanda di finanziamento RU). Potete farlo come persona privata o come collaboratrice/collaboratore di un'azienda.

#### Registrazione per il ruolo (persone private)

Per creare una domanda di finanziamento, è necessario registrarsi nel portale clienti Pronovo. Il portale vi guiderà attraverso questo processo. Indicate il vostro numero di telefono e indirizzo e-mail.

#### Registrazione per il ruolo (azienda e collaboratrice/collaboratore del 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. Per le aziende già registrate abbiamo inserito anche la funzione di supporto.

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

Le collaboratrici e i collaboratori della vostra azienda che si registrano nel portale clienti, attivano automaticamente l'invio di una mail al suddetto indirizzo e-mail.

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

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

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](mailto:info@pronovo.ch).

## Q & A generali

**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:** Ho già registrato il mio impianto presso Pronovo. Come posso inviare la domanda?

**A:** Si può ancora inviare la domanda completa per posta.

**Q:** Non ho ancora registrato l'impianto su Pronovo. Perciò non ho un numero di progetto. L'impianto però è già certificato.

**A:** Inserite l'impianto nel portale clienti Pronovo. Nella scheda «Certificazione», attivate una e-mail alle gestrici/ai gestori di rete per i punti di misurazione e alla certificatrice/al certificatore. Informate entrambi per telefono che vorreste inserire di nuovo le loro competenze. Poi inoltrate la domanda utilizzando il portale clienti.

**Q:** Devo registrare nuovamente i miei **dati personali** per ogni domanda?

**A:** Dopo aver effettuato l'accesso con il vostro ruolo, trovate il pulsante «Modello di domanda». Potete compilare questo modello e utilizzarlo per ogni nuova domanda.

## Domande e risposte specifiche del ruolo

**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. Troverete inoltre a vostra disposizione un formulario di contatto.

**Q:** Vorrei apportare una **modifica** ai **dati di contatto** registrati presso Pronovo (indirizzo, indirizzo e-mail centrale, 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:** Posso **inserire dei dati in tutti i registri e subregistri**?

**A:** Come mandataria/o potete inserire dei dati in tutti i registri. Questo vale anche per il registro «Certificazione». I dati tecnici da voi inseriti devono poi essere confermati dall'ente certificatrice.