



Manuale Utente

Area Clienti GSE

Informazioni utili alla navigazione del portale informatico dei Clienti GSE

2. Descrizione delle funzionalità

Le funzionalità di seguito descritte riguardano la registrazione, quelle di recupero delle credenziali o di modifica dei dati per poter effettuare l'accesso, oltre alla richiesta di servizi e alla gestione dei Codici PIN.

2.1 Registrazione

Per poter accedere all'Area Clienti del GSE, richiedere nuovi Servizi o gestire quelli già sottoscritti è necessario registrarsi. La nuova Area Clienti del GSE propone una radicale semplificazione del processo di registrazione che potrà essere ultimato in pochi istanti.

Se sei possessore di SPID, anche se non sei registrato in Area Clienti, puoi comunque eseguire l'accesso con le credenziali SPID (vedi paragrafo n. 2.3) e generare un'utenza base senza inserire ulteriori dati.

Altrimenti puoi eseguire il normale processo che descriviamo di seguito.

Dopo aver digitato l'indirizzo <https://areaclienti.gse.it> il sistema propone il seguente form di autenticazione:

Cliccando sul tasto **REGISTRATI**, si avvia il processo per ottenere le credenziali di accesso, articolato in tre passaggi

1. **Privacy** - Prendere visione integralmente dell'informativa sulla privacy ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e cliccare sul tasto **CONFERMA**. Il tasto verrà abilitato dopo la presa visione del testo, che si avrà scorrendo il cursore laterale

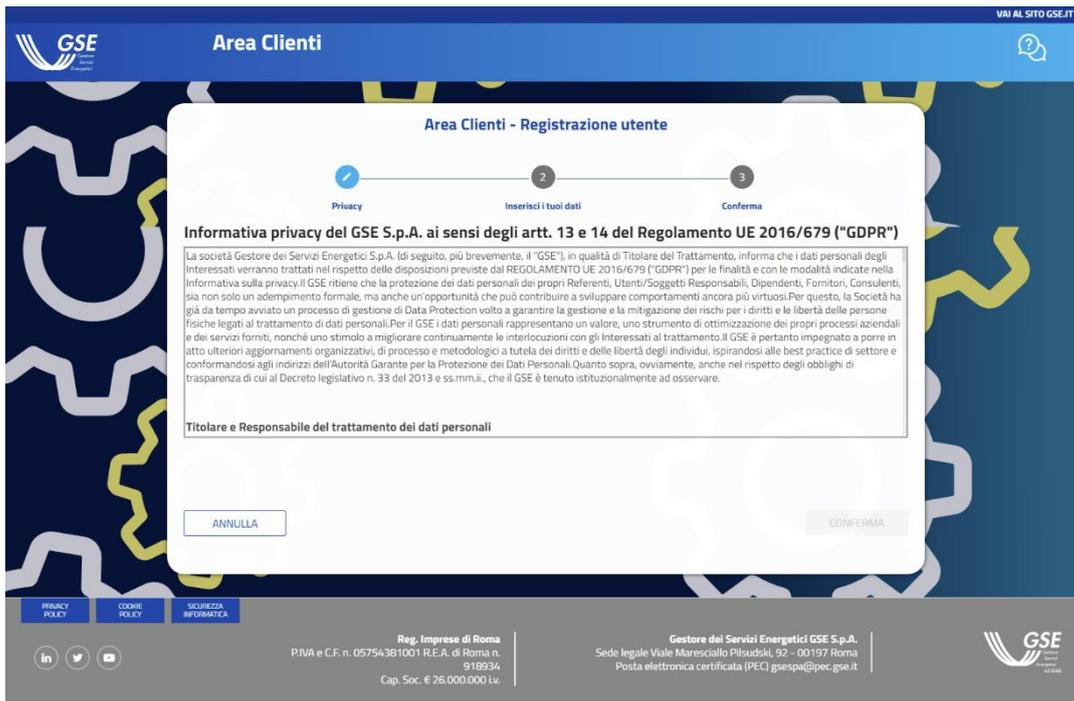


Figura 27 – Registrazione Utente – Privacy

2. Inserisci i tuoi dati – è necessario inserire i dati anagrafici dell'utente:

- NOME*
- COGNOME*
- CODICE FISCALE*
- E-MAIL*
- CONFERMA E-MAIL*
- CELLULARE
- CONFERMA CELLULARE
- Accettazione delle “Condizioni d’uso”

The screenshot shows the 'Area Clienti - Registrazione utente' interface. At the top, there's a progress bar with three steps: 'Privacy' (checked), 'Inserisci i tuoi dati' (active), and 'Conferma'. The main form area is titled 'Inserisci i tuoi dati' and contains the following fields and options:

- NOME*** and **COGNOME***: Text input fields for the user's name and surname.
- CODICE FISCALE***: Text input field for the fiscal code.
- Selezionare solo se il codice fiscale inserito non è italiano**: A checkbox to indicate if the fiscal code is non-Italian.
- E-MAIL*** and **CONFERMA E-MAIL***: Text input fields for the email address and its confirmation.
- CELLULARE** and **CONFERMA CELLULARE**: Text input fields for the mobile phone number and its confirmation.

Below the form, there is a section for **Condizioni d'uso** (Terms of Use) with a paragraph of text and an **Accetto** checkbox. A CAPTCHA widget is also present with the text 'Non sono un robot' and 'reCAPTCHA'. At the bottom of the form, there are **ANNULLA** and **CONFERMA** buttons.

The footer of the page contains the GSE logo, social media icons, and contact information: 'Reg. Imprese di Roma P.IVA e C.F. n. 05754381001 R.E.A. di Roma n. 819836 Cap. Soc. € 26.000.000 i.v.' and 'Gestore dei Servizi Energetici GSE S.p.A. Sede legale Viale Marconi 101 00197 Roma Posta elettronica certificata (PEC) gsespa@pec.gse.it'.

Figura 28 – Registrazione Utente - Inserisci i tuoi dati

Il sistema verifica la congruenza di NOME e COGNOME con il CODICE FISCALE.

- Se il CODICE FISCALE è già presente negli archivi del GSE, il sistema propone all'utente un messaggio di errore e suggerisce l'utilizzo delle funzionalità di Recupero User ID e Reimposta password
- Se l'utente non dispone del codice fiscale rilasciato dall'Agenzia delle Entrate dovrà selezionare la casella di spunta "Selezionare solo se il codice fiscale inserito non è italiano" ed integrare i suoi dati anagrafici con nazione, località e data di nascita.

Dopo aver inserito il CODICE FISCALE è necessario cliccare sul tasto CONFERMA per proseguire.

3. Conferma – Il sistema riepiloga i dati anagrafici inseriti dall'Utente.

The screenshot shows the 'Area Clienti - Registrazione utente' confirmation screen. At the top, there's a progress indicator with three steps: 'Privacy', 'Inserisci i tuoi dati', and 'Conferma'. The 'Conferma' step is currently active. Below the progress bar, the text 'Conferma i tuoi dati' is displayed. The form contains the following fields and values:

NOME	COGNOME	CODICE FISCALE
NOME	COGNOME	CGNNM088A01H501U
DATA DI NASCITA	SESSO	NAZIONE
01/01/1988	M	ITALIA
LOCALITÀ DI NASCITA	E-MAIL	CELLULARE
ROMA (RM)	NOME.COGNOME@E-MAIL.COM	

At the bottom of the form, there are two buttons: 'INDIETRO' and 'CONFERMA'. The footer of the page includes links for 'PRIVACY POLICY', 'CODICE POLICY', and 'SICUREZZA INFORMATICA', along with contact information for GSE S.p.A. and social media icons.

Figura 29 – Registrazione Utente – Conferma

Dopo aver cliccato sul tasto **CONFERMA** viene mostrato un messaggio di conferma

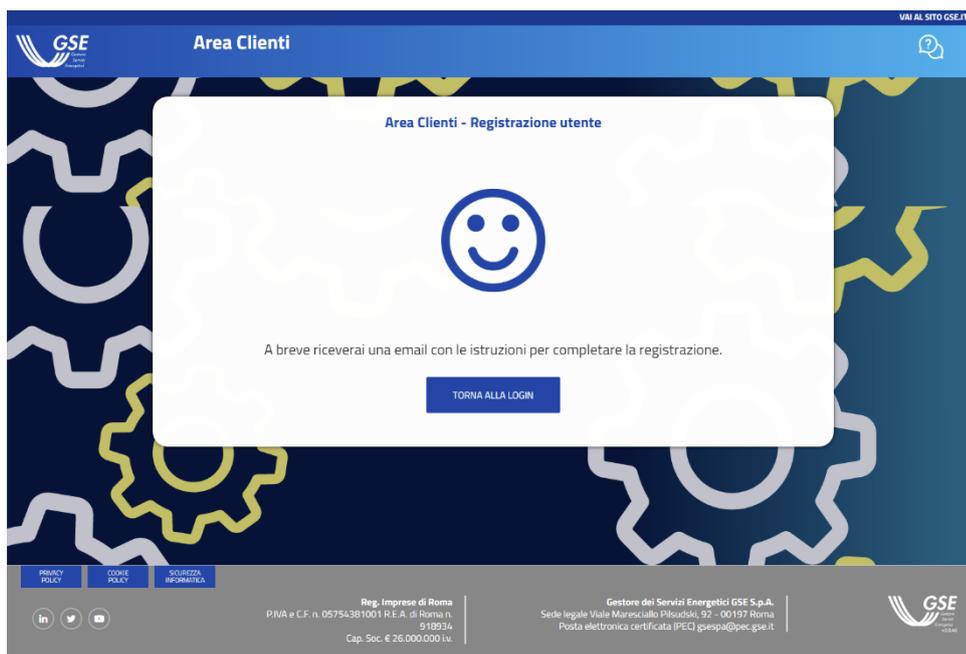


Figura 30 – Registrazione Utente – Richiesta presa in carico

Verrà inviata una e-mail all’indirizzo dell’utente per confermare la procedura di registrazione

Area Clienti GSE - Richiesta di conferma registrazione

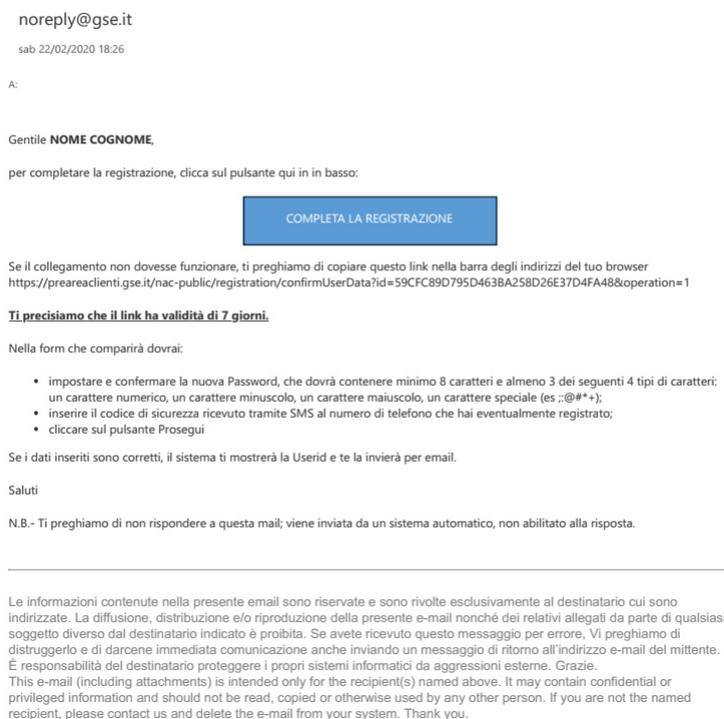


Figura 31 - E-mail Richiesta di conferma registrazione

Dopo il click sul tasto **COMPLETA LA REGISTRAZIONE**, l'utente imposta la password di accesso e, se lo ha comunicato in fase di registrazione, certifica il suo cellulare tramite il **Codice di Sicurezza** ricevuto per SMS. Si precisa che **il mancato o erroneo inserimento di tale codice non pregiudica la corretta registrazione.**

The screenshot shows the 'Area Clienti - Registrazione utente' form. It features two password input fields: 'NUOVA PASSWORD*' and 'CONFERMA PASSWORD*'. Below the fields, there is a text box explaining password requirements: 'La password dovrà contenere minimo 8 caratteri e almeno 3 dei seguenti caratteri: una lettera maiuscola, una lettera minuscola, un numero, un carattere speciale (es. ;@#*+)'. A 'Condizioni d'uso' section follows, containing a detailed disclaimer about user responsibility and a 'Non sono un robot' checkbox with a CAPTCHA icon. At the bottom of the form are 'ANNULLA' and 'PROSEGUI' buttons. The footer includes GSE contact information and legal details.

Figura 32 - Registrazione Utente Imposta password

La password deve essere lunga almeno otto caratteri e rispettare almeno tre delle seguenti regole sintattiche:

- Contenere almeno una cifra
- Contenere almeno un carattere maiuscolo
- Contenere almeno un carattere minuscolo
- Contenere almeno un carattere speciale (ad esempio: @#; ecc.)

Dopo l'accettazione del messaggio delle Condizioni d'uso, l'utente può confermare la registrazione cliccando sul tasto **PROSEGUI**.

In caso di successo, il sistema fornisce un messaggio di conferma e visualizza la User Id assegnata all'utente.

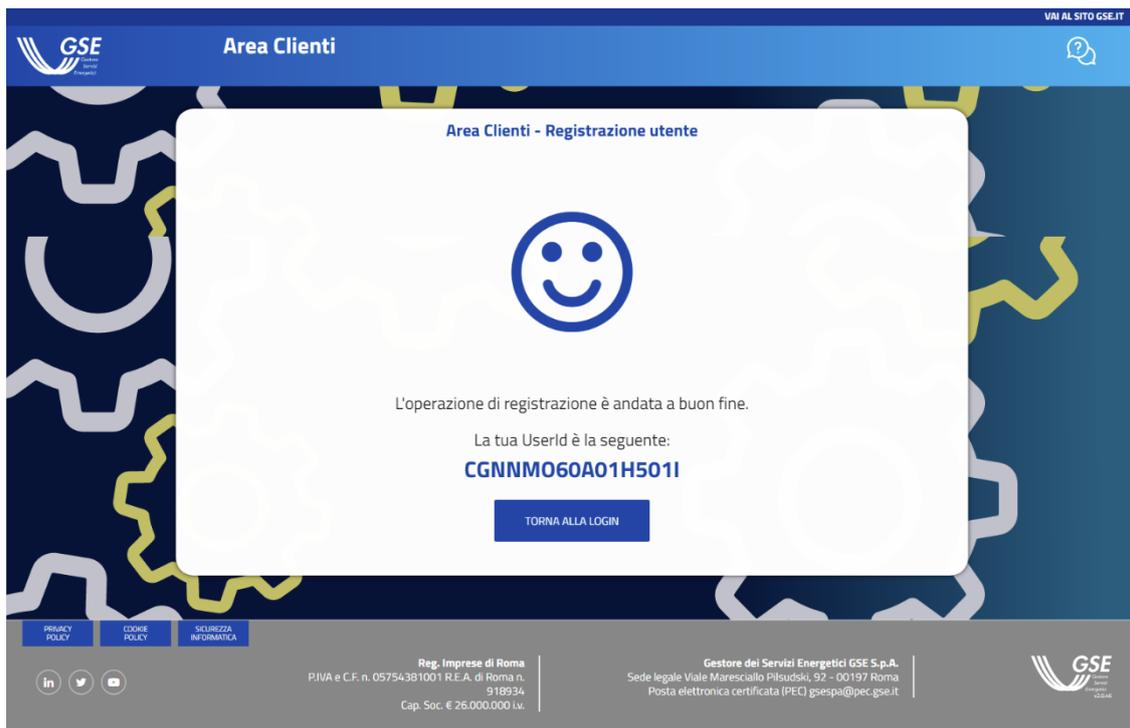


Figura 33– Registrazione Utente - Messaggio di conferma finale

Se la certificazione del cellulare fallisce viene visualizzato uno specifico messaggio.

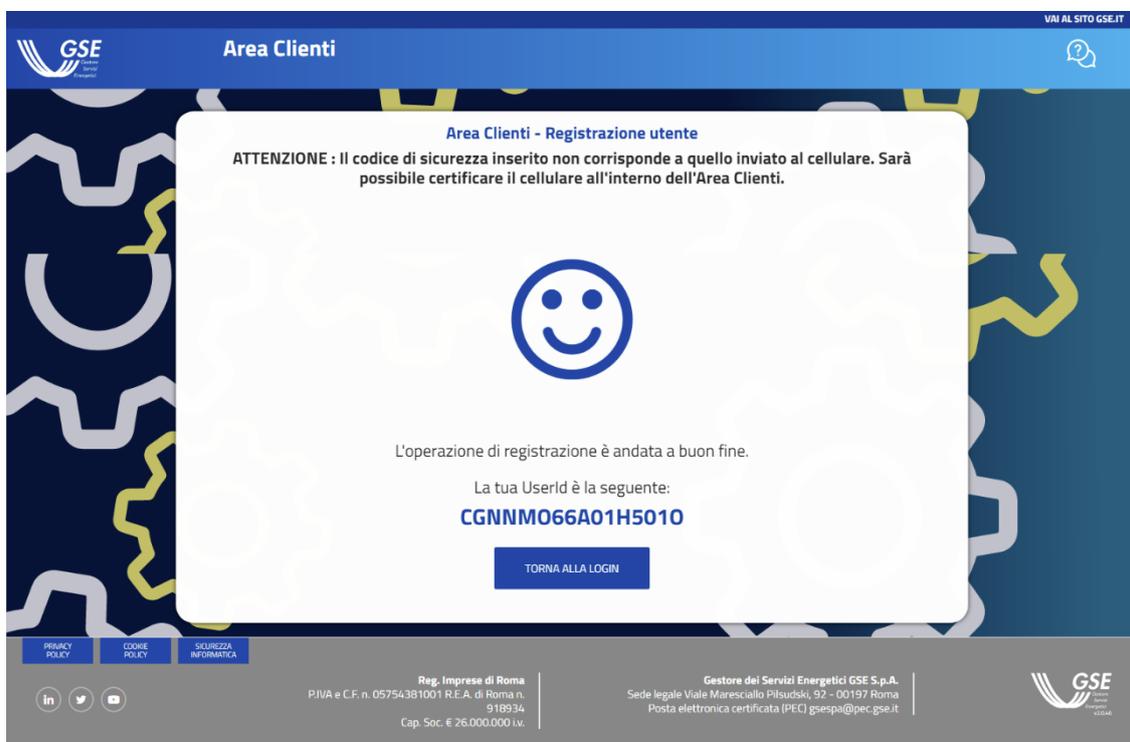


Figura 34 - Registrazione Utente- Messaggio di conferma finale senza certificazione cellulare

Al termine della registrazione viene inviata una e-mail contenente la User ID assegnata.

Area Clienti GSE - Conferma registrazione

noreply@gse.it

sab 22/02/2020 18:47

A:

Gentile **NOME COGNOME**,

Il tuo account GSE è attivo

La tua Userid è: **CGNNMO60A01H501I**. Ricordati di conservarla con cura!

Saluti

N.B.- Ti preghiamo di non rispondere a questa mail; viene inviata da un sistema automatico, non abilitato alla risposta.

Le informazioni contenute nella presente email sono riservate e sono rivolte esclusivamente al destinatario cui sono indirizzate. La diffusione, distribuzione e/o riproduzione della presente e-mail nonché dei relativi allegati da parte di qualsiasi soggetto diverso dal destinatario indicato è proibita. Se avete ricevuto questo messaggio per errore, Vi preghiamo di distruggerlo e di darcene immediata comunicazione anche inviando un messaggio di ritorno all'indirizzo e-mail del mittente. È responsabilità del destinatario proteggere i propri sistemi informatici da aggressioni esterne. Grazie.
This e-mail (including attachments) is intended only for the recipient(s) named above. It may contain confidential or privileged information and should not be read, copied or otherwise used by any other person. If you are not the named recipient, please contact us and delete the e-mail from your system. Thank you.

Figura 35 - E-mail di Conferma registrazione

2.2 Recupero User ID

La funzionalità consente di recuperare la User ID per gli utenti già registrati e può essere attivata dal form di autenticazione. Il processo di recupero User Id è articolato in due fasi:

1. **Dati anagrafici** – viene richiesto il codice fiscale dell'utente

Figura 7 - Recupero User Id - Dati anagrafici

Dopo l'accettazione delle condizioni d'uso e dopo aver cliccato sul tasto **PROSEGUI**, il sistema verifica l'esistenza del codice fiscale in banca dati e in caso di esito negativo restituisce un messaggio di errore.

2. **Dati di contatto** - Se l'utente viene riconosciuto, il sistema richiede il contatto sul quale inviare la User ID dimenticata, tra quelli certificati (e-mail ed eventualmente cellulare). Per motivi di privacy le informazioni sono parzialmente offuscate.

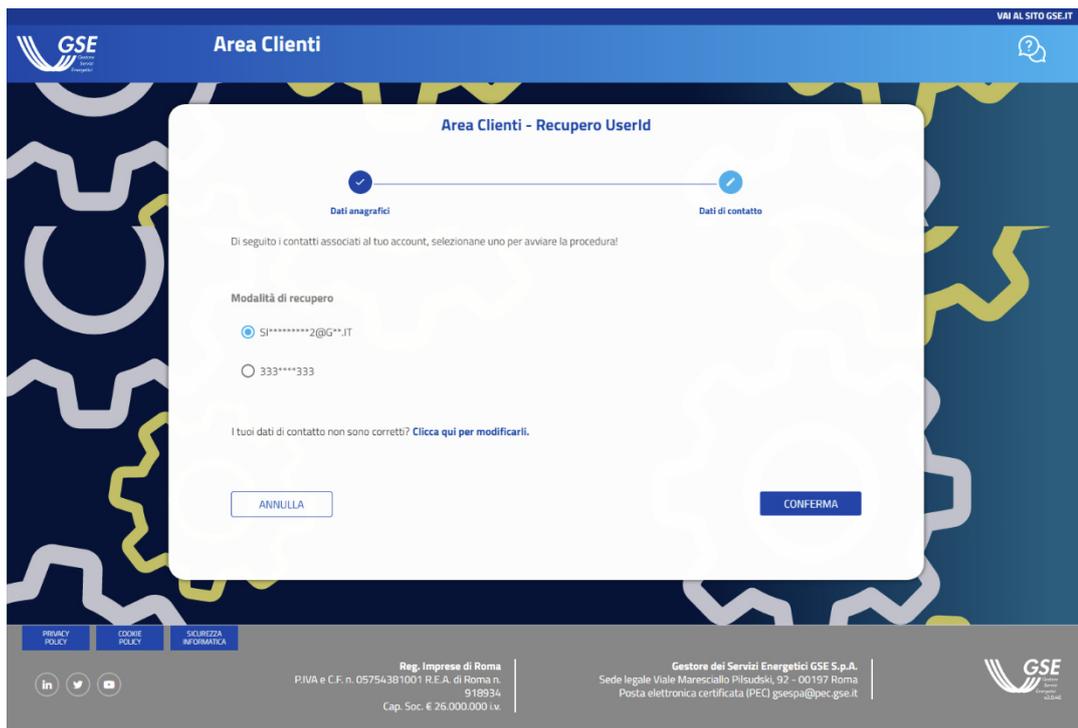


Figura 8 - Recupero User Id - Dati di contatto

Dopo la selezione del contatto preferito, e aver cliccato su **CONFERMA**, il sistema restituisce un messaggio di conferma (Fig.29)

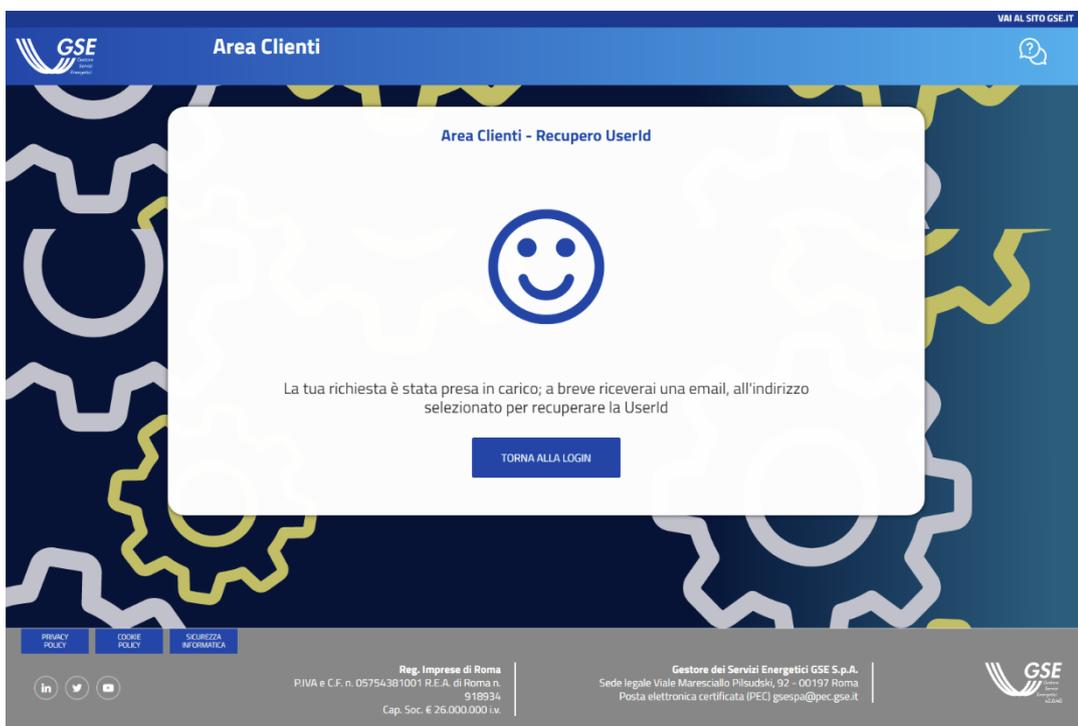


Figura 9 - Recupero User ID - Messaggio di conferma finale

e invia la User Id secondo le disposizioni dell'utente (e-mail alla Fig. 30)

Area Clienti GSE - Recupero userid

noreply@gse.it

sab 22/02/2020 19:24

A:

Gentile NOME COGNOME,

come da tua richiesta, ti inviamo la Userid per accedere all'Area Clienti del GSE, ricordati di conservarla con cura!

Userid: **CGNNMO60A01H5011**

Saluti

N.B.- Ti preghiamo di non rispondere a questa mail; viene inviata da un sistema automatico, non abilitato alla risposta.

Le informazioni contenute nella presente email sono riservate e sono rivolte esclusivamente al destinatario cui sono indirizzate. La diffusione, distribuzione e/o riproduzione della presente e-mail nonché dei relativi allegati da parte di qualsiasi soggetto diverso dal destinatario indicato è proibita. Se avete ricevuto questo messaggio per errore, Vi preghiamo di distruggerlo e di darcene immediata comunicazione anche inviando un messaggio di ritorno all'indirizzo e-mail del mittente. È responsabilità del destinatario proteggere i propri sistemi informatici da aggressioni esterne. Grazie.
This e-mail (including attachments) is intended only for the recipient(s) named above. It may contain confidential or privileged information and should not be read, copied or otherwise used by any other person. If you are not the named recipient, please contact us and delete the e-mail from your system. Thank you.

Figura 10 - E-mail recupero User Id

Se i dati non sono corretti è possibile richiederne la modifica secondo le indicazioni riportate al paragrafo 3.4 – Aggiornamento dati di contatto.

2.3 Reimposta password

La funzionalità consente di reimpostare la Password agli utenti già registrati che l'avessero dimenticata; può essere attivata dal form di autenticazione cliccando sul testo: "USERID o PASSWORD dimenticata?". Il processo è articolato in due fasi:

1. Dati anagrafici - Il sistema richiede la User Id dell'utente per identificarlo

The screenshot shows the 'Area Clienti - Reimposta password' interface. At the top, there's a blue header with the GSE logo and 'Area Clienti'. Below it, a white form box contains the title 'Area Clienti - Reimposta password' and a progress bar with two steps: '1. Dati anagrafici' (active) and '2. Dati di contatto'. The first step includes a text prompt: 'Per reimpostare la tua Password, inserisci la tua UserId. Se non la ricordi [clicca qui](#)'. Below this is a text input field labeled 'USERID*'. A section titled 'Condizioni d'uso' contains a paragraph of terms and conditions. Below the text are two checkboxes: 'Accetto' and 'Non sono un robot' (with a CAPTCHA icon). At the bottom of the form are two buttons: 'ANNULLA' and 'PROSEGUI'. The footer of the page contains links for 'PRIVACY POLICY', 'COOKIE POLICY', and 'SICUREZZA INFORMATICA', along with contact information for GSE S.p.A. and the GSE logo.

Figura 37 - Reimposta password - Dati anagrafici

Dopo l'accettazione del messaggio delle Condizioni d'uso e aver cliccato su **PROSEGUI**, il sistema verifica l'esistenza della User Id in banca dati e in caso di esito negativo restituisce un messaggio di errore.

2. Dati di contatto - Se l'utente viene riconosciuto, il sistema richiede di selezionare il contatto sul quale avviare la procedura di Reimposta password, tra quelli certificati (e-mail ed eventualmente cellulare). Per motivi di privacy le informazioni sono parzialmente offuscate.

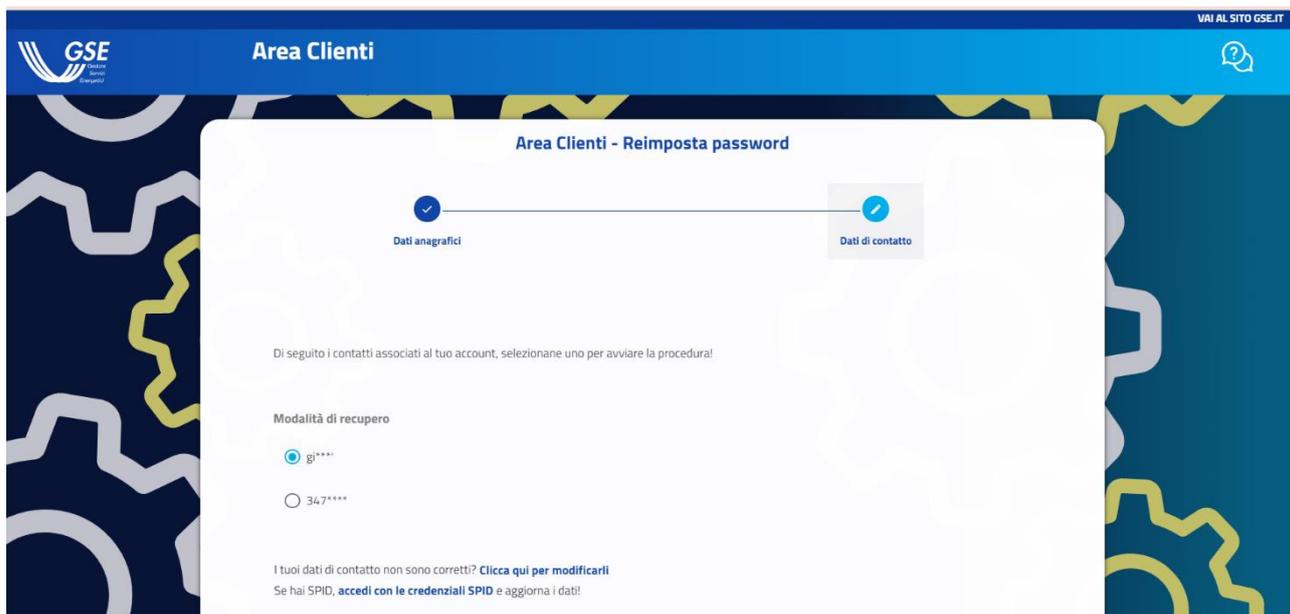


Figura 38 - Reimposta password - Dati di contatto

Se l'utente ha le credenziali SPID, può effettuare l'accesso e successivamente scegliere di aggiornare i dati o con quelli legati alla propria utenza SPID o modificando i dati di contatto nel proprio profilo.

Se l'utente non ha le credenziali SPID può selezionare il cellulare e cliccare su **CONFERMA**. Il sistema richiederà di aggiornare la password e di inserire il **Codice di Sicurezza** inviato tramite SMS sul numero di cellulare selezionato:

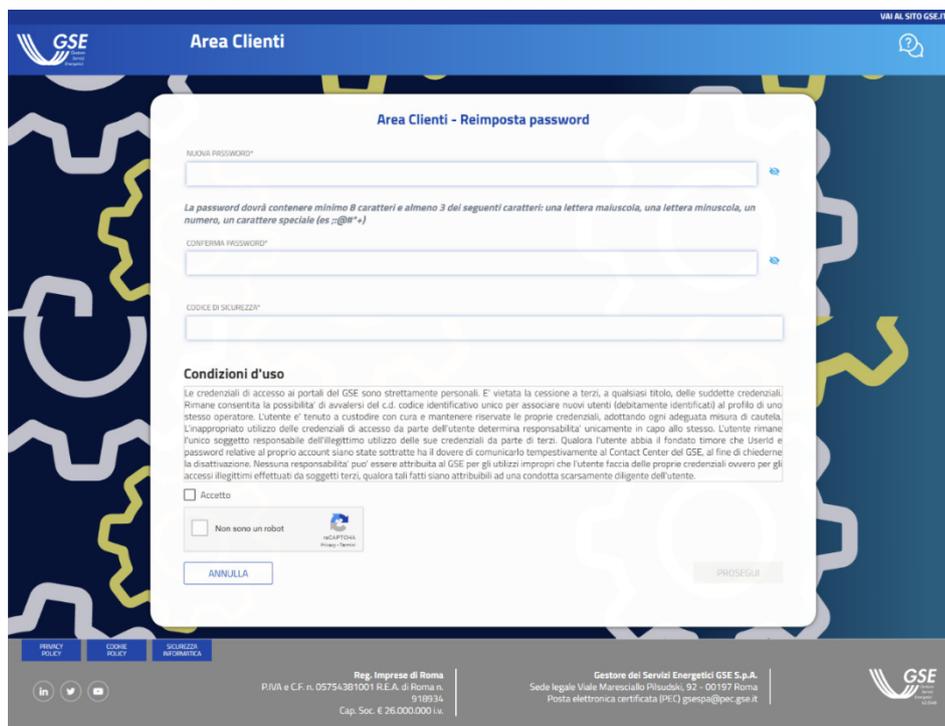


Figura 11 - Reimposta password – Utilizzo del cellulare

Se l'utente, invece, seleziona il contatto e-mail, dopo aver cliccato sul tasto **CONFERMA**, il sistema restituisce un messaggio di conferma.

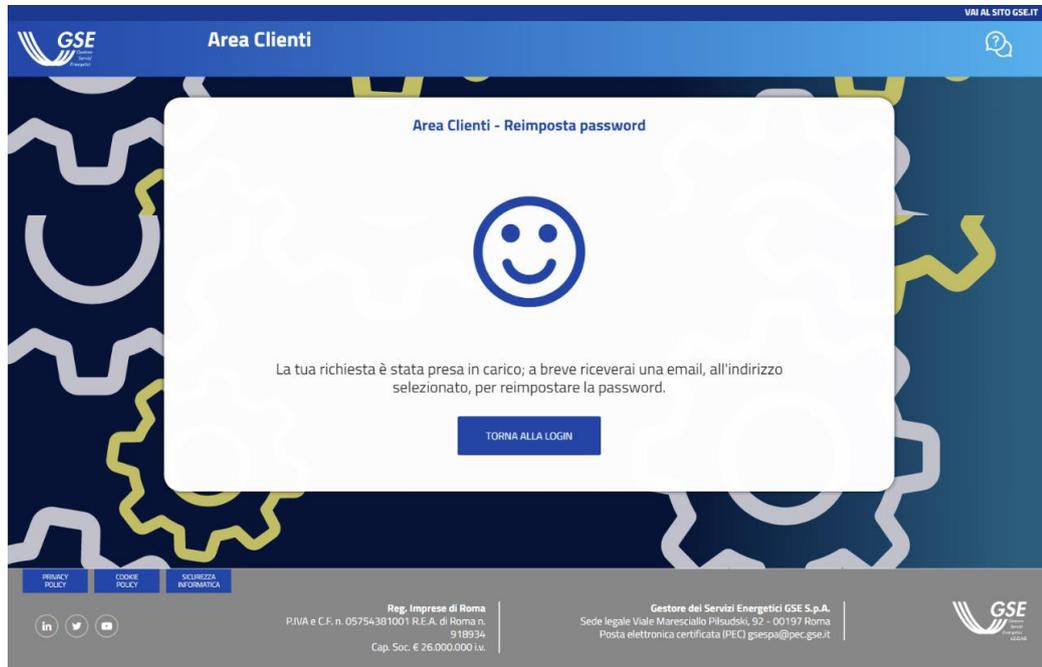


Figura 40 – Reimposta Password - Messaggio di conferma

E viene inviata una e-mail all'utente contenente le istruzioni per reimpostare la password

Area Clienti GSE - Reimposta password

noreply@gse.it

sab 22/02/2020 19:40

A:

Gentile **NOME COGNOME**,

Per reimpostare la Password dell'account Area Clienti GSE, clicca sul pulsante qui in basso:

REIMPOSTA PASSWORD

Se il collegamento non dovesse funzionare, ti preghiamo di copiare questo link nella barra degli indirizzi del tuo browser
<https://preareacienti.gse.it/nac-public/passwordRecovery/confirmUserData?id=BC43046111DF48DEB0774EBFB44C860C&operation=3>

Ti precisiamo che il link ha validità di 7 giorni.

Nella form che comparirà dovrai:

- impostare e confermare la nuova Password, che dovrà contenere minimo 8 caratteri e almeno 3 dei seguenti 4 tipi di caratteri: un carattere numerico, un carattere minuscolo, un carattere maiuscolo, un carattere speciale (es. ;@#*+);
- cliccare sul pulsante Prosegui

Saluti

N.B.- Ti preghiamo di non rispondere a questa mail; viene inviata da un sistema automatico, non abilitato alla risposta.

Figura 12 - E-mail Reimposta password

Dopo il click sul tasto **REIMPOSTA PASSWORD**, è necessario impostare la password di accesso:

Area Clienti - Reimposta password

NUOVA PASSWORD*

La password dovrà contenere minimo 8 caratteri e almeno 3 dei seguenti caratteri: una lettera maiuscola, una lettera minuscola, un numero, un carattere speciale (es :@#*+)

CONFERMA PASSWORD*

Condizioni d'uso

Le credenziali di accesso ai portali del GSE sono strettamente personali. E' vietata la cessione a terzi, a qualsiasi titolo, delle suddette credenziali. Rimane consentita la possibilità di avvalersi del c.d. codice identificativo unico per associare nuovi utenti (debitamente identificati) al profilo di uno stesso operatore. L'utente e' tenuto a custodire con cura e mantenere riservate le proprie credenziali, adottando ogni adeguata misura di cautela. L'inappropriato utilizzo delle credenziali di accesso da parte dell'utente determina responsabilita' unicamente in capo allo stesso. L'utente rimane l'unico soggetto responsabile dell'illegittimo utilizzo delle sue credenziali da parte di terzi. Qualora l'utente abbia il fondato timore che Userid e password relative al proprio account siano state sottratte ha il dovere di comunicarlo tempestivamente al Contact Center del GSE, al fine di chiederne la disattivazione. Nessuna responsabilita' puo' essere attribuita al GSE per gli utilizzi impropri che l'utente faccia delle proprie credenziali ovvero per gli accessi illegittimi effettuati da soggetti terzi, qualora tali fatti siano attribuibili ad una condotta scarsamente diligente dell'utente.

Accetto

Non sono un robot

ANNULLA

PROSEGUI

Reg. Imprese di Roma
P.IVA e C.F. n. 05754381001 R.E.A. di Roma n. 918934
Cap. Soc. € 26.000.000 i.v.

Gestore dei Servizi Energetici GSE S.p.A.
Sede legale Viale Maresciallo Pilsudski, 92 - 00197 Roma
Posta elettronica certificata (PEC) gsespa@pec.gse.it

Figura 42 - Reimposta password

In caso di successo il sistema riporta un messaggio di conferma:

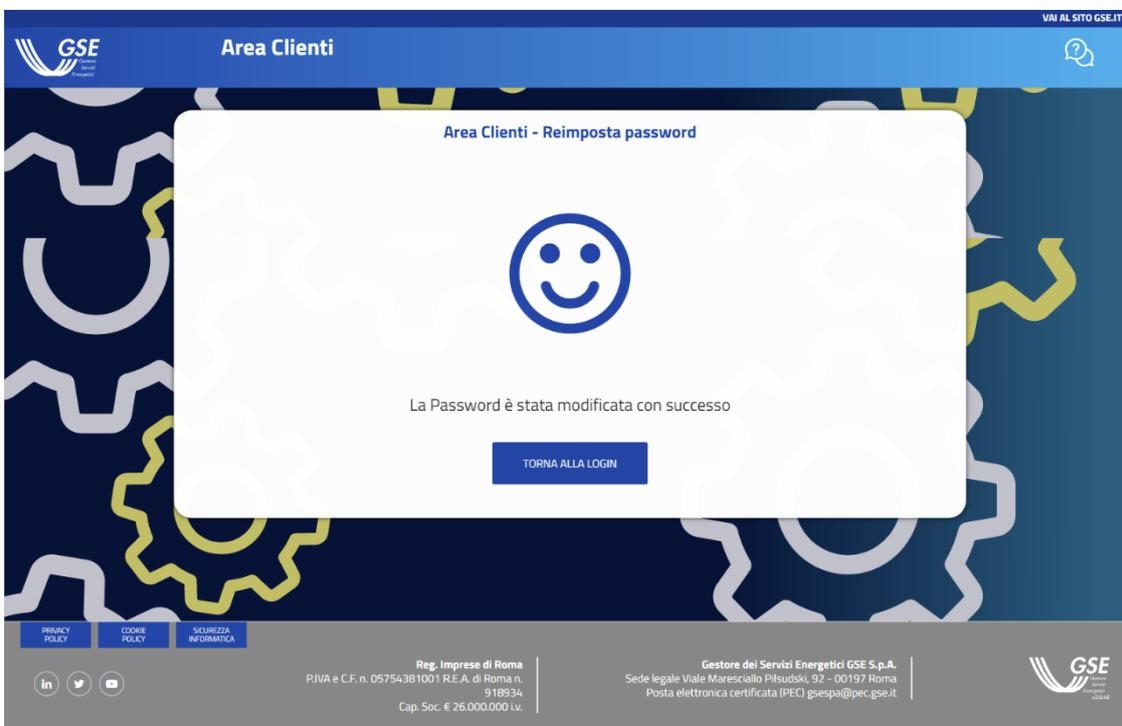


Figura 43 - Reimposta password – Messaggio di conferma finale