



FORINI S.p.a.
Portale USER- Area Riservata

MANUALE

Sommario

1.	INTRODUZIONE	3
2.	Portale.....	3
2.1	Accesso al portale.....	3
2.2	Primo accesso	3
2.3	Recupero password.....	4
2.4	Dati registrazione e cambio password	5
3.	Home page e navigazione portale	6
3.1	Elenco servizi.....	8
3.1.1	Autolettura (SOLO GAS)	8

1. Introduzione

Il modulo permette di visualizzare le proprie informazioni anagrafiche, lo stato delle richieste del cliente ed operare in autonomia.

Nel portale si può accedere attraverso l'inserimento di:

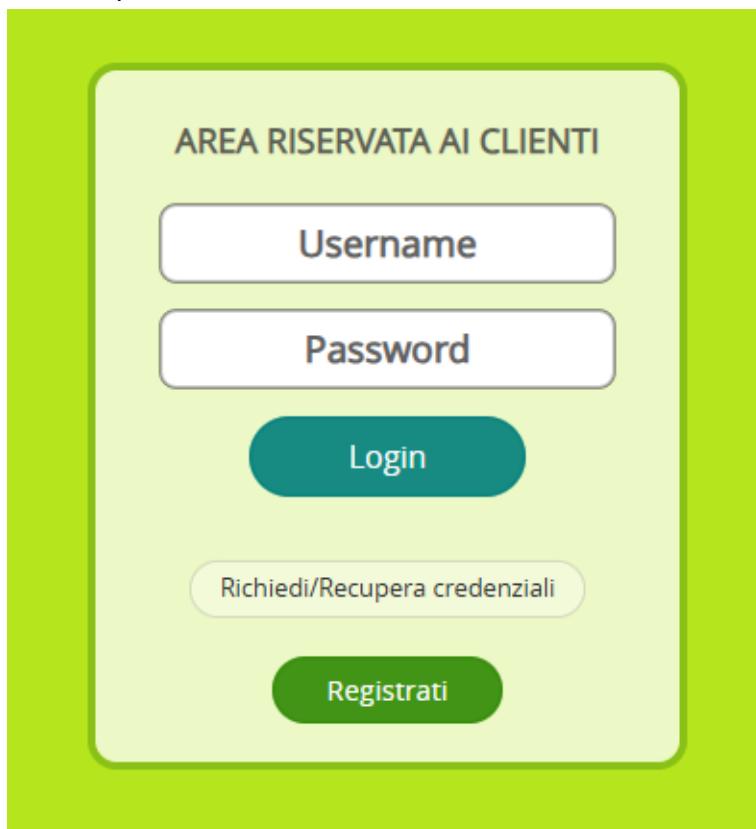
- **USER ID**: identificativo cliente;
- **PASSWORD**: quella scelta in fase di registrazione.

Nelle prossime sezioni sono descritte tutte le funzionalità che il cliente può eseguire sul portale USER e una guida sul corretto utilizzo delle stesse.

2. Portale

Di seguito verranno riportate tutte le operazioni consentite.

2.1 Accesso al portale



Compilando l'apposito form (Figura 1), è possibile:

1. Effettuare la prima registrazione
2. Recuperare le credenziali
3. Accedere con le credenziali alle funzionalità del portale

2.2 Primo accesso

Accedi al link: <https://areaclienti.forini.com/> e seleziona "Registrati"

Inserisci il tuo codice cliente indicato nella mail o nella fattura

Inserisci il tuo codice fiscale, il tuo recapito telefonico e la mail dove riceverai il messaggio con il link per la conferma della registrazione.

Successivamente ti verrà inviata un'altra mail dove dal link indicato potrai scegliere la tua password. L'iter è così completato.

2.3 Recupero password

Nel caso in cui la **Password venga persa o dimenticata**, puoi richiedere il dato tramite l'apposita procedura. Cliccando su **“Richiedi/Recupera credenziali”** nella schermata di accesso al portale (Figura 2), ti troverai di fronte alla schermata iniziale della procedura.

Nel caso in cui tu abbia dimenticato il tuo Username, dovrà inserire il codice cliente (presente sulla fattura o nelle nostre comunicazioni mail).

Nel caso in cui invece tu abbia dimenticato la Password, potrai inserire il tuo Username ed il Codice Cliente per recuperarla; riceverai un'e-mail all'indirizzo collegato alla tua utenza.

Richiedi/Recupera credenziali

Richiedi/Recupera credenziali

Per recuperare la Password, inserire la propria Username oppure il codice PIN. Premere "Avanti" per procedere.

Selezionare cosa si vuole richiedere o recuperare... Username Password

Username

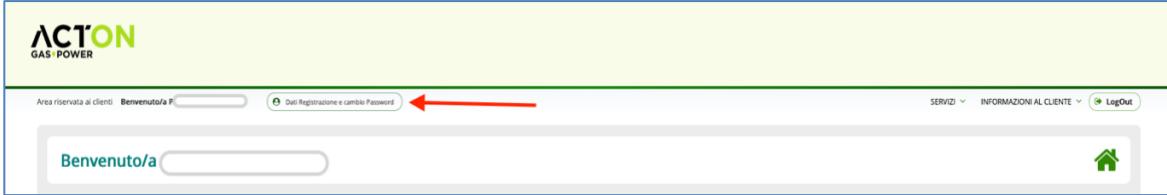
Codice Cliente

Cancella **Avanti**

Home

2.4 Dati registrazione e cambio password

Cliccando nel pulsante **“Dati registrazione e cambio password”** presente nella Homepage puoi apportare le modifiche all’indirizzo e-mail legato alla registrazione (Figura 3) o modificare la vecchia Password con una nuova.



The screenshot shows the ACTION GAS+POWER homepage. At the top, there is a navigation bar with links for 'SERVIZI', 'INFORMAZIONI AL CLIENTE', and 'Logout'. A red arrow points to the 'Dati Registroazione e Cambio Password' link in the top menu. Below the menu, there is a 'Benvenuto/a' (Welcome) message and a 'Home' icon.

Dati Registroazione

Compila i campi sottostanti e premi il pulsante "Conferma" per variare i tuoi dati di registrazione.

Username

Cognome Nome

E-Mail

Cambio Password

In questa sezione è possibile modificare la password che dovrà attenersi alle seguenti regole:

- Non può contenere il nome dell’account o parte del nome completo dell’utente che superi tre caratteri consecutivi.
- Deve contenere almeno 8 caratteri
- Deve contenere caratteri di almeno 3 delle seguenti 4 categorie:
 - Caratteri minuscoli(dalla a alla z)
 - Caratteri maiuscoli(dalla A alla Z)
 - Caratteri numerici(da 0 a 9)
 - Caratteri speciali non alfabetici (ad esempio., !, \$, #, %)
- Non mettere una password uguale alla precedente

Password Corrente

Nuova Password

Conferma Nuova Password

3. Home page e navigazione portale

Dopo la fase di login, la schermata di Home Page si presenta come segue.

The screenshot shows the FORINI Home Page. At the top left is the user's name "Benvenuto/a" in a teal box. At the top right are buttons for "SERVIZI", "INFORMAZIONI AL CLIENTE", and "LogOut". Below the name is a "Dati Cliente" section with fields for Nome, Partita IVA/Codice Fiscale, Indirizzo, Comune e provincia, Data e luogo di nascita, Telefono, and Cellulare. To the right is a "Lista Forniture" section showing two entries: one for gas (Numero Fornitura: 0000000000000000, Stato Fornitura: Attiva) and one for electricity (Numero Fornitura: 0000000000000000, Stato Fornitura: Attiva). Below these are sections for "Informazioni", "Lista delle Bollette", "Dati Anagrafici", and "Elenco Solleciti". A table titled "Le tue Richieste degli ultimi 60 giorni" lists recent requests with columns for Data Richiesta, Tipo Richiesta, Stato Richiesta, and Utente. At the bottom is a link "Elenco completo richieste".

- In alto a sinistra viene riportato il tuo nome e in alto a destra il tasto di “**LogOut**”.
- Sotto al nome è visualizzata una maschera che indica tutti i tuoi dati anagrafici registrati;
- Nella parte destra della Homepage viene visualizzata la **Lista Forniture**, nella quale vengono mostrate tutte le forniture associate al cliente (Gas e/o Energia Elettrica con relative informazioni, quali Numero Fornitura, Stato Fornitura, ecc...), siano esse attive che cessate.
- Cliccando su “Causale stato” compare un menù, dal quale si può accedere velocemente a una serie di Servizi:

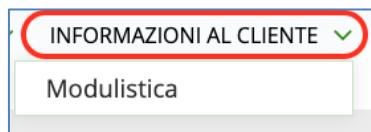
This screenshot shows the "Lista Forniture" section. It includes fields for "Numero Fornitura", "Codice Utenza", "Data Apertura Utenza", "Indirizzo Fornitura", "Stato Fornitura" (set to "Attiva"), and a "Causale stato" button, which is circled in red. Below this are sections for "Autolettura", "Dati Contratto", "Elenco Fatture", "Visualizza Consumi", "Dati Catastali", "Modifica mail ricezione fatture", "Elenco Solleciti", and "Informazioni/Reclami". The electricity section below shows a similar layout with fields for "Numero Fornitura", "Codice Utenza", "Data Apertura Utenza", "Indirizzo Fornitura", "Stato Fornitura" (set to "Attiva"), and a "Causale stato" button.

- Autolettura: per il servizio gas si potrà inserire l'autolettura come meglio dettagliato nel prossimo paragrafo.
- Dati contratto: tutti dati del cliente relativi al contratto;
- Elenco Fatture: permette di cercare le fatture relative una determinata fornitura;
- Visualizza Consumi: mostrerà tutti i dati relativi ai consumi alla fornitura selezionata;
- Dati Catastali: permette di verificare i dati catastali inseriti o di aggiornarli;
- Modifica mail ricezione fatture: permette di modificare l'indirizzo e-mail a cui saranno inviate le fatture;
- Elenco solleciti: vengono mostrati eventuali solleciti inviati
- Informazioni/Reclami: è possibile inserire richieste di informazioni o reclami
- Al centro della pagina vengono visualizzate le **ultime 5 richieste** inserite a sistema, specificando il tipo di operazione, se questa è già stata evasa o meno;
- Sotto all'elenco delle ultime richieste è mostrato un link "**Elenco completo richieste**" che ti permetterà di visualizzare l'elenco completo delle richieste a sistema;

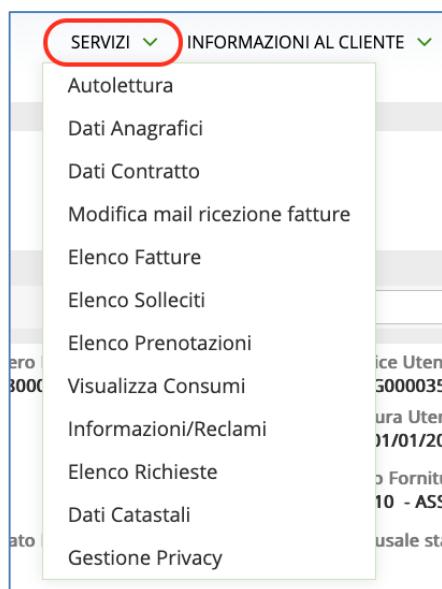
In alto a destra della Homepage, sono presenti 2 tasti menù: passando con il mouse sul nome si visualizzeranno a cascata tutte le voci presenti a menu).



- **Informazioni al Cliente:** area contenente una serie di informazioni di utilità per il cliente: queste informazioni possono essere Modulistica, Elenco Sportelli ecc.



- **Servizi:** contiene tutte le attività che puoi eseguire all'interno del portale, vedi dettaglio nel prossimo paragrafo;



3.1 Elenco servizi

Attraverso il menù servizi puoi accedere ad una serie di funzionalità aggiuntive rispetto a quelle raggiungibili da “Causale stato” precedentemente menzionato:

- Dati anagrafici: qui puoi visualizzare tutte le informazioni relative ai tuoi dati anagrafici e di contatto; da qui puoi modificare numero di telefono e e-mail.
- Elenco prenotazioni: in questa sezione potrai verificare lo stato delle richieste effettuate (preventivi, volture ecc...).
- Elenco richieste: qui puoi visualizzare tutte le richieste inviate a Forini e il relativo stato.
- Gestione privacy: da qui potrai modificare i tuoi consensi relativi alla privacy.

3.1.1 Autolettura (SOLO GAS)

Il cliente può comunicare la lettura del contatore GAS, alla sezione apposita tramite il menu “**Servizi**”-“**Autolettura**”.

- **Utenze Gas**: il cliente dovrà indicare il **valore della lettura** e la **data** di rilevazione che dovrà essere all'interno della finestra temporale utile all'acquisizione, indicato all'interno della schermata stessa.

Per rendere effettiva l'autolettura, questa deve essere comunicata nella finestra temporale che va dal giorno 27 di ogni mese fino all'ultimo giorno del mese stesso. Al di fuori di questo range, i consumi calcolati in fattura saranno stimati e non reali.

E' importante sapere che...
Il servizio di misura è effettuato dal distributore locale secondo la periodicità e le specifiche indicate dall'autorità per l'energia elettrica il gas ed il servizio idrico. Forini s.p.a deve attenersi ai consumi forniti dal distributore oppure, in mancanza del dato, fatturare l'autolettura comunicata dal cliente oppure i consumi stimati sulla base del "Consumo ultimi 12 mesi". Al ricevimento di una lettura effettiva, i consumi in conto e stimati da Forini s.p.a saranno opportunamente conguagliati al cliente nella prima fattura utile. Per tale ragione l'autolettura può essere uno strumento utile sia per i clienti che per Forini s.p.a.

Una volta inserito il dato, il sistema effettua controlli sulla data della lettura (che non deve esser superiore alla data odierna e non deve esser inferiore alla data lettura precedente) e sul/sui valore/i di consumo comunicati (devono esser superiori a quelli presenti a sistema). Eventuali incongruenze vengono segnalate dal sistema stesso.