

Versione aggiornata
al 31/10/2023

Nuovo Portale MyTerna

Contatti Inbound A71

Manuale Utente
NPMT_MU_02



Guida al Nuovo Portale MyTerna

Gentile Utente,

di seguito trovi una breve guida pensata per aiutarti nell'utilizzo quotidiano del Nuovo Portale MyTerna.

In pochi semplici passi vengono illustrati gli step da seguire per gestire i **Contatti Inbound A71**.

Inoltre, è a tua disposizione un Manuale Utente relativo alla descrizione della Homepage e delle principali funzionalità del Nuovo Portale MyTerna (NPMT_MU_00_Overview del Nuovo Portale MyTerna).

Indice – Contatti Inbound A71

1

[Creazione Contatto Inbound A71](#)

pagina 4

2

[Richiesta informazioni](#)

pagina 29

1. CREAZIONE CONTATTO INBOUND A71

Creazione Contatto Inbound A71 (1/24)

Il Ticket di tipo «Comunica Informazioni A71», denominato anche Contatto Inbound A71, è una funzionalità utile alla gestione del processo normativo per la gestione degli Eventi Societari tra le imprese distributrici.

Le parti coinvolte in questo processo sono:

- L'Operatore Elettrico Acquirente, ovvero la Società che acquisisce un'intera rete o una porzione di rete;
- L'Operatore Elettrico Cedente, ovvero la Società che cede un'intera rete o una porzione di rete;
- Il Team Terna, ovvero un Utente che verifica, valida e chiude il Ticket A71.

Il processo avanza tramite l'interazione tra l'Operatore Elettrico Acquirente e l'Utente del Team Terna. L'Operatore Elettrico Cedente non è invece coinvolto attivamente all'interno del processo.

Creazione Contatto Inbound A71 (2/24)

I Contatti Inbound A71 possono essere aperti:

- All'interno del Nuovo CRM, da un Utente Terna, a prescindere dalla relazione associata all'Operatore Elettrico per cui sta aprendo il Ticket;
- All'interno del Nuovo Portale MyTerna, dall'[Operatore Elettrico](#), avente profilo «Creazione/Modifica Service Request» o da un Super User il cui Operatore Elettrico di appartenenza sia di tipologia Persona Giuridica avente una o più relazioni tra quelle riportate di seguito:
 - «Distributore di Riferimento»;
 - «Distributore Sotteso»;
 - «Gestore ASDC di Riferimento»;
 - «Gestore ASDC Sotteso».

Creazione Contatto Inbound A71 (3/24)

Apertura Contatto

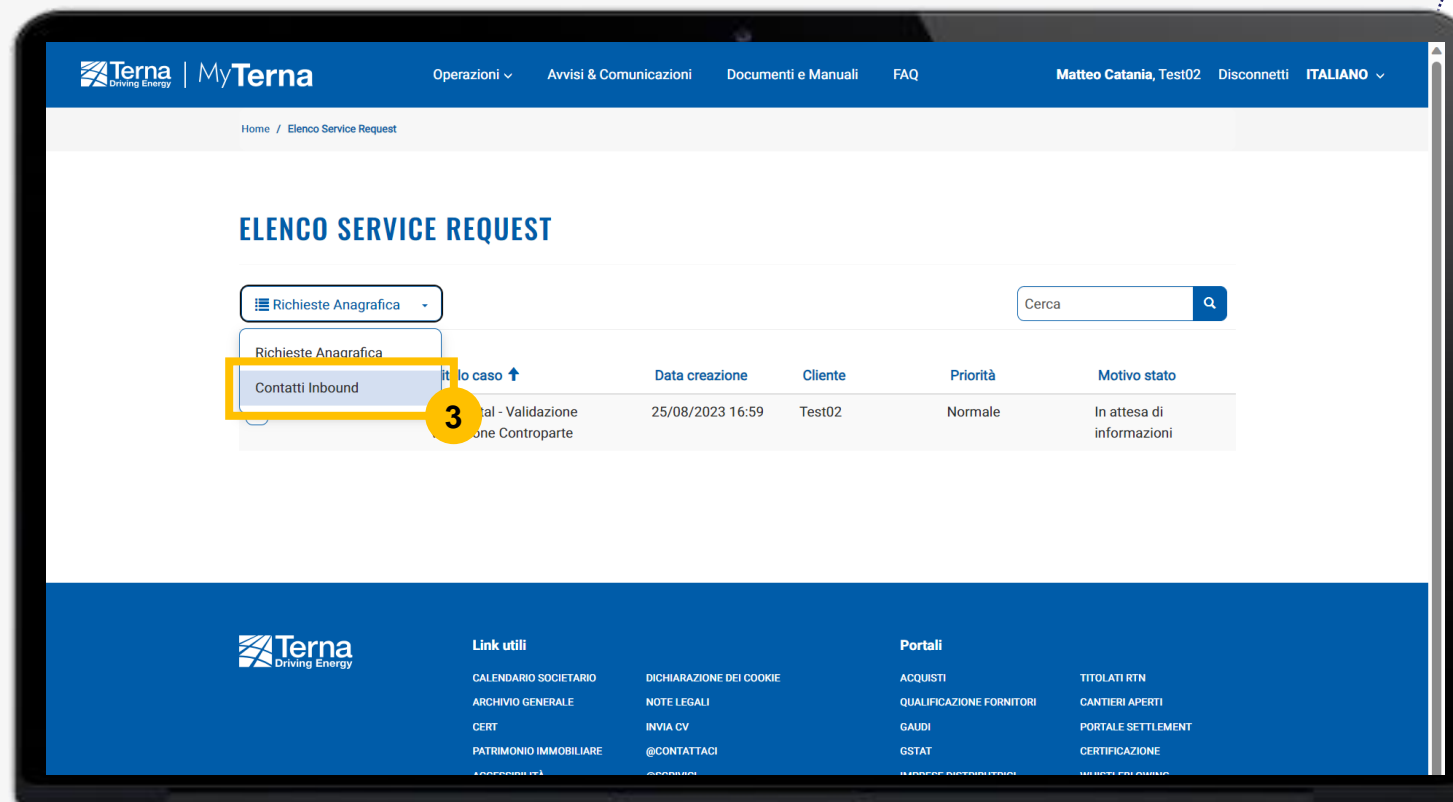
1. All'interno della Homepage, aprire la sezione «**Operazioni**»
2. Selezionare la sottovoce «**Contatta Terna**» all'interno della voce «**Parla con Terna**»



Creazione Contatto Inbound A71 (4/24)

Apertura Contatto

3. Selezionare dal menù a tendina la voce
«**Contatti Inbound**»



Creazione Contatto Inbound A71 (5/24)

Apertura Contatto

Una volta impostata la vista, si visualizza la schermata «**Crea e gestisci i tuoi Ticket**», all'interno della quale è presente una griglia contenente l'elenco di tutti i Contatti Inbound A71 attivi e non attivi.

4. È possibile ricercare un Contatto Inbound A71 digitando il valore all'interno della barra di ricerca e cliccando sul pulsante «**Cerca**»
5. In corrispondenza della Service Request di interesse, selezionare dal menù a tendina la voce «**Visualizza Dettagli**» per visualizzare il Ticket A71 stesso

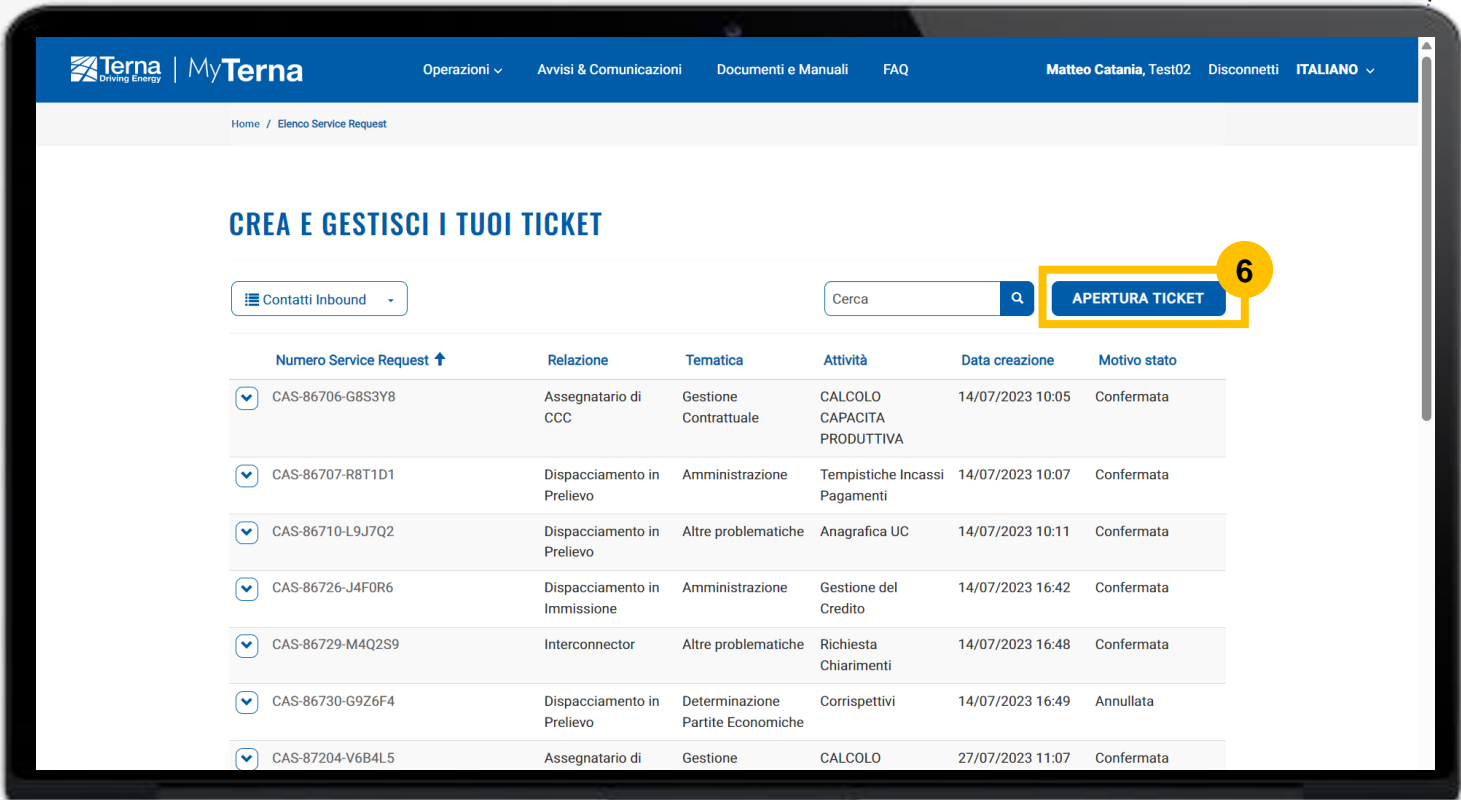
The screenshot displays the 'MyTerna' interface. At the top, there's a navigation bar with the Terna logo, 'MyTerna', and various menu items like 'Operazioni', 'Avvisi & Comunicazioni', 'Documenti e Manuali', and 'FAQ'. The user's name 'Matteo Catania, Test02' and language 'ITALIANO' are also visible. Below the navigation bar, the page title 'CREA E GESTISCI I TUOI TICKET' is shown. A search bar with a 'Cerca' button (labeled 4) is present. Below the search bar, there's a table of service requests. The first row of the table has a dropdown menu with 'Visualizza Dettagli' selected (labeled 5). The table columns are: Numero Service Request, Relazione, Tematica, Attività, Data creazione, and Motivo stato.

Numero Service Request ↑	Relazione	Tematica	Attività	Data creazione	Motivo stato
CAS-86706-G8S3Y8	Assegnatario di CCC	Gestione Contrattuale	CALCOLO CAPACITA PRODUTTIVA	14/07/2023 10:05	Confermata
CAS-86707-R8T1	Dispacciamento in Prelievo	Amministrazione	Tempistiche Incassi Pagamenti	14/07/2023 10:07	Confermata
CAS-86710-L9J7Q2	Dispacciamento in Prelievo	Altre problematiche	Anagrafica UC	14/07/2023 10:11	Confermata
CAS-86726-J4F0R6	Dispacciamento in Immissione	Amministrazione	Gestione del Credito	14/07/2023 16:42	Confermata
CAS-86729-M4Q2S9	Interconnector	Altre problematiche	Richiesta Chiarimenti	14/07/2023 16:48	Confermata
CAS-86730-G9Z6F4	Dispacciamento in Prelievo	Determinazione Partite Economiche	Corrispettivi	14/07/2023 16:49	Annullata
CAS-87204-V6B4L5	Assegnatario di	Gestione	CALCOLO	27/07/2023 11:07	Confermata

Creazione Contatto Inbound A71 (6/24)

Apertura Contatto

6. Cliccare sul pulsante «**Apertura Ticket**» per aprire un nuovo Ticket A71



Creazione Contatto Inbound A71 (7/24)

Apertura Contatto

7. Dopo aver cliccato sul pulsante «Apertura Ticket», popolare i campi richiesti all'interno della sezione **«Generale»** *

Il sistema consente di popolare il campo **«Tematica»** solo dopo aver popolato il campo **«Relazione»**. Una volta compilati i campi **«Relazione»** e **«Tematica»**, è possibile popolare il campo **«Attività»**. All'eliminazione di un valore all'interno dei campi **«Relazione»** e/o **«Tematica»**, il sistema elimina automaticamente i valori presenti negli altri campi

La compilazione dei campi contrassegnati con l'asterisco è obbligatoria per poter procedere

The screenshot shows the 'NUOVO TICKET' (New Ticket) page on the Terna MyTerna portal. The 'GENERALE' (General) section is highlighted with a yellow border. The form contains the following fields:

- Relazione ***: A dropdown menu.
- Tematica ***: A dropdown menu.
- Attività ***: A dropdown menu.
- Esito Ticket**: A text input field.
- Numero Service Request**: A text input field.
- Controparte ***: A text input field containing 'Test02'.
- Referente ***: A text input field containing 'Matteo Catania' with a search icon.

Creazione Contatto Inbound A71 (8/24)

Per procedere con la creazione del Contatto Inbound A71, è necessario popolare i campi con valori specifici. Nel dettaglio, compilare il campo:

- «**Relazione**» scegliendo una voce tra «Distributore di Riferimento», «Distributore Sotteso», «Gestore ASDC di Riferimento», «Gestore ASDC Sotteso»;
- «**Tematica**» con la voce «Variazione Perimetro Reti»;
- «**Attività**» con la voce «VALIDAZIONE INFORMAZIONI A71».

I campi «**Numero Service Request**» e «**Controparte**» non sono editabili, mentre il campo «**Referente**» può essere modificato.

Creazione Contatto Inbound A71 (9/24)

Apertura Contatto

Dopo aver popolato i campi «Relazione», «Tematica» e «Attività», compilare il campo obbligatorio **Ticket A71**.

8. È possibile cliccare sul pulsante **«Cerca»** e selezionare una voce tra i suggerimenti automatici, se presenti, oppure cliccare sul pulsante **«+»** per procedere con la creazione di un Ticket A71 svincolato da Evento Societario o vincolato ad Evento Societario *

La compilazione dei campi contrassegnati con l'asterisco è obbligatoria per poter procedere

GENERALE

Relazione *
Distributore di Riferimento

Tematica *
Variazione Perimetro Reti

Attività *
VALIDAZIONE INFORMAZIONI A71

Numero Service Request
—

Controparte *
Test02

Referente *
Matteo Catania

Esito Ticket
—

Ticket A71 *

SALVA

Creazione Contatto Inbound A71 (10/24)

Nel caso di Contatto Inbound A71 svincolato da Evento Societario, la tabella «Ticket A71» prevede le seguenti sezioni:

- **«Generale»;**
- **«Ricerca Controparte Cedente»**, utile per ricercare l'Operatore Elettrico Cedente. L'Operatore Elettrico deve necessariamente compilare il campo «Ricerca Partita Iva Cedente». Alla selezione, il sistema verifica che:
 - La Partita Iva inserita corrisponda ad una Partita Iva di un Operatore Elettrico censito sul Nuovo CRM e, in caso negativo, restituisce un messaggio di errore;
 - La Partita Iva inserita corrisponda ad una Partita Iva di un Operatore Elettrico di tipologia Giuridica censito sul Nuovo CRM a cui risultano essere associate uno o più relazioni tra: «Distributore di Riferimento», «Distributore Sotteso», «Gestore ASDC di Riferimento», «Gestore ASDC Sotteso» e, in caso negativo, restituisce un messaggio di errore. In caso di esito positivo, il sistema rende non editabile il campo «Codice Evento Societario»;
- **«Dati Richiesta»**, nel caso in cui tutti i controlli di cui sopra vadano a buon fine, il sistema popola in automatico i seguenti campi: «Codice Controparte DD Cedente», «Partita Iva DD Cedente», «Ragione Sociale DD Cedente». Tali campi sono valorizzati con i valori presenti nell'anagrafica dell'Operatore Elettrico Cedente e non sono modificabili.

Se viene eliminato il valore presente all'interno del campo «Ricerca Partita Iva Cedente», vengono eliminati anche i valori presenti negli altri campi.

Creazione Contatto Inbound A71 (11/24)

Nel caso di Contatto Inbound A71 vincolato ad Evento Societario, la tabella «Ticket A71» prevede le seguenti sezioni:

- **«Generale»**;
- **«Ricerca Controparte Cedente»**, utile per ricercare l'Operatore Elettrico Cedente. L'Operatore Elettrico deve necessariamente compilare il campo «Codice Evento Societario», il quale contiene la lista dei Dettagli Evento Societario di Eventi Societari:
 - Aveni Motivo stato diverso da «Rifiutato» e «Annullato»;
 - Non afferenti ad una Pratica di Evento Societario in Motivo stato «Annullata»;
 - In cui l'Operatore Elettrico che sta aprendo il Ticket A71, risulta essere subentrante.

Alla selezione di un Dettaglio Evento Societario, il sistema rende non editabile il campo «Ricerca Partita Iva Cedente»;

- **«Dati Richiesta»**, alla selezione di un Dettaglio Evento Societario, il sistema popola in automatico i seguenti campi:
 - «Data efficacia della variazione», con la data di decorrenza presente nella Pratica di Evento Societario;
 - «Tipo variazione», con la tipologia di Evento presente nella Pratica di Evento Societario;
 - «Codice Controparte DD Cedente», con il codice dell'Operatore Elettrico Cedente associato alla Pratica di Evento Societario;
 - «Partita Iva DD Cedente», con la Partita Iva dell'Operatore Elettrico Cedente associato alla Pratica di Evento Societario;
 - «Ragione Sociale Controparte DD Cedente», con la Ragione Sociale dell'Operatore Elettrico Cedente associato alla Pratica di Evento Societario.

Tali campi non sono modificabili. Se viene eliminato il valore presente all'interno del campo «Codice Evento Societario», vengono eliminati anche i valori presenti negli altri campi.

Creazione Contatto Inbound A71 (12/24)

Apertura Contatto

9. Nel caso in cui si proceda con la creazione di un nuovo elemento Ticket A71, all'interno della sezione «**Generale**» è possibile visualizzare in sola lettura le informazioni relative all'Operatore Elettrico Acquirente

The screenshot displays a web application interface for creating a new Ticket A71. A modal window titled 'Dettaglio' is open, showing the 'Generale' section. This section contains three input fields: 'Ragione Sociale Controparte DD Acquirente' (containing 'Test02'), 'Codice Controparte DD Acquirente' (containing '200217'), and 'Partita IVA DD Acquirente' (containing '44180340570'). Below these fields is a section titled 'Ricerca Controparte Cedente' with a search field for 'Codice Evento Societario *'. A yellow box highlights the 'Generale' section, and a yellow circle with the number '9' is placed next to it. The background shows a sidebar with various menu items like 'Relazione *', 'Tematica *', 'Attività *', 'Esito Ticket', and 'Ticket A71 *'. A 'SALVA' button is visible at the bottom left of the modal, and a 'CHIUDI' button is at the bottom right.

Creazione Contatto Inbound A71 (13/24)

Apertura Contatto svincolato da Evento Societario

10. In caso di creazione di un Contatto Inbound A71 svincolato da Evento Societario, popolare obbligatoriamente il campo «**Ricerca Partita Iva Cedente**» all'interno della sezione «**Ricerca Controparte Cedente**»

The screenshot shows a laptop displaying the Terna system interface. A modal window titled 'Dettaglio' is open, showing the 'Ricerca Controparte Cedente' section. The 'Ricerca Partita Iva Cedente' field is highlighted with a yellow box and a yellow circle with the number 10. The modal also shows the 'Dati Richiesta' section with fields for 'Data efficacia della variazione', 'Codice Controparte DD Cedente', and 'Partita Iva DD Cedente'. The background shows the 'GENERALE' section of the system with fields for 'Relazione', 'Tematica', 'Attività', 'Esito Ticket', and 'Ticket A71'.

Dopo aver popolato il campo «Ricerca Partita Iva Cedente», il sistema valorizza in automatico i campi «Codice Controparte DD Cedente», «Partita IVA DD Cedente» e «Ragione Sociale Controparte DD Cedente» all'interno della sezione «**Dati Richiesta**»

Creazione Contatto Inbound A71 (14/24)

Apertura Contatto vincolato da Evento Societario

11. In caso di creazione di un Contatto Inbound A71 vincolato da Evento Societario, popolare obbligatoriamente il campo «**Codice Evento Societario**» all'interno della sezione «**Ricerca Controparte Cedente**», cliccando sul pulsante «**Cerca**»

The screenshot displays a web application interface for creating an inbound contact (A71). A modal window titled 'Dettaglio' is open, showing the 'Ricerca Controparte Cedente' section. This section contains a text input field for 'Codice Evento Societario' with a search icon to its right. A yellow rectangular box highlights this field, and a red circle with the number '11' is placed next to it. Below this, there is a field for 'Ricerca Partita Iva Cedente'. The 'Dati Richiesta' section includes a date field for 'Data efficacia della variazione' (format DD/MM/YYYY) and a field for 'Codice Controparte DD Cedente'. At the bottom of the modal, there are fields for 'Ragione Sociale Controparte DD Cedente' and 'Partita Iva DD Cedente'. A 'CHIUDI' button is located at the bottom right of the modal. The background shows a sidebar with 'GENERALE' and 'Ticket A71' sections.

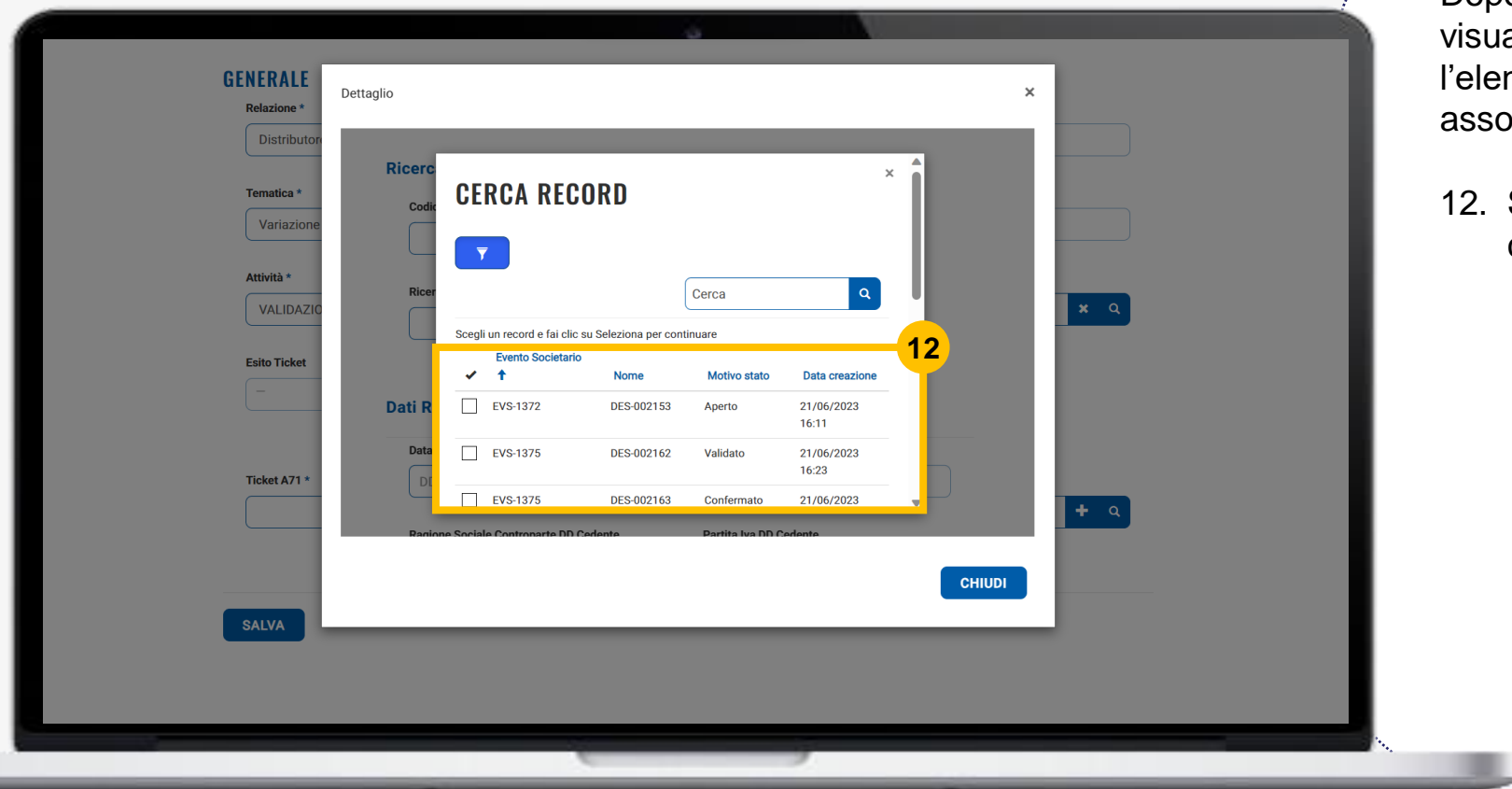
Creazione Contatto Inbound A71 (15/24)

Apertura Contatto vincolato da Evento Societario

Dopo aver cliccato sul pulsante «Cerca», si visualizza una schermata in cui è riportato l'elenco degli Eventi Societari che è possibile associare al Contatto Inbound A71.

12. Selezionare il record di interesse e cliccare sul pulsante «**Seleziona**»

Dopo aver cliccato sul pulsante «Seleziona», il sistema valorizza in automatico i campi relativi all'Evento Societario associato all'interno della sezione «**Ricerca Controparte Cedente**» e i campi «Codice Controparte DD Cedente», «Partita IVA DD Cedente» e «Ragione Sociale Controparte DD Cedente» all'interno della sezione «**Dati Richiesta**»



Creazione Contatto Inbound A71 (16/24)

Apertura Contatto

13. Compilare i campi all'interno della sezione «**Dati Richiesta**»

The screenshot shows a web application interface for creating an inbound contact. A modal window titled 'Dettaglio' is open, displaying the 'Dati Richiesta' section. This section contains several input fields and dropdown menus, some of which are marked with an asterisk (*) to indicate they are mandatory. The fields are arranged in two columns. A yellow border highlights the 'Dati Richiesta' section, and a red circle with the number 13 is placed over the top right corner of this section. The background shows a sidebar with various menu items and a main content area with additional form fields.

Dati Richiesta	
Data efficacia della variazione *	Codice Controparte DD Cedente
DD/MM/YYYY	—
Ragione Sociale Controparte DD Cedente	Partita Iva DD Cedente
	—
Codice variazione	Variazione Perimetro area di riferimento *
—	No
Tipo variazione *	Applicazione del Periodo Transitorio *
	No

CHIUDI

La compilazione dei campi contrassegnati con l'asterisco è obbligatoria per poter procedere

Creazione Contatto Inbound A71 (17/24)

Apertura Contatto

14. Popolare i campi richiesti

15. Cliccare sul pulsante «**Salva**» *

Qualora il campo «**Classificazione impr. Distr. Acquirente ai sensi del TIS**» venga popolato con «Distributore di Riferimento», il sistema valorizza in automatico il campo «**Impresa Distributrice di Riferimento dell'impresa distributrice Acquirente**»; se popolato con «Distributore Sotteso», il campo deve essere compilato manualmente dall'Operatore Elettrico

La compilazione dei campi contrassegnati con l'asterisco è obbligatoria per poter procedere

Creazione Contatto Inbound A71 (18/24)

Apertura Contatto

16. Dopo aver cliccato sul pulsante «Salva», è possibile visualizzare il campo «**Ticket A71**» valorizzato con quanto appena creato
17. Cliccare sul pulsante «**Salva**»

GENERALE

Relazione *
Distributore di Riferimento

Numero Service Request
—

Tematica *
Variazione Perimetro Reti

Controparte *
Test02

Attività *
VALIDAZIONE INFORMAZIONI A71

Referente *
Matteo Catania

Esito Ticket
—

Ticket A71 *
A71-0001320

SALVA

Creazione Contatto Inbound A71 (19/24)

Apertura Contatto

18. Dopo aver cliccato sul pulsante «Salva», il sistema popola automaticamente il campo «**Numero Service Request**» e valorizza il campo «**Motivo stato**» con «Aperta»

The screenshot shows the 'MODIFICA TICKET' page in the Terna MyTerna system. The page is divided into a 'GENERALE' section and a 'Ticket A71' section. The 'GENERALE' section contains several fields: 'Relazione *' (Distributore di Riferimento), 'Tematica *' (Variazione Perimetro Reti), 'Attività *' (VALIDAZIONE INFORMAZIONI A71), 'Controparte *' (Test02), 'Referente *' (Matteo Catania), and 'Esito Ticket' (—). The 'Numero Service Request' field is highlighted with a yellow box and a yellow circle containing the number 18. The 'Motivo stato' field is set to 'Aperta'.

MODIFICA TICKET

GENERALE

Relazione *
Distributore di Riferimento

Tematica *
Variazione Perimetro Reti

Attività *
VALIDAZIONE INFORMAZIONI A71

Controparte *
Test02

Referente *
Matteo Catania

Esito Ticket
—

Numero Service Request
CAS-88945-V2C3S5

Motivo stato: Aperta

Ticket A71

Creazione Contatto Inbound A71 (20/24)

Apertura Contatto

19. All'interno della sezione «**Note**», è possibile inserire eventuali informazioni aggiuntive da trasmettere all'Utente Terna cliccando sul pulsante «**Aggiungi Commento**»

NOTE
Note

AGGIUNGI COMMENTO 19

Nessun impegno da visualizzare.

MOSTRA ALTRO

DOCUMENTI

CREA

Nome ↑	Note Terna	Data creazione
Nessun record da visualizzare.		

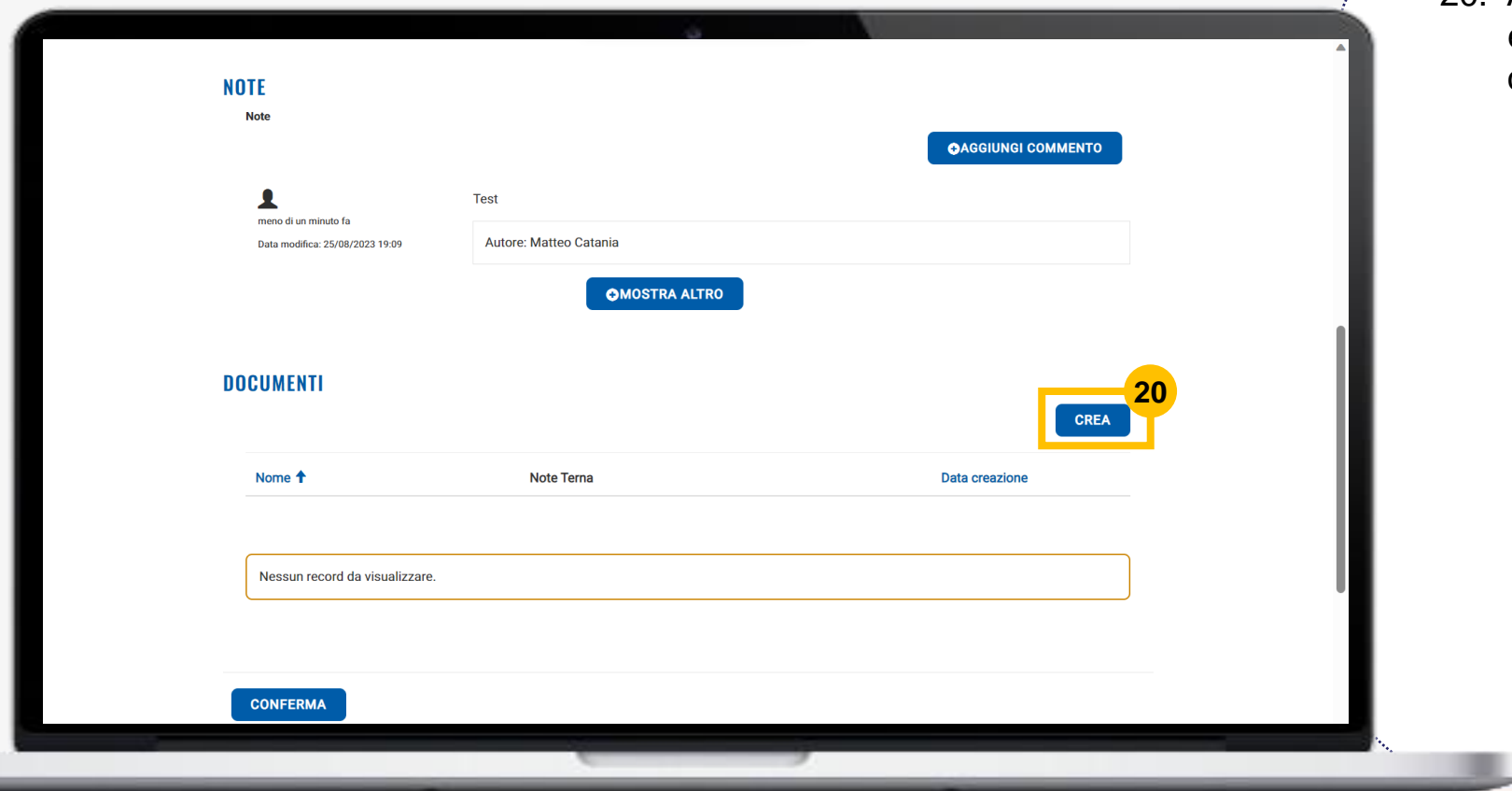
CONFERMA

È possibile cliccare sul pulsante «**Mostra Altro**» per visualizzare lo storico delle note inserite

Creazione Contatto Inbound A71 (21/24)

Apertura Contatto

20. All'interno della sezione «**Documenti**», è possibile inserire eventuali documenti cliccando sul pulsante «**Crea**»



Creazione Contatto Inbound A71 (22/24)

Apertura Contatto

Dopo aver cliccato sul pulsante «Crea», si visualizza una schermata per procedere con l'inserimento della documentazione.

21. Compilare obbligatoriamente il campo «**Nome**»
22. Cliccare sul pulsante «**Invia**»

The screenshot shows a laptop screen with a web application. A modal window titled 'CREA' is open in the center. The modal has a header with a pencil icon and the word 'CREA'. Below the header is a text input field labeled 'Nome *' with a yellow box and the number 21 next to it. Below the input field is a blue button labeled 'INVIA' with a yellow box and the number 22 next to it. The background of the laptop screen shows a sidebar with 'NOTE' and 'DOCUMENTI' sections, and a main area with a 'CREA' button and a 'CONFERMA' button.

Creazione Contatto Inbound A71 (23/24)

Apertura Contatto

23. Cliccare sul pulsante «**Scegli File**» per caricare il documento
24. Cliccare sul pulsante «**Invia**»

Se necessario, in questa fase è ancora possibile modificare il nome del documento all'interno del campo «**Nome**»

È possibile caricare un massimo di 5 documenti

CREA

NUOVO DOCUMENTO

Nome *

Documento

File

SCEGLI FILE

23

Nessun file selezionato

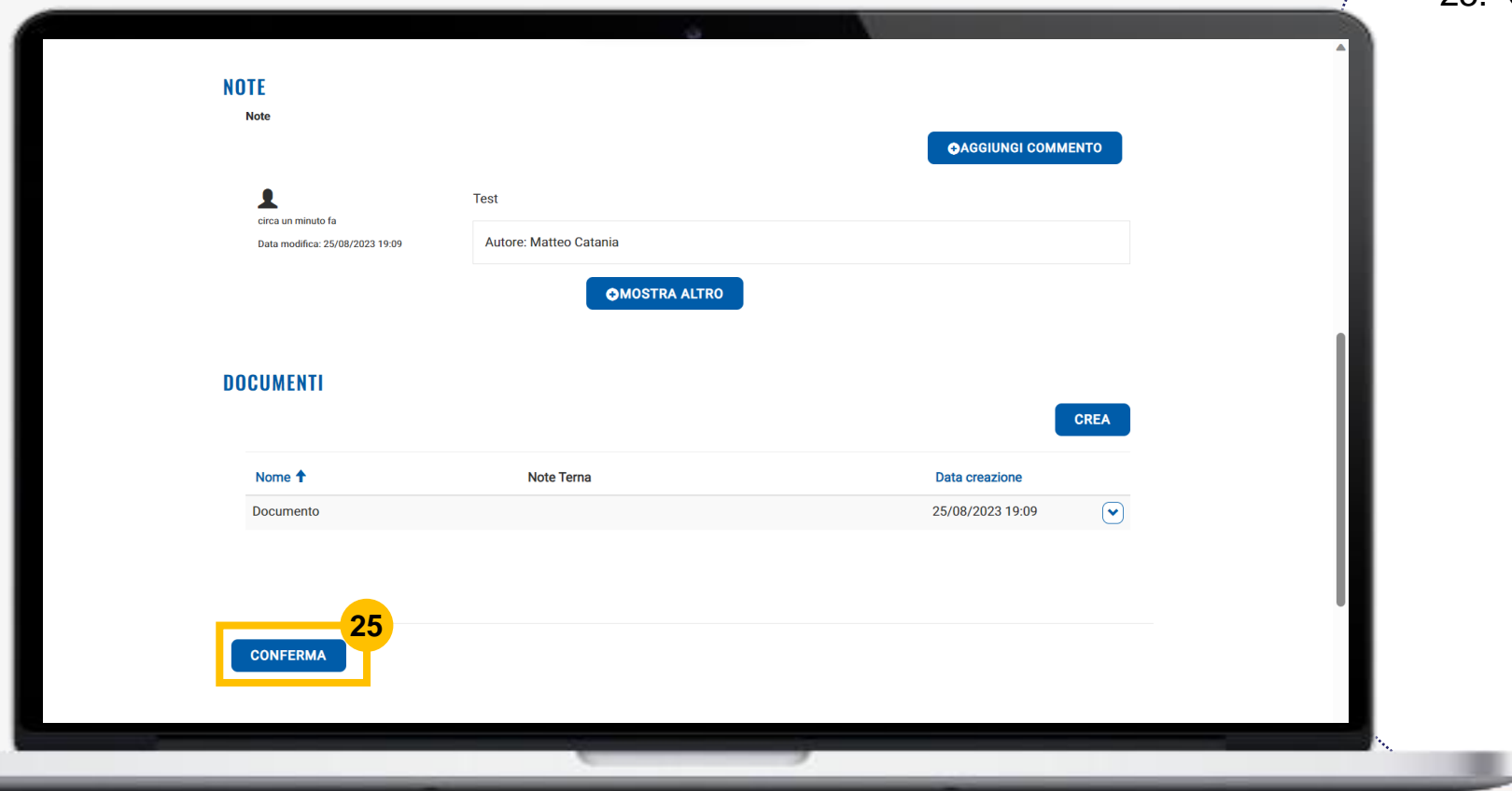
IN VIA

24

Creazione Contatto Inbound A71 (24/24)

Apertura Contatto

25. Cliccare sul pulsante «**Conferma**»



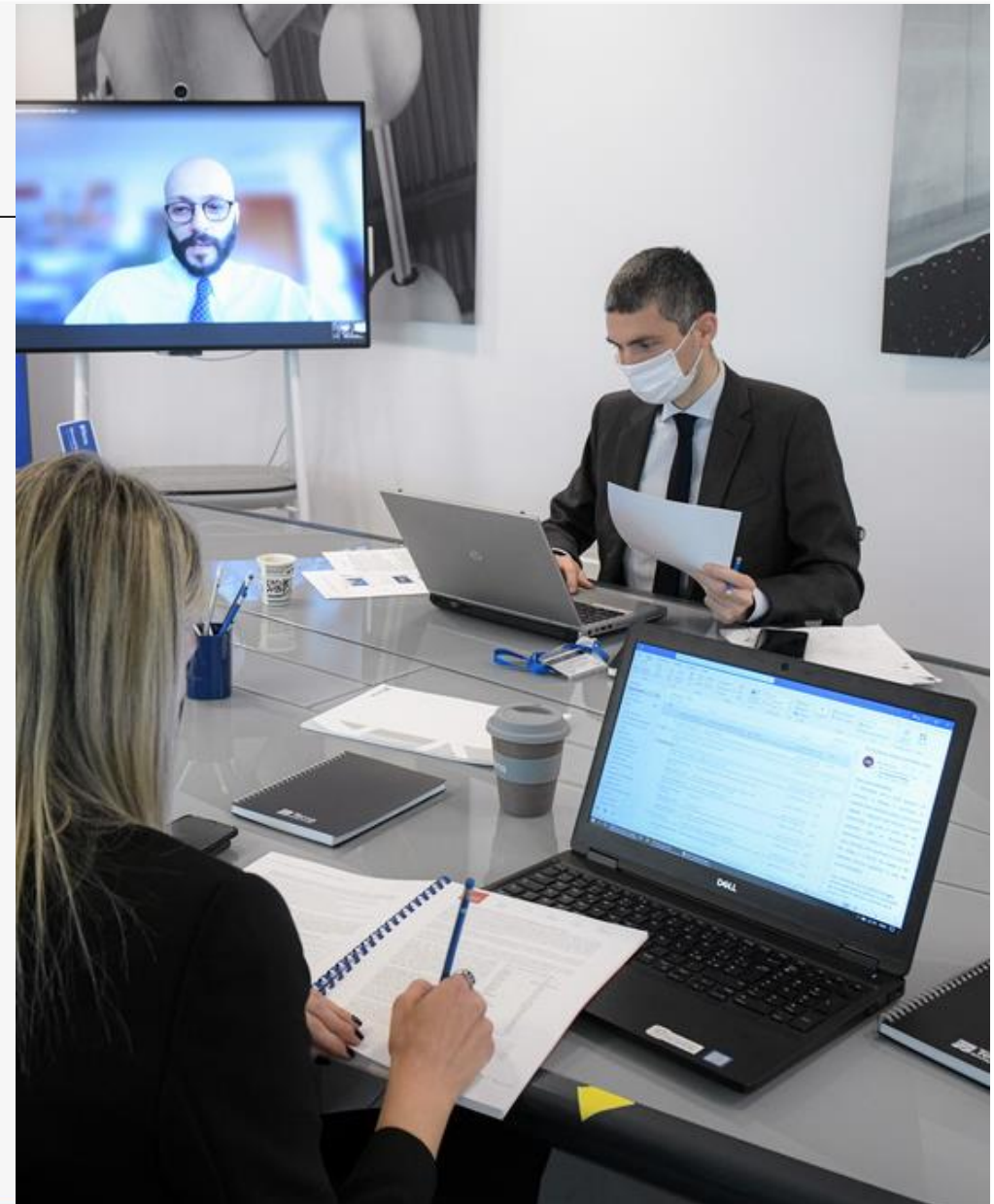
2. RICHIESTA INFORMAZIONI

Contesto dello Use Case

Il Team Terna richiede informazioni

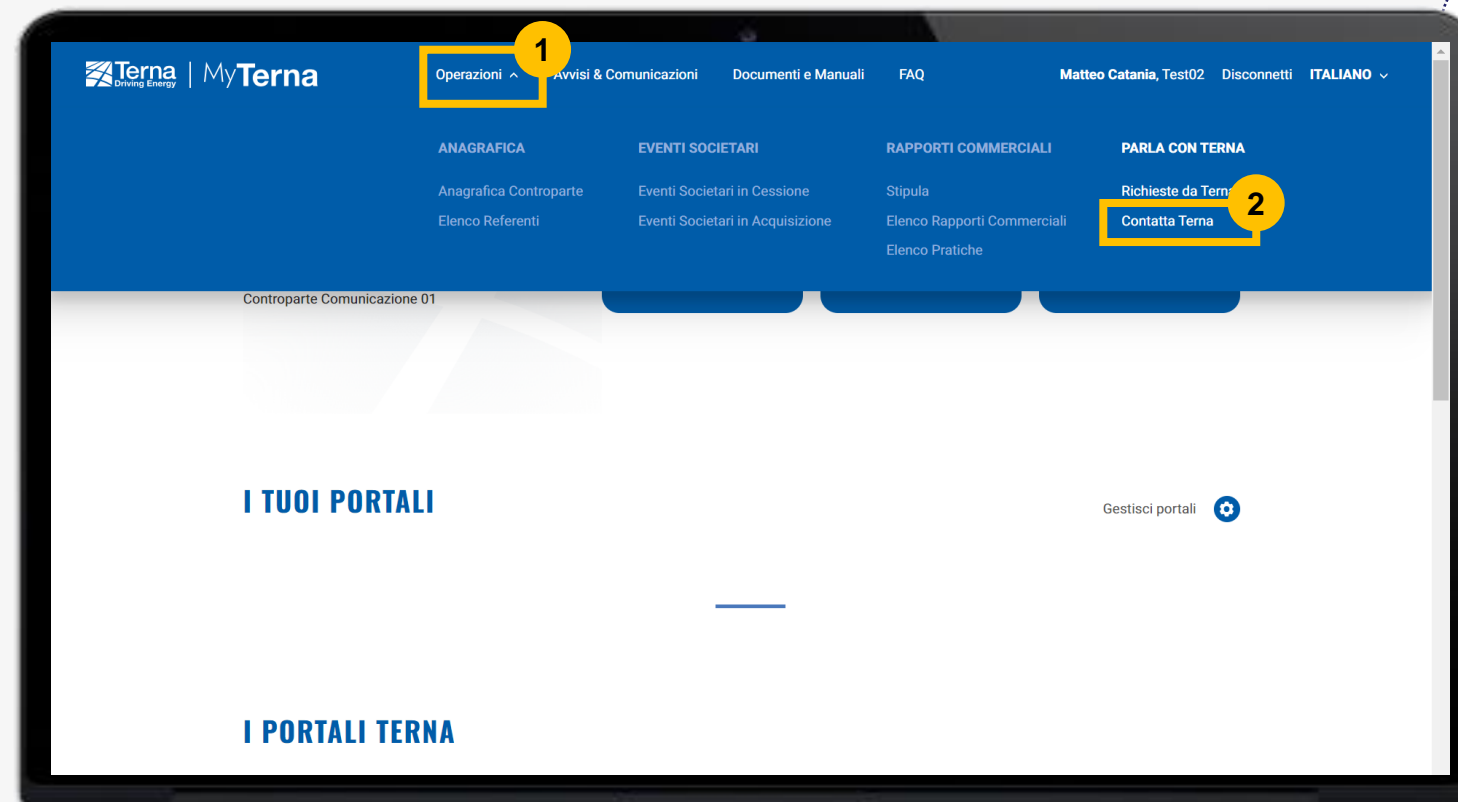
Il Team Terna, se necessario, richiede all'Operatore Elettrico informazioni aggiuntive relative al Contatto Inbound A71 creato.

L'Operatore Elettrico procede quindi con l'integrazione delle informazioni richieste come illustrato successivamente.



Richiesta informazioni (1/7)

Integrazioni delle informazioni

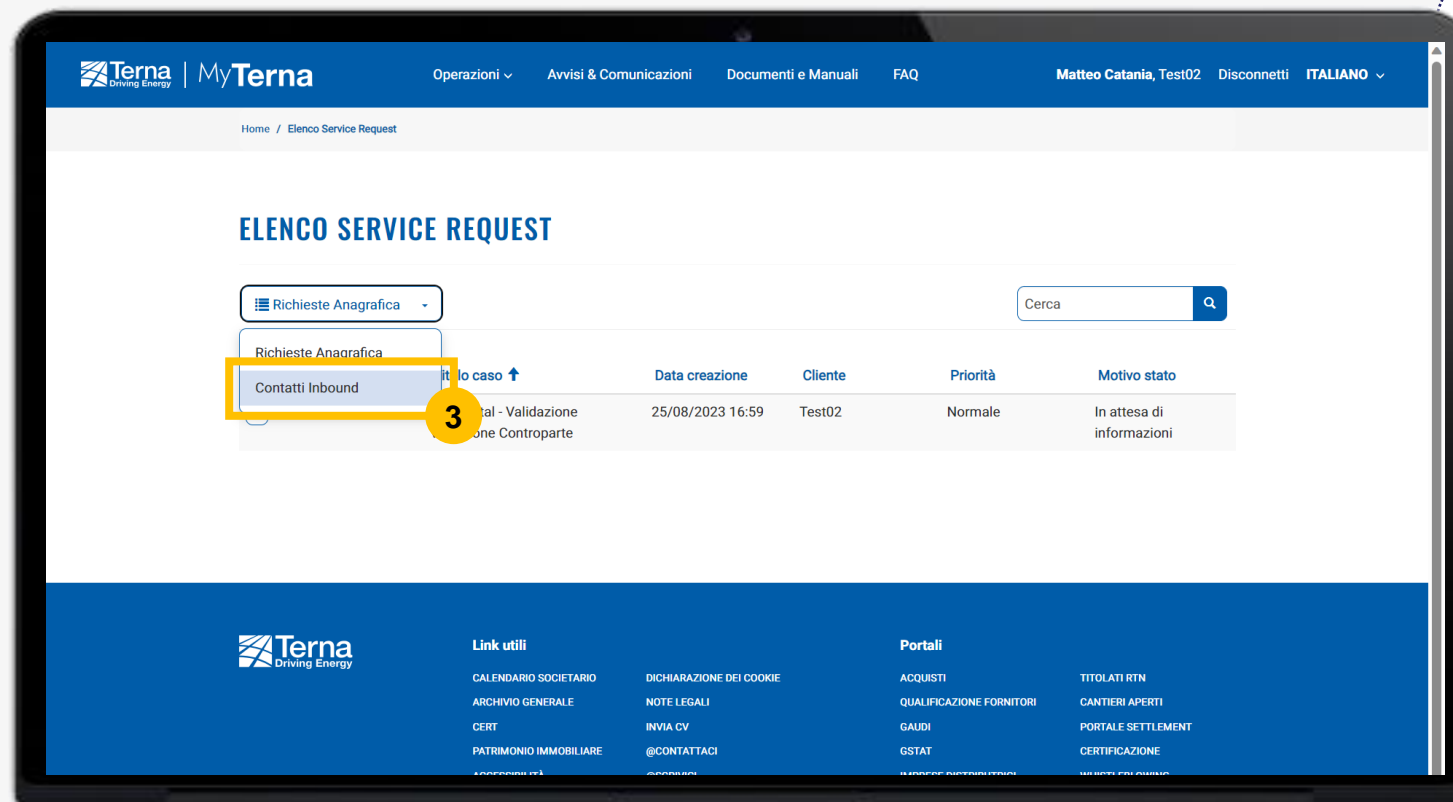


1. All'interno della Homepage, aprire la sezione «**Operazioni**»
2. Selezionare la sottovoce «**Contatta Terna**» all'interno della voce «**Parla con Terna**»

Richiesta informazioni (2/7)

Integrazioni delle informazioni

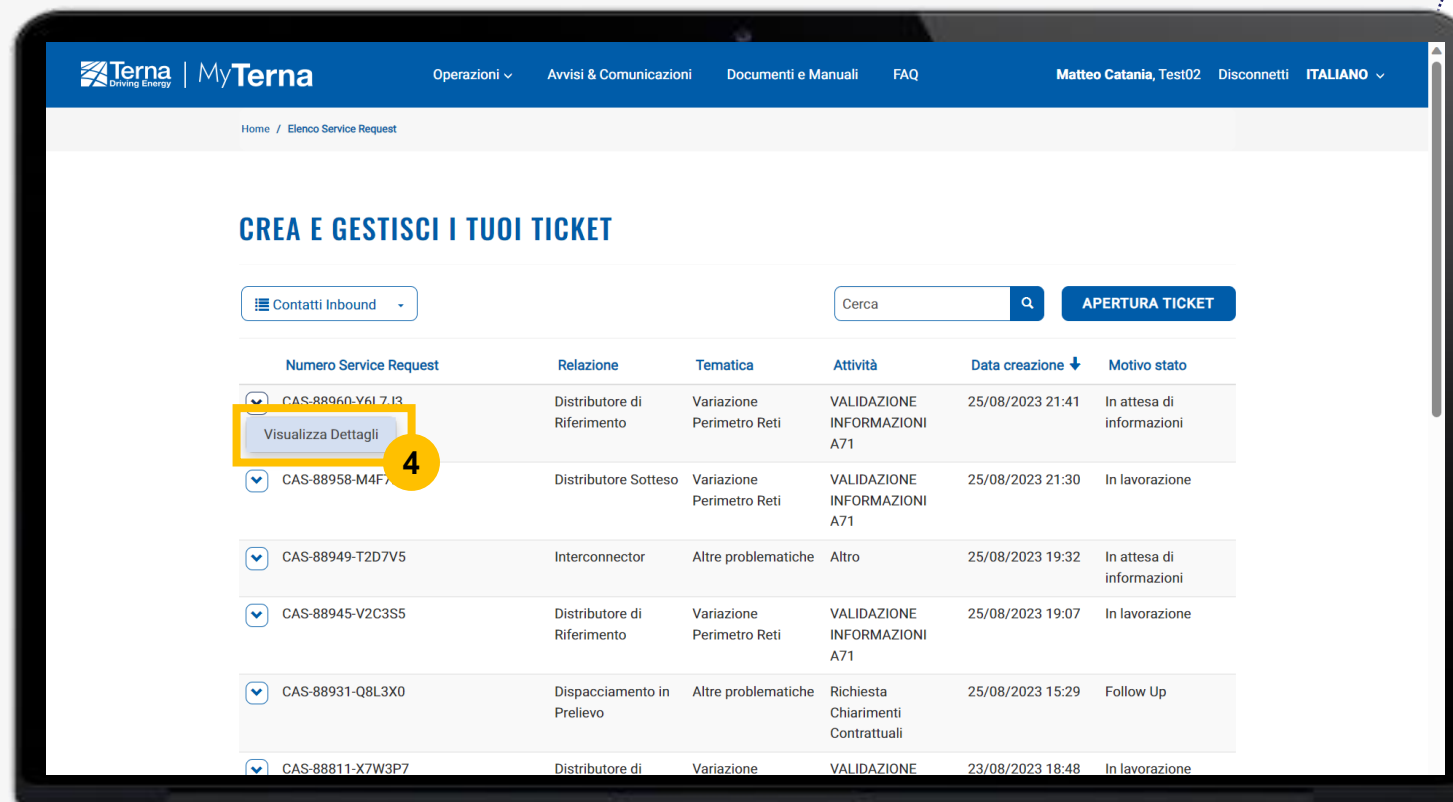
3. Selezionare dal menù a tendina la voce «**Contatti Inbound**»



Richiesta informazioni (3/7)

Integrazioni delle informazioni

4. In corrispondenza della Service Request di interesse, selezionare dal menù a tendina la voce «**Visualizza Dettagli**»



The screenshot shows the 'MyTerna' portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Terna logo, 'MyTerna' text, and several menu items: 'Operazioni', 'Avvisi & Comunicazioni', 'Documenti e Manuali', 'FAQ', 'Matteo Catania, Test02', 'Disconnetti', and 'ITALIANO'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Home / Elenco Service Request'. The main heading is 'CREA E GESTISCI I TUOI TICKET'. Below this, there is a filter dropdown set to 'Contatti Inbound' and a search bar with the text 'Cerca'. To the right of the search bar is a button labeled 'APERTURA TICKET'. The main content is a table of service requests. The first row is highlighted with a yellow box and a red circle containing the number 4, indicating the 'Visualizza Dettagli' button. The table has the following columns: 'Numero Service Request', 'Relazione', 'Tematica', 'Attività', 'Data creazione', and 'Motivo stato'.

Numero Service Request	Relazione	Tematica	Attività	Data creazione	Motivo stato
CAS-88960-Y6L7J3 Visualizza Dettagli	Distributore di Riferimento	Variazione Perimetro Reti	VALIDAZIONE INFORMAZIONI A71	25/08/2023 21:41	In attesa di informazioni
CAS-88958-M4F7	Distributore Sotteso	Variazione Perimetro Reti	VALIDAZIONE INFORMAZIONI A71	25/08/2023 21:30	In lavorazione
CAS-88949-T2D7V5	Interconnector	Altre problematiche	Altro	25/08/2023 19:32	In attesa di informazioni
CAS-88945-V2C3S5	Distributore di Riferimento	Variazione Perimetro Reti	VALIDAZIONE INFORMAZIONI A71	25/08/2023 19:07	In lavorazione
CAS-88931-Q8L3X0	Dispacciamento in Prelievo	Altre problematiche	Richiesta Chiarimenti Contrattuali	25/08/2023 15:29	Follow Up
CAS-88811-X7W3P7	Distributore di	Variazione	VALIDAZIONE	23/08/2023 18:48	In lavorazione

Richiesta informazioni (4/7)

Integrazioni delle informazioni

5. All'interno della sezione «**Generale**», sono visibili gli attributi del Contatto Inbound A71 in sola lettura

The screenshot shows the 'MODIFICA TICKET' page on the Terna MyTerna portal. The page has a blue header with the Terna logo, 'MyTerna', and navigation links. The main content area is titled 'MODIFICA TICKET' and contains a section labeled 'GENERALE' highlighted by a yellow box. A yellow circle with the number '5' is positioned next to the 'GENERALE' header. The 'GENERALE' section contains the following fields:

- Relazione ***: A dropdown menu with 'Distributore di Riferimento' selected.
- Tematica ***: A dropdown menu with 'Variazione Perimetro Reti' selected.
- Attività ***: A dropdown menu with 'VALIDAZIONE INFORMAZIONI A71' selected.
- Esito Ticket**: A text input field with a hyphen '-'.
- Numero Service Request**: A text input field with 'CAS-88960-Y6L7J3'.
- Controparte ***: A text input field with 'Test02'.
- Referente ***: A text input field with 'Matteo Catania'.

Below the 'Esito Ticket' field, there is a status indicator: 'Motivo stato: In attesa di informazioni'.

Richiesta informazioni (5/7)

Integrazioni delle informazioni

6. Se necessario, è possibile apportare modifiche ai campi compilati precedentemente

GENERALE

Relazione *
Distributore di Riferimento

Numero Service Request
CAS-88960-Y6L7J3

Tematica *
Variazione Perimetro Reti

Controparte *
Test02

Attività *
VALIDAZIONE INFORMAZIONI A71

Referente *
Matteo Catania

Esito Ticket
-

Motivo stato: In attesa di informazioni

Ticket A71
A71-0001323

NOTE
Note

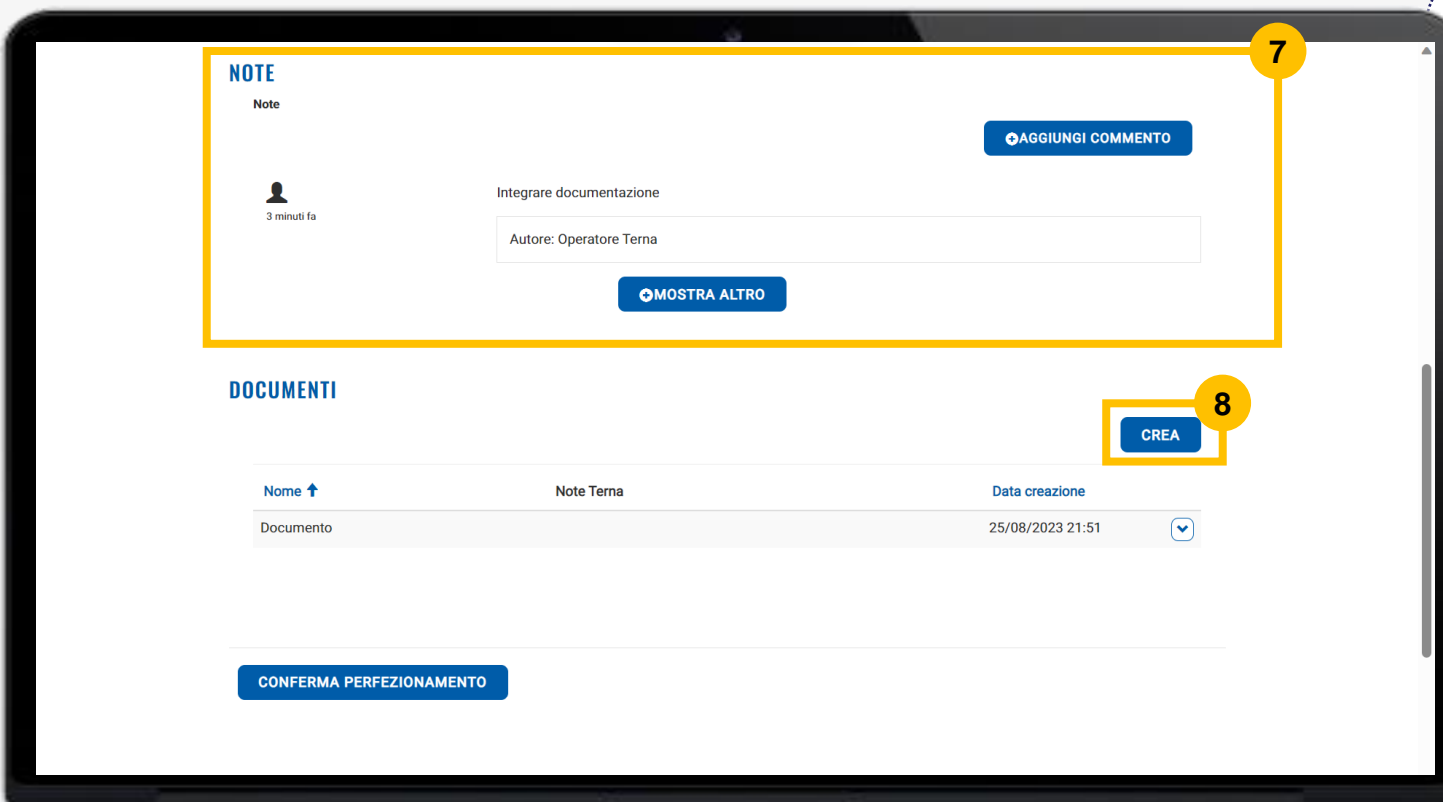
AGGIUNGI COMMENTO

Integrare documentazione

Richiesta informazioni (6/7)

Integrazioni delle informazioni

7. All'interno della sezione «**Note**», sono visibili eventuali commenti inseriti dall'Operatore Terna
8. All'interno della sezione «**Documenti**», è possibile inserire eventuali documenti cliccando sul pulsante «**Crea**» (vedi [step](#) precedenti)

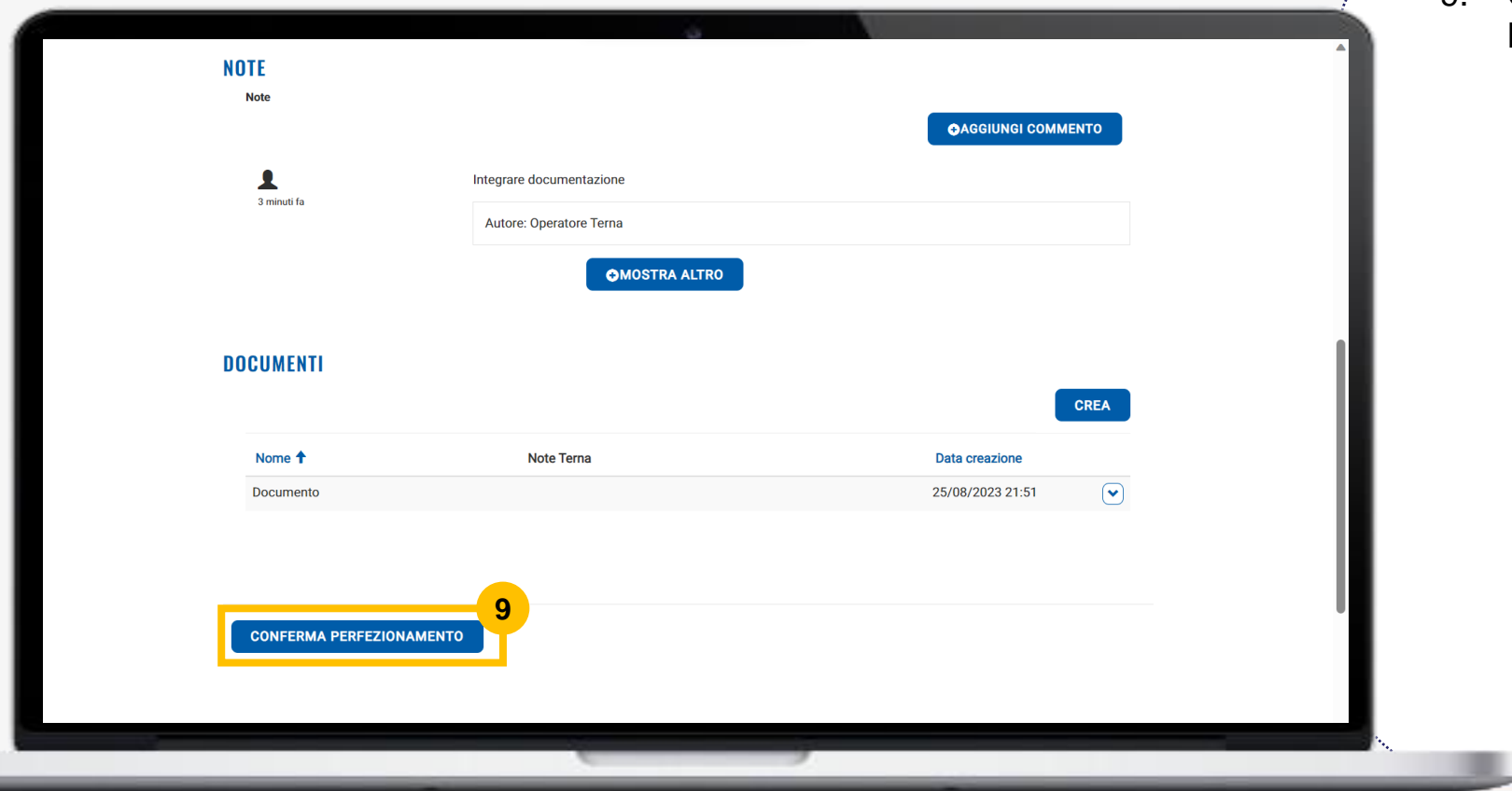


È possibile inserire un commento indirizzato all'Utente Terna cliccando sul pulsante «**Aggiungi Commento**» e visualizzare lo storico delle note inserite cliccando sul pulsante «**Mostra Altro**»

Richiesta informazioni (7/7)

Integrazioni delle informazioni

9. Cliccare sul pulsante «**Conferma Perfezionamento**»



Dopo aver cliccato sul pulsante «Conferma Perfezionamento», il Motivo stato del Contatto è «Follow Up»

Contesto dello Use Case

Il Team Terna lavora il Contatto Inbound A71

Il Team Terna procede con la lavorazione del Contatto Inbound A71: valida e chiude il Contatto Inbound A71 se le informazioni e i documenti inseriti dall'Operatore Elettrico sono corretti, richiede informazioni aggiuntive se risultano incompleti o in alternativa annulla il Contatto Inbound A71.



