

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)

---

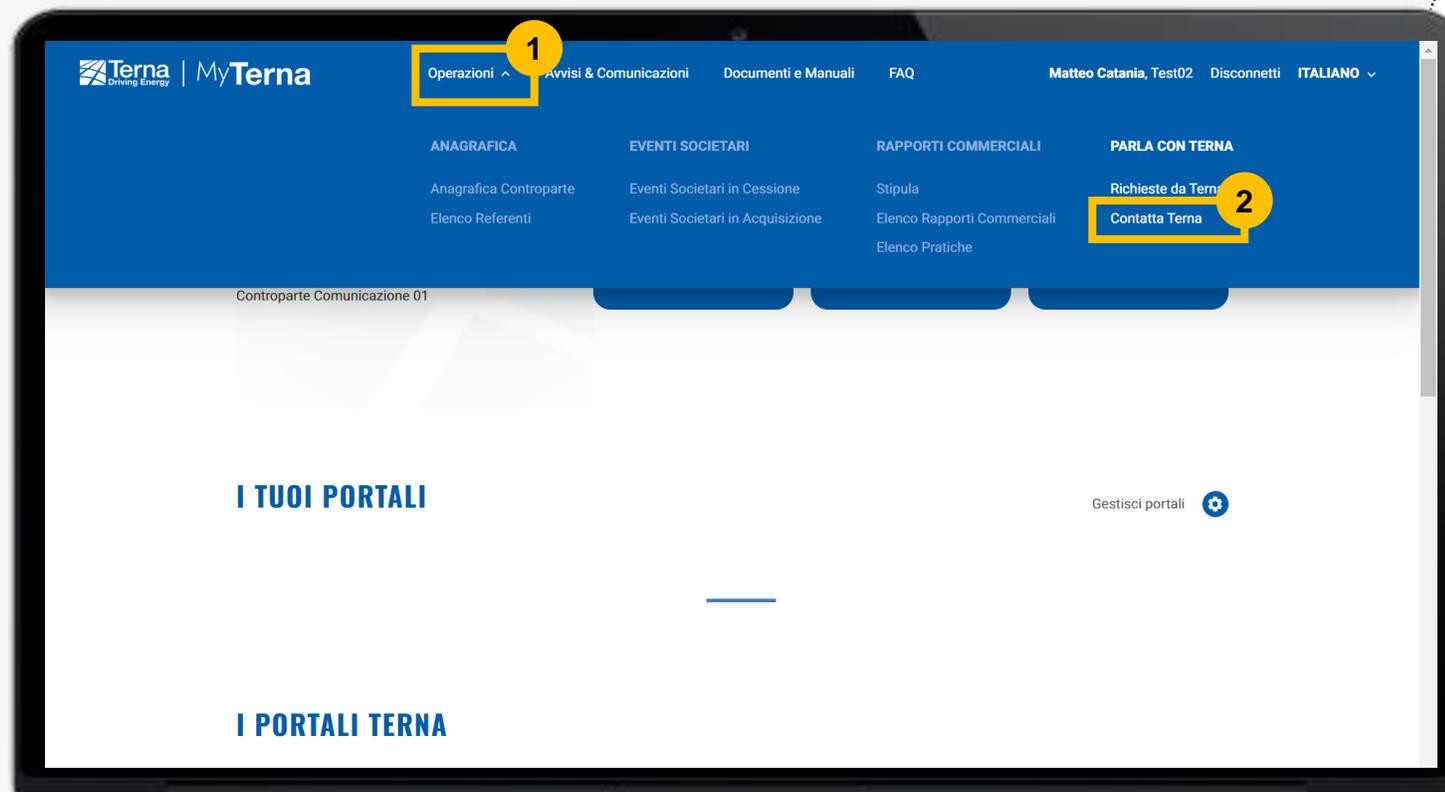
I Contatti Inbound A71 possono essere aperti:

- 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**»

The screenshot shows the 'ELENCO SERVICE REQUEST' page in the MyTerna application. The page features a search bar and a dropdown menu for 'Richieste Anagrafica'. The dropdown menu is open, showing 'Contatti Inbound' as the selected option, highlighted with a yellow box and a red circle containing the number 3. Below the dropdown is a table with the following data:

Richieste Anagrafica	Titolo caso ↑	Data creazione	Cliente	Priorità	Motivo stato
Contatti Inbound	Contatto - Validazione azione Controparte	25/08/2023 16:59	Test02	Normale	In attesa di informazioni

## 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.

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

Home / Elenco Service Request

### CREA E GESTISCI I TUOI TICKET

Contatti Inbound

Cerca **APERTURA TICKET**

Numero Service Request ↑	Relazione	Tematica	Attività	Data creazione	Motivo stato
CAS-86706-GRS3Y8 <b>Visualizza Dettagli</b>	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

The screenshot shows the MyTerna user interface. At the top, there is 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 the language 'ITALIANO' are also visible. Below the navigation bar, the page title is 'Home / Elenco Service Request'. The main content area is titled 'CREA E GESTISCI I TUOI TICKET'. There is a search bar with the text 'Cerca' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a blue button labeled 'APERTURA TICKET', which is highlighted with a yellow box and a circled number 6. Below the search bar is a table with the following columns: 'Numero Service Request', 'Relazione', 'Tematica', 'Attività', 'Data creazione', and 'Motivo stato'. The table contains several rows of data, each with a dropdown arrow on the left.

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-R8T1D1	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 (7/24)

### Apertura Contatto

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

The screenshot shows the 'NUOVO TICKET' form on the Terna MyTerna website. The 'GENERALE' section is highlighted with a yellow border and a yellow circle containing the number 7. The form includes the following fields:

- Relazione \* (dropdown menu)
- Numero Service Request (text input)
- Tematica \* (dropdown menu)
- Controparte \* (text input, value: Test02)
- Attività \* (dropdown menu)
- Referente \* (text input, value: Matteo Catania)
- Esito Ticket (text input)

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

## 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»**.

- 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 \*

**GENERALE**

Relazione \*  
Distributore di Riferimento

Numero Service Request  
-

Tematica \*  
Variazione Perimetro Reti

Controparte \*  
Test02

Attività \*  
VALIDAZIONE INFORMAZIONI A71

Referente \*  
Matteo Catania

Esito Ticket  
-

**8**  
Ticket A71 \*  
+

SALVA

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

## 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:
  - Aventi 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

Dettaglio

**Generale**

Ragione Sociale Controparte DD Acquirente	Codice Controparte DD Acquirente
<input type="text" value="Test02"/>	<input type="text" value="200217"/>
Partita IVA DD Acquirente	<input type="text" value="44180340570"/>

**Ricerca Controparte Cedente**

Codice Evento Societario \*

## 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**»

Dettaglio

**Ricerca Controparte Cedente**

Codice Evento Societario \*

Ricerca Partita Iva Cedente \*

**Dati Richiesta**

Data efficacia della variazione \*

Codice Controparte DD Cedente

Ragione Sociale Controparte DD Cedente

Partita Iva DD Cedente

CHIUDI

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**»

Dettaglio

**Ricerca Controparte Cedente**

Codice Evento Societario \*

Ricerca Partita Iva Cedente \*

**Dati Richiesta**

Data efficacia della variazione \*

Codice Controparte DD Cedente

Ragione Sociale Controparte DD Cedente

Partita Iva DD Cedente

CHIUDI

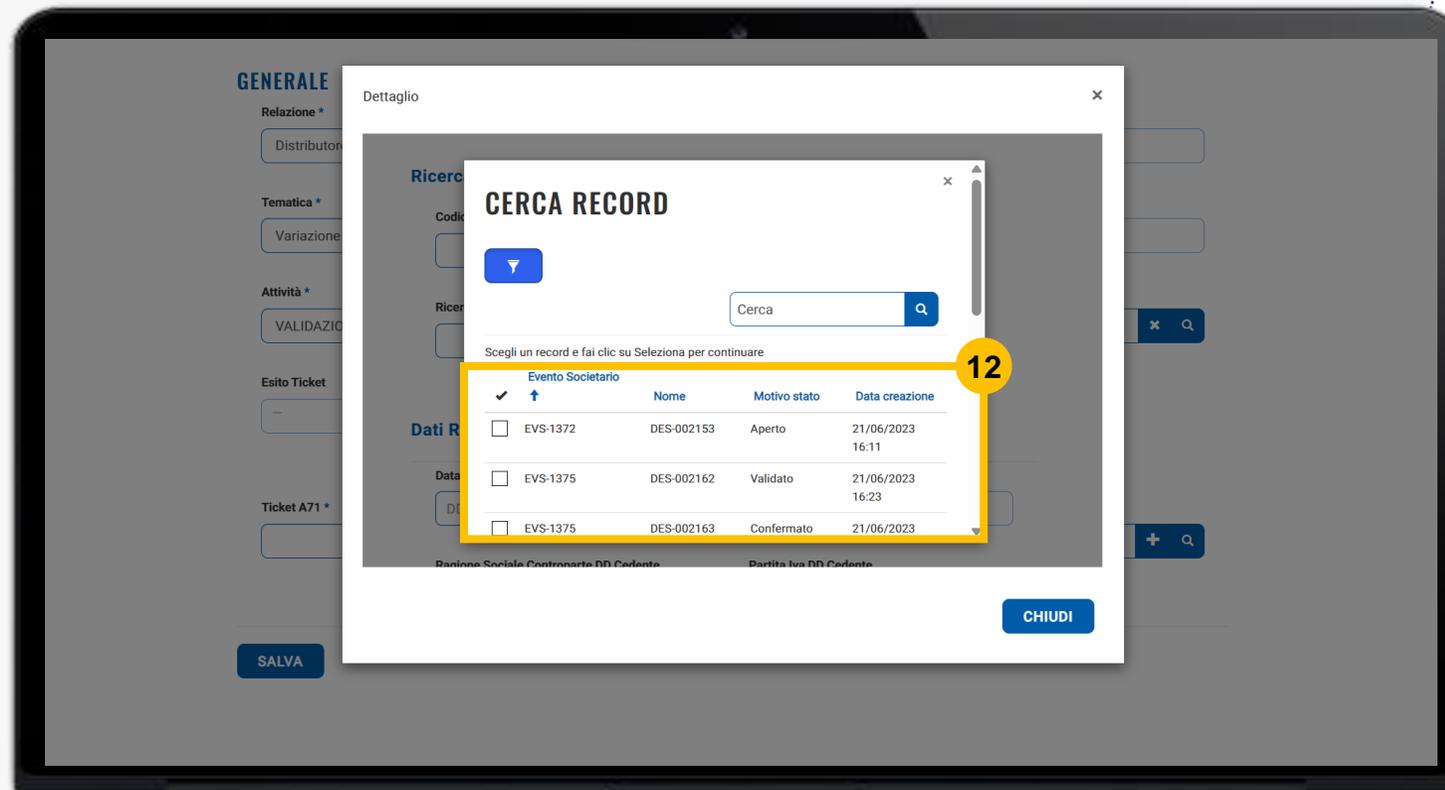
## Creazione Contatto Inbound A71 (15/24)

### 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 'Dettaglio' modal window with a 'Dati Richiesta' section highlighted in yellow. The section contains the following fields:

- Data efficacia della variazione \***: Input field with placeholder 'DD/MM/YYYY' and a calendar icon.
- Codice Controparte DD Cedente**: Input field with a hyphen placeholder.
- Ragione Sociale Controparte DD Cedente**: Input field.
- Partita Iva DD Cedente**: Input field with a hyphen placeholder.
- Codice variazione**: Input field with a hyphen placeholder.
- Variazione Perimetro area di riferimento \***: Dropdown menu with 'No' selected.
- Tipo variazione \***: Dropdown menu.
- Applicazione del Periodo Transitorio \***: Dropdown menu with 'No' selected.

A yellow circle with the number '13' is positioned at the top right of the highlighted section. A 'CHIUDI' button is located at the bottom right of the modal window.

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' form in the MyTerna system. The form is divided into several sections:

- Relazione \***: Distributore di Riferimento
- Numero Service Request**: CAS-88945-V2C3S5 (highlighted with a yellow box and a yellow circle with the number 18)
- Tematica \***: Variazione Perimetro Reti
- Controparte \***: Test02
- Attività \***: VALIDAZIONE INFORMAZIONI A71
- Referente \***: Matteo Catania
- Esito Ticket**: -
- Motivo stato**: Aperta

At the bottom of the form, there is a section for '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.		

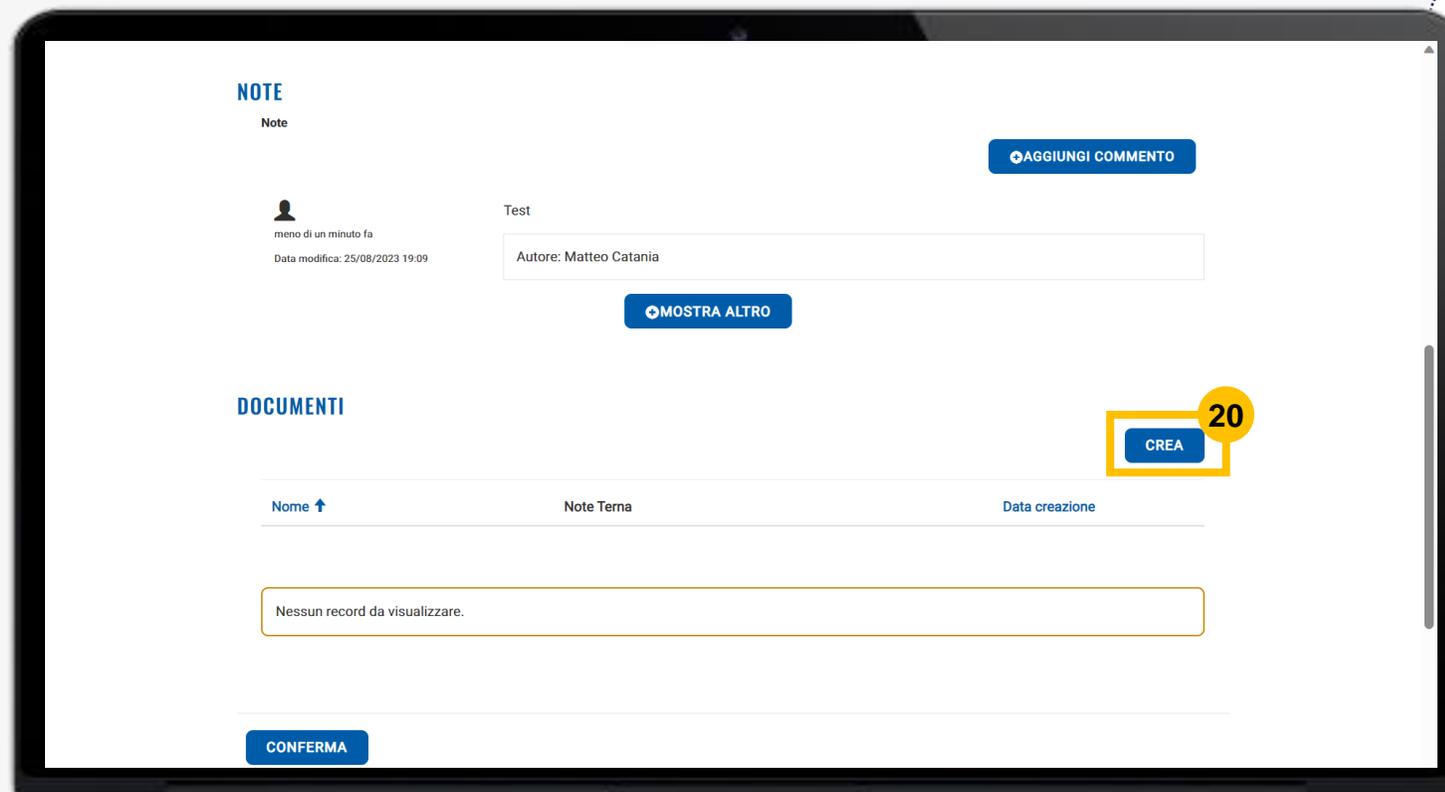
CONFERMA

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.

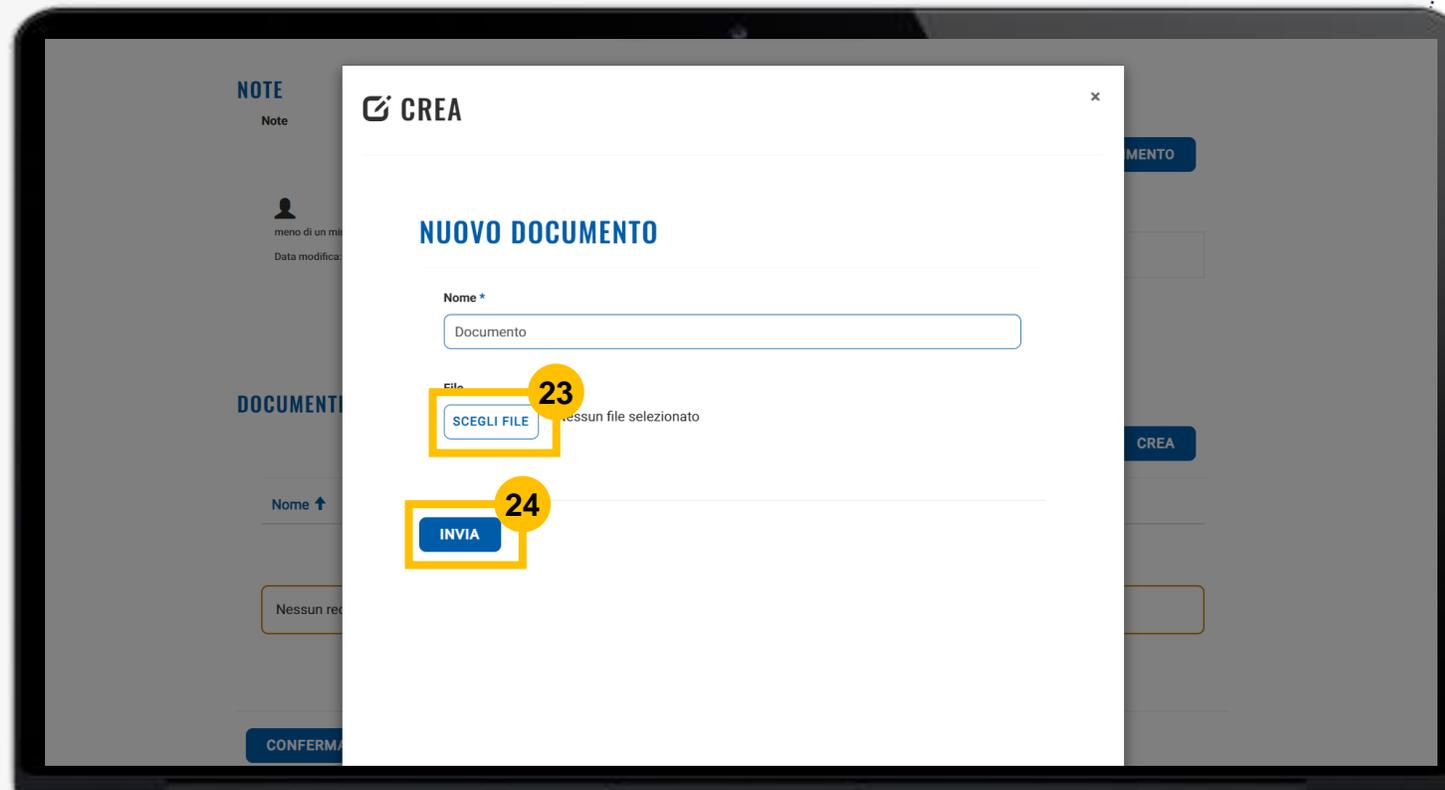
21. Compilare obbligatoriamente il campo «**Nome**»
22. Cliccare sul pulsante «**Invia**»

The screenshot shows a laptop screen with a 'CREA' modal form. The form has a title 'CREA' and a close button 'x'. It contains a text input field labeled 'Nome \*' with a yellow box around it and a yellow circle containing the number '21'. Below the input field is a blue button labeled 'INVIA' with a yellow box around it and a yellow circle containing the number '22'. The background of the laptop screen shows a sidebar with 'NOTE' and 'DOCUMENTI' sections, and a 'CONFERM.' button at the bottom.

## Creazione Contatto Inbound A71 (23/24)

### Apertura Contatto

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



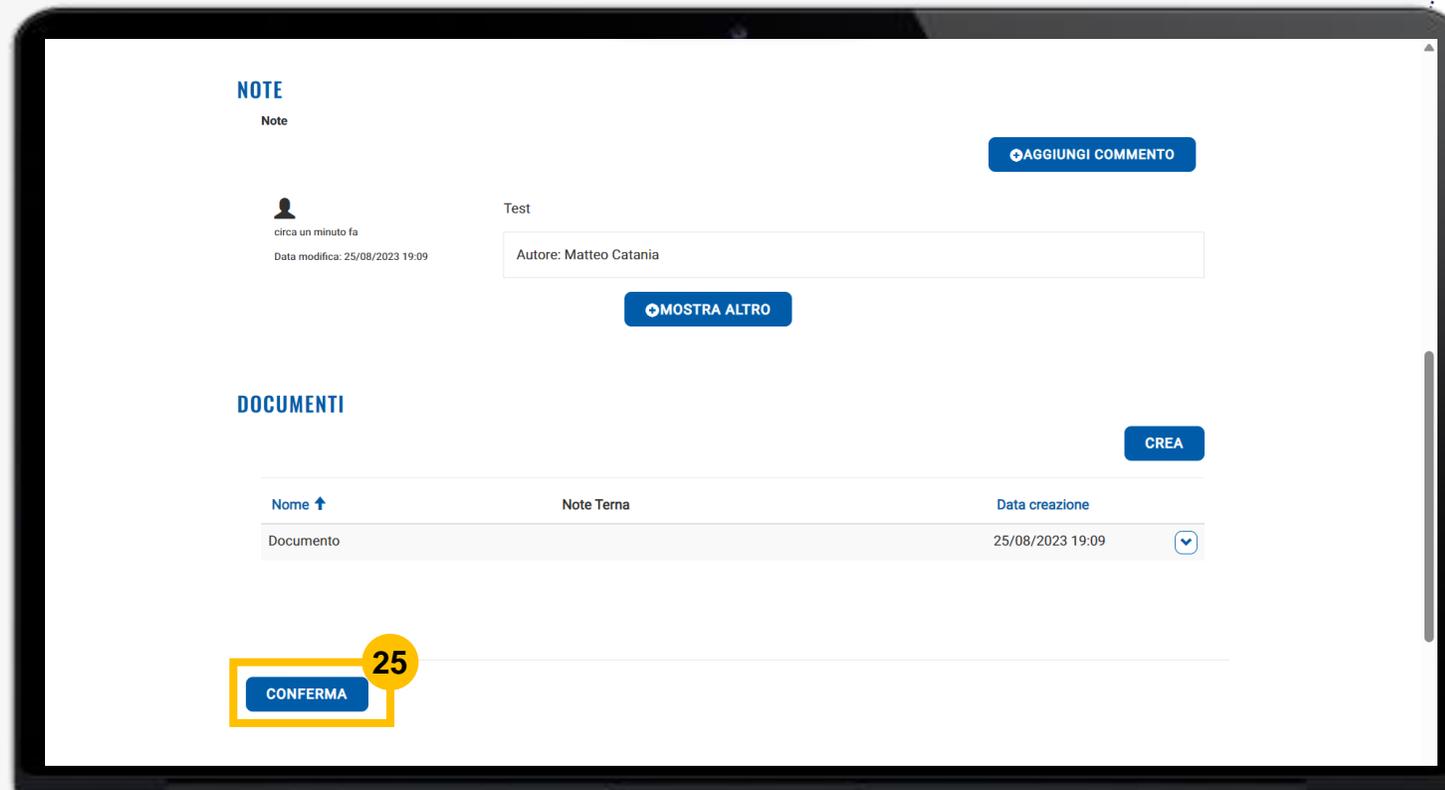
Se necessario, in questa fase è ancora possibile modificare il nome del documento all'interno del campo «**Nome**»

È possibile caricare un massimo di 5 documenti

## Creazione Contatto Inbound A71 (24/24)

### Apertura Contatto

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



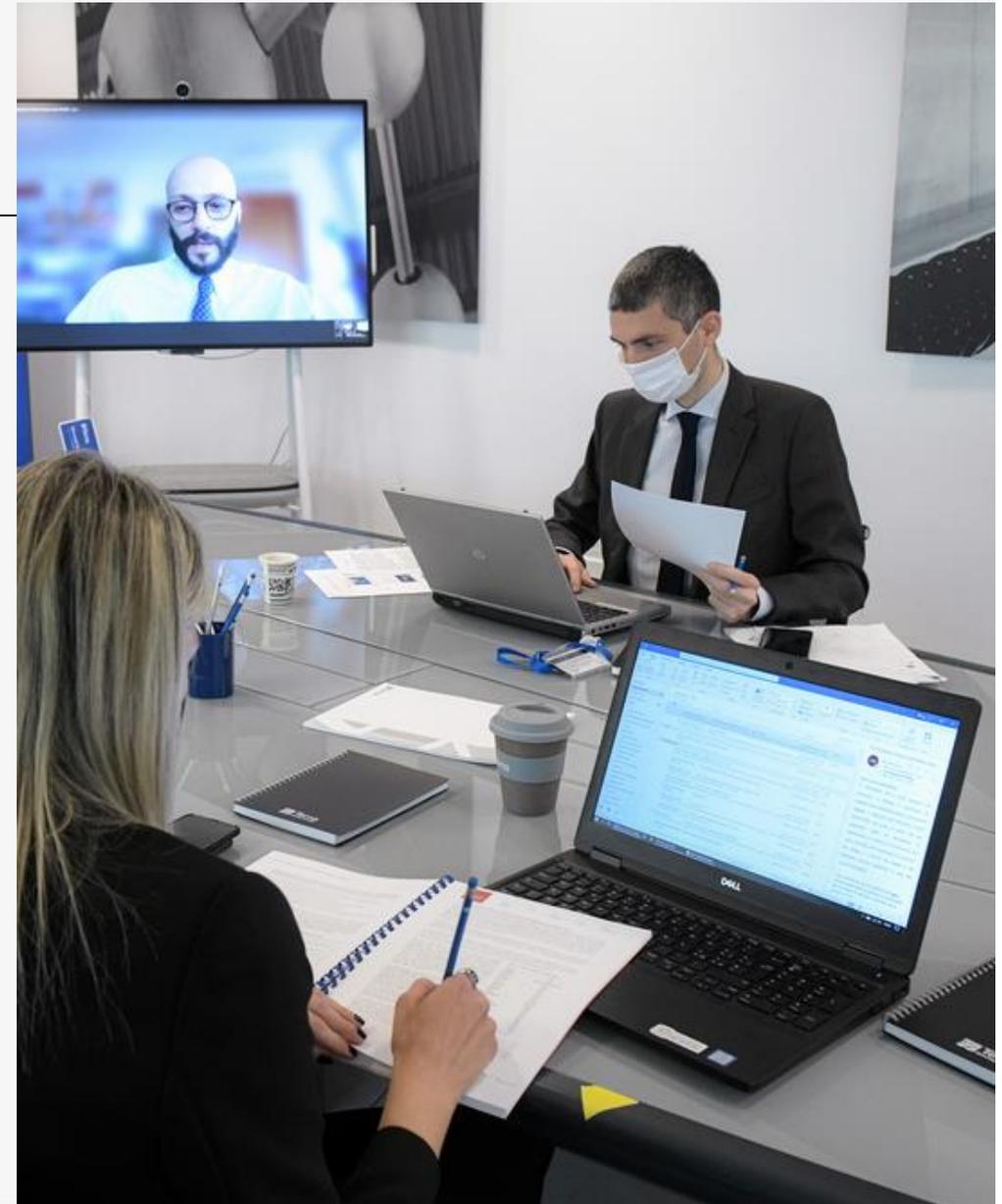
## 2. RICHIESTA INFORMAZIONI

## 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.

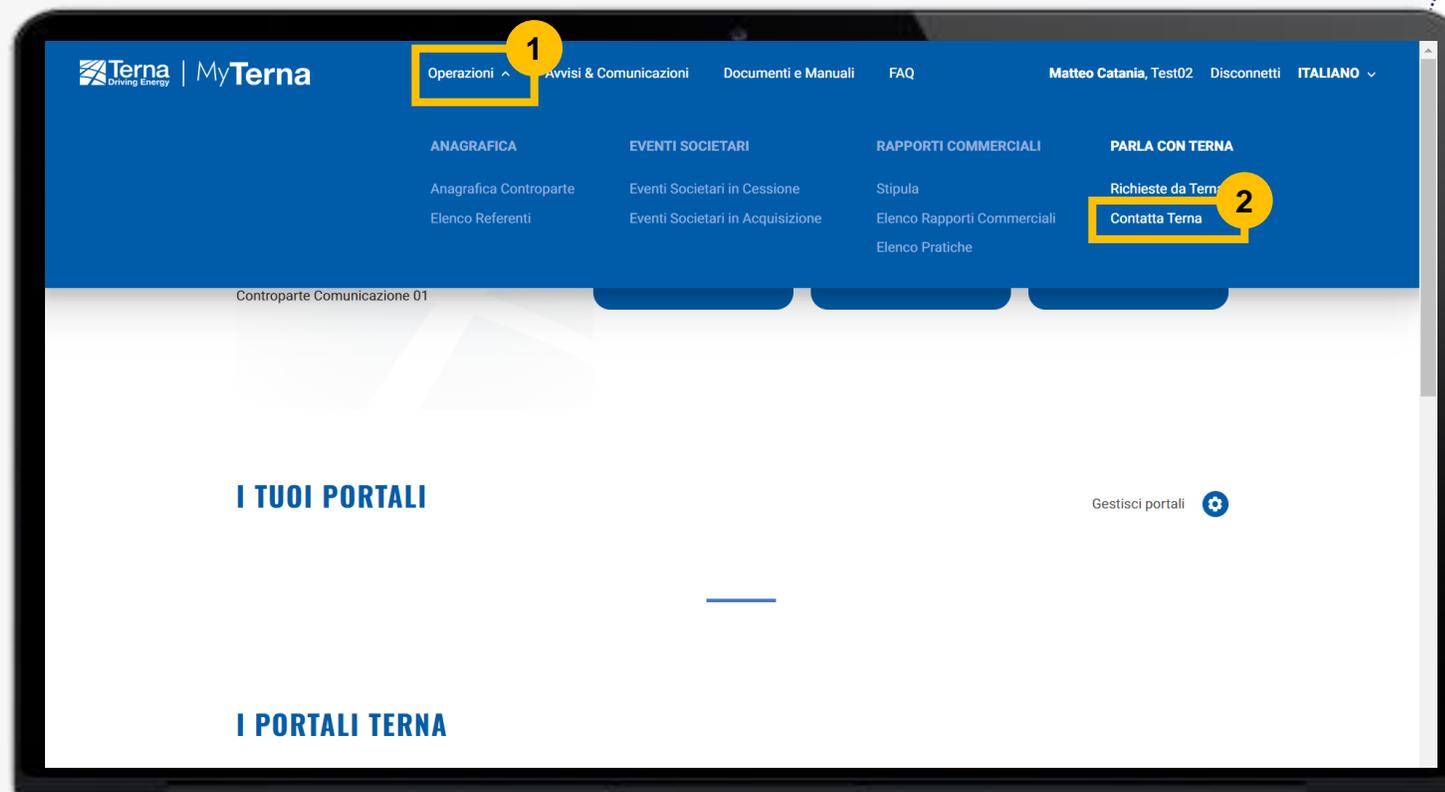
L'Operatore Elettrico procede quindi con l'integrazione delle informazioni richieste come illustrato successivamente.



## Richiesta informazioni (1/7)

### Integrazioni delle informazioni

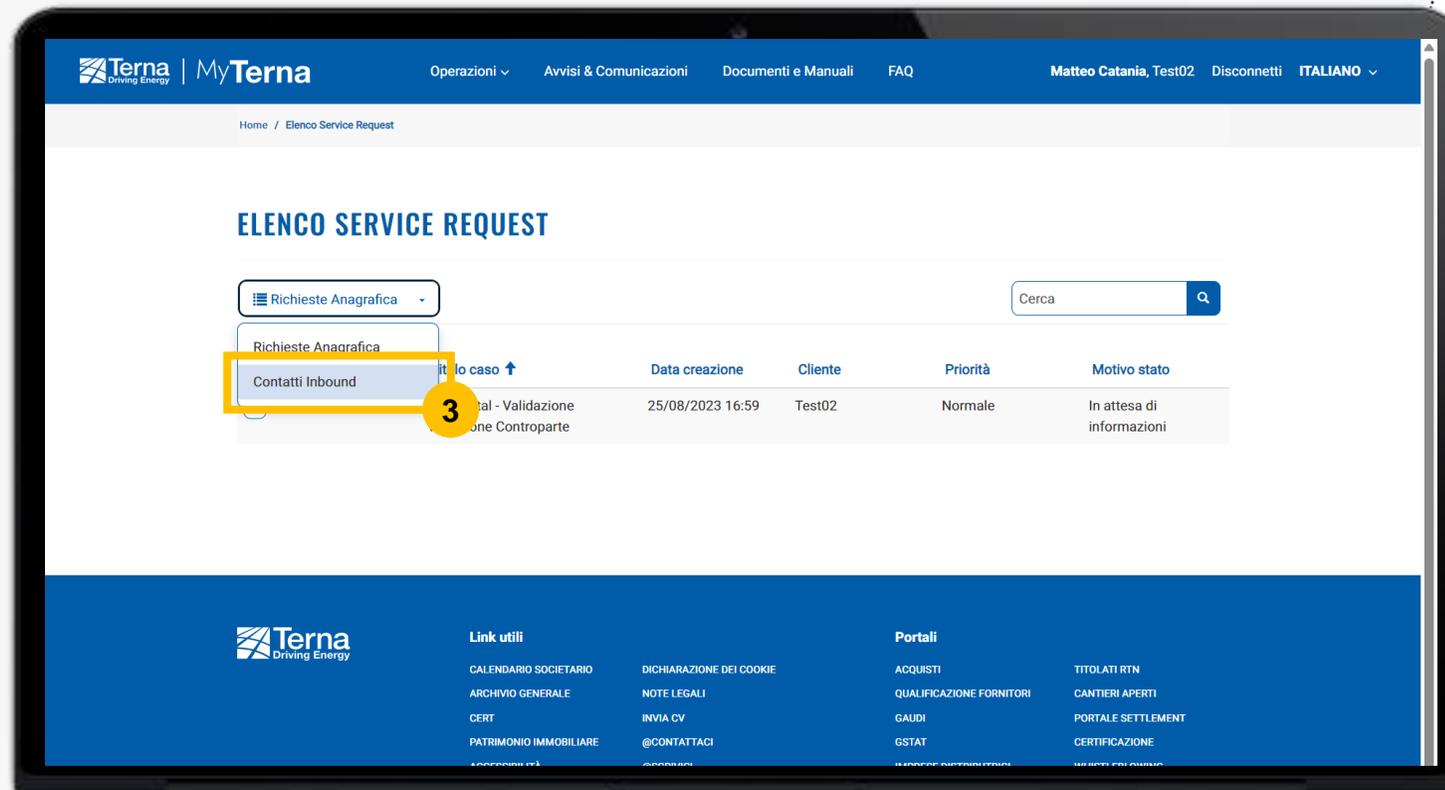
1. All'interno della Homepage, aprire la sezione «Operazioni»
2. Selezionare la sottovoce «Contatta Terna» all'interno della voce «Parla con Terna»



## Richiesta informazioni (2/7)

### Integrazioni delle informazioni

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



Home / Elenco Service Request

### ELENCO SERVICE REQUEST

Richieste Anagrafica

Cerca

Richieste Anagrafica	Titolo caso ↑	Data creazione	Cliente	Priorità	Motivo stato
Contatti Inbound	Contatti Inbound - Validazione Controparte	25/08/2023 16:59	Test02	Normale	In attesa di informazioni

**3**

**Link utili**

- CALENDARIO SOCIETARIO
- ARCHIVIO GENERALE
- CERT
- PATRIMONIO IMMOBILIARE

**DICHIARAZIONE DEI COOKIE**

- NOTE LEGALI
- INVIA CV
- @CONTATTACI

**Portali**

- ACQUISTI
- QUALIFICAZIONE FORNITORI
- GAUDI
- GSTAT

- TITOLATI RTN
- CANTIERI APERTI
- PORTALE SETTLEMENT
- CERTIFICAZIONE

## 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 user interface. At the top, there is a navigation bar with the Terna logo, 'MyTerna', and various menu items like 'Operazioni', 'Avvisi & Comunicazioni', 'Documenti e Manuali', 'FAQ', and user information 'Matteo Catania, Test02'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb 'Home / Elenco Service Request' and a main heading 'CREA E GESTISCI I TUOI TICKET'. A search bar and a 'APERTURA TICKET' button are also visible. The main content is a table of service requests with columns for 'Numero Service Request', 'Relazione', 'Tematica', 'Attività', 'Data creazione', and 'Motivo stato'. The first row is highlighted, and a yellow box highlights the 'Visualizza Dettagli' button in its dropdown menu, with a yellow circle containing the number '4' next to it.

Numero Service Request	Relazione	Tematica	Attività	Data creazione ↓	Motivo stato
CAS-88960-Y6L7J3	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 'GENERALE' section is highlighted with a yellow border and a yellow circle containing the number 5. The form contains the following fields:

- Relazione \***: Distributore di Riferimento (dropdown menu)
- Numero Service Request**: CAS-88960-Y6L7J3 (text input)
- Tematica \***: Variazione Perimetro Reti (dropdown menu)
- Controparte \***: Test02 (text input)
- Attività \***: VALIDAZIONE INFORMAZIONI A71 (dropdown menu)
- Referente \***: Matteo Catania (text input)
- Esito Ticket**: - (text input)
- Motivo stato**: In attesa di informazioni (status label)

At the bottom of the page, the text 'Ticket A71' is visible.

## 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

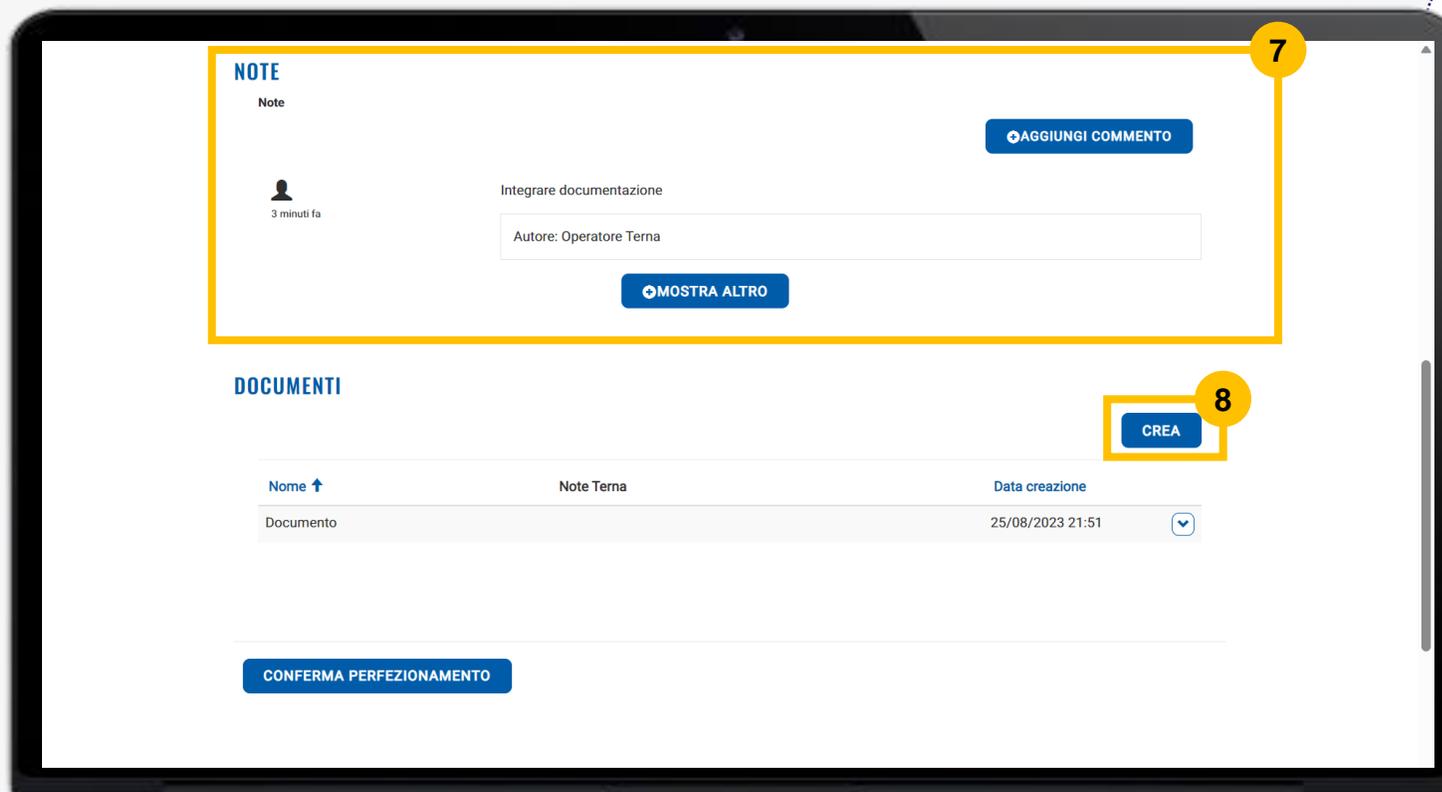
**NOTE**  
Note

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**»

The screenshot shows a web application interface with two main sections: 'NOTE' and 'DOCUMENTI'. In the 'NOTE' section, there is a note titled 'Integrare documentazione' with the author 'Autore: Operatore Terna'. A yellow box highlights the 'CONFERMA PERFEZIONAMENTO' button at the bottom left of the screen. In the 'DOCUMENTI' section, there is a table with columns for 'Nome', 'Note Terna', and 'Data creazione'. The table contains one row with the value 'Documento' in the 'Nome' column and '25/08/2023 21:51' in the 'Data creazione' column.

Nome ↑	Note Terna	Data creazione
Documento		25/08/2023 21:51

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.

