

**Manuale di utilizzo  
della funzione di HELP DESK**

**CURIT**  
CATASTO UNICO  
REGIONALE  
IMPIANTI TERMICI

a cura di ILSPA

## **Indice**

<b>Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Che cos'è l'HELP DESK.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Come funziona l'HELP DESK.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Procedura per effettuare una richiesta di assistenza.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Archivio delle richieste di assistenza .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Informazioni operative.....</b>	<b>9</b>

## Premessa

La Direzione Energia di Infrastrutture Lombarde SpA svolge un servizio di consulenza telefonica e di assistenza mail in merito alle attività del Catasto Unico regionale degli impianti termici (CURIT) e più in generale sui temi relativi all'esercizio, il controllo, la manutenzione e l'ispezione degli impianti termici.

La consulenza di cui sopra è finalizzata a fornire un supporto informativo e tecnico-scientifico a tutti gli utenti, sia registrati che non registrati.

Gli **utenti registrati** che interagiscono con i servizi del catasto CURIT sono:

- Autorità Locali;
- installatori;
- manutentori;
- CAIT;
- amministratori di condominio;
- distributori di energia;
- SW house.

I servizi di assistenza disponibili agli utenti registrati sono i seguenti:

- assistenza telefonica (02 66737600) - dal lunedì al venerdì - dalle 9.30 alle 12.30;
- funzione di [Help Desk](#) per inviare richieste scritte di assistenza, questo servizio è utilizzabile esclusivamente da soggetti provvisti di username e password;

Gli **utenti non registrati** che interagiscono con CURIT sono:

- cittadini;
- professionisti, associazioni o altri portatori di interesse.

I servizi di assistenza disponibili agli *utenti non registrati* sono i seguenti:

- assistenza telefonica (02 66737600) - dal lunedì al venerdì - dalle 9.30 alle 12.30;
- gli operatori non ancora registrati che hanno la necessità di segnalare problemi con le proprie credenziali o difficoltà di accesso al portale possono utilizzare l'apposito format di contatto disponibile al seguente link [http://www.curit.it/contatti\\_form](http://www.curit.it/contatti_form)
- i cittadini che hanno necessità di richiedere informazioni possono farlo tramite l'apposito format di contatto presente sul sito web all'indirizzo [http://www.curit.it/contatti\\_cittadino](http://www.curit.it/contatti_cittadino) in cui indicare nome, cognome, e-mail, oggetto e testo della richiesta.

## 1. Che cos'è l'HELP DESK

L'HELP DESK è uno strumento di supporto ideato per gli utenti e serve per inviare richieste scritte di assistenza e ottenere, in modo tracciato, le risposte.

Per richiedere informazioni, il sistema di HELP DESK consente di inviare una richiesta di assistenza che viene presa in carico dagli operatori preposti.

Agli utenti, attraverso il sistema HELP DESK è consentito l'archivio di tutte le richieste inviate allo Staff CURIT con le relative risposte.

## 2. Come funziona l'HELP DESK

Per inviare una richiesta di assistenza è necessario aprire una segnalazione (o **ticket**) tramite il form di HELP DESK accessibile dalla pagina del sito CURIT dedicata ai contatti: <http://www.curit.it/contatti>.

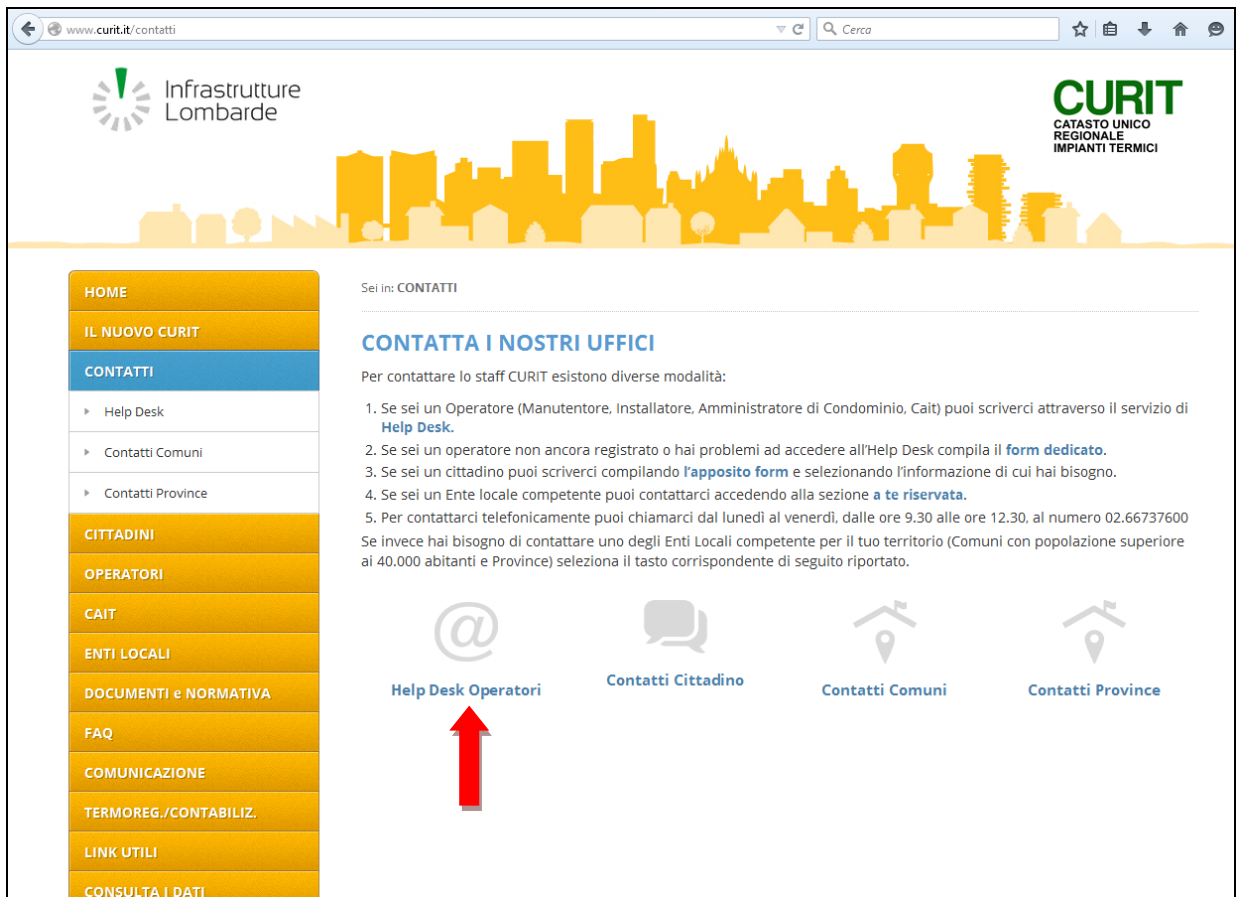


Figura 1 - Schermata di accesso a HELP DESK

Cliccando sulla voce “HELP DESK” si accede alla pagina che fornisce le informazioni di base:

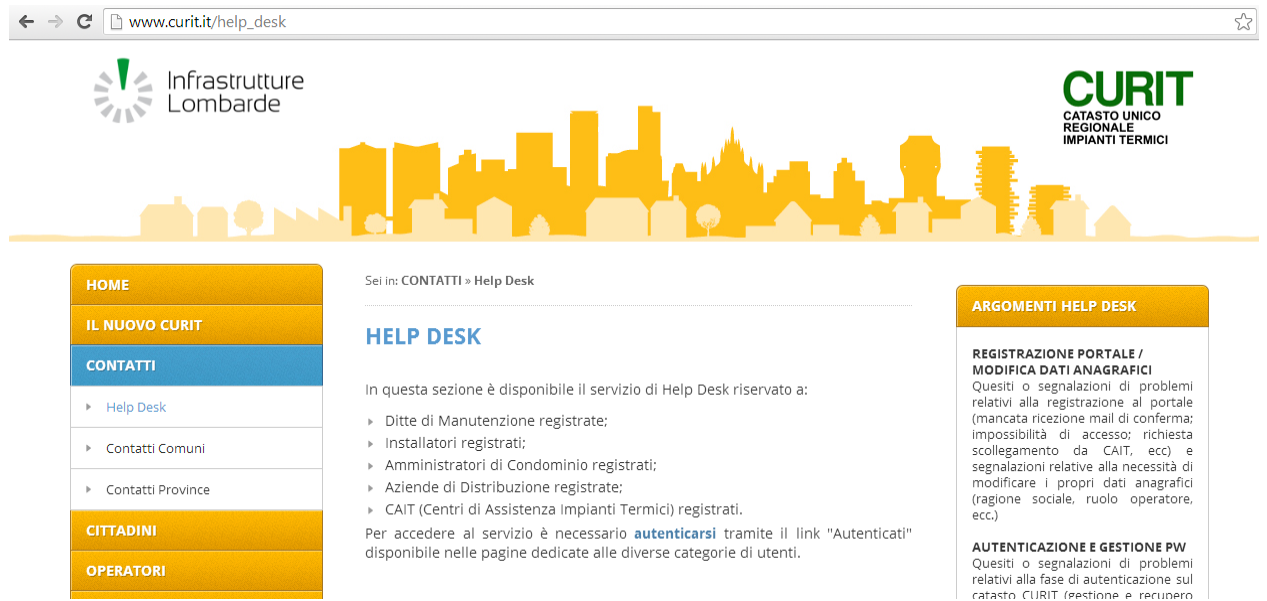


Figura 2 – Pagina di spiegazioni

Successivamente occorre cliccare su “Autenticarsi” e comparirà una nuova schermata in cui inserire le credenziali:

Username (o Codice ditta): è quello indicato in fase di registrazione per le ditte registrate dopo il 18 settembre 2015; oppure il codice MA + 6 cifre per le ditte registrate prima del 18 settembre 2015.

password: è quella scelta durante la registrazione oppure ottenuta tramite il recupero password.



Figura 3 - Schermata di inserimento delle credenziali

### 3. Procedura per effettuare una richiesta di assistenza

Dopo l'autenticazione si apre la finestra riportata in figura 3.

Il sistema automaticamente riporta il nome di chi ha aperto la segnalazione e l'e-mail di riferimento.

The screenshot shows the CURIT (CATASTO UNICO REGIONALE IMPIANTI TERMICI) Help Desk interface. On the left is a navigation menu with categories like HOME, IL NUOVO CURIT, CONTATTI, CITTADINI, OPERATORI, CAIT, ENTI LOCALI, DOCUMENTI e NORMATIVA, FAQ, COMUNICAZIONE, TERMOREG./CONTABILIZ., LINK UTILI, and CONSULTA I DATI. The main content area is titled 'Sei in: CONTATTI » Help Desk' and features buttons for 'Nuovo ticket' and 'Archivio ticket'. It displays 'Numero di ticket apribili al giorno: 4' and 'Numero di ticket aperti oggi: 0 di 4'. The 'Richiesta di supporto' form includes fields for 'Utente' (MANUTENTORE DEVIMPIANTI), 'Indirizzo a cui risponderemo', 'Argomento (\*)' (a dropdown menu), 'Oggetto (\*)', 'Riferimento persona da contattare (\*)', 'Reperibilità (indicare la data GG/MM/AAAA): (\*)', and 'Reperibilità (indicare la fascia oraria): (\*)' with radio buttons for '14:30-15:30' (selected) and '15:30-16:30'. Other fields include 'Ente di riferimento' (dropdown), 'Codice impianto o numero distinta', and a large text area for 'Inserisci il tuo messaggio: (\*)'. There is an 'Allegato' section with a file selection button and a 'Codice di verifica' section with a CAPTCHA image and an input field. At the bottom are 'Logout' and 'Conferma e apri ticket' buttons.

Figura 4 - Schermata di inserimento di una richiesta di assistenza

L'utente deve procedere alla compilazione dei campi presenti (quelli indicati con un asterisco sono obbligatori) indicando:

- l'argomento per il quale si sta chiedendo assistenza tra quelli proposti nel menù a tendina. Gli argomenti sono differenti a seconda che sia l'Ente Locale ad aprire la richiesta di assistenza o altro operatore profilato.

Le opzioni tra cui l'Ente Locale può scegliere sono:

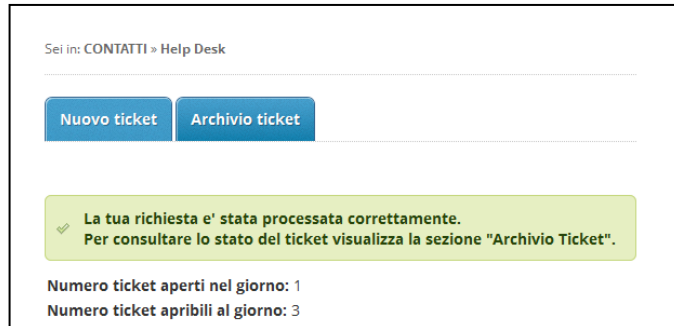
- Autenticazione e gestione password;
- Targhe;
- Storni;
- Modifica dichiarazioni / impianti;
- Gestione ispettori;
- Ispezioni estrazione;
- Ispezione stampa e creazione avvisi;
- Ispezione registrazione esiti;
- Normativa;
- Dati tecnici/configurazioni impiantistiche;
- Caricamento massivo impianti nuovi;
- Contabilizzazione/termoregolazione;
- Viario.
- Bonifica soggetti/impianti.

Le opzioni tra cui gli altri operatori possono scegliere sono:

- Registrazione portale /modifica dati anagrafici
  - Autenticazione e gestione password;
  - Targhe;
  - Compilazione a catasto - rapporto di controllo
  - Compilazione a catasto - libretto impianto
  - Portafoglio;
  - Storni;
  - Gestione distinte;
  - Inserimento altri allegati
  - Caricamento massivo xml;
  - Normativa;
  - Dati tecnici/configurazioni impiantistiche
  - Contabilizzazione/termoregolazione
  - Inserimento dati – distributori di combustibile
  - Catasto - marca/costruttore non presente.
- 
- l'oggetto della richiesta: si tratta di un campo di testo;
  - la persona di riferimento da contattare in caso di necessità di chiarimenti da parte dell'operatore;
  - il giorno e la fascia oraria prescelta per essere eventualmente contattati dall'operatore;
  - il catasto a cui fa riferimento l'impianto oggetto della richiesta di assistenza. Se la domanda da porre è generica, il campo può essere lasciato non compilato;
  - l'eventuale numero dell'impianto o della distinta a cui fa riferimento la richiesta di assistenza;
  - il testo della richiesta di assistenza; è possibile anche inserire un file allegato di dimensioni non superiori ai 2 Mb.

Dopo avere inserito le informazioni indicate è possibile inviare la richiesta di assistenza premendo il pulsante “Conferma e apri ticket”.

Se la richiesta è stata generata correttamente, il programma restituisce una schermata di conferma.



**Figura 5 - Schermata di conferma di corretto invio della richiesta**

All'apertura del ticket, l'utente che ha inviato la richiesta riceve una e-mail nella propria casella di posta che informa che la richiesta è stata inoltrata correttamente e che lo stato della richiesta è “aperto”. Si tratta di una risposta automatica e dunque è inutile rispondere alla e-mail.

Quando l'operatore CURIT fornisce la risposta al quesito, l'utente riceve una e-mail nella quale è riportata la risposta oltre che il nuovo stato del ticket (cioè chiuso).

#### **4. Archivio delle richieste di assistenza**

L'operatore ha la possibilità di consultare l'archivio di tutte le richieste di assistenza inoltrate, sia quelle aperte che quelle chiuse per le quali è riportata la risposta fornita dallo Staff di CURIT.

Per i ticket chiusi è attivo un tasto “Apri ticket correlato” che consente di approfondire il tema proposto o di chiedere ulteriori informazioni. In questo caso si procede nuovamente alla compilazione dei campi obbligatori per aprire una nuova richiesta di assistenza, avendo l'accortezza di scegliere il medesimo argomento del ticket originario.



The screenshot shows the CURIT Help Desk interface. On the left is a navigation menu with categories like HOME, IL NUOVO CURIT, CONTATTI, CITTADINI, OPERATORI, CAIT, ENTI LOCALI, DOCUMENTI e NORMATIVA, FAQ, COMUNICAZIONE, TERMOREG./CONTABILIZ., LINK UTILI, and CONSULTA I DATI. The main area displays a list of tickets with columns for ID, Date, and Status. Below the list, the details of a selected ticket are shown, including the subject, arguments, and contact information. A 'Riapertura ticket' section with an 'Apri ticket correlato' button is also visible.

ID Ticket	Data	Descrizione	Stato
nd	06/03/2015 13:26	Oggetto: Prova Argomento: CURIT - Altro	Inoltrato
TICKET- 55023	23/01/2015 09:49	Oggetto: prova Argomento: CURIT - Inserimento allegati	Chiuso
TICKET- 51133	27/11/2014 18:08	Oggetto: test Argomento: CURIT - TARGHE	Chiuso

Figura 6 - Archiviazione delle richieste di assistenza

## 5. Informazioni operative

Ogni giorno è possibile aprire un numero di massimo 4 richieste di assistenza (alcune delle quali possono essere collegate tra loro ma il totale delle richieste non potrà comunque superare il numero fissato di 4).

I ticket sono numerati: è possibile rintracciare un ticket indicando il numero assegnato dal programma.

È prevista la possibilità di allegare file qualora si ritenga possano essere esplicitivi del problema riportato.

L'allegato non può superare i 2 Mb e può avere le seguenti estensioni:

- .zip, .rar, .7z;
- .doc, .docx, .txt;
- .pdf;
- .xls, .xlsx;
- .jpg, .png, .gif;
- .xml, .csv.

Per ogni richiesta (specialmente nel caso di errore del caricamento del file .xml o .txt o di blocco del programma) occorre indicare sempre il codice operatore MAxxxxxx, oppure Caitxxxx, etc., il catasto sul quale si riscontra il problema e il codice impianto.

Le risposte sono fornite prevalentemente attraverso lo strumento di HELP DESK, tramite l'invio di una e-mail all'indirizzo indicato e solo se necessario è attivato il contatto telefonico con l'utente che ha effettuato la richiesta, rispettando il giorno e la fascia oraria indicata, nel limite del possibile.

N.b. per tutte le altre informazioni che fossero necessarie e non presenti in queste pagine si possono consultare:

1. [la sezione di informazioni brevi sulle principali funzioni del portale Curit e del catasto.](#)
2. [la sezione faq](#)
3. [la sezione manuali](#)
4. [la sezione di informazioni generali sul Curit](#)
5. [la sezione normativa](#)