



Guida pratica per gli Amministratori di Condominio

Caro Lettore/Amministratore,

Qualche minuto del suo tempo per capire il contesto in cui nasce IrenYou.

Iren Mercato è impegnata in un progetto di trasformazione digitale che parte dallo sviluppo di un nuovo sistema di CRM per la gestione della relazione con il Cliente finale.

L'obiettivo è di fornire servizi digitali fruibili dai Clienti in totale autonomia e attraverso una interazione semplice e intuitiva armonizzando le differenze territoriali che finora hanno caratterizzato il servizio.

Iren nasce infatti da un lungo processo di aggregazione di società operanti sui territori del nord ovest ciascuna caratterizzata da un differente modello di relazione con il Cliente finale fatto di processi e sistemi differenti e non integrati.

Il complesso processo di integrazione avviato da tempo si completa ora con l'unificazione delle piattaforme informatiche per un servizio che abbia il cliente al centro.

Il progetto abilita i canali di contatto di Iren ad una vista sul Cliente e non sul singolo contratto o commodity, ad esempio fino a ieri per gestire un cliente dell'area torinese, fosse anche un Amministratore, era necessario lavorare ed allineare 2 o più sistemi territoriali, lo stesso cliente riceveva fatture organizzate in modo diverso perché provenienti da sistemi diversi... Avere una vista centralizzata del cliente consente ai canali di contatto di poterlo gestire meglio e più velocemente.

Per questo progetto Iren Mercato ha scelto Salesforce una piattaforma d'eccellenza, già utilizzata da player di riferimento nel mercato dell'energia e nel settore delle multiutility.

Quali sono i vantaggi per il cliente finale? Tra i più rilevanti la possibilità di poter avere, attraverso IrenYou, una piattaforma ricca di funzionalità per:

- *gestire i propri contratti dall'area servizi con la possibilità di effettuare operazioni in self-care quali variazioni anagrafiche, variazioni delle modalità di pagamento, autolettura, richiesta nuovi contratti...*
- *gestire le proprie bollette dall'area spese e seguire i propri consumi (nuova funzionalità di controllo consumi prevista entro fine anno)*
- *effettuare richieste e monitorarne l'avanzamento*
- *pagare le bollette direttamente dalla App e dimostrarne il pagamento ma anche tanto altro ancora ...*

L'obiettivo è evitare l'attesa al telefono o la coda agli sportelli con un servizio accessibile e sempre disponibile a tutti.

Su IrenYou, in meno di 2 mesi, sono state effettuate oltre 200.000 registrazioni e si è registrata una significativa crescita delle operazioni standard (oltre 64 mila autoletture e 38 mila pagamenti), già rilasciate nuove 4 release con fix e miglioramenti ed un ulteriore importante rilascio per i primi giorni di Luglio.

In questo periodo più che mai crediamo che digitalizzare i nostri servizi sia più che mai importante, il digitale in presenza di risorse limitate diventa garanzia di continuità e qualità del servizio, un esempio tra tutti la disponibilità della bolletta digitale che supera i limiti del recapito fisico sempre più difficile in tempi di covid o la possibilità di usufruire di servizi di pagamento digitali.

Un percorso in evoluzione quello della trasformazione digitale in Iren che continuerà ancora in modo importante il prossimo anno, quest'anno sarà completata l'attività per il settore energetico (gas e luce) e l'ambiente subito in roadmap il prossimo anno il mondo idrico.

Accanto ai servizi digitali Iren continuerà ad essere presente con i suoi canali più tradizionali, tra quelli dedicati agli Amministratori il numero verde e casella e-mail, e a favorire tavoli di confronto per affrontare insieme i cambiamenti della normativa come già fatto lo scorso anno o temi di gestione dei propri contratti, crediamo e nel rispetto delle attività di ciascuno, vogliamo ascoltare e adeguarci alle esigenze dei nostri Clienti/Amministratori, anche attraverso la realizzazione di questa Guida Pratica.

Il Team IrenYou

Obiettivo del documento: Il presente documento vuole fornire una pratica guida alle funzionalità di IrenYou e alcuni utili consigli all'uso.

Si è convenuto sulla necessità di predisporre il presente documento al fine di facilitare la fase di passaggio da ClickIren ad IrenYou che rispetto alla precedente piattaforma presenta numerose funzionalità aggiuntive e rientra in un progetto più ampio ovvero dotare gli Amministratori di uno strumento più completo e di facile utilizzo per gestire le proprie utenze con Iren.

Sommario

Come registrarsi	5
FAQ REGISTRAZIONE	6
Spese.....	9
Funzionalità area spese: scarica bolletta, paga bolletta e dimostra il pagamento	9
FAQ	10
Prodotti e Servizi	12
Funzionalità area servizi: autolettura, altre richieste.....	12
FAQ	13
Azioni	15
FAQ	15
Supporto	16
FAQ	16

Come registrarsi

IrenYou rappresenta una piattaforma nuova per cui è necessario effettuare una nuova registrazione anche se già si possedeva un account sulla vecchia ClickIren.

Le motivazioni oltre che tecniche sono anche legate ad una più forte aderenza ai contenuti della normativa europea sulla tutela dei dati personali (GDPR regolamento (UE) n. 2016/679).

IrenYou è disponibile sia attraverso app scaricabile per IOS e Android che raggiungibile al sito web <https://clienti.irenlucegas.it>.

Per **registrarsi** sono necessari:

- e-mail,
- codice fiscale dell'Amministratore o PIVA
- password
- almeno un numero contratto afferente ai servizi energetici, ai servizi idrici e alla gestione della Tariffa per le Società del gruppo Iren.

Per le **registrazione come IREN Gruppo** possono essere inseriti codici contratto relativi a:

- IRETI, AMTER, Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio per contratti del servizio idrico (ad eccezione di ACAM Acque);
- Iren Mercato per contratti luce, gas e Teleriscaldamento
- Il Servizio Elettrico per contratti luce su Mercato di Maggior Tutela;
- Iren Ambiente (per la gestione del tributo nei comuni di Langhirano e Rubiera e la gestione del corrispettivo TARI nell'area emiliana)

Per registrazioni come **SEV Iren** possono essere inseriti codici contratto luce e gas stipulati con la società.

Ricordiamo che per i Clienti che già utilizzavano ClickIren è necessaria una nuova registrazione.

All'atto della registrazione sarà necessario scegliere il tipo di profilo che in questo caso è "**Condomini**" e inserire i dati necessari.



Si precisa che una volta concluso il processo di registrazione e associato il proprio contratto l'Amministratore vedrà nel suo profilo tutti i contratti con Iren da lui amministrati (non è necessario effettuare più registrazioni per ogni Condominio).

E' importante chiarire che ciascuna tipologia di contratto/profilo è differente e ben distinta per cui, se l'Amministratore un contratto con Iren a lui intestato e relativo ad una propria abitazione privata, dovrà crearsi un account "Residenziali" o un account "Business" per la propria attività (diversa dall'amministrazione dei Condomini).

Ogni account deve avere una e-mail univoca per cui è necessario che un Amministratore che abbia con Iren le tre diverse tipologie di contratto *si registri con la propria e-mail personale per gestire i contratti della propria famiglia, con l'e-mail della sua attività per gestire i contratti PIVA e con l'e-mail con cui amministra i Condomini.*

FAQ REGISTRAZIONE

Se mi registro con una sola utenza posso associare i contratti della mia attività (PIVA) o i Condomini amministrati?

No, il processo di associazione dei contratti è valido per i soli clienti residenziali e per i clienti business.

Devo dedicare un indirizzo email specifico per tutti i contratti dei condomini amministrati, diverso dal mio personale o da quello dell'attività?

Si, occorre un indirizzo dedicato, che può anche essere quello dello studio, purché diverso rispetto a quello utilizzato per registrare i contratti dell'attività professionale individuale o della società di gestione.

Come amministratore di condominio, troverò già i contratti a me collegati già inseriti, senza nessuna immissione di dati?

Si, gli Amministratori, dovendo per natura della loro posizione amministrare contratti intestati a diversi Condomini, non devono effettuare nessuna associazione perché troveranno già i dati relativi a tutti i loro contratti nella piattaforma IrenYou.

La funzione associa contratto è disponibile per gli Amministratori?

No, la funzione associa contratto è disponibile solo per i clienti residenziali e per i clienti business e non per gli Amministratori di Condominio che dovranno trovare le loro anagrafiche già allineate.

Se, dopo aver fatto l'accesso come amministratore di condominio, non si trovano tutti i contratti dei Condomini da me amministrati, si possono effettuare modifiche dirette?

No, in questo caso sarà necessario contattare il servizio Clienti dedicato agli Amministratori all'indirizzo e-mail amministratoriCondominio@gruppoiren.it con oggetto "allineamento anagrafica IrenYou" indicando la corretta anagrafica da associare.

I dati necessari da comunicare per poter correttamente gestire tutti i Condomini da IrenYou sono:

- 1. Codice fiscale e Partita Iva del Condominio;*
- 2. Numero codice contratto/codice servizio del Condominio e servizio di riferimento (luce, gas, acqua)*
- 3. Nominativo o Ragione sociale dell'Amministratore*
- 4. Codice fiscale e Partita iva dell'Amministratore*
- 5. Numero di telefono, preferibilmente cellulare, e-mail Amministratore.*

Dopo qualche giorno i dati saranno allineati su IrenYou.

A tale proposito il gruppo Iren precisa che lo scorso Settembre 2019 aveva già avviato un'attività di allineamento delle anagrafiche chiedendo la collaborazione degli Amministratori.

Devo scrivere una e-mail ogni volta che faccio un'operazione di variazione dell'anagrafica, volture, nuovi Condomini, etc..?

No, non è necessario mandare la e-mail. E' importante però che l'operazione sia effettuata con il supporto delle strutture commerciali di Iren (sportelli, account, ...) e che siano comunicate al gruppo Iren le informazioni utili a poter aggiornare l'anagrafica.

Su IrenYou trovo tutti i contratti delle società del Gruppo Iren?

Si, su IrenYou sono presenti i contratti con Iren Mercato per i servizi energetici, Ireti, Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio, Amter per il servizio idrico, Iren Ambiente per la tariffa rifiuti dei comuni di Rubiera e Langhirano.

E' inoltre possibile trovare anche i contratti con SEV Iren, società del gruppo Iren attiva nella commercializzazione di energia elettrica e gas nel Centro-Sud Italia. Per SEV Iren è necessario creare un profilo ad hoc.

Spese

Nella sezione spese sono riportate le bollette che possono essere visualizzate per tipo di servizio (luce, gas, acqua, ambiente) o indistintamente selezionando “tutti”.

The screenshot shows the Iren web application interface for the 'Spese' (Expenses) section. At the top, there is a navigation bar with the Iren logo, the 'Spese' menu item, and other options like 'Prodotti e Servizi', 'Azioni', and 'Supporto'. On the right, there are icons for user profile and notifications. Below the navigation bar, the main heading 'Spese' is displayed. Underneath, there are five service category buttons: 'Tutti' (selected), 'Luce', 'Gas', 'Acqua', and 'Ambiente', along with an 'Esporta' (Export) button. A search and filter bar contains three sections: 'FORNITURA' with a 'Selezionate' dropdown and search icon, 'PERIODO DI EMISSIONE' with a 'Seleziona il periodo' dropdown and calendar icon, and 'STATO PAGAMENTI' with a 'Tutti' dropdown. A 'Rimuovi la selezione' (Remove selection) link is below the filter bar. At the bottom, a table header shows columns: 'Fattura', 'Importo', 'Indirizzo', 'Contratto Titolare', and 'Stato'.

E' inoltre possibile utilizzare un comodo filtro per selezionare cosa visualizzare.

Si ritiene utile soffermarsi sulla funzionalità “**Esporta**” di utilità per gli Amministratori.

Questa funzionalità consente di esportare i dati in .csv consultabili con un normale applicativo excel.

I dati estratti sono esattamente quelli che appaiono in visualizzazione nella pagina web, per cui se si volessero estrarre più righe è necessario premere il pulsante in basso “vedi di più” o intervenire con il filtro per selezionare il raggruppamento dei dati da estrarre (tutti i contratti/spese afferenti ad una particolare tipologia di fornitura, i contratti/spese afferenti ad un determinato periodo o ad uno stato particolare dei pagamenti (es. tutte le bollette da pagare).

Funzionalità area spese: scarica bolletta, paga bolletta e dimostra il pagamento

Entrati nell'area spese oltre a visualizzare i dati di una specifica bolletta è possibile:

- scaricare il pdf della bolletta;
- pagare la bolletta luce e gas con carta di credito (il pagamento con carta di credito non è ancora

attivo per il servizio idrico dell'area ligure)

- inviare il documento di dimostrato pagamento.
- dimostrare l'avvenuto pagamento della bolletta dopo averlo eseguito.

Per poter accedere a queste funzionalità è necessario selezionare la bolletta di interesse e premere "azioni".

Spese

Prodotti e Servizi

Azioni

Supporto



FAQ

Caricato il documento di dimostrato pagamento è necessario inviare altre e-mail o fax ad Iren?

No, una volta effettuata questa procedura, in automatico il sistema invierà la ricevuta caricata che sarà poi elaborata e verificata dai team Iren.

E' normale che, se ho pagato la bolletta con bonifico e ho inviato il dimostrato pagamento, la bolletta risulti ancora da pagare?

Si, la bolletta rimarrà indicata come "da pagare" fino all'arrivo dell'incasso per cui se si paga con bonifico e contestualmente si invia il dimostrato pagamento, sarà sempre necessario attendere qualche giorno (tempi tecnici di comunicazione con la banca) prima di poter vedere la bolletta indicata come "pagata".

Se si carica il dimostrato pagamento si blocca le attività di recupero del credito?

Si, l'invio del dimostrato pagamento serve a bloccare le attività di recupero credito fino al riscontro dell'incasso che comporterà la variazione dello stato della bolletta in "pagato".

Se pago con carta di credito quando vedrò la mia bolletta pagata?

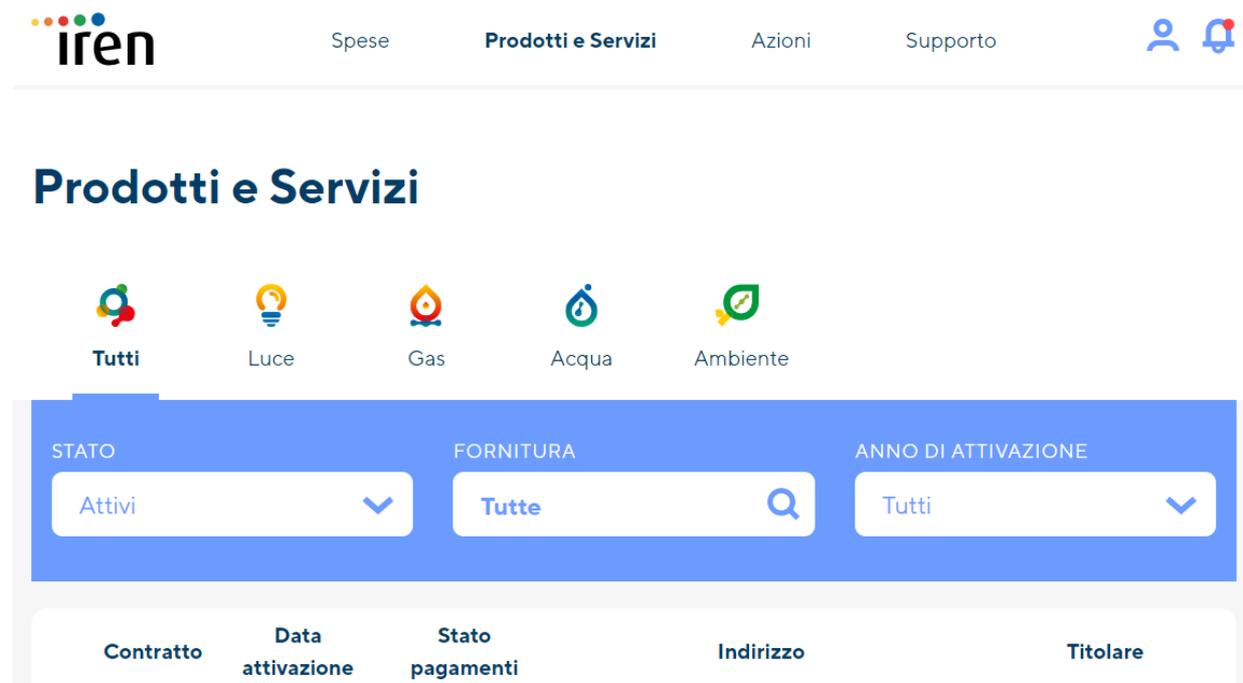
Si, se il pagamento è effettuato con carta di credito la bolletta immediatamente risulterà pagata. Il pagamento con carta di credito tuttavia non è ancora attivo per il segmento idrico dell'area Liguria ma lo sarà a breve.

E' sempre necessario inviare il dimostrato pagamento?

No, il dimostrato pagamento serve solo nel caso in cui si sia ricevuto un avviso di mancato pagamento. Può essere utile in caso di pagamento con bonifico ma non serve nel caso in cui il pagamento avvenga con carta di credito.

Prodotti e Servizi

Nella sezione prodotti e servizi sono riportati i “servizi” ossia i contratti che possono essere visualizzati per tipo di servizio (luce, gas, acqua, ambiente) o indistintamente selezionando “tutti”.



E' inoltre possibile utilizzare un comodo filtro per selezionare cosa visualizzare.

Funzionalità area servizi: autolettura, altre richieste

Entrati nell'area servizi oltre a visualizzare i dati del contratto selezionato e le bollette associate allo stesso contratto, è anche possibile:

- **rinominare il contratto** con un naming più parlante attraverso “Modifica” (questa denominazione sarà visibile solo all'Amministratore e non sarà utile per comunicare con Iren a cui per ogni operazione dovrà sempre essere comunicato il numero contratto);
- **inserire l'autolettura** che se comunicata nel periodo utile sarà utilizzata per adeguare la fatturazione ai consumi effettivi, previa validazione da parte della società di distribuzione per i contratti energetici o dalla struttura tecnica di misure per i contratti idrici;
- **effettuare altre richieste** tra cui modificare l'indirizzo recapito bolletta per il contratto selezionato;

[← Torna a Prodotti e Servizi](#)

 **Contratto n.**

 [Modifica](#)

Azioni 

Autolettura

Richieste

Indirizzo fornitura

Titolare

Numero contratto

Situazione pagamenti

FAQ

Ho il contratto ancora intestato alla società cooperativa che ha costruito l'edificio. Posso utilizzare IrenYou per variare l'intestazione?

No, dovrà segnalare la necessità della variazione all'indirizzo amministratoriCondominio@gruppoiren.it Le verrà di conseguenza comunicato come potrà effettuare la variazione anche da remoto, se munito di firma digitale e marca temporale.

In IrenYou è possibile visionare le coordinate ed il numero del contatore?

In parte, attraverso IrenYou è possibile accedere alla fattura e recuperare il numero del contatore ma per le coordinate è necessario inviare richiesta con un email specifica a amministratoriCondominio@gruppoiren.it, anche per più contratti.

Il contatore non viene letto da oltre un semestre. Posso segnalare la carenza tramite IrenYou?

No, occorre inviare un email specifica, con l'indicazione del codice anagrafica o di servizio all'indirizzo amministratoriCondominio@gruppoiren.it o chiamare il numero verde dedicato 800 894130.

Hanno asfaltato la strada e hanno coperto il contatore. Posso segnalare l'inconveniente?

Si ma occorre inviare un email specifica, con l'indicazione del codice anagrafica o di servizio all'indirizzo amministratoriCondominio@gruppoiren.it o chiamare il numero verde dedicato 800 894130.

C'è un rilevante sfasamento tra i consumi idrici interni all'edificio, rilevati sui contatori individuali e il contatore principale. Posso richiedere la verifica del contatore con IrenYou?

Si, nell'area richieste tecniche è possibile inoltrare una richiesta di verifica metrica, occorre però fare attenzione al costo che è variabile ed è definito dai vari regolamenti ATO presenti nei territori per la parte idrica e dal distributore di zona per la parte gas.

Posso effettuare l'autolettura dei contatore? Da quando ne verrà tenuto conto in bolletta?

Si, nell'apposita sezione di IrenYou. Se ne terrà conto nel periodo di fatturazione successivo all'immissione se la lettura è comunicata nel periodo indicato in fattura a meno di una lettura più aggiornata proveniente dal distributore (per gas ed ele) e dall'ufficio letture per l'idrico.

Gli occupanti di una unità immobiliare mi segnalano che sono superiori a tre e richiedono l'integrazione del dato ai fini dell'applicazione della tariffa agevolata. Posso usare IrenYou per la segnalazione?

No, in questo caso particolare è opportuno scrivere a amministratoriCondominio@gruppoiren.it o chiamare il numero verde dedicato 800 894130.

Ho rilevato una perdita per rottura di tubazione che comporta un consumo anormale. Posso segnalarlo con IrenYou allegando la documentazione?

Si, nell'apposita sezione di IrenYou è possibile caricare i documenti in formato pdf (fattura e fotografie), tuttavia è importante inviare segnalazione attraverso amministratoriCondominio@gruppoiren.it o chiamando il numero verde dedicato 800 894130.

Azioni

La sezione “azioni” è un’area che sarà arricchita con funzionalità importanti a partire dalla fine del mese di Ottobre, in quest’area si potranno effettuare operazioni sui pagamenti delle fatture, richieste amministrative di gestione della propria anagrafica, richieste di tipo tecnico (es. sul contatore) selezionando il tipo richiesta e i Condomini per i quali è necessario fare la richiesta.

Queste operazioni oggi, sono già disponibili attraverso IrenYou ma devono essere attivate una alla volta dall’area contratti.



Spese

Prodotti e Servizi

Azioni

Supporto



Azioni

[FAQ](#)

Supporto

In quest'area è possibile trovare utili FAQ sui contratti o sull'uso dell'app e avere i riferimenti degli sportelli Iren sul territorio, i numeri verdi per comunicazioni commerciali, i numeri di pronto intervento per la segnalazione di guasti sulla rete idrica o TLR.

FAQ

