INDICE

Manuale operativo con schermate della versione grafica 2026.
Questa guida illustra le principali funzionalità del PORTALE
per la gestione delle forniture luce e gas.

1. MODALITÀ DI ACCESSO..... 02

1.1 Primo accesso all'Area riservata..... 02

1.2 Accesso all'Area riservata..... 02

1.3 Cosa fare in caso di smarrimento delle credenziali..... 03

2. PROFILO PERSONALE..... 03

2.1 Profilo..... 03

2.2 Utenti collegati ai contratti presenti a portale 04

2.3 Logout..... 04

3. STRUTTURA DEL PORTALE..... 05

3.1 Dashboard..... 05

3.2 Fatture - Energia Elettrica e Gas..... 06

3.3 Utenze - Energia Elettrica..... 07

3.4 Utenze - Gas..... 08

3.5 Documenti Utili..... 09

3.6 Guida al Download del Welcome Kit – Garanzie di Origine..... 10

3.7 Reclami ed info..... 11

3.8 Autolettura Energia Elettrica..... 12

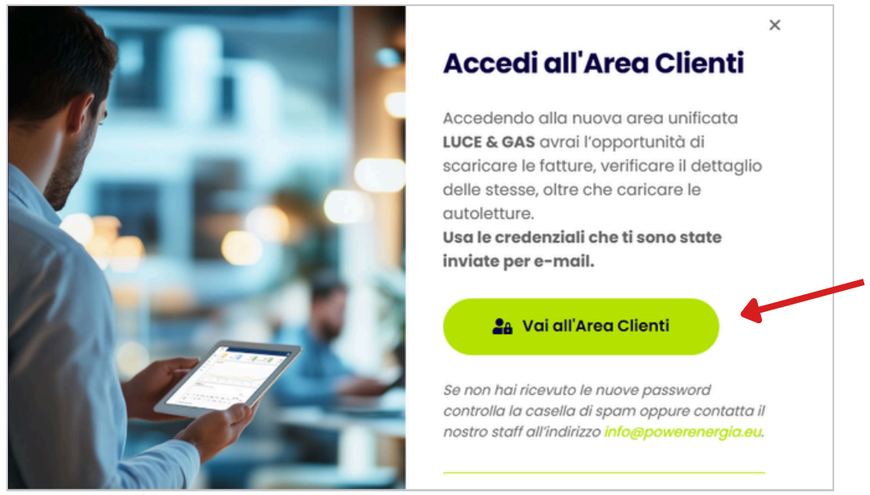
3.9 Autolettura Gas..... 13

4. ASSISTENZA..... 13

1. MODALITÀ DI ACCESSO

1.1 PRIMO ACCESSO ALL'AREA RISERVATA

Accedere al sito **www.powerenergia.eu** e cliccare su **"AREA RISERVATA"**, in alto a destra nella Home page



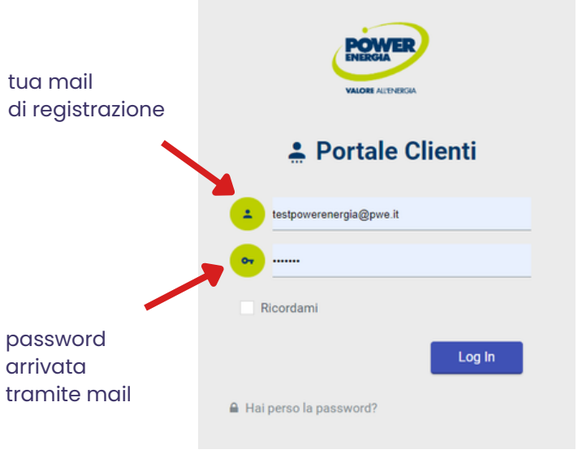


Fig. 1

Comparirà una schermata simile a quella mostrata (vedi Fig. 1), dove dovrai inserire le credenziali ricevute via email.

Se non hai ricevuto l'email per impostare la password, controlla la cartella spam. In caso contrario, puoi richiederla contattando il nostro staff all'indirizzo: info@powerenergia.eu.

L'email di accesso corrisponde a quella indicata nel contratto. Se desideri modificarla, ti invitiamo a contattarci.

1.2 ACCESSO ALL'AREA RISERVATA

Una volta ottenute le credenziali, è possibile avere accesso al portale, specificando come User la tua mail e come password quella scelta in fase di registrazione.

https://pwe-coop.portaleclienti.energycrm.it/user/login/

Accedendo alla nuova area unificata LUCE & GAS, avrai l'opportunità di scaricare le fatture, verificare il dettaglio delle stesse, oltre che caricare le autoletture.

LE STESSE CREDENZIALI SONO VALIDE ANCHE PER L'ACCESSO ALL'APP MY POWER UP
SCARICA L'APP GRATUITAMENTE DA APP STORE O GOOLE PLAY.

1.3 COSA FARE IN CASO DI SMARRIMENTO DELLE CREDENZIALI

Se hai smarrito le credenziali di accesso, potrai facilmente generare una nuova password. Questa ti verrà inviata all'indirizzo email indicato nel contratto sottoscritto con Power Energia Soc. Coop.

Per procedere, basta cliccare su **"Hai perso la password?"** (vedi Fig. 2) e, nella schermata successiva (vedi Fig. 3), inserire il tuo indirizzo email registrato.

Riceverai quindi un'email con le istruzioni per il reset della password.

Ricorda che la mail per il ripristino della password sarà inviata all'indirizzo collegato al tuo account. Se desideri modificarlo, dovrai inviare una richiesta via email a info@powerenergia.eu

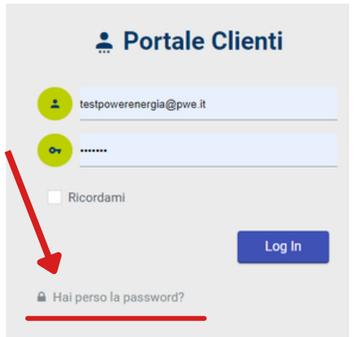


Fig. 2

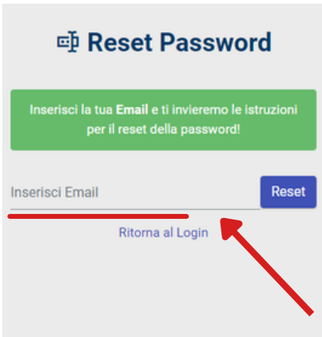
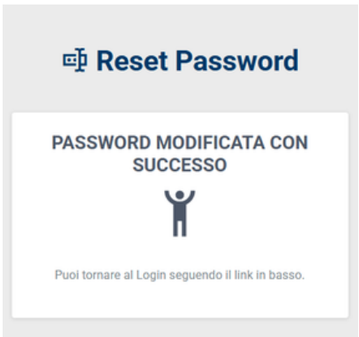


Fig. 3



2. PROFILO PERSONALE

2.1 PROFILO

Cliccando in alto a destra della schermata (vedi Fig. 4), appariranno le seguenti sezioni:

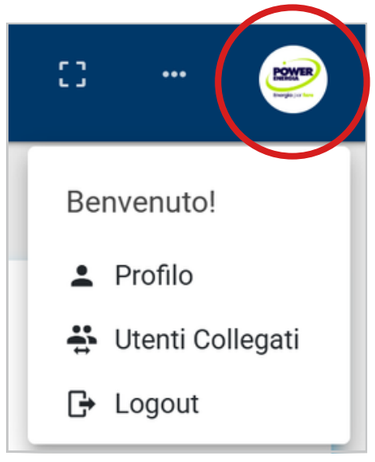


Fig. 4

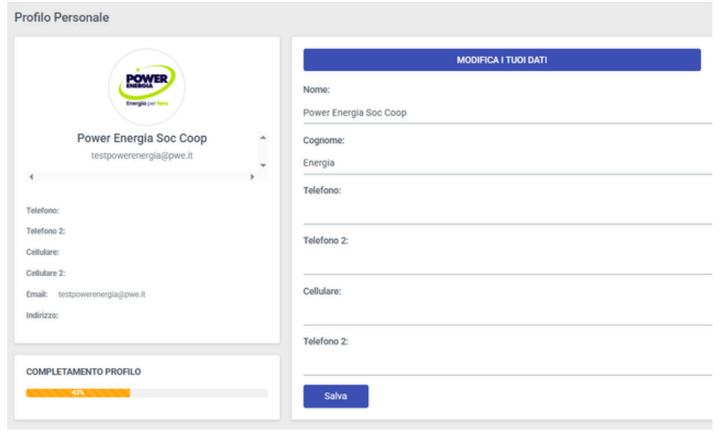


Fig. 5

Viene mostrato il profilo utilizzatore, del quale sarà possibile modificare in autonomia: Nome, Cognome, Telefono e Foto del profilo (Fig. 5).

Nota: Le modifiche effettuate autonomamente sul portale non altereranno i dati anagrafici del cliente forniti durante la fase contrattuale (ad esempio, Ragione Sociale, Partita IVA, ecc.).

La mail di accesso può essere modificata solo con richiesta scritta a info@powerenergia.eu

2.2 UTENTI COLLEGATI AI CONTRATTI PRESENTI A PORTALE

È possibile consentire l'accesso ai contratti a uno o più indirizzi email, come ad esempio l'ufficio amministrativo, il commercialista, ecc. Per **associare un nuovo indirizzo di accesso**, basta inserire il nuovo indirizzo email nell'apposito campo (Vedi Fig. 6).

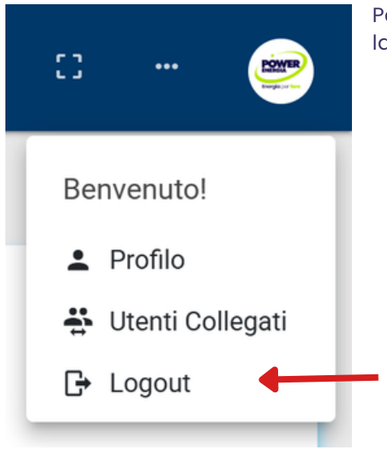
Fig. 6

Selezionare Collega Utente (a questo punto all'indirizzo email verranno inviate le informazioni per accedere).

Premere

Selezionare i contratti che si vogliono collegare premendo il pulsante Assegna.

2.3 LOGOUT



Per garantire una chiusura sicura e completa della sessione di lavoro, ti consigliamo di effettuare sempre il logout dalla pagina.

3. STRUTTURA DEL PORTALE

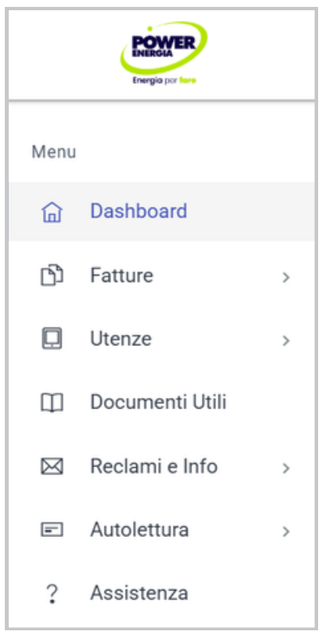


Fig. 7

I menu a sinistra della pagina è visibile su tutte le schermate dell'applicazione e contiene i link per accedere alle diverse funzionalità disponibili (Fig. 7).

Di seguito troverai una spiegazione dettagliata di ciascuna funzionalità.

3.1 DASHBOARD

Aprendo la sezione **DASHBOARD** è possibile visualizzare graficamente l'andamento della spesa di energia e gas, oltre ad un riepilogo delle fatture emesse ed eventuali importi da pagare (Fig 8).

Se sono associate più utenze allo stesso indirizzo email, sarà possibile visualizzarle tutte direttamente da questa schermata.

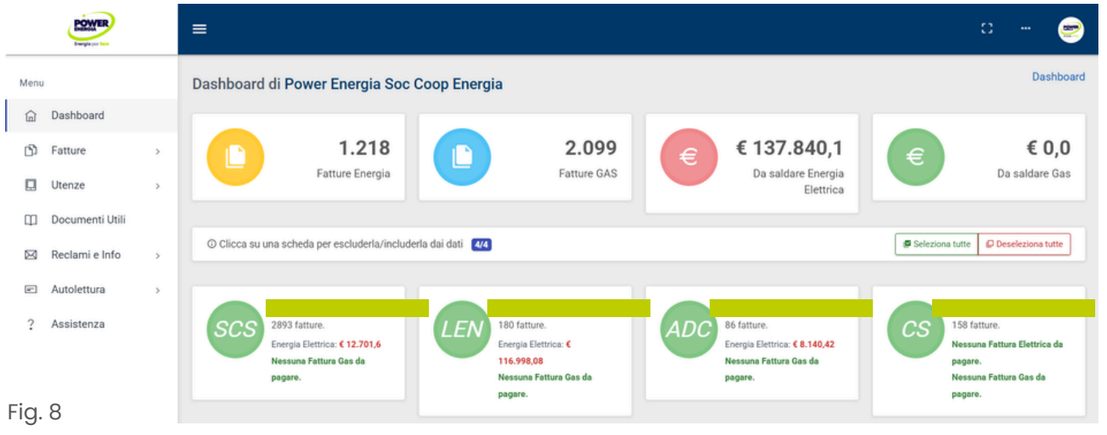


Fig. 8

3.2 FATTURE - ENERGIA ELETTRICA E GAS

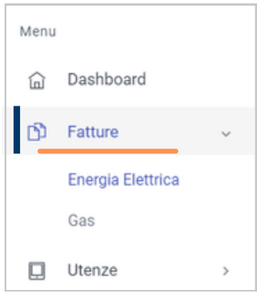


Fig. 9

Dalla sezione FATTURE, selezionando il servizio desiderato (Energia Elettrica oppure Gas) è possibile visualizzare l'elenco delle fatture emesse (Fig. 9).

Nella pagina di **Elenco Fatture** (Fig. 10) sono visibili, per ciascuna fattura emessa, le informazioni di riepilogo, tra cui il numero della fattura, la data di emissione e di scadenza, la competenza, l'importo, il metodo di pagamento e l'eventuale saldo da pagare.
Si segnala che i dati relativi ai pagamenti non sono aggiornati in tempo reale, quindi l'importo mostrato potrebbe non riflettere lo stato attuale del pagamento.

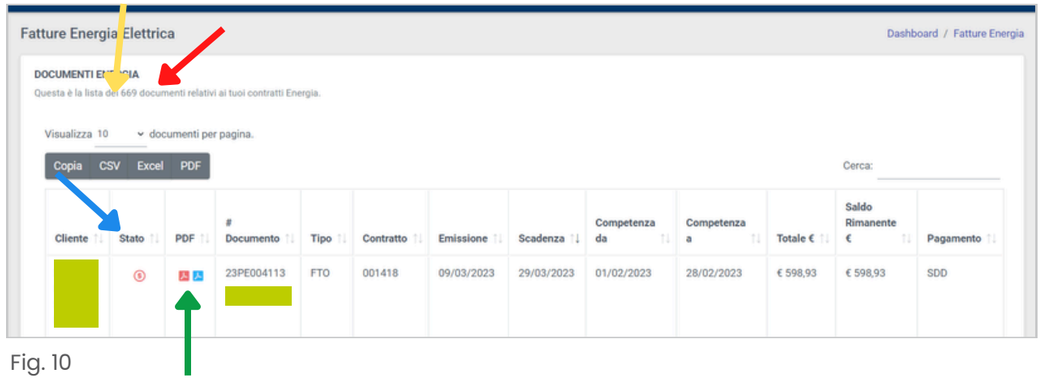


Fig. 10

Le icone

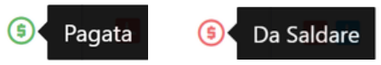
E' possibile per l'Utente scaricare questo elenco in formato CSV (vedi freccia gialla).

E' possibile per l'Utente scaricare questo elenco in formato EXCEL (vedi freccia rossa).

E' infine possibile scaricare il PDF delle singole fatture di cortesia (vedi freccia verde) con o senza dettaglio cliccando sull'icona rossa o blu.

Stato

E' possibile visualizzare lo stato del saldo (vedi freccia blu)



Le medesime funzioni valgono per la pagina di elenco fatture gas.

N.B. Se il pagamento avviene tramite accredito SEPA in banca, la fattura potrebbe risultare "pagata" alcuni giorni prima della scadenza, poiché fa fede la data di avvio del movimento bancario.

3.3 UTENZE - ENERGIA ELETTRICA

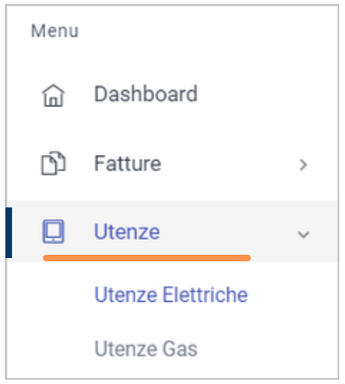


Fig. 11

Fig. 12

Dalla sezione UTENZE (Fig. 11), selezionando il servizio deside-rato (Energia Elettrica o Gas), è possibile visualizzare l'elenco delle forniture, completo di codice identificativo e indirizzo.

Il codice identificativo univoco per il contatore dell'energia elettrica è denominato POD, mentre per il contatore del gas è chiamato PDR.

Selezionando l'icona delle informazioni il sistema mostra il codice contratto, lo stato della fornitura e le eventuali ultime autoletture inserite; per le sole utenze elettriche, il sistema riporta la potenza del contatore (Fig. 12).

L'icona consente di visualizzare le informazioni dettagliate relative al POD (Punto di Prelievo).

L'icona "Vedi Fatture" permette di accedere all'elenco delle fatture emesse, mostrando anche il loro stato di pagamento.

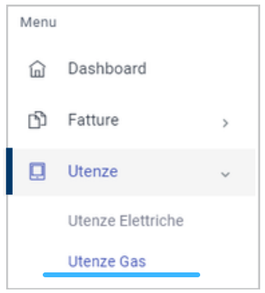
Cliccando sull'icona circolare si accede ai dettagli dei consumi del contatore. In questa sezione, l'utente può selezionare il periodo di interesse e, una volta cliccato su AGGIORNA, il sistema visualizzerà il grafico corrispondente (Fig. 13). I grafici relativi ai consumi possono essere mensili, giornalieri o orari, a seconda del tipo di contatore.

I **dati quartorari** sono disponibili esclusivamente tramite il portale e possono essere scaricati in formato Excel. Per farlo, selezionare il dettaglio ORARIO, impostare il periodo di interesse, cliccare su AGGIORNA e quindi sull'icona verde.

Fig. 13

Il file Excel estratto conterrà una riga per ogni ora; le colonne
Q1_ATTIVA, Q2_ATTIVA, Q3_ATTIVA, Q4_ATTIVA
restituiscono il valore dell'ener-gia attiva per ciascuna frazione di 15 minuti dell'ora considerata.
(ad esempio: Q1_ATTIVA indica il valore dell'energia attiva nei primi 15 minuti).

3.4 UTENZE – GAS



L'icona permette di visualizzare le informazioni del PDR in dettaglio.

L'icona "vedi fatture" permette di visualizzare l'elenco delle fatture e il loro stato di pagamento.

Cliccando sull'icona circolare si apre il dettaglio dei consumi del contatore: in questa sezione l'Utente inserisce il periodo di competenza di suo interesse e cliccando AGGIORNA il sistema restituisce il relativo grafico. (Fig. 13).

Il dato relativo al consumo di gas è disponibile esclusivamente come prelievo complessivo mensile, e il grafico mostra i valori fatturati (Fig. 14).

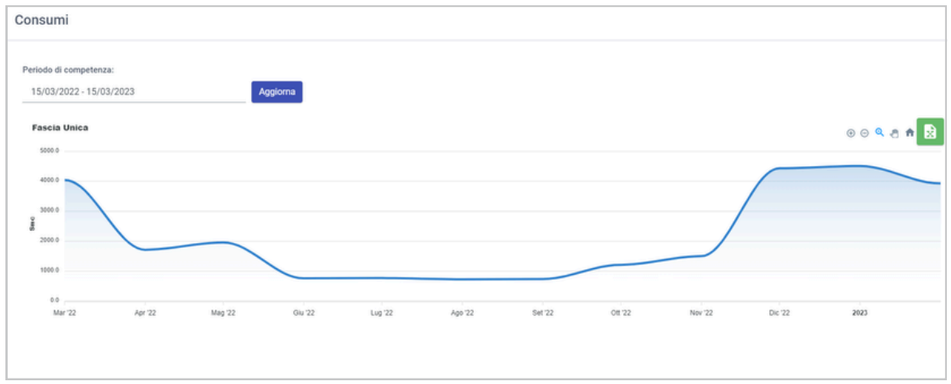


Fig. 14

Le icone

Le icone situate in alto a destra del grafico consentono di eseguire le seguenti azioni, nell'ordine in cui sono visualizzate: fare zoom sul grafico, ridurre lo zoom e selezionare un intervallo temporale su cui applicare lo zoom. Una volta definito il periodo e il livello di zoom, è possibile spostarsi lungo l'asse temporale o ripristinare la visualizzazione predefinita.

Cliccando sull'icona verde, inoltre, è possibile scaricare i dati in formato Excel relativi al grafico visualizzato.

3.5 DOCUMENTI UTILI

All'interno di questa pagina, puoi trovare una serie di documenti utili, consultabili e scaricabili in qualsiasi momento (Fig. 15) tra cui:

- AGGIORNAMENTO SUI MERCATI ENERGETICI
- SITUAZIONE RISTORNI
- CONTRATTO E CTE
- GREEN WELCOME KIT (PER CHI HA SCLETO L'OPZIONE ENERGIA VERDE)

Non trovi il documento che stavi cercando? Contattaci all'indirizzo info@powerenergia.eu.

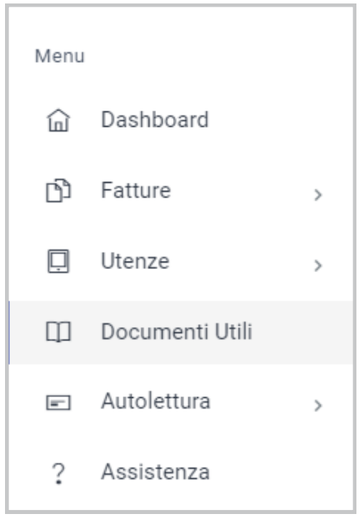
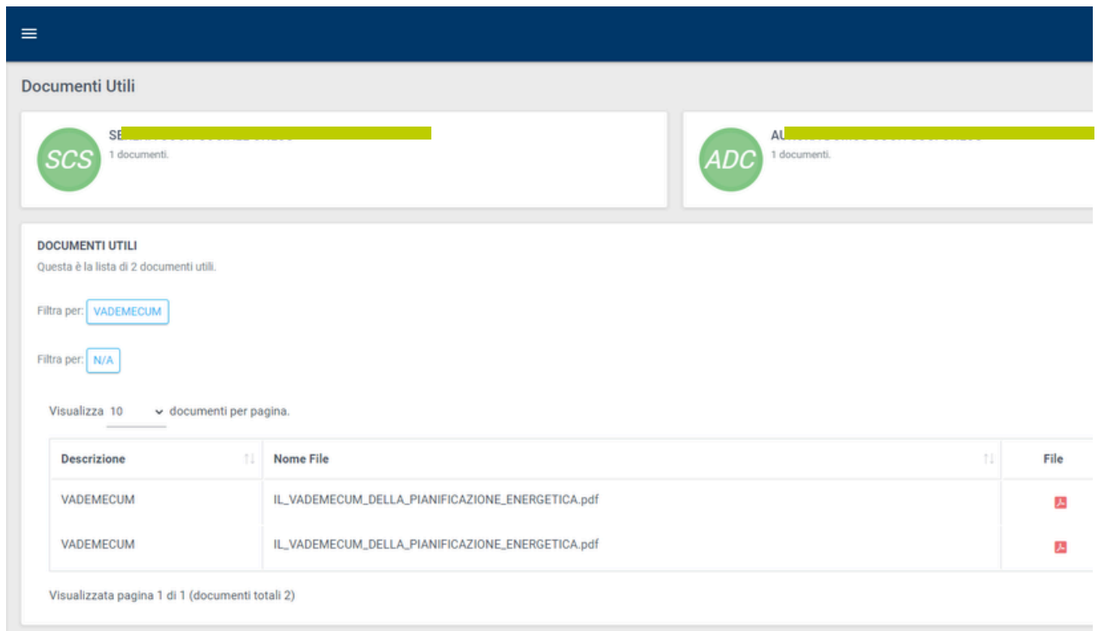


Fig. 15



3.6 GUIDA AL DOWNLOAD DEL WELCOME KIT – GARANZIE DI ORIGINE

A partire dal 2025, i clienti che hanno scelto l'opzione ENERGIA VERDE CERTIFICATA potranno scaricare direttamente il proprio Welcome Kit – Garanzie di Origine all'interno del Portale Clienti, nella sezione DOCUMENTI UTILI.

Come scaricare il Welcome Kit – Garanzie di Origine

1. **Accedi al Portale Clienti** con le tue credenziali.
2. **Vai alla sezione "Documenti Utili"** all'interno dell'area riservata.
3. **Scarica il Welcome Kit- Garanzie di Origine**, che include:

    - Attestato unico per ragione sociale;
    - Elenco dei POD con energia verde;
    - Scheda di risparmio emissioni di CO2 equivalenti.

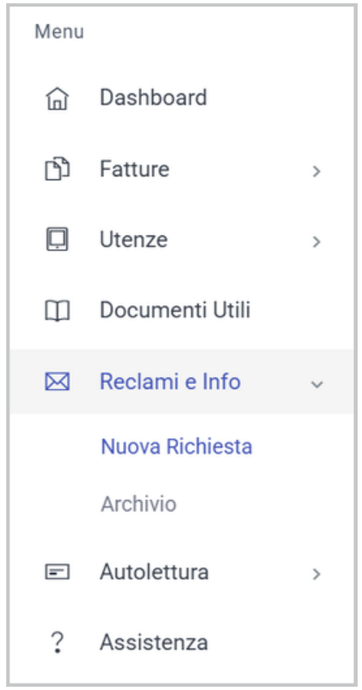
Informazioni Importanti

- **Formato Unico:** A differenza degli anni precedenti, non sarà più disponibile un attestato per ciascun POD, ma un unico documento riepilogativo per ogni cliente.
- **Aggiornamenti Automatici:**
    - Per i nuovi clienti che acquistano energia verde, verrà inviata automaticamente una mail o PEC con le istruzioni per scaricare il kit.
    - Per i clienti esistenti che integrano nuovi POD, il kit verrà aggiornato direttamente nel Portale senza ulteriori comunicazioni via mail.
- **Disponibilità Esclusiva Online:** I certificati potranno essere consultati e scaricati solo tramite il Portale Clienti e non potranno essere forniti direttamente dagli uffici.
- **Social Card per la visibilità:** Il kit include anche delle social card per valorizzare la scelta sostenibile sul sito dei clienti. Consigliamo di utilizzarle e, se possibile, di taggare Power Energia nei post.

Supporto e Assistenza

In caso di problemi tecnici o operativi relativi al download del Welcome Kit-Garanzie di Origine, è possibile contattare l'assistenza inviando una mail a info@powerenergia.eu.

3.7 RECLAMI E INFO



La sezione Reclami e Informazioni consente di inviare una richiesta di informazioni oppure un reclamo scritto direttamente dal Portale Clienti.

Dalla Dashboard è possibile visualizzare le richieste in corso, mentre nella sezione Archivio sono consultabili tutte quelle già inviate.

Per inserire una nuova richiesta, selezionare Nuova Richiesta e compilare i campi richiesti.

Una volta completata la compilazione, inviare la richiesta.

Tipo Richiesta: scegliere tra Reclamo scritto e Richiesta di informazioni.

Intestatario: selezionare il cliente di riferimento. I dati anagrafici e il codice cliente verranno compilati automaticamente.

Email: verificare l'indirizzo sul quale si desidera ricevere le comunicazioni relative alla richiesta.

Punto di fornitura (POD/PDR): selezionare la fornitura interessata. L'indirizzo e il servizio verranno compilati automaticamente.

Descrizione fatti contestati: descrivere in modo chiaro e sintetico la richiesta o il reclamo.

Argomento: selezionare la categoria che meglio identifica la richiesta.

Una volta completata la compilazione, fare clic su Invia per trasmettere la richiesta.
La risposta verrà inviata all'indirizzo e-mail indicato durante la compilazione del modulo.

3.8 AUTOLETTURA ENERGIA ELETTRICA

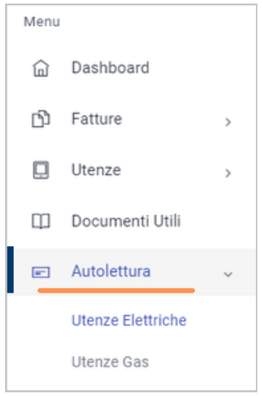


Fig. 16

Selezionando un contatore, sia per energia elettrica che gas, è possibile inserire i dati manualmente oppure allegare una foto, i dati richiesti dipendono dalla tipologia del contatore. (Fig. 17 e Fig. 18)

Fig. 17

Fig. 18

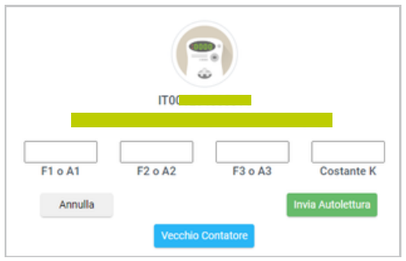


Fig. 19

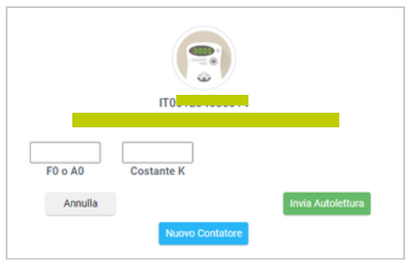


Fig. 20

ENERGIA ELETTRICA

- Contatore con lettura su tre fasce: inserire i tre valori richiesti per F1, F2, F3 (Fig. 19);
- Contatore con lettura a fascia unica: inserire un unico valore in F0 (Fig. 20).

Nota: l'autolettura può essere inviata esclusivamente durante la finestra temporale che va dal 27° giorno del mese in corso al 4° giorno del mese successivo.

Selezionando un contatore, è possibile inserire i dati manualmente.
Facoltativamente, può allegare una foto del display del contatore a supporto dell'autolettura.

I dati richiesti dipendono dalla tipologia del contatore.

Per procedere, seleziona il contatore di riferimento e scegli una delle seguenti modalità di inserimento:

- Seleziona contatore: Contatore elettronico

Contatore con lettura su tre fasce: inserire i tre valori richiesti per F1, F2, F3.

- Seleziona contatore: Vecchio contatore

Contatore con lettura a fascia unica: inserire un unico valore in F0.

Se scegli di inviare l'autolettura anche tramite fotografia, seleziona una delle seguenti opzioni:

- Scatta la foto
- Carica la foto

Una volta selezionato il file, fai clic su Invia per completare l'operazione

3.9 AUTOLETTURA GAS

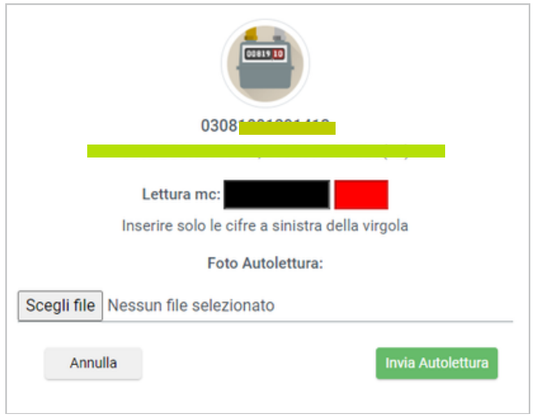


Fig. 21

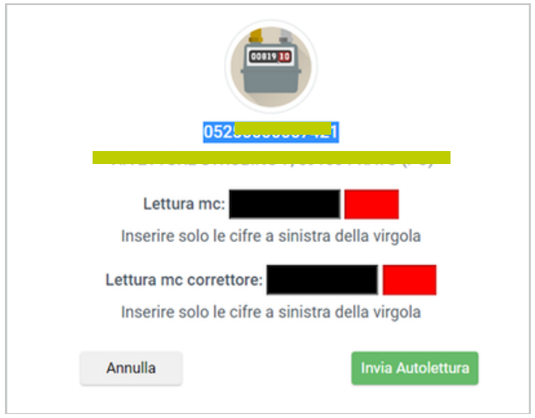


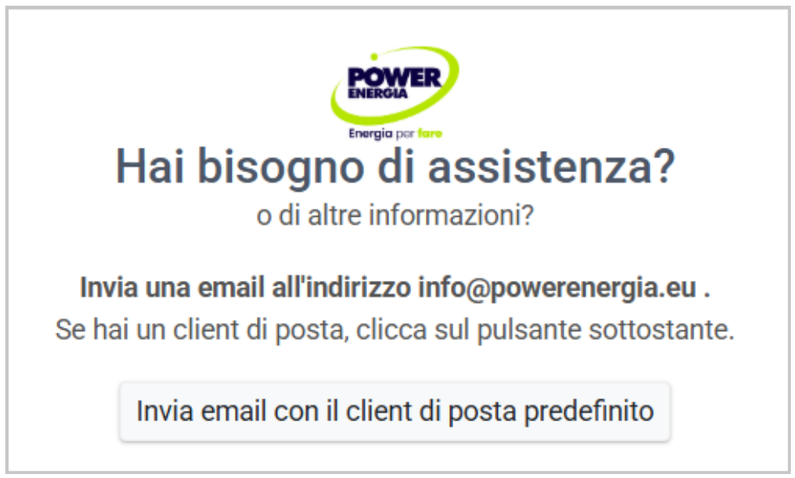
Fig. 22

Per il contatore gas il dato richiesto è unico.

Se presente un correttore, comunicare sia la lettura del contatore che quella del correttore.

Nota: l'autolettura può essere inviata esclusivamente durante la finestra temporale che va dal 25° giorno del mese in corso al 5° giorno del mese successivo.

Selezionando un contatore, è possibile inserire i dati manualmente.

Facoltativamente, può allegare una foto del display del contatore a supporto dell'autolettura.

4. ASSISTENZA