



Enel YoUrban

Il portale di Enel per la Pubblica
Amministrazione

Focus su:
Enel YoUrban Gestione Guasti
Illuminazione Pubblica

Ultimo aggiornamento: Novembre 2024

Indice

YoUrban Gestione Guasti – Illuminazione Pubblica.....	3
1. Come ci si iscrive al portale Enel YoUrban - Gestione guasti illuminazione pubblica	4
2. Cosa si visualizza all'interno del portale.....	6
3. Principali funzionalità dedicate all'Illuminazione Pubblica.....	7
3.1. Apertura di una segnalazione di guasto	7
3.2. Dopo che si è immessa una segnalazione:.....	10
3.3. Visualizzazione della segnalazione	11
3.4. Visualizzazione degli asset	13
3.5. Report.....	14

Enel YoUrban

YoUrban Gestione Guasti – Illuminazione Pubblica

Enel YoUrban è l'ambiente digitale che Enel mette a disposizione della Pubblica Amministrazione per offrire una fruizione digitale dei propri servizi.

Per quanto riguarda il servizio di pubblica illuminazione, oggi è disponibile **Enel YoUrban – Gestione guasti illuminazione pubblica**, con cui si può usufruire di una **gestione digitale e ottimizzata** dei guasti degli impianti gestiti da Enel.

La soluzione si compone di **2 differenti strumenti**:

- **il portale web** (accessibile dal portale Enel YoUrban all'interno del sito enelx.com), per utilizzo da parte del Comune
- **l'APP Enel YoUrban** (disponibile su Google Play e IOS store), per utilizzo da parte dei singoli individui, es. i cittadini.

Gli strumenti sono diversi in quanto il **portale web** è più ricco di funzionalità, infatti avendo come utilizzatore la Pubblica Amministrazione, offre molteplici funzionalità relative alla gestione del servizio di pubblica illuminazione.

Invece, l'**APP** offre principalmente la possibilità di segnalare i guasti, in modo semplice e intuitivo, e monitorarne il tracking in ogni fase della risoluzione, in modo che anche il cittadino, o singolo individuo, possa rimanere connesso con i servizi della Città.

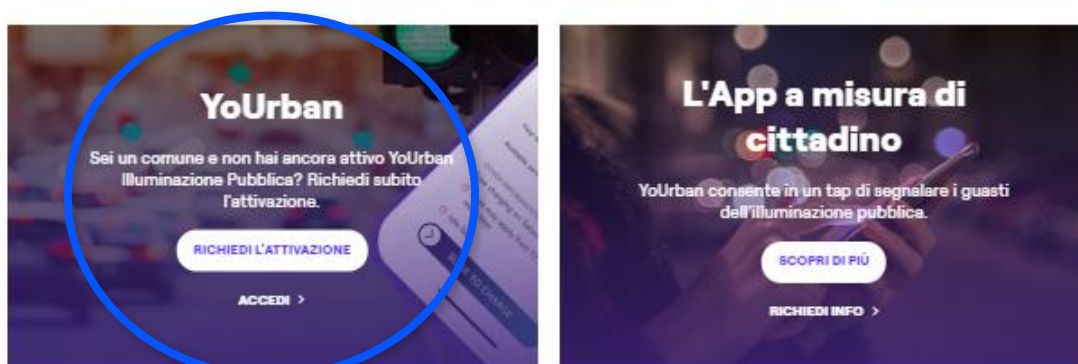
Approfondiamo ora il **portale web**.

1. Come ci si iscrive al portale Enel YoUrban - Gestione guasti illuminazione pubblica

Per iniziare ad utilizzare Enel YoUrban Gestione Guasti, è necessario **registrarsi dal form dedicato**, a cui si accede dalla pagina specifica del nostro sito web visitabile a [questo link](#).

Attiva il servizio o accedi a YoUrban

Se sei un Comune e non hai ancora attivo il portale YoUrban per l'Illuminazione Pubblica, richiedi l'attivazione in pochi semplici passi. Se invece sei già registrato puoi accedere direttamente. Vuoi saperne di più sulle possibilità di YoUrban per i cittadini del tuo Comune? Visita la pagina dedicata all'app.



Cliccando su “Richiedi l’attivazione”, si può compilare il form ed inviare la richiesta.

Conclusi un paio di controlli attivati centralmente (es., che il servizio sia effettivamente utilizzabile sul perimetro urbano di riferimento), seguirà l’abilitazione e quindi dopo poco si riceverà una **mail di conferma**, contenente un **link per impostare la propria password** per accedere al portale.

Nota Bene: la durata del link di impostazione della password è di sole 48h. Qualora non si dovesse riuscire ad utilizzare il link entro la durata prestabilita, dovrà essere inoltrata una nuova richiesta di invio link.



Username

Password

LOGIN

[Password dimenticata?](#)

Per gestire i tuoi ordini vai su enelxstore.com.

Ti informiamo che il tuo account è stato abilitato per accedere come Account Profilo Unico Enel X.

La mancata attivazione dell'Account Profilo Unico comporta l'impossibilità di accedere ai servizi digitali di EX. Tutti gli account abilitati continueranno a funzionare come in precedenza.

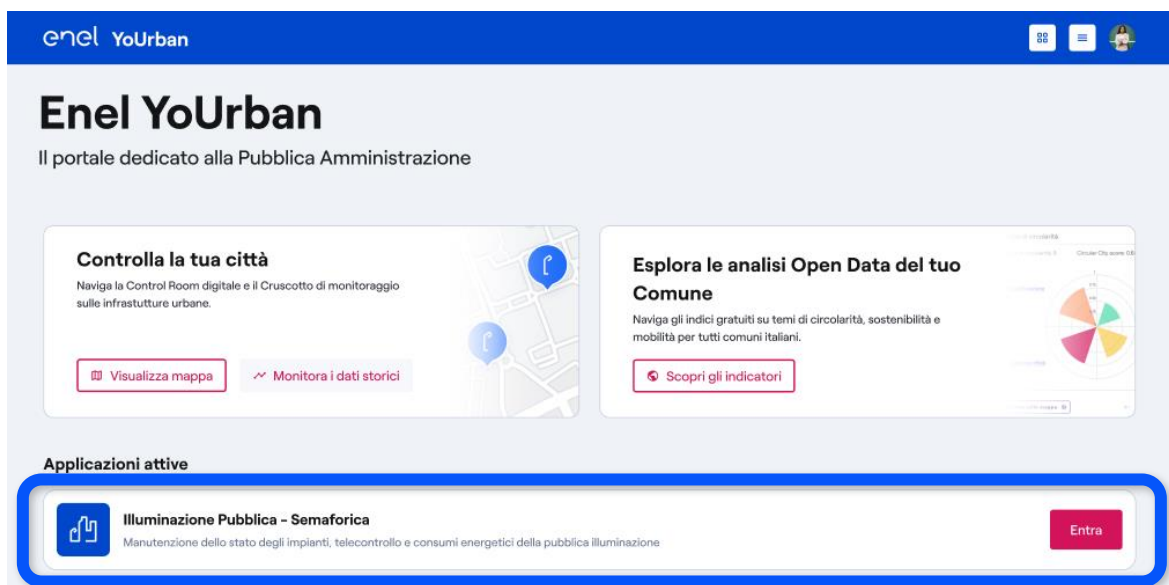
Puoi sempre consultare la [privacy policy](#) qui

Una volta ricevuta la mail di conferma di abilitazione sarà possibile accedere al portale tramite l'area riservata dedicata alle utenze Enel.

Inserendo le proprie credenziali (indirizzo mail e password impostata), si avrà accesso al portale YoUrban.

Inoltre, tramite il **Profilo Unico**, grazie al quale una volta registrarsi al portale, l'indirizzo mail e la password impostati saranno utilizzabili come **credenziali universali per tutti i servizi Enel**. Grazie a questa novità, si ha la possibilità di **accedere all'APP utilizzando le stesse credenziali** del portale YoUrban.

2. Cosa si visualizza all'interno del portale



Enel YoUrban è l'intero portale dedicato alla PA realizzato da Enel.

Nella **homepage**, vengono mostrate le diverse soluzioni attive, oppure attivabili, a livello digitale sul Comune di riferimento. Tra le diverse soluzioni, si trovano le **analisi Open Data**, indici su temi di circolarità, sostenibilità e mobilità per tutti i comuni italiani, accessibili gratuitamente.

Tra le **applicazioni attive** in homepage, si trova il tab **Illuminazione Pubblica - Semaforica**, da cui si accede invece alle funzionalità specifiche della gestione guasti digitale per l'illuminazione pubblica (*focus del presente documento*).

Sono inoltre presenti ulteriori funzionalità all'interno del portale, visualizzabili sotto **“Scopri tutte le soluzioni disponibili”**. Questi servizi si riferiscono alle ulteriori soluzioni digitali offerte da Enel. Queste sezioni risultano quindi attivamente fruibili solo ai Comuni che ne hanno richiesto l'attivazione. Per tutti gli altri sarà possibile ottenere più informazioni cliccando sulla tab **“Esplora le soluzioni”** (vedi esempio)

Scopri tutte le soluzioni disponibili

Esplora l'ecosistema di soluzioni sviluppate da Enel per accompagnarti nella transizione verso un nuovo modello di Città sempre più digitalizzata, sostenibile e interconnessa.

[Esplora le soluzioni](#)

3. Principali funzionalità dedicate all'Illuminazione Pubblica

Ad oggi, lo strumento rende disponibili le seguenti funzionalità:

- **Inserimento delle segnalazioni.**
- **Visualizzazione di reportistica di dettaglio.**
- **Visualizzazione e accettazione delle offerte/preventivi.**

Le segnalazioni di guasto sono possibili sui seguenti asset:

- **Lampioni.**
- **Impianti semaforici** (qualora nel perimetro di servizio).

Inoltre, sulla mappa è disponibile la visualizzazione geolocalizzata dei seguenti asset, se disponibili le informazioni:

- **Quadri di illuminazione pubblica.**
- **Quadri di impianti semaforici.**

3.1. Apertura di una segnalazione di guasto

Sul portale è possibile effettuare direttamente la segnalazione di un guasto.

Il sistema permette sia di immettere una segnalazione su un singolo asset, che di effettuare segnalazioni su molteplici asset tramite un'unica azione.

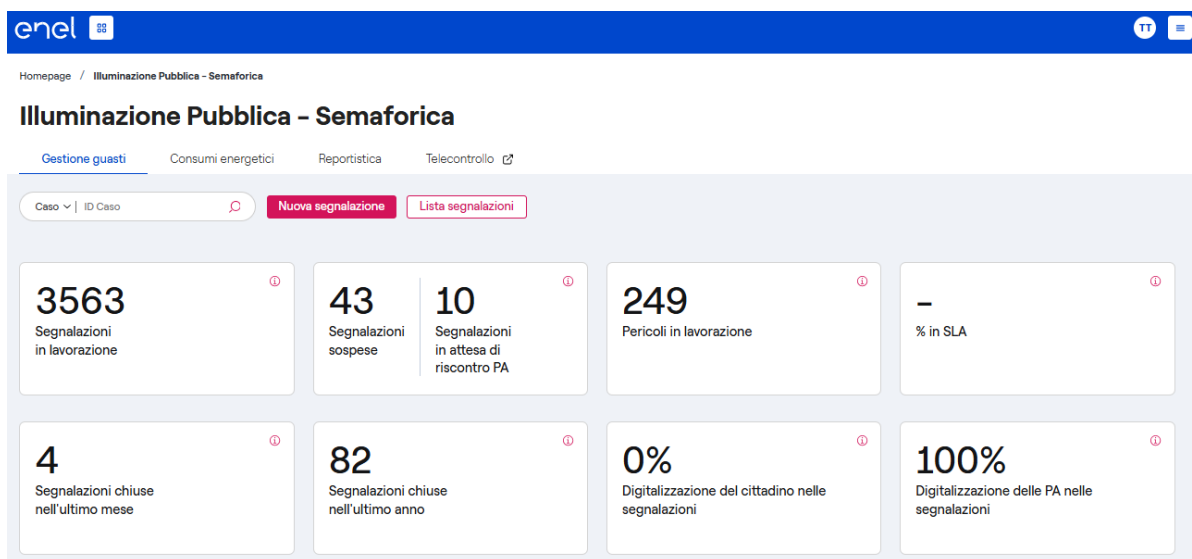
È possibile immettere una nuova segnalazione:

- Navigando nella mappa** e cercando il lampione in oggetto.
- Immettendo il **numero del lampione** sulla chiave di ricerca (spostando la chiave da “case” a “assets” ed inserendo l'identificativo del lampione).



Nota Bene: la mappa mostra la totalità degli asset caricati sul sistema, con continui miglioramenti a livello di quantità degli asset visibili (se la percentuale indica un livello inferiore al 100%) e modalità di visualizzazione della mappa. Qualora non si trovi l'asset desiderato sulla mappa, ma si dispone del suo codice identificativo, è comunque possibile immettere la segnalazione, ricercando l'asset dall'apposita stringa di ricerca.

- c. Selezionando “**nuova segnalazione**” e inserendo quindi, o il numero identificativo del lampione o la via dove si trova.



A prescindere dal punto di avvio del processo di nuova segnalazione, identificato il lampione in oggetto, si può compilare la segnalazione in dettaglio, scegliendo la descrizione della **tipologia guasto** dal menu a tendina e se necessarie aggiungendo ulteriori **informazioni** di dettaglio.

enel 88 TT ☰

Homepage / Illuminazione Pubblica - Semaforica / Gestione guasti / Nuova segnalazione

Nuova segnalazione

1 Selezione asset 2 Compila segnalazione

Attenzione: se vuoi segnalare un guasto che coinvolge più lampioni sulla stessa strada seleziona un solo ID asset (di un qualsiasi lampione coinvolto dal guasto) e successivamente scegli come tipologia di guasto "intera strada, incrocio o piazza al buio". La segnalazione sarà aperta in automatico anche su tutti gli altri lampioni della via.

1 asset selezionato Aggiungi asset + Rimuovi tutti

support19022024A35 ×

* Dati obbligatori Riduci la visualizzazione ✕

support19022024A35
via roma

Senza casi aperti

Tipologia guasto *

Cerca

Lampada Spenta

Lampada intermittente

Palo incidentato

Palo inclinato

Una o più lampade accese di giorno

Mappa Satellite

Google

Esandi mappa >

Descrizione

Descrizione

Aggiungi asset + < Torna a selezione asset Prosegui

Nota Bene: qualora si dovesse avere necessità di aprire una segnalazione per un'intera via al buio, la procedura corretta prevede l'apertura di una singola segnalazione su un punto luce a scelta presente nella via da segnalare, e di selezionare l'opzione **"intera via al buio"**. Questa modalità consentirà il corretto funzionamento del portale, e invierà alla squadra la corretta segnalazione di intera via al buio.

È possibile inoltre effettuare, con un'unica azione, **segnalazioni multiple** su diversi asset in modo veloce e diretto. Selezionando **"nuova segnalazione"**, è possibile inserire i numeri identificativi (o cercarli per via) dei diversi asset, su cui si vuole effettuare la segnalazione.

Nuova segnalazione

1 Selezione asset 2 Compila segnalazione

Seleziona gli asset guasti su cui aprire una o più segnalazioni.

Attenzione: se vuoi segnalare un guasto che coinvolge più lampioni sulla stessa strada seleziona un solo ID asset (di un qualsiasi lampione coinvolto dal guasto) e successivamente scegli come tipologia di guasto "intera strada, incrocio o piazza al buio". La segnalazione sarà aperta in automatico anche su tutti gli altri lampioni della via.

Filtri Asset ID Asset Tipologia asset Stato Applica Filtri

2 asset selezionati Rimuovi tutti

support19022024A40 × support19022024A39 ×

ID Asset	Indirizzo	Tipologia asset	Stato
☐ SwitchTest		Lampione	Senza casi aperti
☒ support19022024A40	via roma	Lampione	Senza casi aperti
☒ support19022024A39	via roma	Lampione	Senza casi aperti

Annulla Prosegui

Una volta inviata con successo la segnalazione (singola o multipla), la stessa arriva direttamente e immediatamente sia sui sistemi Enel che alle squadre operative.

Inoltre, il lampione apparirà ora come “segnalato” anche sull’APP (viceversa, qualora venga segnalato direttamente dall’APP apparirà coerentemente nella mappa del portale).

Tutti i sistemi sono integrati tra loro.

Nota Bene: utilizzando l’opzione di **segnalazione multipla**, non compare l’opzione intera via al buio, poiché le tue tipologie di segnalazione non sono applicabili nelle stesse casistiche. Per la segnalazione di intera via al buio è necessario aprire la segnalazione come singola segnalazione (vedi par. “Fare una singola segnalazione”).

3.2. Dopo che si è immessa una segnalazione:

A questo punto, a ogni cambio di status di avanzamento della risoluzione del guasto, la segnalazione presente sul portale riceverà coerentemente l’ultimo aggiornamento, rendendo visibile qualora sia:

“**in lavorazione**”, ovvero è stata correttamente aperta e presa in carico dalle squadre;

“**sospeso**” o “**in attesa di riscontro PA**”, se l’impresa è per il momento impossibilitata a risolvere la segnalazione, sia per motivi interni, che per motivi relativi a contatti con la PA;

“**chiuso**”, qualora la risoluzione si sia conclusa con successo.

L’aggiornamento avviene in tempo reale, in modo che sia la Municipalità, sia Enel, sia l’impresa siano sempre, istantaneamente aggiornati.

Nota Bene: è **sempre raccomandato utilizzo dei mezzi digitali per l’apertura delle segnalazioni**. L’utilizzo del portale e dell’APP YoUrban per le segnalazioni dei guasti assicura che tutte le **segnalazioni aperte vengano correttamente agganciate al punto luce segnalato**. Questo assicura che le mappe mostrate sui canali digitali siano sempre correttamente aggiornate e che tutte le segnalazioni vengano regolarmente indirizzate e risolte nella modalità più celere possibile.

3.3. Visualizzazione della segnalazione

È possibile **visualizzare tutte le segnalazioni** presenti e passate sul perimetro urbano di riferimento. Ciò si può fare in vari modi:

- Selezionando **“tutte le segnalazioni”** – si aprirà la lista di segnalazioni, che oggi si può filtrare per alcuni parametri di ricerca dal pulsante “filtra” in alto a destra.
- Ricercando una specifica segnalazione anche direttamente dal **cruscotto iniziale (homepage)**: selezionando come chiave di ricerca “case” e inserendo il numero del case della segnalazione, o selezionando “asset” e inserendo il numero del lampione oggetto.
- Navigando la mappa**, dove i punti luce arancioni indicano lampioni segnalati (quelli verdi lampioni senza segnalazioni)

In **“dettagli segnalazione”** è possibile visualizzare:

- Tipo avviso**, determinato in base alla tipologia di malfunzionamento secondo il capitolato vigente con il Cliente:
 - Semplice**: solitamente un ticket con urgenza minima (es., lampada guasta).
 - Urgente**: solitamente un ticket con urgenza media (es., strada al buio).
 - Pericolo**: solitamente un ticket con urgenza alta da risolvere in emergenza entro poche ore (es., palo incidentato).
- Oggetto**: tipologia del guasto segnalato.
- Origine del caso**, che può essere: **Telefono**: se la segnalazione è stata effettuata tramite call center; **APP**: se la segnalazione è stata effettuata tramite l'APP; **Portale**: segnalato tramite il portale stesso; **TLC**: se emerso grazie alla tecnologia di telecontrollo (se disponibile); **Mail**; **Altro**.
- Tipologia chiamante**, che può essere: **Cittadino**, **FO (forze dell'ordine)**, **Comune (la municipalità)**, **Enel** o **Impresa**.

- **Confermato da:** **XX** persone, se più persone hanno segnalato lo stesso guasto e confermato la presenza del malfunzionamento.
- In “[informazioni aggiuntive](#)” sarà possibile visualizzare tutte le informazioni aggiuntive inserite dal segnalante o dall’impresa che ha risolto o ha gestito il guasto.

Informazioni sulla sospensione	
Data sospensione: 18/03/2024 - 15:22	Causale sospensione: Forza Maggiore
Risoluzione sospensione: -	Azione richiesta alla PA: -
Note sospensione:	
-	

Qualora la segnalazione sia in stato “**sospeso**”, nella presente schermata saranno visualizzabili anche le informazioni di dettaglio per la causa della sospensione della segnalazione.

Nota Bene: Ricordiamo che **NON** è possibile aggiungere una segnalazione su un lampione, qualora ci fosse già una segnalazione attiva in corso. È viceversa possibile confermare ulteriormente la segnalazione da APP, per rimanere aggiornati sullo stato di avanzamento della riparazione.

3.4. Visualizzazione degli asset

Nel cruscotto iniziale, sulla mappa è possibile visualizzare i seguenti asset, applicando il filtro specifico proprio sopra la mappa:

- **Lampioni.**
- **Impianti semaforici.**
- **Quadri di illuminazione pubblica.**
- **Quadri di impianti semaforici.**

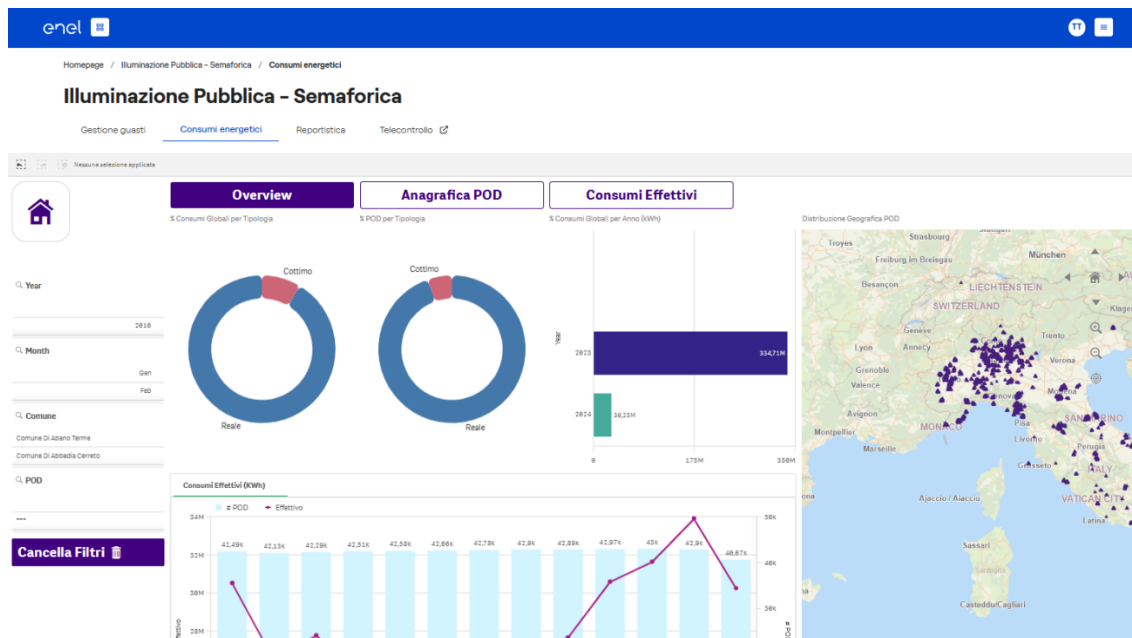
The screenshot shows the 'Mappa degli asset' (Asset Map) interface. At the top, there is a search bar with the placeholder 'Cerca indirizzo' and a button 'Tutti gli asset'. Below the search bar, there are filters for 'Tipologia asset:' with radio buttons for 'Lampioni' (selected), 'Quadri illuminazione pubblica', 'Semafori', and 'Quadri semaforici'. There are also status filters: 'Con casi aperti' (orange dot) and 'Senza casi aperti' (green dot). The main content area is titled 'Illuminazione Pubblica - Semaforica' and includes a sub-header 'Homepage / Illuminazione Pubblica - Semaforica'. Below this, there are tabs for 'Gestione guasti', 'Consumi energetici', 'Reportistica', and 'Telecontrollo'. A search bar with 'Caso' and 'ID Caso' is present, along with buttons for 'Nuova segnalazione' and 'Lista segnalazioni'. The dashboard displays eight metrics in a grid:

3563 Segnalazioni in lavorazione	43 Segnalazioni sospese	10 Segnalazioni in attesa di riscontro PA	249 Pericoli in lavorazione	— % in SLA
4 Segnalazioni chiuse nell'ultimo mese	82 Segnalazioni chiuse nell'ultimo anno	0% Digitalizzazione del cittadino nelle segnalazioni	100% Digitalizzazione delle PA nelle segnalazioni	

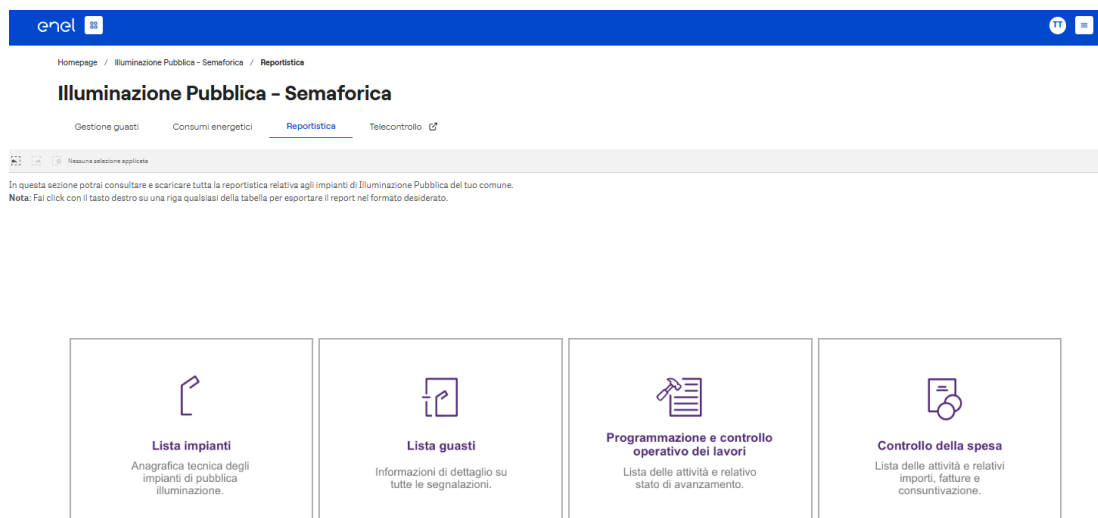
Se si ha bisogno di cercare un asset specifico, è possibile farlo inserendo il **numero identificativo** nella chiave di ricerca sempre nel cruscotto iniziale, selezionando la chiave "asset".

3.5. Report

Nella sezione **“Consumi energetici”**, si possono visualizzare i report al momento disponibili.



Nella sezione **“Reportistica”** invece, sono presenti diversi report, visibili a seconda dell’utenza con cui si effettua l’accesso: **“Lista impianti”**, **“Lista guasti”**, **“Programmazione e controllo operativo dei lavori”**, **“Controllo della spesa”**.



Nota Bene: Nella sezione report sono presenti alcuni filtri selezionabili (evidenziati nell’immagine sopra).

3.6. Sezione Formativa

Per avere ulteriori dettagli sulle modalità di utilizzo del portale, ti invitiamo a guardare i brevi video dedicati alle singole sezioni e funzionalità del portale. Ne troverai uno per ogni sezione chiave!

I materiali sono sempre disponibili per essere scaricati, tramite la sezione dedicata a Come funziona il portale.

3.7. Segnalazione malfunzionamento di Enel YoUrban

Nel caso si verificano malfunzionamenti tecnici sul portale, invitiamo a segnalare il malfunzionamento al servizio clienti attivo h 24 chiamando il numero verde gratuito **800-901050** o scrivendoci all'indirizzo email dedicato yourban@enel.com.