

# FAQ

## FAQ - DOMANDE FREQUENTI - Obbligo di comunicazione dei prezzi praticati dei carburanti

### ACCREDITAMENTO, REGISTRAZIONE, ACCESSO E RECUPERO PASSWORD

#### 1. Sono un nuovo gestore che deve registrarsi per la prima volta, come posso fare?

Il nuovo OsservaPrezzi Carburanti, consente la registrazione solo agli utenti in possesso di identità digitale **SPID** e non richiede l'invio di comunicazioni cartacee o successive.

La fase di **accreditamento** non può essere delegata e deve essere effettuata **esclusivamente dal titolare** o dal legale rappresentante dell'impresa, assicurando che l'attività economica risulti appropriatamente registrata ed aggiornata presso il Registro imprese della competente Camera di Commercio.

Una volta verificati tali requisiti, è sufficiente collegarsi al sito <https://carburanti.mise.gov.it/> e cliccare su "Accedi", in alto a destra, e procedere seguendo le istruzioni contenute nel Manuale utente (Cap. 3) scaricabile dal sito.

Dopo l'accreditamento è possibile completare, sempre on-line, la configurazione di eventuali deleghe (Cap.7), effettuare la configurazione dell'area di servizio e dell'impianto (operazioni da svolgere solo la prima volta – Cap.8), nonché adempiere all'obbligo di comunicazione dei prezzi (Cap.9).

#### 2. Sto effettuando l'accreditamento, ma all'inserimento del codice fiscale dell'impresa il sistema dà errore.

In caso di ditta individuale ricordarsi che il codice fiscale dell'impresa coincide con il codice fiscale personale del titolare (e non con la partita iva dell'impresa).

Per altri casi si suggerisce di inviare una richiesta di assistenza all'indirizzo [osservaprezzi@mise.gov.it](mailto:osservaprezzi@mise.gov.it) (da una casella e-mail ordinaria) precisando il proprio nome e cognome, il codice fiscale ed un recapito telefonico

#### 3. Sono già iscritto al vecchio portale con userid e password

Questa modalità, in fase di dismissione, consente ai Gestori, precedentemente accreditati sul vecchio portale, di accedere ai nuovi servizi dell'Osservatorio tramite le credenziali già in proprio possesso. Premendo il pulsante "Accedi" nella Home si accede alla pagina di autenticazione unificata del MiSE: inserendo "User Name" e "Password" è possibile accedere ai nuovi servizi dell'Osservatorio per il Gestore.

#### 4. Quali sono le

Le credenziali da inserire nella pagina del Login sono: il codice fiscale

**credenziali per accedere al sistema (ovvero per effettuare il Login)?**

personale dell'utente (*User name* o nome utente) e la password che viene scelta dall'utente e impostata a conclusione della registrazione al portale.

**5. Come faccio se non ricordo la password?**

Negli accessi successivi al primo (tramite User Name/Password), qualora non si ricordasse la password, sarà possibile recuperarla cliccando su "Password dimenticata" e seguire la procedura guidata.

**6. Sono un utente accreditato al vecchio portale con username/password. Posso accreditarmi con SPID**

E' possibile per gli utenti già accreditati con username/password, accreditarsi con SPID. Al termine della procedura sarà possibile utilizzare SPID per la Login al Portale

## COMUNICAZIONE DEI PREZZI, DELEGHE E CONVENZIONI

**7. Devo effettuare la comunicazione dei prezzi, ma incontro difficoltà, cosa devo fare?**

In caso di difficoltà nel collegamento è consigliabile innanzi tutto verificare la connessione ad internet del proprio dispositivo (computer, tablet ecc.). In taluni casi i problemi potrebbero derivare dal browser utilizzato per la navigazione su internet. Si consiglia quindi di provare con un diverso browser (Internet Explorer, Mozilla, Chrome ecc.)

Qualora il problema sia imputabile al sito, si suggerisce in primo luogo di ritentare l'accesso in un secondo momento e in orari diversi per ovviare a momentanei congestionamenti degli accessi. In ogni caso non sono previste attualmente modalità alternative di trasmissione dei prezzi che può avvenire esclusivamente mediante l'utilizzo dell'applicativo raggiungibile all'indirizzo:

<https://carburanti.mise.gov.it/>

Ad ogni modo qualora il sistema manifestasse problemi perduranti, tali da impedirne la continuità operativa, sarà cura del Ministero informare di eventuali sospensioni temporanee degli obblighi di comunicazione.

**8. Come verifico di aver adempiuto agli obblighi di comunicazione dei prezzi?**

Al termine dell'inserimento dei prezzi, viene visualizzata una schermata di riepilogo dei prezzi inseriti che può essere ricontrollata anche per individuare involontari errori di digitazione. Si suggerisce, in particolare, di controllare la correttezza della corrispondenza tra prezzo e tipologia di carburante, nonché l'esattezza dei prezzi relativi alle diverse modalità di erogazione.

A conclusione dell'inserimento dei prezzi il sistema elabora

automaticamente una ricevuta in formato pdf che viene conservata nell'apposita sezione Ricevute (Cap.10) per almeno 120 giorni.

Si ricorda, peraltro, che i prezzi comunicati vengono pubblicati per la ricerca da parte dei consumatori. Il gestore, dell'impianto, pertanto, ha un'ulteriore possibilità di verificare la corrispondenza tra i prezzi comunicati e i prezzi pubblicati relativi alla propria Area di servizio, accedendo al sistema come un normale utente nell'area "Ricerca Impianti".

**9. Il sistema serve solo per la comunicazione dei prezzi?**

Da un punto di vista amministrativo, il sistema è stato strutturato per ricevere e pubblicare i prezzi dei carburanti. Accanto alle funzioni di base sono state previste, però, anche funzionalità accessorie per completare la descrizione delle aree di servizio e fornire in questo modo ai consumatori utili informazioni circa i servizi aggiuntivi presenti nelle aree di servizio (es. servizi igienici, aree attrezzate ecc.), nonché l'esatto posizionamento geografico delle stesse. Tali ulteriori notizie vengono visualizzate nell'area "Ricerca Impianti" tramite corrispondenti icone e tramite collocazione sulla mappa geografica, per quanto riguarda la geolocalizzazione, purché il gestore abbia inserito tali informazioni (Cap. 8.2.5)

**11. E' possibile delegare qualcuno per la comunicazione dei prezzi? Sono richiesti particolari requisiti al soggetto delegato? Inoltre, se mi avvalgo di una delega di chi è la responsabilità della comunicazione?**

In generale è possibile designare un soggetto delegato alla configurazione dell'impianto e alla comunicazione dei prezzi. La delega viene effettuata abilitando, tramite il sistema, un soggetto diverso dal legale rappresentante dell'impresa, senza necessità di ulteriori comunicazioni al Ministero (Cap.7).

Inoltre, per alleggerire l'onere operativo in capo al Gestore di comunicazione periodica dei prezzi, il Ministero ha sviluppato una serie di strumenti di semplificazione. In particolare ha stipulato convenzioni con alcuni soggetti che mettono a disposizione le proprie piattaforme informatiche attraverso le quali la comunicazione del prezzo dei carburanti può avvenire in modalità automatica. Tale modalità, utilizzabile inizialmente solo per gli impianti autostradali, è stata estesa progressivamente anche ad impianti situati su qualsiasi tipologia di strada.

Il Gestore che intenda avvalersi di una convenzione deve preventivamente prendere accordi con il soggetto convenzionato prescelto per definire il rapporto operativo con tale società (che esula dal rapporto con il Ministero). Successivamente può aderire alla convenzione seguendo le indicazioni riportate al paragrafo 8.4 del Manuale utente.

La norma individua nel gestore dell'impianto, il destinatario dell'obbligo di comunicare i prezzi di vendita praticati al pubblico dei carburanti erogati presso il proprio distributore e, conseguentemente l'unico responsabile della fissazione finale di tali

prezzi, anche nel caso di trasmissione degli stessi mediante delega a terzi, o attraverso piattaforma informatica in convenzione con terzi.

**12. L'obbligo di comunicazione dei prezzi vige anche per i carburanti c.d. speciali?**

Premesso che ai fini della completa informazione a beneficio dei consumatori la comunicazione dei prezzi dei prodotti con additivi è comunque raccomandata, si può considerare che l'obbligo di comunicazione dei prezzi per ogni tipologia di carburante sia assolto laddove sia comunicato almeno il prezzo del carburante di base per ciascuna tipologia.

**13. Qualora il prezzo sia rimasto invariato rispetto alla comunicazione precedente, alla scadenza dell'ottavo giorno occorre trasmettere ugualmente lo stesso prezzo? Entro quale fascia oraria devono essere inoltrate le variazioni successive alla prima comunicazione?**

La cadenza settimanale deve essere rispettata anche in caso di non variazione dei prezzi. Per ragioni di semplificazione, da un punto di vista strettamente operativo, il sistema mostra di default gli ultimi prezzi comunicati, per cui il gestore non deve materialmente re-inserirli, ma provvedere solo ad inviarli. Analogamente è possibile modificare di volta in volta solo i prezzi effettivamente variati. Si ricorda che con la conferma dei prezzi anche i consumatori disporranno dell'informazione aggiornata, reputandola quindi attendibile.

Relativamente alla fascia oraria, si considera valida la comunicazione del prezzo effettuata entro le ore 24 dell'ottavo giorno.

**14. Per quali modalità di vendita bisogna comunicare i prezzi?**

Il DM 15 ottobre 2010 prevede che l'obbligo di comunicazione riguardi almeno una modalità di vendita che deve essere quella self service laddove il self sia presente in orario di apertura dell'impianto.

La priorità riconosciuta all'erogazione in modalità self impone l'obbligo di comunicazione con riguardo ai prezzi praticati con modalità di vendita self-service solo se tale modalità sia presente durante l'orario di apertura dell'impianto. Rimane ferma la possibilità di comunicare su base volontaria anche il prezzo del servito. Qualora, viceversa, l'impianto non disponga di attrezzature per l'erogazione self service durante l'orario di apertura l'obbligo di comunicazione va riferito alla vendita in modalità servito.

**15. Gestisco un impianto che eroga carburanti solo per natanti e non accessibile ai veicoli stradali, sono tenuto a comunicare i**

Attualmente il sistema è configurato solo per accogliere le comunicazioni relative ai prezzi dei carburanti per autotrazione accessibili ai veicoli stradali. Pertanto se l'impianto può rifornire solo ed esclusivamente natanti non è tenuto a comunicare i prezzi.

**prezzi?**

**16. Ho configurato l'area di servizio, ma non riesco ad accedere alla sezione Comunicazione prezzi e mi compare un triangolo giallo vicino alla provincia. Come procedo?**

In questo caso non è stato ancora configurato l'impianto ovvero non sono state indicate le caratteristiche relative alla tipologia di carburanti venduti, alla modalità di rifornimento presente ecc. Queste informazioni sono necessarie e preliminari all'inserimento dei prezzi. Per poter configurare l'impianto la procedura da seguire - che deve essere seguita solo la prima volta prima di comunicare i prezzi (e riutilizzata in caso di variazioni successive nell'impianto) - è indicata in dettaglio nel paragrafo 8.2.9 del Manuale operativo scaricabile dal sito.

**17. Sono interessato ad aderire ad una Convenzione. Come devo procedere?**

L'adesione ad una Convenzione per la trasmissione dei prezzi è volontaria e consente di avvalersi di piattaforme alternative per la mera trasmissione dei prezzi dal momento che la responsabilità della comunicazione rimane comunque in capo al gestore dell'impianto. La scelta della Convenzione viene effettuata unicamente indicando nel sistema, al momento della configurazione dell'impianto (cfr. par. 8.3.1), la volontà di aderire ad una data Convenzione, ma è opportuno contattare il soggetto convenzionato prima di effettuare la scelta sul sito. A questo scopo nell'elenco "Altre Convenzioni" pubblicato sul sito (cioè quelle che non riguardano le Concessionarie autostradali) sono indicati alcuni riferimenti utili per prendere tali contatti.

**18. Non sono più interessato ad avvalermi di una Convenzione precedentemente utilizzata. Cosa posso fare?**

Per cambiare Convenzione, o rinunciare ad avvalersi di una Convenzione, è sufficiente, dopo aver comunicato tale volontà anche al soggetto convenzionato, accedere alla sezione Distributori del sito e selezionare il nuovo soggetto convenzionato ovvero "Nessuna convenzione". In quest'ultimo caso ci si deve ricordare di comunicare direttamente i prezzi tramite l'applicativo del Ministero per non incorrere in eventuali sanzioni.

## **CHIUSURA TEMPORANEA E CHIUSURA DEFINITIVA DELL'IMPIANTO**

**19. In caso di chiusura (per ferie, manutenzione o altro) come devo comportarmi?**

L'indicazione della sospensione di attività può essere comunicata nella configurazione dell'Area di Servizio (par. 8.2.6). Analogamente possono essere comunicati gli **orari di servizio**. Questa comunicazione, non obbligatoria, sarà visibile nella ricerca pubblica dell'impianto. Ad ogni modo, in considerazione della conoscenza da parte dei Comuni dei turni di ferie sarà sufficiente aver comunicato al Comune il turno di chiusura.

**20. Ho dismesso la**

Anche per questa funzione la procedura viene svolta totalmente on-

**gestione di un impianto come faccio a cancellarmi dal sistema?**

line senza necessità di ulteriori comunicazioni. Il sistema riceverà dalla Camera di Commercio eventuali variazioni nelle unità locali dell'impresa.

Peraltro, qualora la gestione di un'area di servizio sia stata ceduta è raccomandato eliminare tale area (par.8.3 del Manuale utente).

## **ULTERIORE ASSISTENZA, MANUTENZIONE DEL SISTEMA**

**21. Pur avendo letto il Manuale, le istruzioni e le FAQ ho bisogno di assistenza. A chi mi posso rivolgere?**

Per qualsiasi richiesta di informazione, chiarimento o di assistenza tecnica relativamente alle procedure di accreditamento e di comunicazione dei prezzi al sito dell'Osservatorio carburanti, gli utenti possono inviare una e-mail (preferibilmente da un indirizzo di posta ordinaria) all'indirizzo [osservaprezzi@mise.gov.it](mailto:osservaprezzi@mise.gov.it).

Al fine di rendere più celere l'assistenza si consiglia di indicare sempre nelle richieste il nome e cognome e il codice fiscale del legale rappresentante dell'impresa, una descrizione del problema e un recapito telefonico.

**22. Dovrei aggiornare i prezzi, ma il sito non funziona per manutenzione, cosa devo aspettarmi?**

In alcuni casi, il Ministero deve effettuare interventi di manutenzione del sistema Carburanti o più in generale dei suoi server per garantirne o migliorarne il funzionamento. In questi casi vengono registrati i giorni e gli orari di non funzionamento del sistema, pertanto una eventuale comunicazione tardiva dei prezzi è giustificata e non sanzionabile, purché la medesima comunicazione sia effettuata sollecitamente al termine del fermo.

## **SANZIONI IN CASO DI INADEMPIMENTO**

**23. In caso di omessa comunicazione dei prezzi a cosa vado incontro?**

L'art. 51 c. 3 della L.99/2009 che prevede l'obbligo di comunicazione dei prezzi dei carburanti indica che in caso di omessa comunicazione o comunicazione di un prezzo inferiore a quello praticato si applicano le sanzioni di cui all'art. 22 c. 3 del d.lgs. 114/98 con le modalità ivi stabilite.

In generale quest'ultima norma prevede che la competenza sanzionatoria è in capo al Sindaco del Comune territorialmente competente e che le sanzioni ammontano ad un minimo di 516 euro fino ad un massimo di 3.098 euro (importi convertiti dalla iniziale previsione in lire).

In generale si applicano poi le norme sulle violazioni amministrative (L. 689/81).

**24. Come posso dimostrare l'avvenuta**

Al momento della trasmissione dei prezzi attraverso l'area riservata del sito, il sistema genera una ricevuta della comunicazione in formato

**comunicazione dei  
prezzi in caso di  
accertamento da  
parte degli organi  
preposti?**

.pdf, disponibile on-line per almeno 120 giorni, che può essere mostrata o eventualmente stampata ed essere esibita agli organi accertatori (Cap. 10 del Manuale utente).