



**Manuale d'uso per la raccolta:  
Qualità commerciale servizio di  
distribuzione gas naturale**



INDICE

1	Obbligo di comunicazione dei dati .....	3
2	Accesso alla raccolta .....	3
3	Compilazione Maschere .....	6
4	Cancellazione Dati.....	19
5	Stampa Ricevuta.....	21
6	Invio Definitivo .....	22
7	Rettifica dei dati .....	22
8	Richiesta di informazioni.....	23



## 1 Obbligo di comunicazione dei dati

La legge 14 novembre 1995, n. 481/95 individua tra le finalità dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas la tutela degli interessi dei consumatori. Per il raggiungimento di tali finalità, l'Autorità dispone di funzioni e poteri di regolazione e vigilanza del settore. Al fine di poter svolgere la funzione della vigilanza l'Autorità ha previsto con l'articolo 55 della deliberazione ARG/gas 120/08 che le imprese distributrici comunichino, con riferimento all'anno solare precedente a quello di comunicazione, i dati relativi alla qualità commerciale. Il mancato rispetto degli obblighi di comunicazione costituisce presupposto per l'eventuale avvio di istruttoria formale volta all'adozione di un provvedimento di cui all'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

## 2 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta "Qualità commerciale servizi distribuzione gas" il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione del sito <http://www.autorita.energia.it>.

Dopo aver effettuato l'autenticazione (figura 1.1), l'utente troverà una pagina che elenca le raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà anche "Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale".

### Autorità per l'energia elettrica e il gas

Inserisci login e password

Per motivi di sicurezza dovresti effettuare il logout e chiudere tutte le finestre del browser quando hai finito di utilizzare servizi che necessitano autenticazione.

Login:

Password:

LOGIN annulla

Figura 1.1: Pagina di accesso

Questa pagina (figura 1.2) viene definita “Indice delle raccolte”.

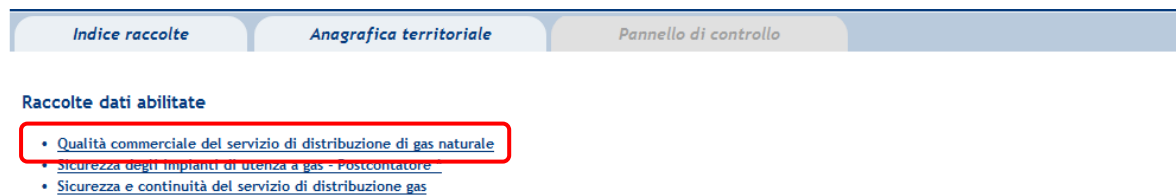


Figura 1.2: Indice delle raccolte

Selezionando il link relativo alla raccolta in questione, si accede alla pagina dello “Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale” (figura 1.3).

In questa pagina si trova il link per tornare all’indice delle raccolte dati (rettangolo rosso), oltre ad altre informazioni quali:

- L’edizione ed il suo riferimento
- Il periodo di svolgimento della raccolta
- Lo stato della raccolta (Aperta o Chiusa)
- Lo stato della compilazione (Non iniziata, Parziale o Completa)
- Informazioni riguardanti l’invio definitivo (Non effettuato o Effettuato)
- Il link per accedere alla raccolta (rettangolo verde) rappresentato dall’icona che precede il riferimento dell’edizione o dallo stato della raccolta.

Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
 Anno solare 2011	Dal 01/01/2012 al 31/12/2012	Aperta	Parziale	Non effettuato
 <a href="#">Anno solare 2010</a>	Dal 20/12/2010 al 31/12/2011	Chiusa	Parziale	Non effettuato
 <a href="#">Anno solare 2009</a>	Dal 01/02/2010 al 14/06/2010	Chiusa	Parziale	Non effettuato
 <a href="#">Anno solare 2008</a>	Dal 01/01/2008 al 31/12/2008	Chiusa	Parziale	Effettuato
 <a href="#">Anno solare 2007</a>	Dal 01/01/2007 al 31/12/2007	Chiusa	Parziale	Effettuato
 <a href="#">Anno solare 2006</a>	Dal 01/01/2006 al 31/12/2006	Chiusa	Parziale	Effettuato
 <a href="#">Anno solare 2005</a>	Dal 01/01/2005 al 31/12/2005	Chiusa	Parziale	Effettuato
 <a href="#">Anno solare 2004</a>	Dal 01/01/2004 al 31/12/2004	Chiusa	Non iniziata	Effettuato

Figura 1.3: Storico della raccolta

Accedendo alla raccolta viene visualizzata la pagina “Pannello di controllo” (figura 1.4), su cui è di nuovo presente il bottone per poter tornare all’indice delle raccolte (rettangolo rosso)

ed in più diventa attivo il bottone che in qualsiasi momento permetterà all'utente di tornare al pannello di controllo (rettangolo verde).

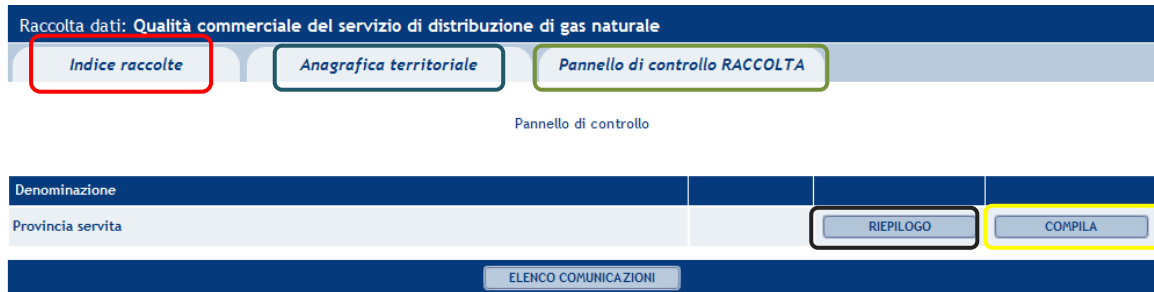


Figura 1.4: Pannello di controllo

Alla voce “Provincia servita” nel pannello di controllo, sono associati due bottoni:

- 1) “RIEPILOGO”: (rettangolo nero in figura 1.4) permette di visualizzare il riepilogo delle province servite dal distributore alla data 31 dicembre 2012 come dichiarato in Anagrafica territoriale e per cui effettuare la comunicazione dei dati;
- 2) “COMPILA”: (rettangolo giallo in figura 1.4) permette di accedere direttamente alla compilazione delle maschere di raccolta dati.

Selezionando il tasto “Riepilogo” si accede alle province di appartenenza dei comuni serviti dagli impianti di distribuzione gestiti al 31/12/2012 come dichiarato in Anagrafica territoriale. Eventuali modifiche possono essere effettuate unicamente attraverso l’Anagrafica territoriale stessa, cui si accede attraverso il bottone “**Anagrafica territoriale**” (rettangolo blu in figura 1.4). In seguito all’apertura dell’Anagrafica territoriale non è infatti più prevista la possibilità di modificare l’assetto impiantistico (e relative province servite) attraverso una fase di “Configurazione” interna alla raccolta, la freccia “Configurazione” appare pertanto disabilitata. Se l’elenco delle province servite riportato automaticamente nel Riepilogo risulta corretta, l’esercente può procedere alla compilazione attraverso il bottone “VAI A COMPILAZIONE” (rettangolo verde in figura 1.5).



Figura 1.5: Finestra Riepilogo




### 3 Compilazione Maschere


Dall'elenco maschere (figura 2.1) è possibile effettuare tutte le operazioni necessarie al completamento della raccolta.

Per accedere ad una specifica maschera è sufficiente cliccare sull'icona a fianco della denominazione nell'elenco. L'icona rappresenta lo stato della maschera:




[  ] da compilare,



[  ] maschera già compilata, modificabile,



[  ] maschera salvata, invio definitivo effettuato, consultabile.

Le maschere di compilazione sono organizzate in base alla provincia servita.

Per completare la raccolta è necessario compilare tutte le maschere per ciascuna provincia servita.

Dall'elenco maschere è possibile anche stampare un riepilogo definitivo della raccolta che include tutte le maschere.



Dati generali qualità commerciale



**Provincia servita: Genova**

Iso Dichiarazioni



Numero di Clienti Finali Allacciati



Livelli Specifici di Qualità Commerciale ed Indennizzi Automatici



Livelli Generali di Qualità Commerciale per Tipologia di Clienti Finali



Livelli Generali: Verifiche non Conformi



Gruppi di Misura Sostituiti



Messa a disposizione dei dati tecnici richiesti dal venditore



Standard Ulteriori di Qualità Commerciale Definiti dall'Esercente (Specifici)



Standard Ulteriori di Qualità Commerciale Definiti dall'Esercente (Generali)



TOTALE : 1

**Gestione Tracciati Record**

Scarica la configurazione



Scarica lo schema per la validazione



Sfoggia...

CARICA

Figura 2.1: Elenco maschere da compilare

All'interno di ciascuna maschera è presente una pulsantiera in fondo alla pagina, su cui sono presenti i pulsanti "SALVA", "ELENCO MASCHERE", "STAMPA PDF".

Per salvare i dati inseriti è necessario cliccare sul pulsante "SALVA". Il sistema, in caso di salvataggio effettuato con successo, ritorna automaticamente all'elenco maschere da compilare mentre, in presenza di errori sui dati inseriti, restituisce i messaggi d'errore sulla maschera stessa. In caso di salvataggio effettuato con successo l'icona della maschera passa dallo stato "da compilare" allo stato "compilata".



## 3.1 Dati Generali qualità commerciale

Nella maschera sono richiesti obbligatoriamente i dati del Responsabile della Qualità Commerciale ed i clienti finali serviti al 31/12 dell'anno di riferimento e dell'anno precedente.

Dati Generali Qualità Commerciale	
Numero Clienti finali al 31/12/2011	5.001
Numero Clienti finali al 31/12/2010	5.004

Responsabili della Qualità Commerciale	
Nome	rrr
Cognome	eee
Numero di Telefono	213123
Numero di fax	123123
Indirizzo e-mail	ro.re@lib.it

Figura 2.2: Dati generali di qualità commerciale

## 3.2 ISO Dichiarazioni

La maschera consente l'inserimento dei dati relativi alla certificazione ISO 9000 del sistema di distribuzione adottato. Nel caso in cui l'impresa abbia adottato un sistema di qualità certificato è necessario indicare l'anno di certificazione.

Viene richiesto inoltre di esistono dichiarare la presenza di standard ulteriori sia specifici che generali definiti dall'esercente. In caso di risposta affermativa, sarà necessario compilare le relative maschere (vedi par. 2.8 e 2.9).

**ISO/9000 ATTIVAZIONE SCHEDA LETTURE/ATTIVAZIONE SCHEDA LIVELLI SPECIFICI ULTERIORI**

Provincia: Cuneo

Certificazione del Sistema qualità in conformità alle norme ISO 9000	
Sistema di qualità certificato	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO
Se SI, da che anno	<input type="text"/>

Attivazione Schede	
Ulteriori Standard Specifici definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
Ulteriori Standard Generali definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO

Figura 2.3: ISO Dichiarazioni





### 3.3 Numero di clienti finali allacciati

La maschera prevede l'inserimento del numero di clienti suddivisi per classe di misuratore (inferiore/uguale a G6, tra G10 e G25, superiore/uguale a G40, non alimentati in BP) e per tipologia di gas erogato (Gas naturale, GPL, Aria propanata e Altro). Non è possibile inserire numeri decimali e inferiori a zero.

**NUMERO DI CLIENTI FINALI ALLACCIATI** CANCELLA DATI

Provincia: Cuneo

CLIENTI FINALI ALLACCIATI ATTRAVERSO RETI DI GASDOTTI LOCALI				
	GAS NATURALE	GPL	ARIA PROPANATA	MANIFATTURATO-ALTRO
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con classe gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Numero totale di clienti finali allacciati non alimentati in BP	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Figura 2.4: Numero di clienti finali allacciati

### 3.4 Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici

La maschera prevede la caratterizzazione dei Livelli specifici di qualità commerciale e degli indennizzi automatici. La maschera è organizzata in 5 tabelle, le prime tre sono suddivise per clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP (con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa, non inferiore alla classe G40 compresa), la quarta si riferisce a tutte le classi di misuratore in BP e i dati vanno forniti in forma aggregata, la quinta si riferisce ai dati misura in caso di misuratore accessibile (con consumi fino a 500 Smc/anno, consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno, consumi superiori a 5000 Smc/anno).

Per ciascuna di esse devono essere riportati i seguenti dati: eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente, numero totale delle prestazioni eseguite, numero di casi di mancato rispetto (suddivisi per cause di forza maggiore, cause imputabili al cliente o enti terzi, cause imputabili all'esercente), Effettivo (tempo medio rilevato), Numero totale degli indennizzi corrisposti e ammontare complessivo (in euro) degli indennizzi corrisposti. Per i dati della



misura in caso di misuratore accessibile invece i dati da fornire riguardano: Numero di tentativi eseguiti, numero di casi di mancato rispetto (suddivisi per cause di forza maggiore, cause imputabili al cliente o enti terzi, cause imputabili all' esercente), Numero totale degli indennizzi corrisposti e ammontare complessivo (in euro) degli indennizzi corrisposti.

In particolare per ciascuna prestazione bisogna osservare le seguenti regole di compilazione:

- il “Numero totale di casi di mancato rispetto” non può essere maggiore del “Numero totale di prestazioni eseguite”.
- I campi “Numero totale di prestazioni eseguite”, “Numero di casi di mancato rispetto” e “Effettivo” (ad eccezione delle prestazioni relative agli appuntamenti), devono essere obbligatoriamente valorizzati.
- Se il “Numero totale di prestazioni eseguite” è maggiore di 0 e il “Numero di casi di mancato rispetto per cause imputabili all' esercente” è uguale a 0, allora il campo “Effettivo” deve essere minore o uguale dello standard fissato dall' Autorità (o del migliorativo definito dall' impresa).
- Se il “Numero di prestazioni totali eseguite” è uguale alla somma dei casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere maggiore dello standard fissato dall' Autorità (o del migliorativo definito dall' impresa).
- Se il “Numero di casi di mancato rispetto imputabili all' esercente” è uguale a zero e il “Numero totale di prestazioni eseguite” è uguale alla somma dei “Numeri di casi di mancato rispetto”, allora il campo “Effettivo” deve essere uguale a zero.

Per quanto riguarda il tema degli appuntamenti, è richiesta la compilazione dei campi relativi alla prestazione “Fascia di puntualità per appuntamenti” con riferimento a tutti gli appuntamenti fissati con il richiedente; mentre la riga successiva, denominata “Appuntamenti posticipati”, si riferisce appunto ai soli appuntamenti posticipati e, pertanto, si configura come sottoinsieme del precedente.



CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA								CANCELLA DATI	
Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente			
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Preventivazione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Appuntamenti posticipati	2 ore	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G 10 COMPRESA ALLA CLASSE G 25 COMPRESA								CANCELLA DATI	
Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente			
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Preventivazione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Appuntamenti posticipati	2 ore	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>



CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G 40 COMPRESA								CANCELLA DATI	
Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti dall' esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all' esercente			
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Preventivazione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Attivazione della fornitura	15 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Appuntamenti posticipati	2 ore	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP								CANCELLA DATI	
Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti dall' esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all' esercente			
Invio al venditore del resoconto della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	180 giorni solari	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Invio al venditore del resoconto della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	240 giorni solari (nel caso sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

RACCOLTA DELLA MISURA IN CASO DI MISURATORE ACCESSIBILE						CANCELLA DATI	
Tipologia di consumo	Numero di tentativi eseguiti	Numero di tentativi falliti			Numero totale di tentativi	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
		Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all' esercente			
Consumi fino a 500 Smc/anno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/>
Consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Consumi superiori a 5000 Smc/anno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Figura 2.5: Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici



## 3.5 Livelli generali di qualità commerciale per tipologia di clienti finale

La maschera prevede la caratterizzazione dei Livelli generali di qualità commerciale e degli indennizzi automatici. La maschera è organizzata per tipologia di clienti finali i allacciati o forniti alimentati in BP (con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa, non inferiore alla classe G40 compresa). Per ciascuna di esse devono essere riportati i seguenti dati: eventuale tempo massimo definito dall' esercente, eventuale percentuale minima di rispetto definita dall' esercente, numero totale delle prestazioni eseguite, numero di casi di mancato rispetto (suddivisi per cause: di forza maggiore, cause imputabili al cliente o enti terzi, cause imputabili all' esercente), percentuale di rispetto del tempo massimo, Effettivo (tempo medio rilevato). In particolare per ciascun articolo bisogna osservare le seguenti regole:

- il Numero totale di casi di mancato rispetto” non può essere maggiore del “Numero totale di prestazioni eseguite”.
- I campi “Numero totale di prestazioni eseguite”, “Numero di casi di mancato rispetto” e “Effettivo”, devono essere obbligatoriamente valorizzati.
- Se il “Numero totale di prestazioni eseguite” è maggiore di 0 e il “Numero di casi di mancato rispetto per cause imputabili all' esercente” è uguale a 0, allora il campo “Effettivo” deve essere minore o uguale dello standard fissato dall' Autorità (o del migliorativo definito dall' impresa).
- Se il “Numero di prestazioni totali eseguite” è uguale alla somma dei casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere maggiore dello standard fissato dall' Autorità (o del migliorativo definito dall' impresa).
- Se il “Numero di casi di mancato rispetto imputabili all' esercente” è uguale a zero e il “Numero totale di prestazioni eseguite” è uguale alla somma dei numeri di casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere uguale a zero.



CLIENTI FINALI ALLACCIATI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6 COMPRESA								CANCELLA DATI	
Prestazione	Livelli Generali Autorità	Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (tempo medio rilevato)
					Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente		
Esecuzione di lavori complessi	85% entro 60 giorni lavorativi	77	0	0	0	0	0	0	0
Verifica gruppi di misura	90% entro 10 giorni lavorativi	88	0	0	0	0	0	0	0
Gruppi di misura sostituiti	90% entro 10 giorni lavorativi	99	0	0	0	0	0	0	0
Risposta reclami o richieste scritte	90% entro 20 giorni lavorativi	11	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G 10 COMPRESA ALLA CLASSE G 25 COMPRESA								CANCELLA DATI	
Prestazione	Livelli Generali Autorità	Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (tempo medio rilevato)
					Cause di forza	Cause imputabili al cliente o a	Cause imputabili		

Figura 2.6: Livelli generali di qualità commerciale per tipologia di clienti finali

### 3.6 Livelli generali: Verifiche non conformi

La tabella è organizzata per tipologia di cliente finale (con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa, non inferiore alla classe G40 compresa). Per ciascun cliente è necessario inserire il numero totale delle verifiche eseguite, il numero dei casi in cui le verifiche hanno avuto esito non conforme e il tempo medio di ripristino. I valori inseriti devono essere tutti numerici e non inferiori a zero.



**LIVELLI GENERALI: VERIFICHE NON CONFORMI** CANCELLA DATI

Provincia: Cuneo

Tipologia Clienti finali	Prestazione	Numero totale di verifiche eseguite	Numero di casi in cui la verifica ha dato esito non conforme alla normativa tecnica	Tempo medio ripristino (gg lavorativi)
Clienti finali forniti alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	Verifica gruppi di misura	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/>
Clienti finali forniti alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	Verifica gruppi di misura	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/>
Clienti finali forniti alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	Verifica gruppi di misura	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/>

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Figura 2.7 Livelli generali: Verifiche non conformi

### 3.7 Gruppi di misura sostituiti

La maschera si riferisce soltanto alla comunicazione disciplinata dall'articolo 41, comma 41.10, lettera c) della delibera ARG/gas 120/08 ed è organizzata in 3 tabelle:

- Gruppi di misura sostituiti per classe di misuratore,
- Gruppi di misura per anno di fabbricazione,
- Gruppi di misura sostituiti per anno di fabbricazione e per tipologia.

La tabella "**Gruppi di misura sostituiti per classe di misuratore**", prevede l'inserimento del numero di gruppi di misura sostituiti, il numero di gruppi di misura verificati su richiesta del cliente finale e il numero dei gruppi di misura per i quali siano stati accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente.

La tabella "**Gruppi di misura sostituiti per classe di misuratore**" deve essere compilata osservando le seguenti regole:

1 - il "Numero di gruppi di misura verificati su richiesta del cliente finale" deve essere minore o al più uguale al "Numero di gruppi di misura sostituiti" (è richiesto infatti di specificare quanti, dei gruppi di misura sostituiti, sono stati verificati su richiesta dei clienti);

2 - il "Numero dei gruppi di misura per i quali siano stati accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente" deve essere minore o al più uguale al "Numero di gruppi di misura verificati su richiesta del cliente finale" (è richiesto infatti di specificare su quanti gruppi di misura, tra quelli verificati su richiesta dei clienti, siano stati accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili).

La tabella "**Gruppi di misura per anno di fabbricazione**", prevede l'inserimento degli stessi dati della tabella precedente suddivisi per anno di fabbricazione anziché per tipologia di



cliente. Per aggiungere un nuovo anno di fabbricazione è necessario selezionare il pulsante “Aggiungi anno”; per eliminare una riga corrispondente ad un anno già selezionato è necessario cliccare la “x” rossa presente in corrispondenza di ciascuna riga.

La tabella “**Gruppi di misura per anno di fabbricazione**” deve essere compilata osservando le seguenti regole:

1 - I totali per colonna devono coincidere con i totali per colonna della tabella precedente “Gruppi di misura sostituiti per classe di misuratore” (il totale dichiarato per l'anno di riferimento dei gruppi di misura sostituiti/verificati/con errori deve essere congruente).

2 - il “Numero di gruppi di misura verificati su richiesta del cliente finale” deve essere minore o al più uguale al “Numero di gruppi di misura sostituiti” (è richiesto infatti di specificare quanti, dei gruppi di misura sostituiti, sono stati verificati su richiesta dei clienti);

2 - il “Numero dei gruppi di misura per i quali siano stati accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente” deve essere minore o al più uguale al “Numero di gruppi di misura verificati su richiesta del cliente finale” (è richiesto infatti di specificare su quanti gruppi di misura, tra quelli verificati su richiesta dei clienti, siano stati accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili).

La tabella “**Gruppi di misura installati sostituiti per anno di fabbricazione**” prevede l’inserimento del numero di gruppi misura sostituiti suddivisi per anno (riga) e classe (colonna). E’ necessario selezionare gli stessi anni già riportati nella precedente tabella “Gruppi di misura sostituiti per anno di fabbricazione”. Di conseguenza, il totale per riga dei gruppi di misura sostituiti per ciascun anno di fabbricazione dovrà coincidere con il valore dichiarato nel campo “N. dei gruppi di misura sostituiti” della precedente tabella “Gruppi di misura installati sostituiti per anno di fabbricazione”. Ugualmente, i totali delle tre tabelle dovranno coincidere poiché si tratta del medesimo dato disaggregato secondo due logiche diverse.

I dati inseribili nelle tabella sono tutti numerici non inferiori a zero.





GRUPPI DI MISURA SOSTITUITI ARG/GAS 120/08 COMMA 41.10 LETTERA C

CANCELLA DATI

Provincia: Bergamo

### GRUPPI DI MISURA SOSTITUITI PER CLASSI DI MISURATORE

Classe misuratore	N. dei gruppi di misura sostituiti	N. dei gruppi di misura verificati su richiesta del cliente finale	N. dei gruppi di misura per i quali siano stati accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente
Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
<b>TOTALI</b>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

AGGIUNGI ANNO

### GRUPPI DI MISURA SOSTITUITI PER ANNO DI FABBRICAZIONE

Anno di fabbricazione	N. dei gruppi di misura sostituiti	N. dei gruppi di misura verificati su richiesta del cliente finale	N. dei gruppi di misura per i quali siano stati accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente
1996	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
<b>TOTALI</b>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

AGGIUNGI ANNO

### GRUPPI DI MISURA SOSTITUITI PER ANNO DI FABBRICAZIONE E PER TIPOLOGIA

Anno di fabbricazione	Classe Misuratore			TOTALI
	Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	
2002	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

SALVA

ELENCO MASCHERE

STAMPA PDF

Figura 2.8 Gruppi di misura sostituiti ai sensi del comma 41.10, lettera c)

## 3.8 Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall'esercente (Specifici)

La maschera è accessibile solo se nella maschera "ISO Dichiarazioni", il relativo flag è stato salvato con il valore "sì". Per ciascuna tipologia di cliente finale è possibile inserire un'ulteriore prestazione con la relativa unità di misura e di seguito i campi specifici (Standard definito dall'esercente, numero totale di richieste, numero di casi di mancato rispetto, tempo effettivo, numero di indennizzi corrisposti e ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti, comune).



I campi “Ulteriore Prestazione” e “Unità di Misura” sono obbligatori per ciascuna riga della tabella. Per aggiungere una nuova tipologia di cliente finale cliccare sul pulsante “Aggiungi”; per eliminare una riga fare click sull'icona che si trova nella prima colonna [x].

In calce alla tabella è presente un campo note per la descrizione dello standard ulteriore.

STANDARD ULTERIORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEFINITI DALL'ESERCENTE (SPECIFICI)
CANCELLA DATI

Provincia: Cuneo

AGGIUNGI	STANDARD ULTERIORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEFINITI DALL'ESERCENTE (SPECIFICI)										
Tipologia Clienti finali	Ulteriore Prestazione	Unità di Misura	Standard definito dall'esercente	Numero totale di richieste	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti	Comune
					cause di forza maggiore	cause imputabili al cliente o a terzi	cause imputabili all'esercente				
✘ BP fino a G6			0	0	0	0	0	0,0	0	0,00	

Note

SALVA
ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF
Compila maschera

Figura 2.9: Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall'esercente (Specifici)

### 3.9 Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall'esercente (Generali)

La maschera è accessibile solo se nella maschera “ISO Dichiarazioni”, il relativo flag è stato salvato con il valore “si”. Per ciascuna tipologia di cliente finale è possibile inserire una ulteriore prestazione con la relativa unità di misura e di seguito i campi specifici (tempo massimo e percentuale minima di rispetto del tempo massimo, numero totale di richieste, numero di casi di mancato rispetto, percentuale di rispetto del tempo massimo, tempo effettivo, comune).

I campi “Ulteriore Prestazione” e “Unità di Misura” sono obbligatori per ciascuna riga della tabella. Per aggiungere una nuova tipologia di cliente finale cliccare sul pulsante “Aggiungi”; per eliminare una riga fare click sull'icona che si trova nella prima colonna [x].

In calce alla tabella è presente un campo note per la descrizione dello standard ulteriore.



## STANDARD ULTERIORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEFINITI DALL'ESERCENTE (GENERALI)

[CANCELLA DATI](#)

Provincia: Cuneo

AGGIUNGI		STANDARD ULTERIORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEFINITI DALL'ESERCENTE (GENERALI)										
Tipologia Clienti finali	Ulteriore Prestazione	Unità di Misura	Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto del tempo massimo	Numero totale di richieste	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo	Comune	
						cause di forza maggiore	cause imputabili al cliente o a terzi	cause imputabili all' esercente				
<input checked="" type="checkbox"/> BP fino a G6	test-prestaz	gg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	andino

Note

[SALVA](#) [ELENCO MASCHERE](#) [STAMPA PDF](#)

Figura 2.10: Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall'esercente (Generali)

### 3.10 Messa a disposizione dei dati tecnici richiesti dal venditore

La maschera acquisisce i dati tecnici richiesti dal venditore. È organizzata in prestazioni e per ciascuna di esse devono essere forniti gli eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente, il numero totale prestazioni eseguite, il numero di casi di mancato rispetto (suddivisi per cause: di forza maggiore, cause imputabili al cliente o enti terzi, cause imputabili all'esercente), effettivo (tempo medio rilevato), numero totale degli indennizzi corrisposti e l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti in euro.

In particolare per ciascuna prestazione bisogna osservare le seguenti regole di compilazione:

- il "Numero totale di casi di mancato rispetto" non può essere maggiore del "Numero totale di prestazioni eseguite".
- I campi "Numero totale di prestazioni eseguite", "Numero di casi di mancato rispetto" e "Effettivo", devono essere obbligatoriamente valorizzati.
- Se il "Numero totale di prestazioni eseguite" è maggiore di 0 e il "Numero di casi di mancato rispetto per cause imputabili all'esercente" è uguale a 0, allora il campo "Effettivo" deve essere minore o uguale dello standard fissato dall'Autorità (o del migliorativo definito dall'impresa).



- Se il “Numero di prestazioni totali eseguite” è uguale alla somma dei casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere maggiore dello standard fissato dall’Autorità (o del migliorativo definito dall’impresa).
- Se il “Numero di casi di mancato rispetto imputabili all’ esercente” è uguale a zero e il “Numero totale di prestazioni eseguite” è uguale alla somma dei “Numeri di casi di mancato rispetto”, allora il campo “Effettivo” deve essere uguale a zero.

## MESSA A DISPOSIZIONE DEI DATI TECNICI RICHIESTI DAL VENDITORE

Provincia: Genova

DATI TECNICI								CANCELLA DATI	
Prestazione	Livelli Specifici Autorità	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente			
Dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Altri dati tecnici	15 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

## 4 Cancellazione Dati

Nella barra di intestazione di tutte le maschere è presente il pulsante “Cancella dati”. Cliccando sul pulsante i dati salvati, anche in precedenti sessioni vengono eliminati. Essendo l'operazione non reversibile, il sistema, prima di eseguire l'operazione, richiede all'utente un'ulteriore conferma attraverso una finestra pop up.



ISO/9000 ATTIVAZIONE SCHEDA LETTURE/ATTIVAZIONE SCHEDA LIVELLI SPECIFICI ULTERIORI

Provincia: Cuneo

CANCELLA DATI

---

**Certificazione del Sistema qualità in conformità alle norme ISO 9000**

Sistema di qualità certificato	<input type="radio"/> SI	<input checked="" type="radio"/> NO
Se SI, da che anno	<input type="text"/>	

**Attivazione Schede**

Ulteriori Standard Specifici definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
Ulteriori Standard Generali definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO

SALVA      ELENCO MASCHERE      STAMPA PDF

Figura 3.1: Pulsante di Cancellazione dati

## 5 Stampa Ricevuta

Nella pulsantiera inferiore di ciascuna maschera, è presente, oltre ai pulsanti di salvataggio e di ritorno alla pagina “Elenco Maschere”, il pulsante “Stampa PDF”. Cliccando questo pulsante, il sistema crea la ricevuta (aggiornata agli ultimi dati salvati) della maschera in oggetto.

ISO/9000 ATTIVAZIONE SCHEDA LETTURE/ATTIVAZIONE SCHEDA LIVELLI SPECIFICI ULTERIORI

Provincia: Cuneo

CANCELLA DATI

---

**Certificazione del Sistema qualità in conformità alle norme ISO 9000**

Sistema di qualità certificato	<input type="radio"/> SI	<input checked="" type="radio"/> NO
Se SI, da che anno	<input type="text"/>	

**Attivazione Schede**

Ulteriori Standard Specifici definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
Ulteriori Standard Generali definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO

SALVA      ELENCO MASCHERE      STAMPA PDF

Figura 4.1: Pulsante Stampa Ricevuta



Una volta creato il file, il sistema chiede all'utente di salvare il file generato o di visualizzarlo utilizzando la propria versione di Adobe reader (Versione minima 5.0). Nel caso sul proprio pc non sia presente un programma per la lettura di file in formato PDF è possibile scaricare gratuitamente una copia aggiornata dell'Adobe Reader dal sito <http://www.adobe.com> .

## 6 Invio Definitivo

Una volta compilate tutte le maschere della raccolta sarà possibile effettuare l'invio definitivo attraverso il pulsante "Invio Definitivo", indicato in figura 5.1 con il rettangolo rosso.



Figura 5.1: "Invio Definitivo"

Il pulsante diviene attivo solo nel caso in cui tutte le maschere siano state compilate e la raccolta sia in stato "Aperta".

Una volta eseguito l'invio definitivo sarà possibile accedere alla raccolta in sola consultazione. Il sistema mostrerà la raccolta nello "Storico edizioni" con stato di invio "Effettuato".

## 7 Rettifica dei dati

L'eventuale rettifica dei dati già inviati in modo definitivo deve essere autorizzata dall'Autorità. Il distributore può avviare la richiesta di rettifica dei dati contattando il servizio clienti, **nel periodo che intercorre dal 1° maggio al 31 maggio 2013, facendo riferimento:**

- **al numero verde:** 800.707.337
- **all'indirizzo e-mail:** [infoanagrafica@autorita.energia.it](mailto:infoanagrafica@autorita.energia.it)



Ai sensi dell'articolo 55 dell'ARG/gas 120/08 il distributore verrà abilitato ad inoltrare la richiesta di rettifica dei dati. Il legale rappresentante (o la persona da esso delegata):

- i. riceverà un'e-mail di notifica;
- ii. dovrà perfezionare la richiesta, mediante l'apposito bottone, fornendo evidenza dei dati che si intende modificare ed adeguata motivazione.

Gli uffici dell'Autorità, valutata la motivazione, decideranno se autorizzare la modifica e l'esercente **sarà avvisato tramite e-mail**.

Fatte salve le previsioni di cui alla legge n. 481/95, l'Autorità comunicherà al distributore entro il 30 giugno 2013 l'eventuale autorizzazione alla rettifica.

## 8 Richiesta di informazioni

Per eventuali informazioni e supporto di tipo tecnico è possibile contattare il numero verde



attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. In alternativa è disponibile l'indirizzo di posta elettronica: [infoanagrafica@autorita.energia.it](mailto:infoanagrafica@autorita.energia.it)