

Manuale:

RACCOLTA DATI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO ELETTRICO PER L'ATTIVITÀ DI DISTRIBUZIONE PER L'ANNO 2014

Entro il **31 marzo 2015** le imprese distributrici di energia elettrica con più di 5.000 tra clienti finali e produttori al 31/12/2013 sono tenute a comunicare all'Autorità i dati di qualità commerciale per l'anno 2014 ai sensi degli articoli 109 e 124 dell'Allegato A "Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015" alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11 (di seguito: TIQE).

Si ricorda che il mancato o incompleto invio dei dati entro la scadenza costituisce inadempienza di obblighi fissati dall'Autorità ed è pertanto passibile di sanzioni amministrative irrogate dalla stessa Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95.

Riferimenti normativi

"Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015", Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11.

Indice

1	ACCESSO ALLA RACCOLTA.....	2
2	PANNELLO DI CONTROLLO	4
3	COMPILAZIONE DELLE SCHEDE	7
4	STANDARD SPECIFICI O GENERALI ULTERIORI	8
5	NUMERO DI UTENTI	9
6	LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI	10
7	LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DI DATI TECNICI	11

8	LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE	12
9	STANDARD ULTERIORI.....	13
10	INVIO DEFINITIVO	13
11	PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI	13

1 ACCESSO ALLA RACCOLTA

Per accedere alla raccolta il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione del sito <https://www.autorita.energia.it/raccolte-dati>, accessibile anche dall'anagrafica operatori.

Dopo aver effettuato l'autenticazione, l'utente troverà l'elenco delle raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà anche il collegamento a "**Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione**". Nel caso l'utente sia abilitato per più aziende, dovrà precedentemente selezionare l'azienda con cui intende operare sul sistema, e poi avrà accesso all'indice delle raccolte.

Si richiede, per almeno un utente abilitato alla raccolta, l'inserimento di un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) per le eventuali successive comunicazioni dell'Autorità.

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



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico

Indice raccolte dati - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indirizzo: https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/main/index/Raccolte

Ragione sociale: **RACCO6_AEEG**
Partita Iva: **IVA_AEEG_RC06** Utente: **daide abbatiello**

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo

Raccolte dati abilitate

- [Adesione al codice di rete tipo e presentazione dei codici di rete per il servizio di distribuzione gas](#)
- [Cambi fornitore gas \(switching\) *](#)
- [Comunicazione dati unbundling deliberazione 11/07](#)
- [Comunicazione dei dati per la determinazione degli obiettivi di risparmio energetico - Settore energia elettrica](#)
- [Comunicazione dei dati per la determinazione degli obiettivi di risparmio energetico - Settore gas naturale](#)
- [Continuità del servizio elettrico](#)
- [Contributo per il funzionamento dell'Autorità](#)
- [Dati di continuità 2006-2008 per la definizione dei livelli di partenza e dei livelli tendenziali 2009-2011 *](#)
- [Dati patrimoniali ed economici gas](#)
- [Indagine annuale - Dati societari dell'esercente *](#)
- [Indagine annuale - Dati tecnici su distributori di elettricità *](#)
- [Indagine annuale - Dati tecnici su distributori di gas naturale *](#)
- [Indagine annuale - Dati tecnici su grossisti e venditori di elettricità *](#)
- [Indagine annuale - Dati tecnici su grossisti e venditori di gas naturale *](#)
- [Indagini customer satisfaction call center - area operativa](#)
- [Investimenti Programmati - COT](#)
- [Investimenti Programmati - Dis](#)
- [Investimenti Programmati - Mis](#)
- [Prezzi medi di fornitura ee](#)
- [Prezzi medi di fornitura gas](#)
- [Progetti di efficienza energetica](#)
- [Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione *](#)
- [Qualità commerciale del servizio gas *](#)

Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che propone l'elenco storico relativo alla raccolta.

In questa pagina si trovano le seguenti informazioni:

- l'edizione ed il suo riferimento;
- il periodo di svolgimento;
- lo stato della raccolta (Aperta o Chiusa)

Attenzione: non sarà possibile accedere alla raccolta oltre la data di chiusura della stessa.



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico

Edizione	Sviluppiamento raccolta	Stato	Stato compilazione	Inizio definitiva
Anno solare 2014	Dal 01/01/2015 al 31/12/2015	Aperta	Non iniziata	Non effettuato

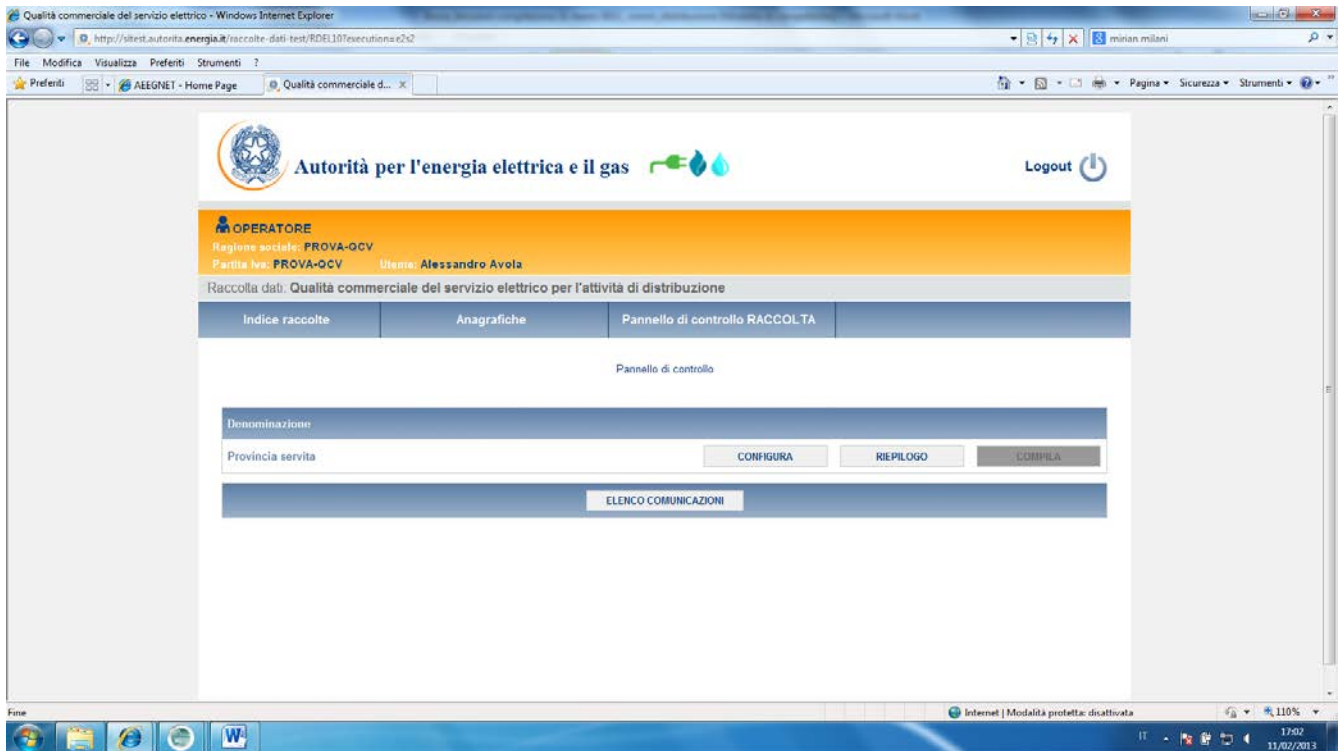
Per accedere alla raccolta cliccare sul link ["Aperta"](#)

2 PANNELLO DI CONTROLLO

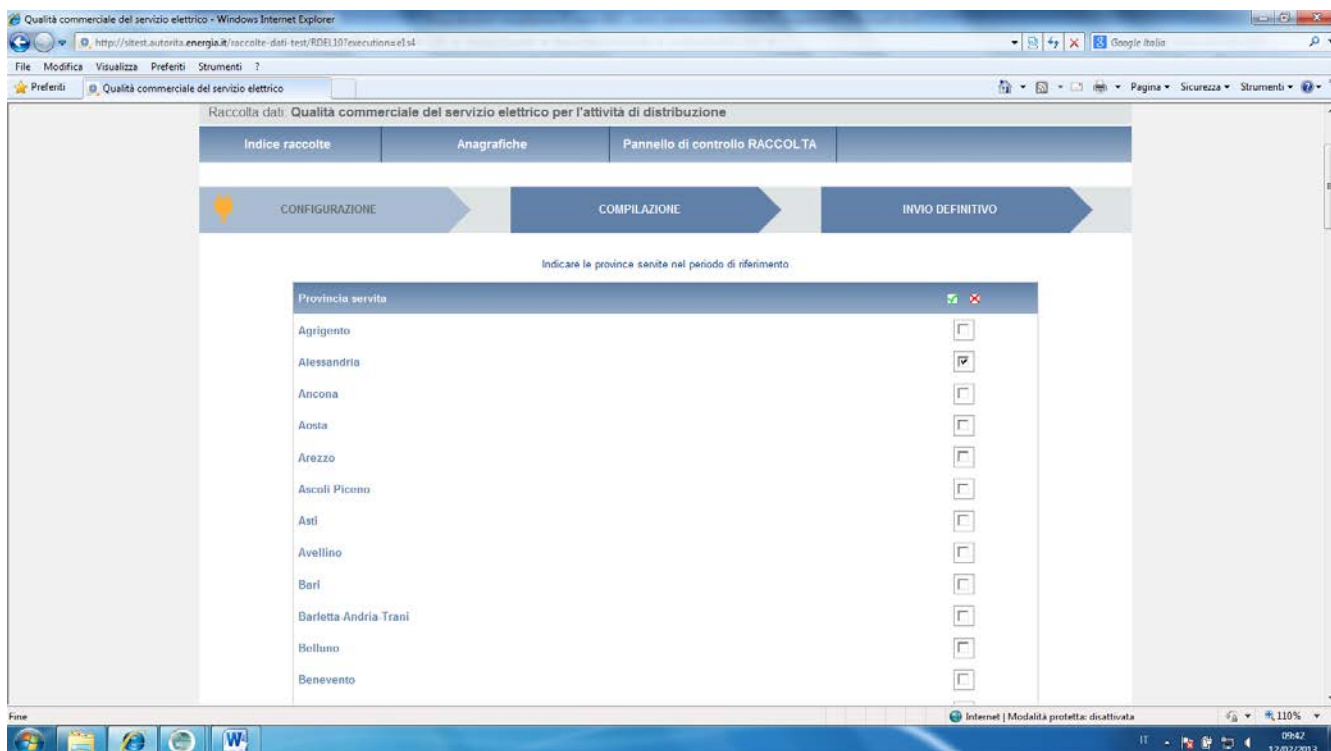
Dal pannello di controllo della raccolta sarà richiesta la prima volta di configurare le province servite in relazione all'attività di distribuzione svolta.

Per accedere alla schermata relativa alla configurazione cliccare sul pulsante ["Configura"](#)

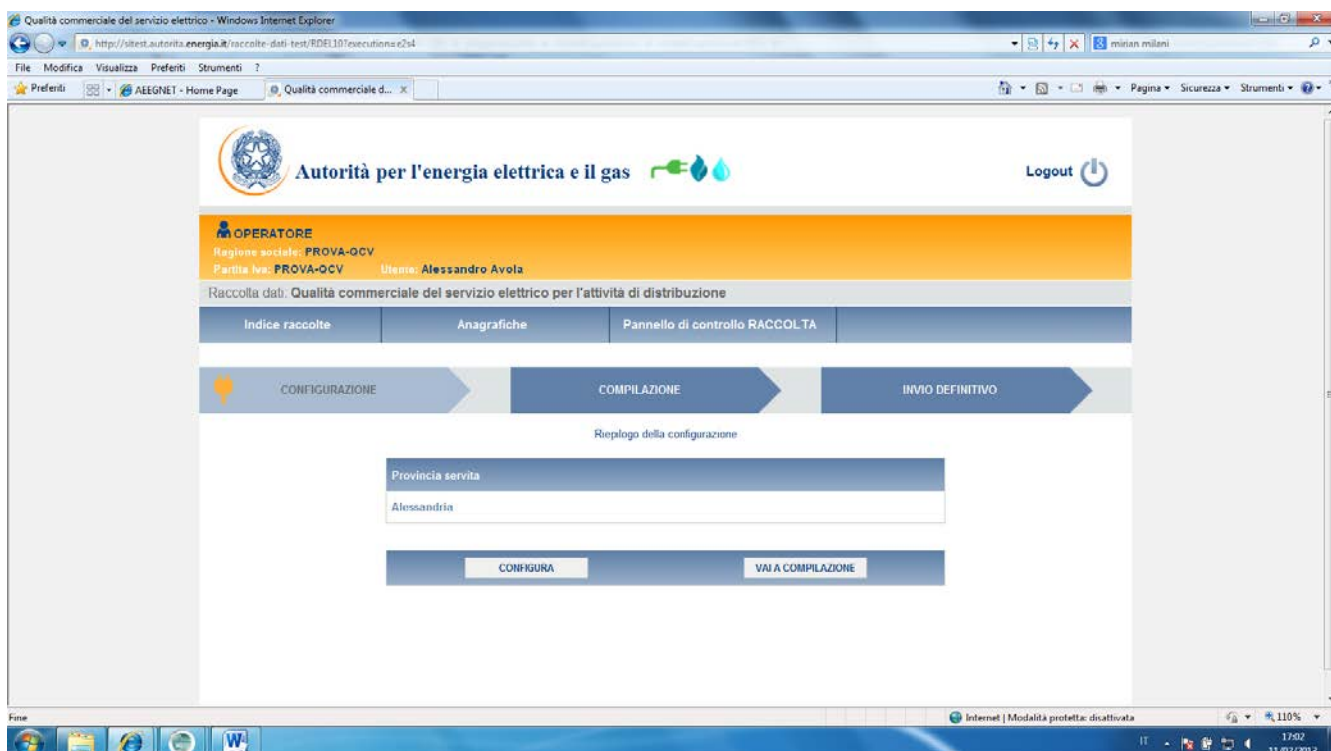
Agli accessi successivi, una volta configurate le province è possibile accedere direttamente all'elenco delle schede da compilare cliccando sul pulsante ["Compila"](#)



I dati di qualità commerciale della distribuzione devono essere comunicati per provincia: il sistema propone in automatico (si veda la schermata successiva) l'elenco delle province italiane; è necessario selezionare le caselle relative alle province servite. Confermare la selezione cliccando sul pulsante **Conferma**



Nella videata successiva il sistema proporrà l'elenco delle province selezionate (riepilogo configurazione); è mostrato nell'esempio il caso della selezione della sola provincia di Alessandria.



Cliccando sul pulsante “[configurazione](#)” è possibile tornare alla pagina precedente e rivedere e/o modificare la configurazione effettuata.

Per procedere alla compilazione cliccare sul pulsante “[vai a compilazione](#)”

3 COMPILAZIONE DELLE SCHEDE

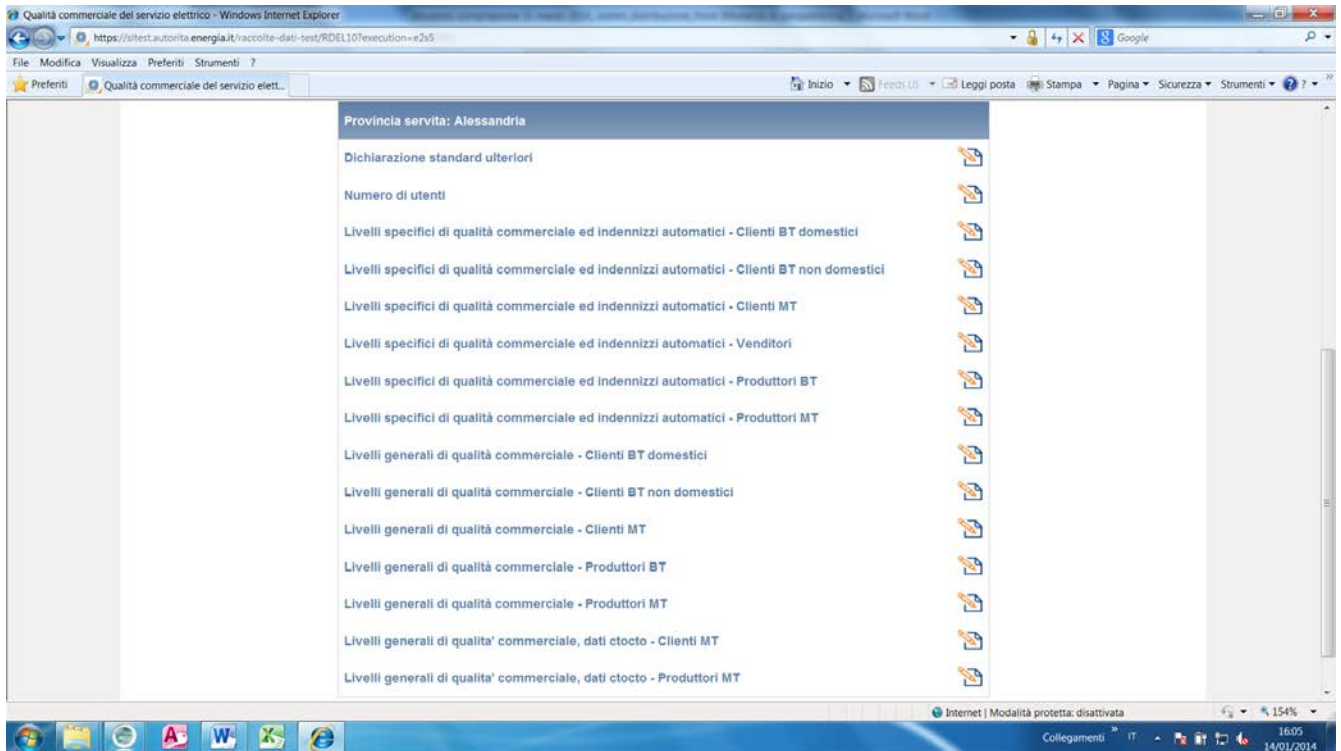
In relazione alla configurazione scelta, viene proposto l'elenco delle maschere da compilare; nella schermata viene mostrato l'elenco delle maschere collegato alla configurazione mostrata nell'esempio.

L'elenco che riporta le schede da compilare è presente un simbolo visuale relativo allo stato di compilazione.

Da compilare 

Compilato 

Solo al termine della compilazione di tutte le maschere è possibile procedere all'[invio definitivo](#).



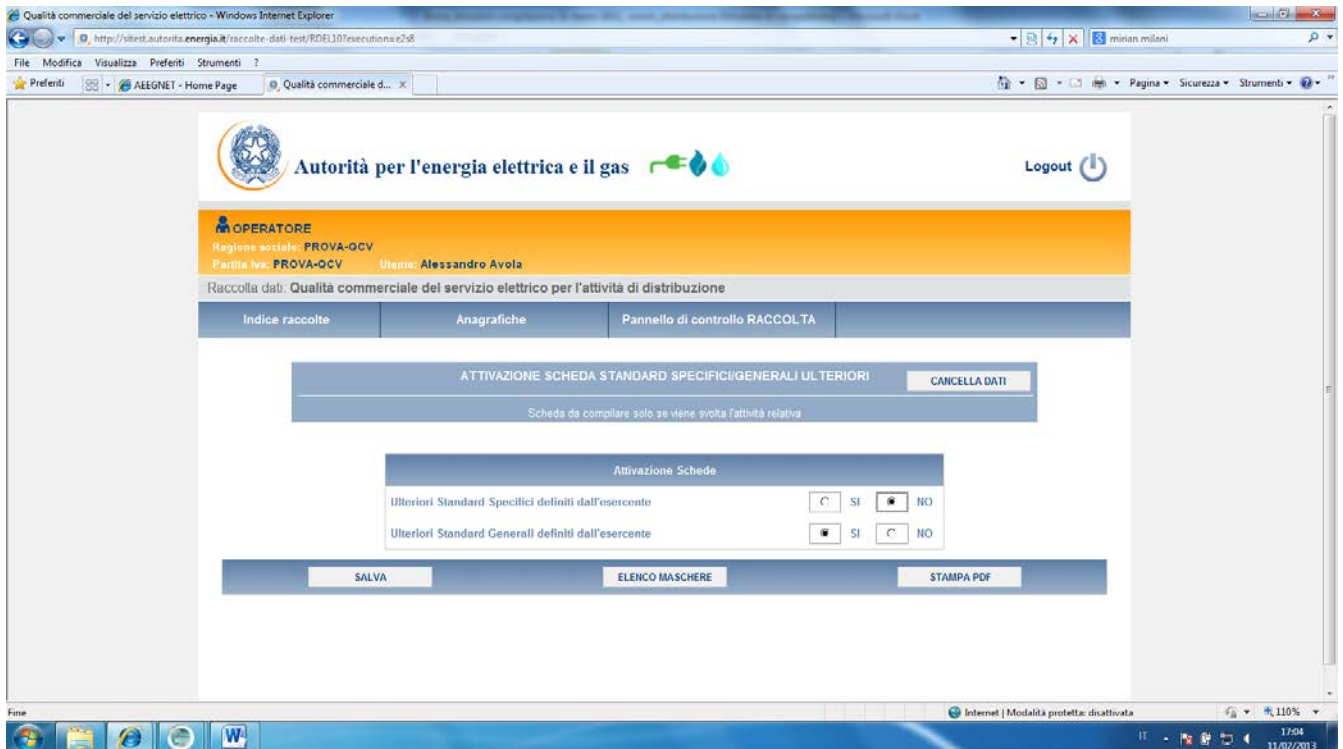
4 STANDARD SPECIFICI O GENERALI ULTERIORI

Preliminarmente alla compilazione delle schede è necessario indicare se:

- l'impresa distributrice ha definito standard ulteriori specifici;
- l'impresa distributrice ha definito standard ulteriori generali.

Gli standard specifici e generali sono previsti dall'articolo 123 del TIQE.

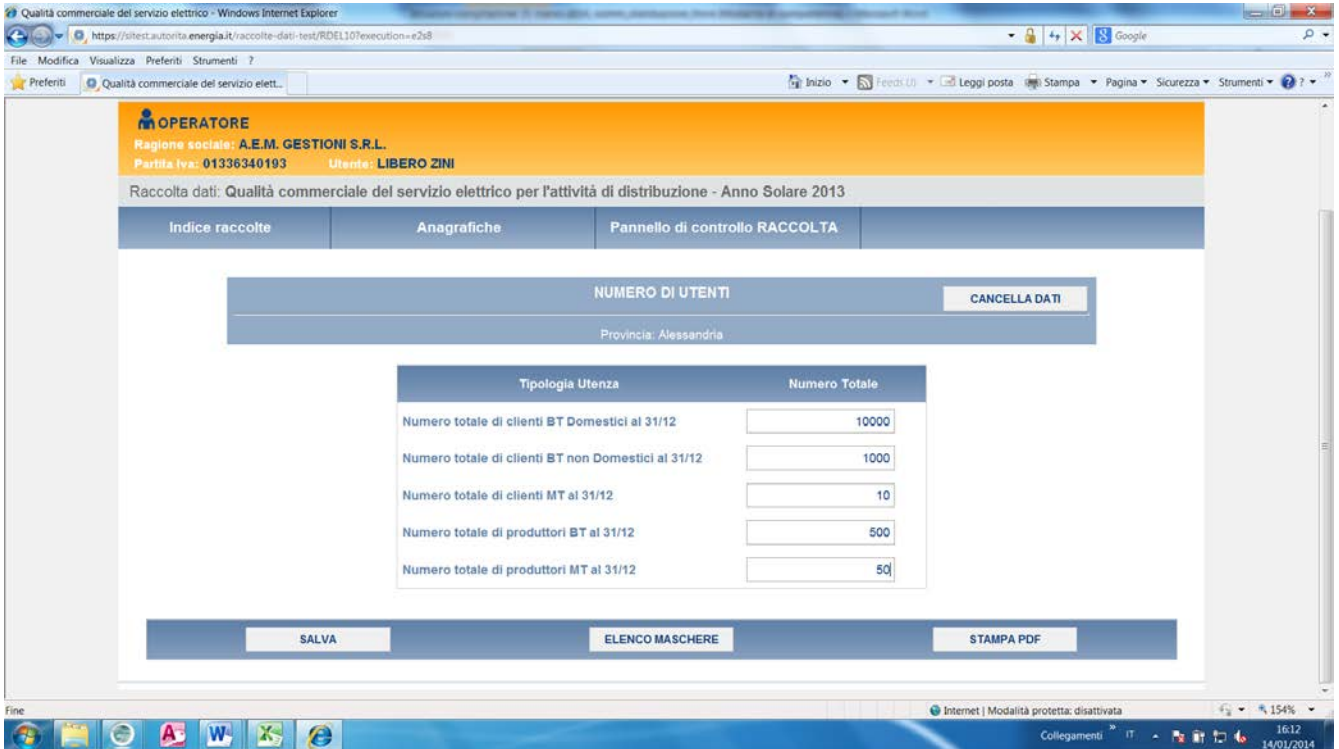
Selezionando "sì" su una delle scelte è possibile comunicare gli standard ulteriori definiti.



5 NUMERO DI UTENTI

Con la schermata successiva l'impresa distributrice comunica il **numero di utenti al 31/12/2014** come disposto all'articolo 109 per ciascuna tipologia di utenza suddivisa per:

- **clienti BT domestici;**
- **clienti BT non domestici;**
- **clienti MT;**
- **produttori BT;**
- **produttori MT.**



OPERATORE
Ragione sociale: A.E.M. GESTIONI S.R.L.
Partita Iva: 01336340193 Utente: LIBERO ZINI

Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione - Anno Solare 2013

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

NUMERO DI UTENTI CANCELLA DATI

Provincia: Alessandria

Tipologia Utenza	Numero Totale
Numero totale di clienti BT Domestici al 31/12	<input type="text" value="10000"/>
Numero totale di clienti BT non Domestici al 31/12	<input type="text" value="1000"/>
Numero totale di clienti MT al 31/12	<input type="text" value="10"/>
Numero totale di produttori BT al 31/12	<input type="text" value="500"/>
Numero totale di produttori MT al 31/12	<input type="text" value="50"/>

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Una volta imputati i dati è necessario procedere al salvataggio degli stessi cliccando sul pulsante **“salva”** (questa operazione è comune a tutte le maschere).

Da ogni maschera è possibile oltre a salvare i dati effettuare le seguenti operazioni:

- tornare all'elenco delle maschere;
- cancellare tutti i dati inseriti;
- creare un file pdf delle tabelle compilate (allo stato dell'ultimo salvataggio).

6 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI

Per le definizioni degli indicatori di qualità commerciale e le modalità di computo dei tempi si vedano le disposizioni del TIQE.

I dati richiesti devono essere forniti suddivisi per ciascuna provincia servita e per ogni tipologia di utenza (clienti BT domestici, clienti BT non domestici, clienti MT, produttori BT e produttori MT).

Nelle schede per ogni prestazione viene indicato oltre al riferimento all'articolo del TIQE; il livello specifico fissato dall'Autorità, e l'eventuale standard migliorativo, che andrà indicato nell'apposita colonna.

Per ogni prestazione viene richiesto:

- Eventuali **standard migliorativi** definito dall' esercente (art. 123); indicando un valore inferiore allo standard (di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità)
- il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2014. Il numero totale di richieste o prestazioni eseguite è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2014, depurato dalle richieste di prestazioni annullate;
- il **numero totale di prestazioni eseguite in un tempo superiore al livello**, separatamente per le 3 cause previste dall'articolo 103 del TIQE (causa di forza maggiore, causa cliente o terzi e altre cause);
- il **tempo medio effettivo** relativo al 2014 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 100 del TIQE);
- il **numero totale degli indennizzi automatici** corrisposti nel 2014 per mancato rispetto degli standard specifici, anche a seguito di prestazioni eseguite nel 2013;
- **l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti** agli utenti nel 2014 (espressi in euro).

N.B. : Per la prestazione fascia di puntualità è richiesta la specifica del totale degli appuntamenti con il cliente finale o di persona da lui incaricata (articolo 97) sia la specifica dei soli appuntamenti posticipati (articolo 98).

7 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DI DATI TECNICI

Per le definizioni degli indicatori di qualità commerciale e le modalità di computo dei tempi si vedano le disposizioni del TIQE.

Nelle schede per ogni prestazione viene indicato oltre al riferimento all'articolo del TIQE; il livello specifico fissato dall'Autorità, e l'eventuale standard migliorativo, che andrà indicato nell'apposita colonna.

Per ogni prestazione viene richiesto:

- Eventuali **standard migliorativi** definito dall' esercente (art. 123); indicando un valore inferiore allo standard (di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità)
- il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2014. Il numero totale di richieste o prestazioni eseguite è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2014, depurato dalle richieste di prestazioni annullate;
- il **numero totale di prestazioni eseguite in un tempo superiore al livello**, separatamente per le 3 cause previste dall'articolo 103 del TIQE (causa di forza maggiore, causa cliente o terzi e altre cause);
- il **tempo medio effettivo** relativo al 2014 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 100 del TIQE);
- il **numero totale degli indennizzi automatici** corrisposti nel 2014 per mancato rispetto degli standard specifici, anche a seguito di prestazioni eseguite nel 2013;
- **l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti** agli utenti nel 2014 (espressi in euro).

8 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Per le definizioni degli indicatori di qualità commerciale e le modalità di computo dei tempi si vedano le disposizioni del TIQE.

I dati richiesti devono essere forniti suddivisi per ciascuna provincia servita e per ogni tipologia di utenza (clienti BT domestici, clienti BT non domestici, clienti MT, produttori BT e produttori MT).

Nelle schede per ogni prestazione viene indicato oltre al riferimento all'articolo del TIQE; il livello specifico fissato dall'Autorità, e l'eventuale standard migliorativo, che andrà indicato nell'apposita colonna.

Per ogni prestazione viene richiesto:

- l'eventuale **tempo massimo definito** dall'esercente se **migliorativo** rispetto a quello definito dall'Autorità (di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità).
- l'eventuale **percentuale minima di rispetto** definita dall'esercente, se **migliorativa** rispetto a quella definita dall'Autorità di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità);
- il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2014; tal numero di prestazioni è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2014 depurato dalle richieste di prestazioni annullate.

- il **numero totale di prestazioni eseguite in un tempo superiore al livello** definito dall'Autorità o allo standard migliorativo se definito dall'esercente, separatamente per le 3 cause previste dall'articolo 103 del TIQE (causa di forza maggiore, causa cliente o terzi e altre cause);
- il **tempo medio effettivo** rilevato nel 2014 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 100 del TIQE).

Il sistema calcola in automatico la **Percentuale di rispetto del tempo massimo**.

Dovranno inoltre essere comunicati i dati relativi alle **risposte a richieste di informazioni riguardanti la conoscenza del livello di potenza di cortocircuito presso il proprio punto di connessione alla rete** riferita ai clienti MT e produttori MT.


Le schede da compilare sono **Livelli generali di qualità commerciale, dati ctocto - Clienti MT e Livelli generali di qualità commerciale, dati ctocto - Produttori MT**.

Viene richiesto il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2014; tale numero di prestazioni è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2014 depurato dalle richieste di prestazioni annullate (**il dato imputato risulta essere un di cui del numero di prestazioni già indicato per i clienti MT e produttori MT per i livelli generali di qualità commerciale**).

9 STANDARD ULTERIORI

Tale scheda riguarda gli standard ulteriori di qualità commerciale definiti dalle imprese distributrici; la compilazione relativa agli standard specifici e generali ulteriori è obbligatoria solo per le imprese distributrici che hanno definito ed applicato dal 1° gennaio 2014 standard specifici e generali per ulteriori prestazioni rispetto a quelle definite dal TIQE (come precedentemente indicato).

10 INVIO DEFINITIVO

Compilate e salvate tutte le maschere è possibile procedere all'**invio definitivo**. È possibile creare un pdf di riepilogo contenete i dati cliccando sul pulsante visuale **"crea pdf"** .

11 PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico



Per eventuali segnalazioni di malfunzionamento, richieste di informazioni e chiarimenti di carattere informatico è disponibile il numero verde: 800.707.337 o l'e-mail: infoanagrafica@autorita.energia.it.

E' opportuno per velocizzare i tempi di risposta specificare nell'oggetto dell'email la raccolta dati (nel caso in oggetto QCDE), la ragione sociale del distributore (anche abbreviata) e l'ID esercente.