

Manuale d'uso:

Raccolta dati di qualità commerciale dei servizi di vendita e monitoraggio contratti non richiesti

Comunicazione dati I° semestre 2014

Le imprese esercenti l'attività di vendita (di seguito: venditori) entro la scadenza del **30 settembre 2014** sono tenuti a comunicare all'Autorità i dati di qualità commerciale relativi al I° semestre 2014, come previsto dall'articolo 39 dell'allegato A alla deliberazione ARG/com 164/08 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: TIQV); sono inoltre tenuti alla comunicazione dei dati relativi ad eventuali reclami ricevuti per contratti non richiesti relativi al medesimo periodo, come previsto dall'articolo 15 della deliberazione 153/2012/R/com (di seguito delibera 153/2012), nonché secondo le istruzioni indicate nella determinazione del Direttore della Direzione Mercati 4/2012 (di seguito: determina 4/2012).

Si ricorda che, con riferimento ai dati di qualità commerciale, sono tenute alla comunicazione semestrale dei dati tutte le imprese di vendita relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione secondo quanto previsto dall'articolo 52 del TIQV. Con riferimento al monitoraggio del fenomeno dei contratti non richiesti, sono tenute alla comunicazione dei dati tutte le imprese di vendita che abbiano ricevuto almeno un reclamo per contratto non richiesto nel periodo di riferimento, da parte di clienti finali di gas naturale e/o energia elettrica aventi diritto ai servizi di tutela e maggior tutela.

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



Le imprese che <u>non hanno dati da dichiarare</u> possono effettuare tale dichiarazione nella raccolta stessa ed effettuare l'invio definitivo.

Con tale comunicazione gli obblighi nei confronti dell'Autorità si intendono assolti.

Si ricorda che per la corretta compilazione della raccolta è necessario consultare il materiale reso disponile a seguito dei seminari "Qualità commerciale della vendita - raccolta dati" all'indirizzo http://www.autorita.energia.it/it/seminari/11/110119dcqs.jsp, nonché per quanto riguarda il monitoraggio dei contratti non richiesti, l'Allegato A alla determina 4/2012 ed i chiarimenti alla delibera 153/2012, pubblicati all'indirizzo http://www.autorita.energia.it/it/schede/O/faq-cnr1_l.htm



Indice

| 1 | Accesso alla raccolta | 4 |
|---|---|----|
| 2 | Pannello di controllo | 7 |
| 3 | Nuove categorie di clienti | 11 |
| 4 | Compilazione delle schede | 13 |
| 5 | Numero di clienti finali | 16 |
| 6 | Indicatori di qualità | 18 |
| 7 | Monitoraggio contratti non richiesti | 26 |
| | Invio definitivo | |
| 9 | Problematiche di funzionamento e informazioni | 35 |



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 vendita". Nel caso l'utente sia abilitato per più aziende, dovrà precedentemente selezionare l'azienda di vendita con cui intende operare sul sistema, e poi avrà accesso all'indice delle raccolte.



Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico re-









Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:

800.707.337

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. oppure:

infoanagrafica@autorita.energia.it (indicare sempre la Ragione Sociale e la PIVA del soggetto per cui si sta scrivendo).





Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che propone l'elenco storico relativo alla raccolta (per il l' semestre 2014 si tratta della 10° edizione dopo l'entrata in vigore del TIQV).

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: con il nuovo sistema **non sarà possibile accedere** alla raccolta oltre la data di chiusura della stessa.





Per accedere alla raccolta cliccare sul link "Aperta"



2 Pannello di controllo

Dal pannello di controllo della raccolta è necessario dichiarare preliminarmente se è stata esercitata attività di vendita nei confronti dei clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione nel corso del semestre accedendo alla scheda **Stato operatività.**

Qualora si dichiari di aver svolto l'attività di vendita, sarà necessario indicare se si è ricevuto almeno un reclamo per contratto non richiesto nel corso del semestre in esame.

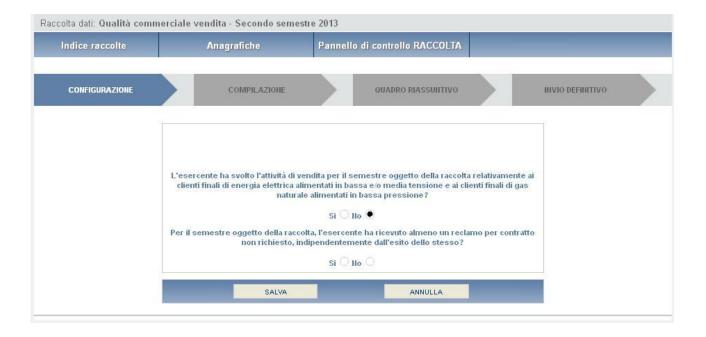
Si ricorda che ai sensi della delibera 153/2012 è considerato reclamo per contratto non richiesto ogni reclamo scritto con il quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione di consumatori, lamenta un contratto non richiesto o un'attivazione non richiesta.



Se l'esercente non ha esercitato attività di vendita nei confronti dei clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione nel corso del semestre e che <u>non hanno dati da dichiarare</u> possono selezionare l'opzione **NO** ed effettuare l'invio definitivo (in questo caso non sarà necessario rispondere alla domanda successiva).

Con tale comunicazione gli obblighi nei confronti dell'Autorità si intendono assolti.





Per procedere con la comunicazione dei dati, per ciascuna tipologia di clientela, nel caso in cui è stata esercitata attività di vendita nei confronti dei clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione nel corso del semestre, è necessario procedere alla configurazione della tipologia di clientela servita, in relazione all'attività di vendita svolta, selezionando l'opzione SI. È quindi possibile selezionare la risposta alla seconda domanda.

Per accedere alla schermata relativa alla configurazione salvare e tornare nel Pannello iniziale selezionando il pulsante "Configura" nella schermata iniziale.





Agli accessi successivi, una volta configurata la tipologia di clientela è possibile accedere direttamente all'elenco delle schede da compilare cliccando sul pulsante "Compila"



Selezionando l'opzione **SI** alla seconda domanda, si dovranno compilare le maschere relative al monitoraggio dei contratti non richiesti, limitatamente al settore in cui si opera ed alle tipologie di clienti serviti.

Selezionando l'opzione NO, il venditore che <u>è un soggetto obbligato ai sensi della</u> <u>deliberazione ARG/com 151/11 (di seguito: TIMR)</u>, dovrà compilare le maschere relative al monitoraggio dei contratti non richiesti, indicando esclusivamente il numero di *Contratti conclusi* nel semestre di riferimento (si veda anche p. 33).

Selezionando l'opzione NO, il venditore che <u>non è un soggetto obbligato ai sensi del TIMR</u>, non dovrà compilare alcuna maschera relativa al monitoraggio dei contratti non richiesti (si veda anche p. 33).

Il sistema propone in modo automatico le diverse tipologie di clientela collegate all'attività di vendita dichiarate nell'anagrafe operatori; l'attività di vendita potrebbe non essere stata svolta nei confronti di tutte le tipologie di clientela; qualora non vi siano dati da comunicare in relazione ad una tipologia di clientela è necessario deselezionare la stessa dall'elenco.





Nella schermata è mostrato un esempio di selezione di clienti del mercato libero del settore elettrico e gas; in tal caso infatti il venditore vedrà attivate le schede relative alla tipologia di clientela selezionata.

Per confermare la selezione effettuata cliccare sul pulsante "conferma": sarà possibile accedere alla schermata successiva che riepiloga le scelte effettuate. In ogni caso è possibile anche in un momento successivo modificare la configurazione delle tipologie di clientela.

3 Nuove categorie di clienti

Nella schermata successiva verrà mostrato il riepilogo della configurazione scelta.



Cliccando sul pulsante "<u>configurazione</u>" è possibile tornare alla pagina precedente e rivedere e/o modificare la configurazione effettuata.

Per procedere invece alla comunicazione dei dati cliccare sul pulsante "Vai a compilazione"







Compilazione delle schede

L'elenco delle maschere da compilare è collegato alle scelte effettuate nella sezione configurazione. Pertanto se non sono disponibili tutte le maschere necessarie occorre controllare la configurazione oppure le attività dichiarate nell'anagrafe operatori ed eventualmente aggiornare le stesse

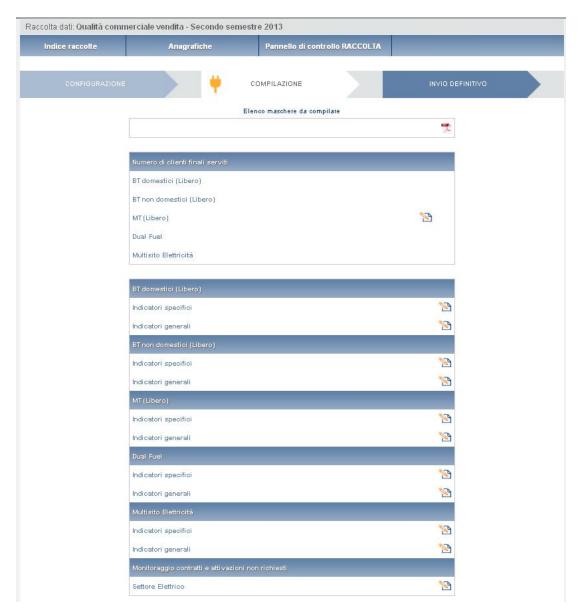
L'elenco che riporta le schede da compilare è presente un simbolo visuale relativo alla stato di compilazione.

Da compilare 陷



Compilato 🗎





Solo al termine della compilazione di tutte le maschere è possibile procedere all'<u>invio</u> definitivo.



<u>ATTENZIONE!</u> Il sistema propone in modo automatico le maschere relative al monitoraggio per contratti non richiesti per tutti i settori collegati alle attività di vendita dichiarate nell'anagrafica operatori (gas, elettrico e dual fuel, se dichiarate entrambe); tuttavia non tutte le attività di vendita potrebbero essere state effettivamente svolte dall'impresa di vendita; qualora non vi siano dati da comunicare in relazione ad un settore, perché l'impresa di vendita ha dichiarato di non avere clienti di quel settore, si prega di <u>non compilare</u> e di cliccare direttamente sul tasto SALVA ai fini dell'invio definitivo.



5 Numero di clienti finali

Nella schermata successiva il venditore specifica il <u>numero di clienti finali al 30/06/2014</u> per ciascuna tipologia di clientela servita.

Si ricorda che il numero di clienti finali da comunicare in questa raccolta è quello previsto dalle definizioni del TIQV all'articolo 1 "tipologia di cliente finale".

Per cliente multisito (elettricità o gas) si intende un cliente finale con più punti di prelievo o consegna che ha stipulato con uno stesso venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per uno o più punti di prelievo/riconsegna. Per cliente dual fuel si intende un cliente finale di energia elettrica (BT domestico, BT non domestico o MT e di gas naturale con un unico contratto).

Se un cliente viene conteggiato in una tipologia non deve essere conteggiato in un'altra.



Una volta imputati i dati è necessario procedere al salvataggio degli stessi cliccando sul pulsante "<u>salva</u>" (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).

Di seguito è riportato l'esempio che mostra lo stato della maschera "numero di clienti finali serviti" compilata.





6 Indicatori di qualità

Per ognuna delle tipologie di clientela selezionate, è richiesta la compilazione di tabelle relative agli standard specifici e generali di qualità come previsto dall'articolo 39 del TIQV.

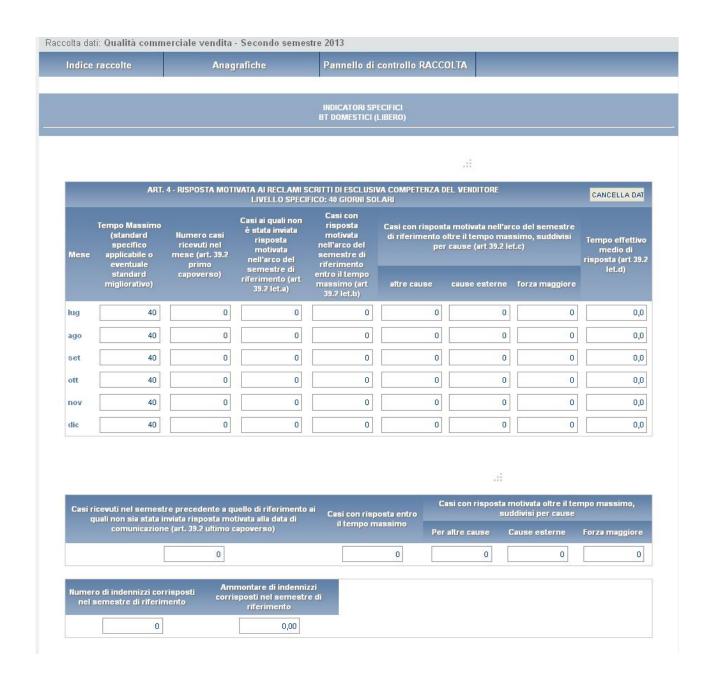
Le tabelle riguardano gli standard specifici e generali così come definiti dal TIQV.

Per gli standard specifici sono previste le tabelle:

- risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore (art. 4 del TIQV);
- risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore (art. 4 del TIQV);
- rettifica di fatturazione (art. 5 del TIQV);
- rettifica di doppia fatturazione (art. 6 del TIQV).

Per maggiori approfondimenti sulla compilazione delle tabelle si rimanda al TIQV e alla lettura dell'articolo 39 del TIQV, in particolare ai commi 39.2 e 39.3

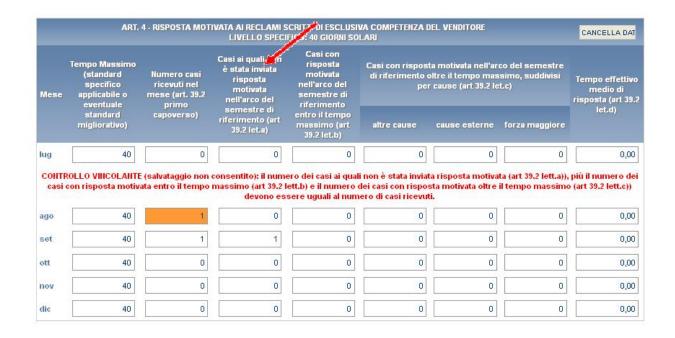






La colonna indicata dalla freccia va compilata inserendo il numero di casi ai quali, alla data di chiusura del semestre di riferimento (per il primo semestre il 30 giugno e per il secondo semestre il 31 dicembre), non sia stata inviata risposta motivata (secondo l'articolo 39.2 lett. a)).

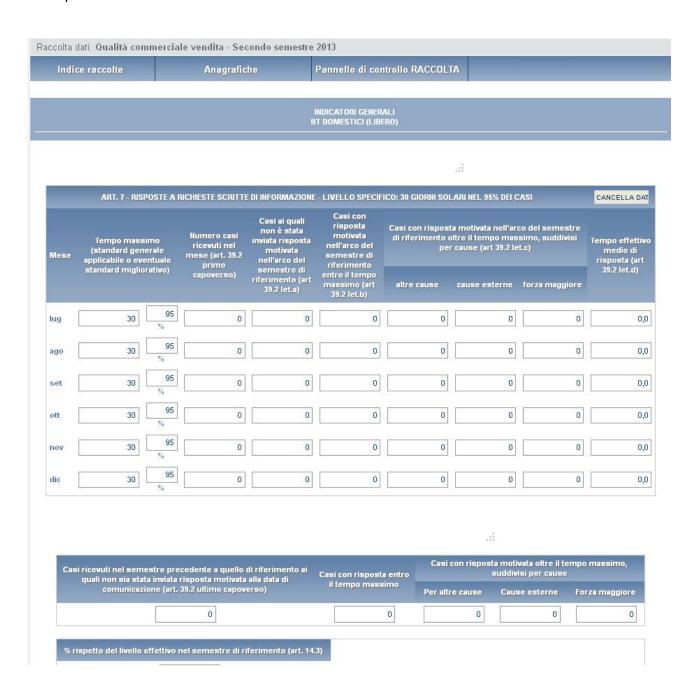
Per tali casi nella prossima raccolta verranno richiesti i dettagli dei casi a cui è stata data risposta.





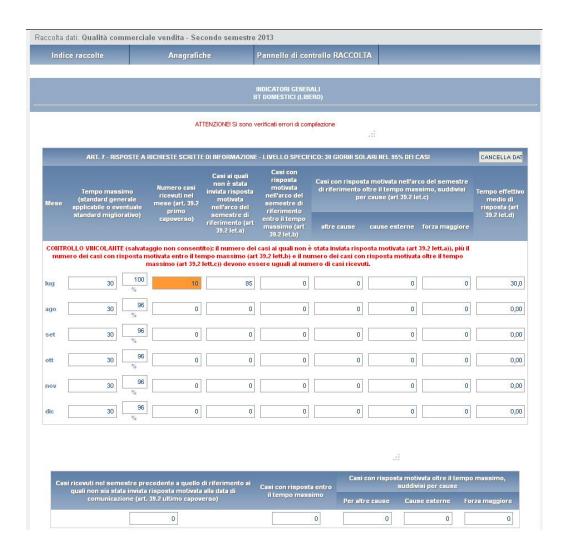
Per gli standard generali sono previste le tabelle:

- risposte a richieste scritte di informazione;
- risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione.

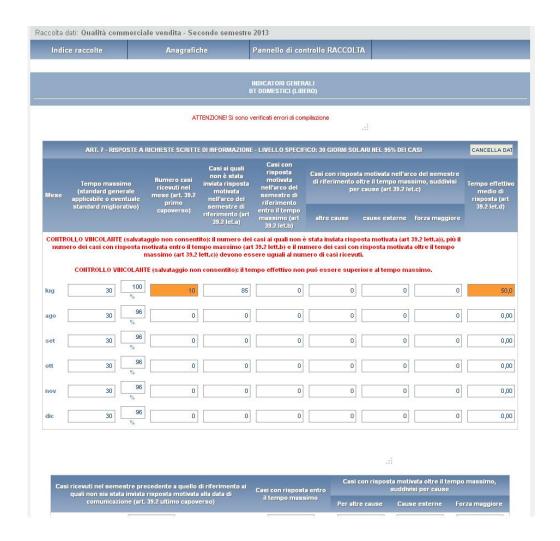




In caso di inserimento di dati non coerenti il sistema segnala l'errore evidenziando la motivazione. Nelle schermate di seguito sono mostrati ad esempio due tipologie di errori.

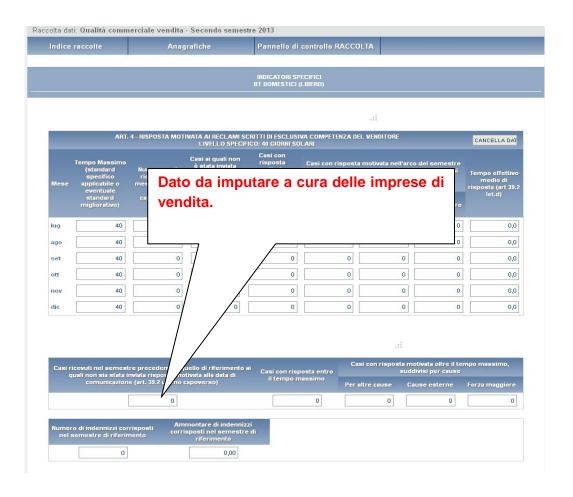




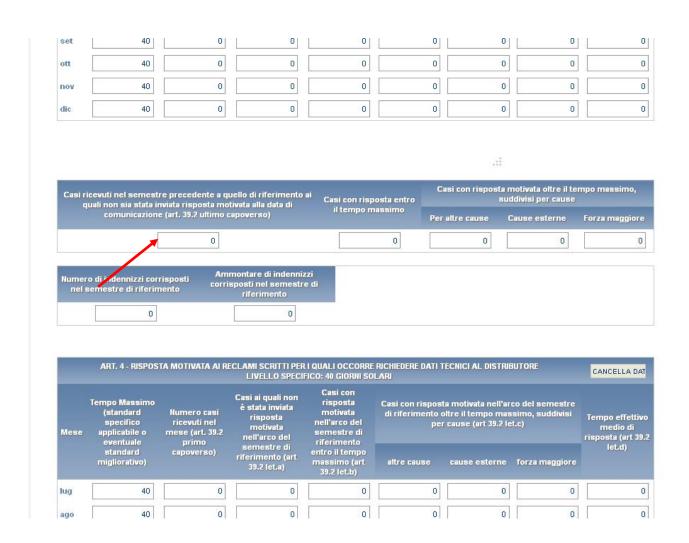


Relativamente ai "Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)" del semestre precedente, bisogna compilare il campo sulla sinistra inserendo la somma dei casi come risultante dalla colonna "Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 lett. a)" relativa al semestre precedente (per la raccolta in corso, i casi del II semestre 2013); negli altri campi sulla destra andrà inserito il dettaglio di essi.









Nel caso in cui il valore del semestre precedente relativo ai "Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)" è pari a zero confermare il valore zero.

Per i campi "numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento" e "ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento" si riferisce agli indennizzi effettivamente già accreditati al cliente nel periodo 1 gennaio 2014- 30 giugno 2014 così come derivante dai dati registrati secondo l'articolo 37, lettera k) del TIQV.



7 Monitoraggio contratti non richiesti

Le imprese di vendita che hanno dichiarato di aver ricevuto reclami per contratti non richiesti, dovranno compilare le relative maschere. Per tutti i settori i dati richiesti sono quelli relativi a:

- a) numero di Contratti conclusi;
- b) numero di Reclami ricevuti e accolti dal venditore;
- c) numero di *Procedure di ripristino attivate* (tale dato deve essere compilato solo dalle imprese di vendita che hanno aderito alle procedure di ripristino ai sensi dell'articolo 10 della delibera 153/2012)

Per maggiori approfondimenti sulla compilazione delle tabelle si rimanda al delibera 153/2012, alla determina 4/2012 ed ai chiarimenti pubblicati sul sito internet dell'Autorità.

Di seguito si riportano le schermate relative ai tre settori: Elettrico, Gas e Dual Fuel.

Settore ELETTRICO

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti:

- a) BT Domestici;
- b) BT Altri usi (ad esclusione delle utenze per l'illuminazione pubblica).



| Indice raccolte | Anagrafiche | Pannello di controllo RACCOLTA | Q. |
|--------------------------------|---------------------------|---|--|
| ttenzione! La presente sezione | | SETTORE ELETTRICO solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appe | |
| | - A 2m | e e di cliccare direttamente sul tasto SALVA ai fini d lusi (dato AP - Allegato A alla determina 4/201 | |
| lese | | BT Domestici | BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazion pubblica) |
| Luglio | | 0 | 0 |
| Agosto | | 0 | 0 |
| Settembre | | 0 | 0 |
| Ottobre | | 0 | 0 |
| Novembre | | 0 | 0 |
| Dicembre | | 0 | 0 |
| _ | Reclami ricevuti e accolt | i dal venditore (dato AQ - Allegato A alla deter | mina 4/2012) |
| Mese | | BT Domestici | BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazion pubblica) |
| _uglio | | 0 | 0 |
| Agosto | | 0 | 0 |
| Settembre | | 0 | 0 |
| Ottobre | | 0 | 0 |
| Novembre | | 0 | 0 |
| | | | |

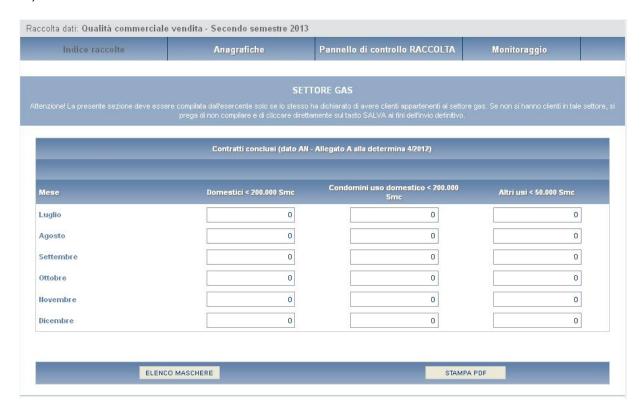
Nell'ambito del servizio elettrico, la definizione di "contratti conclusi" - ovvero tutti i contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza, ivi inclusi i nuovi contratti conclusi con clienti per i quali era già attiva una fornitura con il medesimo fornitore - deve ritenersi riferita ai soli contratti di mercato libero, conclusi con i clienti aventi diritto alla maggior tutela.



Settore GAS

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti:

- a) Domestici con consumi inferiori a 200.000 Smc;
- b) Condomini uso domestico con consumi inferiori a 200.000 Smc;
- c) Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc.





Settore DUAL FUEL

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti:

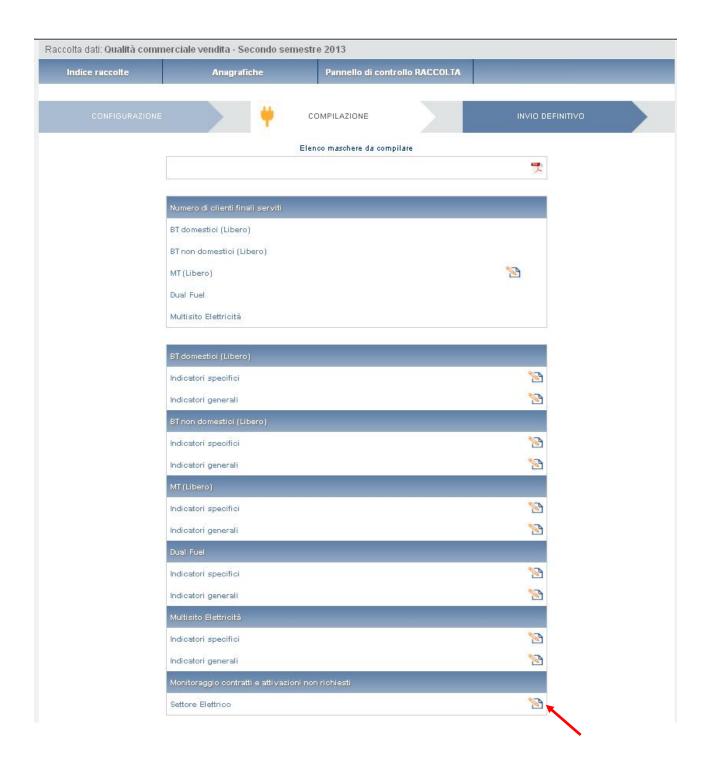
- a) Domestici (per i quali si devono intendere i clienti BT domestici del settore elettrico o i clienti Domestici con consumi inferiori a 200.000 Smc del settore gas);
- b) Non domestici (per i quali si devono intendere i clienti BT altri usi del settore elettrico o i clienti Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc).



Si ricorda che ciascuna maschera va compilata inserendo, negli appositi campi relativi ai dati richiesti, esclusivamente numeri interi e lasciando eventualmente valore "0" per le tipologie di clienti non servite. Al termine della compilazione cliccare sul tasto SALVA (in basso a sinistra di ciascuna maschera) per proseguire.

Si ricorda inoltre, come già detto a p. 15, di compilare <u>esclusivamente</u> le maschere relative al settore in cui si è effettivamente svolta l'attività di vendita; se non si è svolta attività di vendita per un settore, ad esempio il settore elettrico, aprire la relativa maschera (che sarà comunque visualizzata) nella pagina con l'elenco delle maschere, e cliccare direttamente sul tasto SALVA.





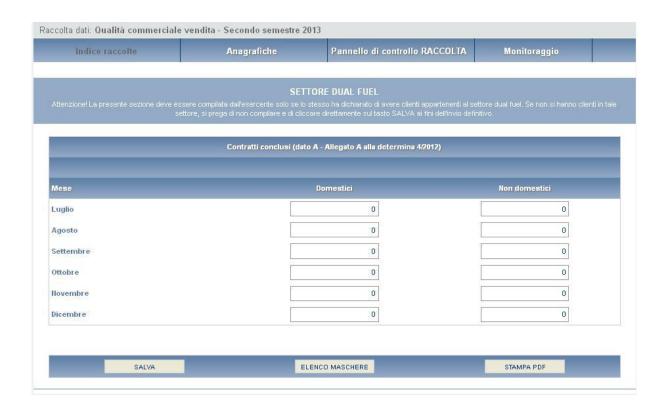


| Indice raccolte | Anagrafiche | Pannello di controllo RACCO | LTA |
|--------------------------------------|---|---|--|
| | | SETTORE ELETTRICO | |
| e izibie! La prese re sezibie dese i | esse re compilata dall'ese roeste solo se sos compilate e di c | to s'esso i a dictitarato di avere cilenti appartenent diccare direttamente sul tacto SALVA al fini dell'invis | laisettore elettrico. Se non si hanno cilenti in tale settore, si pre o definitivo. |
| | | | |
| | Contratti co | onciusi (dato AP - Allegato A alla determina 4/20 | 12) |
| | | | |
| Mete | _ | BT Domestic) | ET Altri u ill solidade e iciu ilone di utenze per llium ins zone pubblica; |
| Luglio | | 0 | 0 |
| Ago sto | | 0 | 0 |
| Settem bre | | 0 | 0 |
| Ottobre | | 0 | 0 |
| No vem bre | | 0 | 0 |
| C4cem bre | | 0 | 0 |
| | Reciami rice vulti e acco | oiti dal venditore (dato AG - Allegato A alla deti | ormina 4/20 12) |
| | | | |
| Me 18 | _ | BT Domestici | ST Ath usi (ad asciusiona di utanza per iliumina ziona pubblica) |
| Lugllo | | 0 | 0 |
| Ago : to | | 0 | 0 |
| Settem bre | | 0 | 0 |
| Ottobre | | 0 | 0 |
| No vembre | | 0 | 0 |
| Dicembre | | 0 | 0 |
| Procedure di ripristino attiv | rata (dato AR - Allegato A alla determ | lins 4/2012) (de compilere solo quelore si é ede delibere Jone 153/2012/R/com) | rito alle procedure di ripristino di cui all'articolo 10 della |
| | | | |
| Wete | | BT Domestici | BT Altri u il (ad a iclusiona di utanza par illumina ziona pubblica) |
| Luglio | | 0 | 0 |
| ago ato | | 0 | 0 |
| Settem bre | | 0 | 0 |
| Ottobre | | 0 | 0 |
| | | 0 | 0 |
| No vembre | | | |
| No vembre Oksembre | | 0 | 0 |



Qualora l'impresa di vendita abbia dichiarato <u>di non aver ricevuto reclami per contratti non richiesti</u> – ovvero ha selezionato l'opzione NO alla relativa domanda iniziale – compariranno comunque le maschere relative al monitoraggio dei contratti non richiesti.

In particolare, per i soggetti obbligati ai sensi del TIMR comparirà la seguente schermata, che dovrà essere adeguatamente compilata.



Per i soggetti non obbligati ai sensi del TIMR, comparirà invece la schermata sotto riportata; l'impresa di vendita dovrà quindi cliccare sul tasto SALVA e proseguire, come indicato.

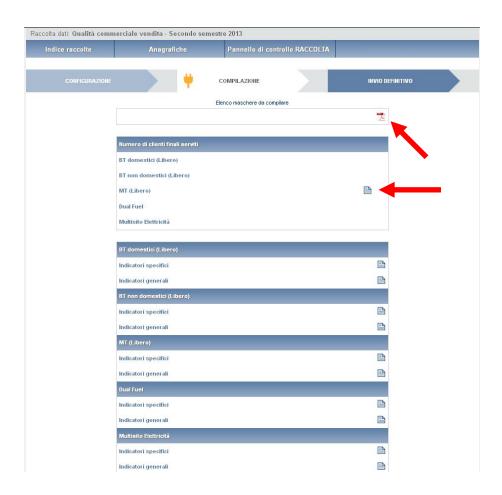




8 Invio definitivo

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







9 Problematiche di funzionamento e informazioni

Per eventuale supporto tecnico sulla raccolta dati, per segnalazioni di malfunzionamento, e chiarimenti di carattere informatico, è possibile contattare il numero verde attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.



E' inoltre disponibile l'indirizzo di posta elettronica: infoanagrafica@autorita.energia.it,

specificando nell'oggetto dell'email la raccolta dati (QCV), la ragione sociale del venditore (anche abbreviata) e l'ID Soggetto per abbreviare i tempi di risposta.