



Manuale d'uso:

**Raccolta dati di qualità commerciale dei servizi di
vendita e monitoraggio contratti contestati**

Comunicazione dati Anno 2017

13 febbraio 2018



Indice

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Obbligo di comunicazione dei dati | 3 |
| 2 | Accesso alla raccolta | 5 |
| 3 | Pannello di controllo | 7 |
| 4 | Compilazione delle schede | 11 |
| 5 | Invio definitivo | 31 |
| 6 | Problematiche di funzionamento e informazioni | 32 |

1 Obbligo di comunicazione dei dati

Le imprese esercenti l'attività di vendita (di seguito: venditori) entro la scadenza del **28 febbraio 2018** sono tenute a comunicare all'Autorità:

- a) i **dati di qualità commerciale** per l'anno 2017, come previsto dall'articolo 36 dell'allegato A con l'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com come integrato dalla deliberazione 795/2016/R/com (di seguito: deliberazione 795/2016/R/com), Nuovo "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)" (di seguito: TIQV) e smi e dalla determina 7/2017 – DACU Istruzioni Operative relative alla raccolta dati qualità della vendita (articolo 36 del TIQV).
- b) i dati relativi al **monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati** di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con riferimento, per l'anno 2017, ai mesi da maggio a dicembre, come previsto dalla deliberazione 228/2017/R/com "Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria (di seguito: TIRV) e dalla determina 15 settembre 2017 DMRT/TCC/13/2017 "Istruzioni operative relative al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (articolo 19 Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 6 aprile 2017, 228/2017/R/com).

Con riferimento ai dati di cui al precedente punto a), sono tenuti alla comunicazione dei dati **tutti i venditori** 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 2 del TIQV.

Con riferimento ai dati di cui al precedente punto b), sono tenuti alla comunicazione dei dati **tutti i venditori che abbiano ricevuto almeno un reclamo per contratto e attivazione contestati** con riferimento all'inosservanza delle misure preventive di cui agli articolo 4 e 5 del TIRV (cfr pag.7) nel periodo di riferimento, da parte di clienti finali di cui all'articolo 2.3, lettere a) e c) del TIV e di cui all'articolo 2.3, lettere a), b) e d) del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, secondo quanto previsto dall'articolo 2 del TIRV.

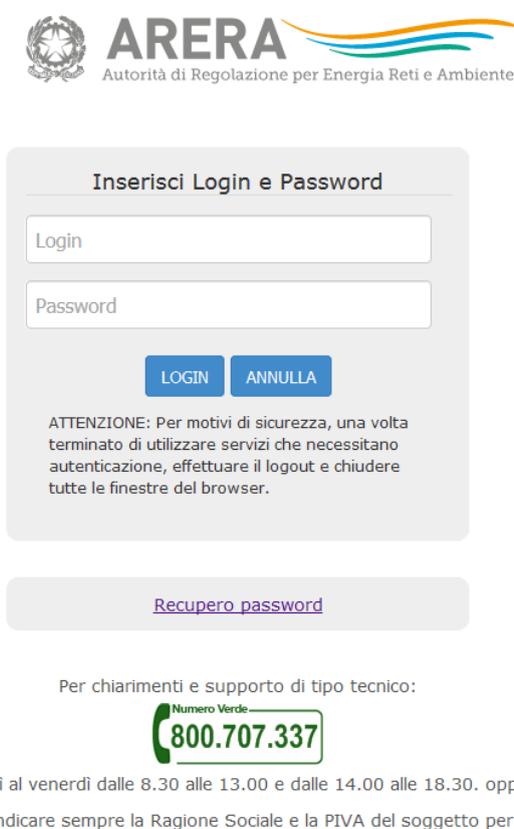
I venditori che **non hanno dati da dichiarare** possono effettuare tale dichiarazione nella raccolta stessa ed effettuare l'invio definitivo. Con l'inoltro dei dati, gli obblighi nei confronti dell'Autorità si intendono assolti.

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

Si ricorda che per la corretta compilazione della raccolta di Qualità commerciale della vendita è possibile consultare la sezione "Domande e risposte" all'indirizzo <http://www.arera.it/it/schede/O/faq-TIQV.htm>, nonché per quanto riguarda il monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati, l'Allegato A alla determina 15 settembre 2017 DMRT/TCC/13/2017.

2 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta è necessario autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione (figura 2.1) del sito <https://www.arera.it/raccolte-dati>, accessibile anche dall'anagrafica operatori.



The screenshot shows the ARERA login interface. At the top is the ARERA logo and name. Below it is a grey box titled "Inserisci Login e Password" containing two input fields for "Login" and "Password", and two buttons: "LOGIN" and "ANNULLA". Below the box is a warning message: "ATTENZIONE: Per motivi di sicurezza, una volta terminato di utilizzare servizi che necessitano autenticazione, effettuare il logout e chiudere tutte le finestre del browser." Below this is a button labeled "Recupero password". At the bottom, there is contact information: "Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:" followed by a green "Numero Verde" badge with the number "800.707.337", and the text "dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30. oppure: infoanagrafica@arera.it (indicare sempre la Ragione Sociale e la PIVA del soggetto per cui si sta scrivendo)."

Figura 2.1: pagina di accesso

Dopo aver effettuato l'autenticazione, l'utente autenticato troverà l'elenco delle raccolte dati (figura 2.2) 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.

| Indice raccolte | Info Raccolta | Anagrafiche |
|--|---------------|-------------|
| Raccolte dati <ul style="list-style-type: none"> Qualità commerciale vendita Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità) | | |

Figura 2.2: indice raccolte dati

Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che propone l'elenco storico (figura 2.3) relativo alla raccolta

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita -

| Indice raccolte | Anagrafiche | Pannello di controllo RACCOLTA | | |
|--|------------------------------|--------------------------------|--------------------|--|
| Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale vendita | | | | |
| Edizione | Svolgimento raccolta | Stato | Stato compilazione | Invio definitivo |
|  Anno solare 2017 | Dal 20/12/2017 al 31/12/2018 | Aperta | Completata | Non effettuato |
|  Dal 01-01-2017 al 30-04-2017 | Dal 10/09/2017 al 10/09/2018 | Aperta | Completata | Effettuato  |
|  Secondo semestre 2016 | Dal 01/09/2017 al 01/09/2018 | Aperta | Non iniziata | Non effettuato |

Figura 2.3: storico edizioni raccolta

In questa pagina si trova il *link* per tornare all'indice delle raccolte dati, oltre ad altre informazioni quali:

- l'edizione e 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);
- le informazioni riguardanti l'invio definitivo (non effettuato o effettuato);
- il *link* per accedere alla raccolta rappresentato dall'icona che precede il riferimento dell'edizione o dallo stato della raccolta.

Il simbolo  indica che i dati sono modificabili in quanto non è stato ancora effettuato l'invio definitivo.

Il simbolo  indica che la raccolta è stata compilata completamente, ma non è stato ancora effettuato l'invio definitivo.

Il simbolo  indica che i dati non sono modificabili, in quanto è già stato effettuato l'invio definitivo oppure perché la raccolta è chiusa.

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

3 Pannello di controllo

Dal pannello di controllo (figura 3.1) della raccolta è necessario dichiarare preliminarmente se è stata esercitata attività di vendita nei confronti di clienti finali di energia elettrica e di clienti finali di gas naturale nel corso dell'anno accedendo alla scheda **Stato operatività** (la prima della raccolta).

Qualora si dichiarino di aver svolto l'attività di vendita, sarà necessario indicare se si è ricevuto almeno un reclamo per contratto **e attivazione contestati** con riferimento all'inosservanza delle misure preventive di cui agli articoli 4 e 5 del TIRV nel corso del periodo dell'anno 2017 in esame.

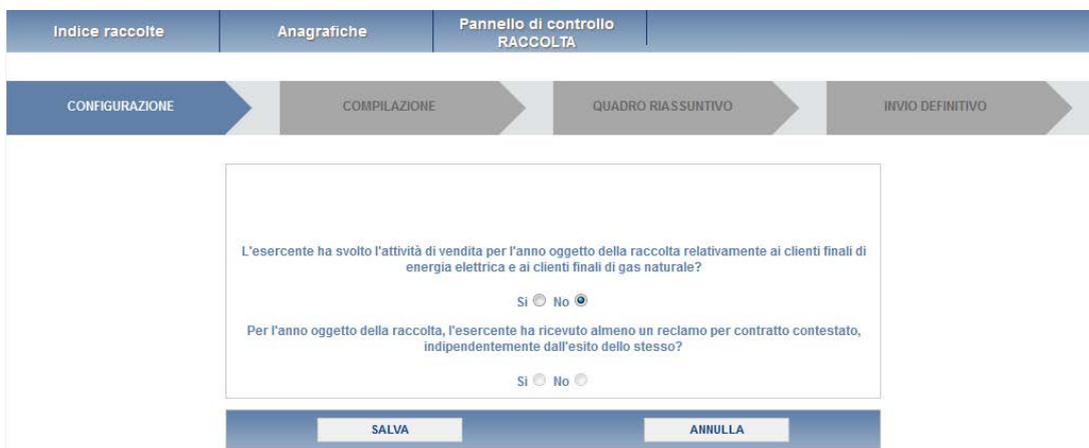
È considerato reclamo per contratto contestato ogni reclamo scritto fatto pervenire al venditore con il quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o una associazione di consumatori o di categoria, contesta la validità del contratto medesimo.



Figura 3.1: pannello di controllo raccolta

Se l'esercente non ha esercitato attività di vendita nei confronti di clienti finali di energia elettrica e di clienti finali di gas naturale nel corso dell'anno e **non ha dati da dichiarare** selezionare l'opzione **NO** (figura 3.2) 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.



Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE QUADRO RIASSUNTIVO INVIO DEFINITIVO

L'esercente ha svolto l'attività di vendita per l'anno oggetto della raccolta relativamente ai clienti finali di energia elettrica e ai clienti finali di gas naturale?

SI NO

Per l'anno oggetto della raccolta, l'esercente ha ricevuto almeno un reclamo per contratto contestato, indipendentemente dall'esito dello stesso?

SI NO

SALVA ANNULLA

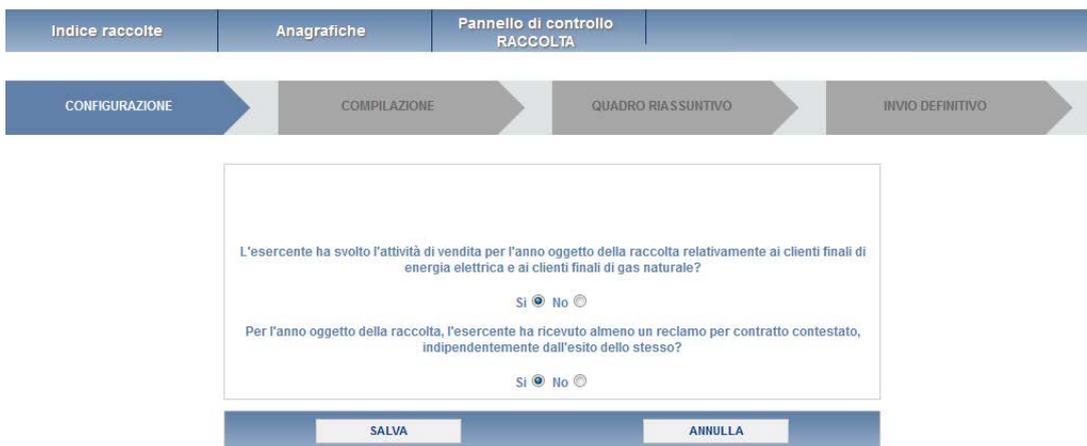
Figura 3.2: maschera Stato operatività – scelta opzione NO

Nel caso in cui sia stata esercitata l'attività di vendita nei confronti di clienti finali di energia elettrica e di clienti finali di gas naturale nel corso dell'anno, per procedere con la comunicazione dei dati, per ciascuna tipologia di clientela, è necessario configurare della tipologia di clientela servita, in relazione all'attività di vendita svolta, selezionando l'opzione **SI** (figura 3.3). È quindi possibile selezionare la risposta alla seconda domanda.

Per accedere alla schermata relativa alla configurazione salvare (pulsante salva) e tornare nel Pannello iniziale selezionando il pulsante "CONFIGURA" nella schermata iniziale mostrata in figura 3.1.

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

Se si seleziona l'opzione **SI** alla seconda domanda, si dovranno compilare le maschere relative al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati, limitatamente al settore in cui si opera ed alle tipologie di clienti serviti.



Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE QUADRO RIASSUNTIVO INVIO DEFINITIVO

L'esercente ha svolto l'attività di vendita per l'anno oggetto della raccolta relativamente ai clienti finali di energia elettrica e ai clienti finali di gas naturale?

Si No

Per l'anno oggetto della raccolta, l'esercente ha ricevuto almeno un reclamo per contratto contestato, indipendentemente dall'esito dello stesso?

Si No

SALVA ANNULLA

Figura 3.3: maschera Stato operatività – scelta opzione SI

Selezionando l'opzione **NO**, il venditore che **è un soggetto obbligato ai sensi della deliberazione ARG/com 151/11 (di seguito: TIMR)**, dovrà compilare le maschere relative al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati, indicando esclusivamente il numero di *Contratti conclusi* nel periodo di riferimento relativo all'anno 2017 (si veda anche p. 33).

Selezionando l'opzione **NO**, il venditore che **non è un soggetto obbligato ai sensi del TIMR**, non dovrà compilare alcuna maschera relativa al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati ma dovrà comunque effettuare l'invio definitivo (si veda anche p. 31).

In relazione alla raccolta dati sulla qualità commerciale, il sistema propone in modo automatico le diverse tipologie di clientela collegate all'attività di vendita dichiarate nell'anagrafica 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** (figura 3.4).

Nella schermata è mostrato un esempio di selezione di clienti del mercato libero del settore elettrico e gas. Il venditore vedrà attivate le schede relative alla tipologia di clientela selezionata.

| Indice raccolte | Anagrafiche | Pannello di controllo RACCOLTA |
|-----------------|--------------|-----------------------------------|
| CONFIGURAZIONE | COMPILAZIONE | INVIO DEFINITIVO |

Indicare la tipologia di clienti serviti nell'anno di riferimento

| Tipologia clienti serviti | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| BT domestici (Tutela) | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| BT non domestici (Tutela) | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| MT (Tutela) | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| BT domestici (Libero) | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| BT non domestici (Libero) | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| MT (Libero) | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| BP (Tutela) | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Dual Fuel | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| BP (Libero) | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Multisito Elettricità | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Multisito Gas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ANNULLA CONFERMA

Figura 3.4: fase di configurazione

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.

Nella schermata successiva verrà mostrato il riepilogo della configurazione scelta (figura 3.5).

Cliccando sul pulsante “CONFIGURA” 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”.

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE INVIO DEFINITIVO

Riepilogo della configurazione

| Tipologia clienti serviti |
|---------------------------|
| BT domestici (Tutela) |
| BT non domestici (Tutela) |
| MT (Tutela) |
| BT domestici (Libero) |
| BT non domestici (Libero) |
| MT (Libero) |
| BP (Tutela) |
| Dual Fuel |
| BP (Libero) |
| Multisito Elettricità |
| Multisito Gas |

CONFIGURA VAI A COMPILAZIONE

Figura 3.5: riepilogo configurazione

4 Compilazione delle schede

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

L'elenco che riporta le schede da compilare è accompagnato da 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.

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE  COMPILAZIONE INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

| Numero di clienti finali serviti | |
|---|---|
| BT domestici (Libero) | |
| BT non domestici (Libero) | |
| MT (Libero) |  |
| Dual Fuel | |
| Multisito Elettricità | |
| BT domestici (Libero) | |
| Indicatori specifici |  |
| Indicatori generali |  |
| BT non domestici (Libero) | |
| Indicatori specifici |  |
| Indicatori generali |  |
| MT (Libero) | |
| Indicatori specifici |  |
| Indicatori generali |  |
| Dual Fuel | |
| Indicatori specifici |  |
| Indicatori generali |  |
| Multisito Elettricità | |
| Indicatori specifici |  |
| Indicatori generali |  |
| Monitoraggio contratti e attivazioni contestati | |
| Settore Elettrico |  |

Figura 4.1: elenco maschere da compilare

ATTENZIONE: Il sistema propone in modo automatico le maschere relative al monitoraggio per contratti e attivazioni contestati 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 entrare nella maschera, non compilare nulla e cliccare direttamente sul tasto "SALVA" ai fini dell'invio definitivo.

4.1 Numero di clienti finali

Nella schermata successiva (figura 4.2) il venditore specifica il numero di clienti finali al 31/12/2017 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).

| | | | |
|-----------------|-------------|-----------------------------------|--|
| Indice raccolte | Anagrafiche | Pannello di controllo RACCOLTA | |
|-----------------|-------------|-----------------------------------|--|

NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI CANCELLA DATI

Dichiarare il numero di clienti finali serviti al termine dell'anno di riferimento della raccolta.

| CLIENTI | NUMERO DI CLIENTI FINALI AL 31/12/2017 |
|---------------------------|---|
| BT domestici (Libero) | <input type="text" value="0"/> |
| BT non domestici (Libero) | <input type="text" value="0"/> |
| MT (Libero) | <input type="text" value="0"/> |
| Dual Fuel | <input type="text" value="0"/> |
| Multisito Elettricità | <input type="text" value="0"/> |

| | | |
|-----------------|------------|-------|
| ELENCO MASCHERE | STAMPA PDF | SALVA |
|-----------------|------------|-------|

Figura 4.2: maschera Numero di clienti finali serviti

NOTA: 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 "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).

Di seguito è riportato l'esempio che mostra lo stato della maschera "Numero di clienti finali serviti" compilata (figura 4.3).



Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

Numero di clienti finali serviti

BT domestici (Libero)

BT non domestici (Libero)

MT (Libero)

Dual Fuel

Multisito Elettricità

BT domestici (Libero)

Indicatori specifici

Indicatori generali

Figura 4.3: stato di compilazione delle maschere

4.2 Indicatori di qualità commerciale

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 36 del TIQV. Le tabelle riguardano gli standard specifici e generali così come definiti dagli articoli 3, 4 5 6 e 7 del TIQV.

Per gli standard specifici sono previste le tabelle (figura 4.4 è visibile la parte iniziale della maschera):

- - Reclami scritti
- - Rettifiche di fatturazione
- - Rettifiche di doppia fatturazione

Per maggiori approfondimenti sulla compilazione delle tabelle si rimanda alla .determina 7/2017 – DACU Istruzioni Operative relative alla raccolta dati qualità della vendita (articolo 36 del TIQV).

La colonna indicata dalla freccia in figura 4.5 va compilata inserendo il numero di casi ai quali, alla data di chiusura dell'anno di riferimento (31 dicembre 2017), non sia stata inviata risposta motivata (secondo l'articolo 36.2 lett. a)).

Si ricorda che nella prossima edizione della raccolta verranno richiesti i dettagli relativi alla classificazione dei casi. Per maggiori informazioni si rimanda alla determina 7/2017 – DACU Istruzioni Operative relative alla raccolta dati qualità della vendita.

INDICATORI SPECIFICI
BT DOMESTICI (LIBERO)

| RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI) | | | | | | | CANCELLA DAT |
|--|--|--|--|---|----------------------|----------------------|--|
| Mese | Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso) | Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto | | | Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) |
| | | | | Altre cause | Cause esterne | Forza maggiore | |
| Gennaio | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Febbraio | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Marzo | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Aprile | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Maggio | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Giugno | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Luglio | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Agosto | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Settembre | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Ottobre | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Novembre | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Dicembre | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| TOTALE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

| | |
|--|----------------------|
| Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione | <input type="text"/> |
|--|----------------------|

| Indennizzi (Reclami scritti) | |
|---|--|
| Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento | Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |

| | |
|---|----------------------|
| Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (standard 95%) | <input type="text"/> |
| Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%) | <input type="text"/> |

Figura 4.4: maschera indicatori specifici – parte iniziale inerente i “Reclami scritti”

| RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI) | | | | | | | CANCELLA DAT |
|--|--|--|--|---|--------------------------------|--------------------------------|--|
| Mese | Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso) | Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto | | | Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) |
| | | | | Altre cause | Cause esterne | Forza maggiore | |
| Gennaio | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Febbraio | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Marzo | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Aprile | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Maggio | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Giugno | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Luglio | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Agosto | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Settembre | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Ottobre | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Novembre | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Dicembre | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| TOTALE | <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"/> |

Figura 4.5: maschera indicatorispecifici – dettaglio di compilazione

Per quanto riguarda gli standard generali occorre compilare la tabella “Richieste scritte di informazione (art. 7 - Livello generale: 30 giorni solari nel 95% dei casi)” (figura 4.6).

INDICATORI GENERALI
BT DOMESTICI (LIBERO)

| RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 - LIVELLO GENERALE: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI) | | | | | | | | | | CANCELLA DATI |
|--|---|----|--|--|--|--|---------------|----------------|--|---------------|
| Mese | Tempo massimo (standard generale applicabile) | % | Numero casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso) | Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto | | | Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) | |
| | | | | | | altre cause | cause esterne | forza maggiore | | |
| Gennaio | 30 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | |
| Febbraio | 30 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | |
| Marzo | 30 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | |
| Aprile | 30 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | |
| Maggio | 30 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | |
| Giugno | 30 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | |
| Luglio | 30 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | |
| Agosto | 30 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | |
| Settembre | 30 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | |
| Ottobre | 30 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | |
| Novembre | 30 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | |
| Dicembre | 30 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | |
| TOTALE | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |

Figura 4.6: maschera indicatori generali

In caso di inserimento di dati non coerenti il sistema segnala l'errore evidenziando la motivazione.

Per procedere occorre imputare correttamente il dato. Nelle schermate successive sono mostrati ad esempio due tipologie di errori (figure 4.7 e 4.8).

| RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 - LIVELLO GENERALE: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI) | | | | | | | | | | CANCELLA DAT |
|---|---|----|--|--|--|--|---------------|----------------|--|--------------|
| Mese | Tempo massimo (standard generale applicabile) | % | Numero casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso) | Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto | | | Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) | |
| | | | | | | altre cause | cause esterne | forza maggiore | | |
| * CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il numero dei casi ai quali non è stata inviata risposta motivata, più il numero dei casi con risposta motivata e il numero casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento devono essere uguali al numero di casi ricevuti. | | | | | | | | | | |
| Gennaio | 30 | 95 | 10,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| Febbraio | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| Marzo | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| Aprile | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| Maggio | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| Giugno | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| Luglio | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| Agosto | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| Settembre | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| Ottobre | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| Novembre | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| Dicembre | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| TOTALE | | | 10,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |

Figura 4.7: indicatori generali – dettaglio di compilazione 1

| RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 - LIVELLO GENERALE: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI) | | | | | | | | | | CANCELLA DAT |
|---|---|----|--|--|--|--|---------------|----------------|--|--------------|
| Mese | Tempo massimo (standard generale applicabile) | % | Numero casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso) | Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto | | | Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) | |
| | | | | | | altre cause | cause esterne | forza maggiore | | |
| * CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il numero dei casi ai quali non è stata inviata risposta motivata, più il numero dei casi con risposta motivata e il numero casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento devono essere uguali al numero di casi ricevuti. | | | | | | | | | | |
| * CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il tempo effettivo non può essere superiore al tempo massimo. | | | | | | | | | | |
| Gennaio | 30 | 95 | 10,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 50,0 | |
| Febbraio | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 | |
| Marzo | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 | |
| Aprile | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 | |
| Maggio | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 | |
| Giugno | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 | |
| Luglio | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 | |
| Agosto | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 | |
| Settembre | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 | |
| Ottobre | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 | |
| Novembre | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 | |
| Dicembre | 30 | 95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 | |
| TOTALE | | | 10,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | |

Figura 4.8: indicatori generali – dettaglio di compilazione 2

| RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI) | | | | | | | CANCELLA DAT |
|--|--|--|--|---|---------------|----------------|--|
| Mese | Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso) | Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b) | Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto | | | Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a) |
| | | | | Altre cause | Cause esterne | Forza maggiore | |
| Gennaio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Febbraio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Marzo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Aprile | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Maggio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Giugno | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Luglio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Agosto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Settembre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Ottobre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Novembre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Dicembre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| TOTALE | 0 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

Dato da imputare

| | |
|--|---|
| Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione | 0 |
|--|---|

Figura 4.9: casi ricevuti nell'anno di riferimento senza risposta motivata

I campi " **Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento**" e " **Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento**" si riferiscono agli indennizzi effettivamente già corrisposti al cliente nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2017 così come derivante dai dati registrati secondo l'articolo 34, lettera k) del TIQV.

4.3 Monitoraggio contratti e attivazioni contestati

I venditori che hanno dichiarato di aver ricevuto reclami per contratti e attivazioni contestati, dovranno compilare le relative maschere. Per tutti i settori i dati richiesti sono quelli relativi a:

- a) numero di Contratti conclusi.

Per “contratti conclusi” devono intendersi i **soli contratti di mercato libero**, 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) con i clienti di cui all'articolo 2.1 lettera a) del TIRV.

- b) numero di Reclami ricevuti per contratto contestato che lamenti inosservanza delle misure preventive di cui agli articoli 4 o 5 del TIRV.

I venditori che abbiano aderito alla “Procedura ripristinatoria volontaria” prevista dalla PARTE IV del TIRV dovranno, inoltre, compilare le maschere relative a:

- a) numero di Reclami ricevuti per contratti contestati e accolti ai sensi degli articoli 6 e 10 del TIRV;
- b) Numero procedure ripristinatorie attivate ex titolo IV TIRV e numero procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2 lettera d) del TIRV per i clienti domestici.

Per maggiori approfondimenti sulla compilazione delle tabelle si rimanda alla determina l'Allegato A alla determina 15 settembre 2017 DMRT/TCC/13/2017.

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

4.3.1 Settore elettrico

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 4.10):

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

SETTORE ELETTRICO

Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'esercente solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appartenenti al settore elettrico. Se non si hanno clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA ai fini dell'invio definitivo.

| Contratti conclusi | | |
|--------------------|--------------|--|
| Mese | BT Domestici | BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica) |
| Maggio | 0 | 0 |
| Giugno | 0 | 0 |
| Luglio | 0 | 0 |
| Agosto | 0 | 0 |
| Settembre | 0 | 0 |
| Ottobre | 0 | 0 |
| Novembre | 0 | 0 |
| Dicembre | 0 | 0 |
| TOTALE | 0 | 0 |

| Reclami ricevuti per contratto contestato che lamenti inosservanza delle misure preventive di cui agli articoli 4 o 5 del TIRV | | |
|--|--------------|--|
| Mese | BT Domestici | BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica) |
| Maggio | 0 | 0 |
| Giugno | 0 | 0 |
| Luglio | 0 | 0 |
| Agosto | 0 | 0 |
| Settembre | 0 | 0 |
| Ottobre | 0 | 0 |
| Novembre | 0 | 0 |
| Dicembre | 0 | 0 |
| TOTALE | 0 | 0 |

| Reclami ricevuti per contratti contestati e accolti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV | | | | |
|---|--------------|--|-----------------|--|
| Reclami ricevuti | | | Reclami accolti | |
| Mese | BT Domestici | BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica) | BT Domestici | BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica) |
| Maggio | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Giugno | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Luglio | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Agosto | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Settembre | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ottobre | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Novembre | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dicembre | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALE | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Numero procedure ripristinatorie attivate ex titolo IV TIRV e numero procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2 lettera d) per clienti domestici | | |
|--|--|--|
| Mese | Procedure ripristinatorie titolo IV TIRV | Ripristini ex articolo 7, comma 7.2 lettera d) |
| Maggio | 0 | 0 |
| Giugno | 0 | 0 |
| Luglio | 0 | 0 |
| Agosto | 0 | 0 |
| Settembre | 0 | 0 |
| Ottobre | 0 | 0 |
| Novembre | 0 | 0 |
| Dicembre | 0 | 0 |
| TOTALE | 0 | 0 |

Figura 4.10: contratti e attivazioni contestati– settore ELETTRICO

4.3.2 Settore gas

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 4.11):

- 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 200.000 Smc;

SETTORE GAS

Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'esercente solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appartenenti al settore gas. Se non si hanno clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA ai fini dell'invio definitivo.

| Contratti conclusi | | | |
|--------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Mese | Domestici < 200.000 Smc | Condomini uso domestici < 200.000 Smc | Altri usi < 200.000 smc |
| Maggio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Giugno | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Luglio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Agosto | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Settembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Ottobre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Novembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Dicembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| TOTALE | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |

| Reclami ricevuti per contratto contestato che lamenti inosservanza delle misure preventive di cui agli articoli 4 o 5 del TIRV | | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Mese | Domestici < 200.000 Smc | Condomini uso domestici < 200.000 Smc | Altri usi < 200.000 smc |
| Maggio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Giugno | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Luglio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Agosto | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Settembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Ottobre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Novembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Dicembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| TOTALE | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |

| Reclami ricevuti per contratti contestati e accolti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV | | | | | | |
|---|-------------------------|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Reclami ricevuti | | | | Reclami accolti | | |
| Mese | Domestici < 200.000 Smc | Condomini uso domestici < 200.000 Smc | Altri usi < 200.000 smc | Domestici < 200.000 Smc | Condomini uso domestici < 200.000 Smc | Altri usi < 200.000 smc |
| Maggio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Giugno | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Luglio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Agosto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Settembre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ottobre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Novembre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dicembre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Numero procedure ripristinatorie attivate ex titolo IV TIRV e numero procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2 lettera d) per clienti domestici | | |
|--|--|--|
| Mese | Procedure ripristinatorie titolo IV TIRV | Ripristini ex articolo 7, comma 7.2 lettera d) |
| Maggio | 0 | 0 |
| Giugno | 0 | 0 |
| Luglio | 0 | 0 |
| Agosto | 0 | 0 |
| Settembre | 0 | 0 |
| Ottobre | 0 | 0 |
| Novembre | 0 | 0 |
| Dicembre | 0 | 0 |
| TOTALE | 0 | 0 |

Figura 4.11: contratti e attivazioni contestati– settore GAS

4.3.3 Settore dual fuel

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 4.12):

- 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 200.000 Smc).

SETTORE DUAL FUEL

Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'esercente solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appartenenti al settore dual fuel. Se non si hanno clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA ai fini dell'invio definitivo.

| Contratti conclusi | | |
|--------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Mese | Domestici | Non domestici |
| Maggio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Giugno | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Luglio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Agosto | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Settembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Ottobre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Novembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Dicembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| TOTALE | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |

| Reclami ricevuti per contratto contestato che lamenti inosservanza delle misure preventive di cui agli articoli 4 o 5 del TIRV | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Mese | Domestici | Non domestici |
| Maggio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Giugno | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Luglio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Agosto | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Settembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Ottobre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Novembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Dicembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| TOTALE | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |

| Reclami ricevuti per contratti contestati e accolti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV | | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Mese | Reclami ricevuti | | Reclami accolti | |
| | Domestici | Non domestici | Domestici | Non domestici |
| Maggio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Giugno | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Luglio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Agosto | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Settembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Ottobre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Novembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Dicembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| TOTALE | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |

| Numero procedure ripristinatorie attivate ex titolo IV TIRV e numero procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2 lettera d) per clienti domestici | | | |
|--|--|--------------------------------|--|
| Mese | Procedure ripristinatorie titolo IV TIRV | | Ripristini ex articolo 7, comma 7.2 lettera d) |
| | Maggio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Giugno | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Luglio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Agosto | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Settembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Ottobre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Novembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Dicembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| TOTALE | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |

Commento [TCC1]: Vedi commenti precedenti

Figura 4.12: contratti e attivazioni contestati– settore DUAL FUEL

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.

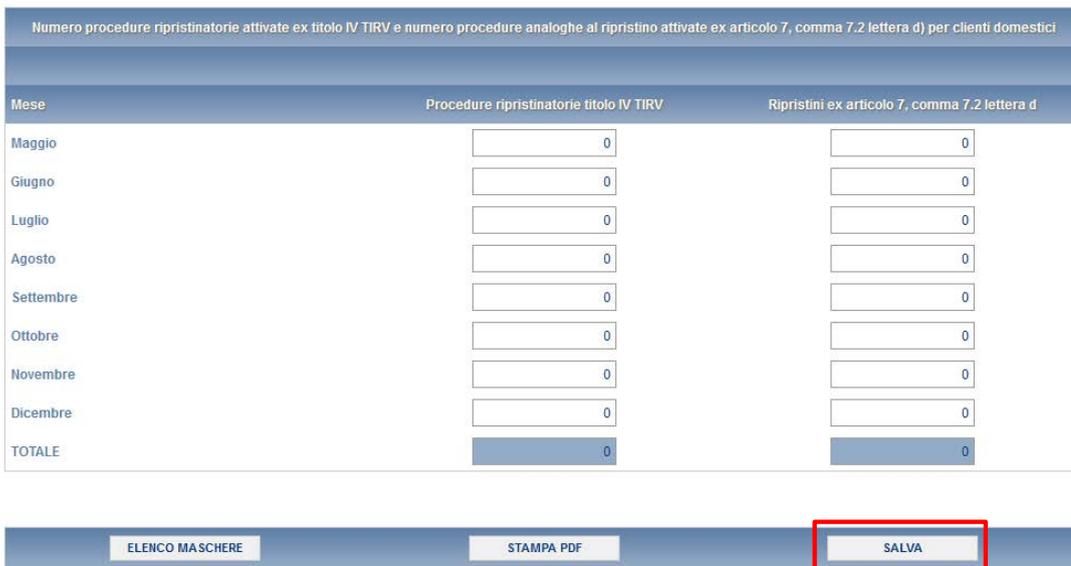
Si ricorda inoltre, di compilare **esclusivamente** le maschere relative al settore in cui si è effettivamente svolta l'attività di vendita; se non si è svolta attività di vendita per un settore, ad esempio il settore elettrico, aprire la relativa maschera (che sarà comunque visualizzata) nella pagina con l'elenco delle maschere e cliccare direttamente sul tasto "SALVA" (figure 4.13 e 4.14).



Monitoraggio contratti e attivazioni contestati

Settore Elettrico

Figura 4.13: maschere da compilare



Numero procedure ripristinatorie attivate ex titolo IV TIRV e numero procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2 lettera d) per clienti domestici

| Mese | Procedure ripristinatorie titolo IV TIRV | Ripristini ex articolo 7, comma 7.2 lettera d) |
|-----------|--|--|
| Maggio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Giugno | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Luglio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Agosto | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Settembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Ottobre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Novembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Dicembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| TOTALE | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |

ELENCO MASCHERE STAMPA PDF SALVA

Figura 4.14: salvataggio in caso **NON** si abbiano dati da dichiarare per un settore

Qualora l'impresa di vendita abbia dichiarato di non aver ricevuto reclami per contratti e attivazioni contestati– ovvero abbia selezionato l'opzione **NO** alla relativa domanda iniziale – compariranno comunque le maschere relative al monitoraggio dei contratti in argomento.

In particolare, per i soggetti obbligati ai sensi del TIMR comparirà la seguente schermata, che dovrà essere adeguatamente compilata (figura 4.15).

| Contratti conclusi | | | | |
|--------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| Mese | Domestici < 200.000 Smc | Condomini uso domestici < 200.000 Smc | Altri usi < 50.000 smc | Altri usi 50.000 <= X < 200.000 smc |
| Maggio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Giugno | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Luglio | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Agosto | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Settembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Ottobre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Novembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Dicembre | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| TOTALE | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |

ELENCO MASCHERE STAMPA PDF SALVA

Figura 4.15: maschera visualizzata dai soggetti obbligati ai sensi del TIMR

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 (figura 4.16).

SETTORE ELETTRICO

Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'esercente solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appartenenti al settore elettrico. Se non si hanno clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA ai fini dell'invio definitivo.

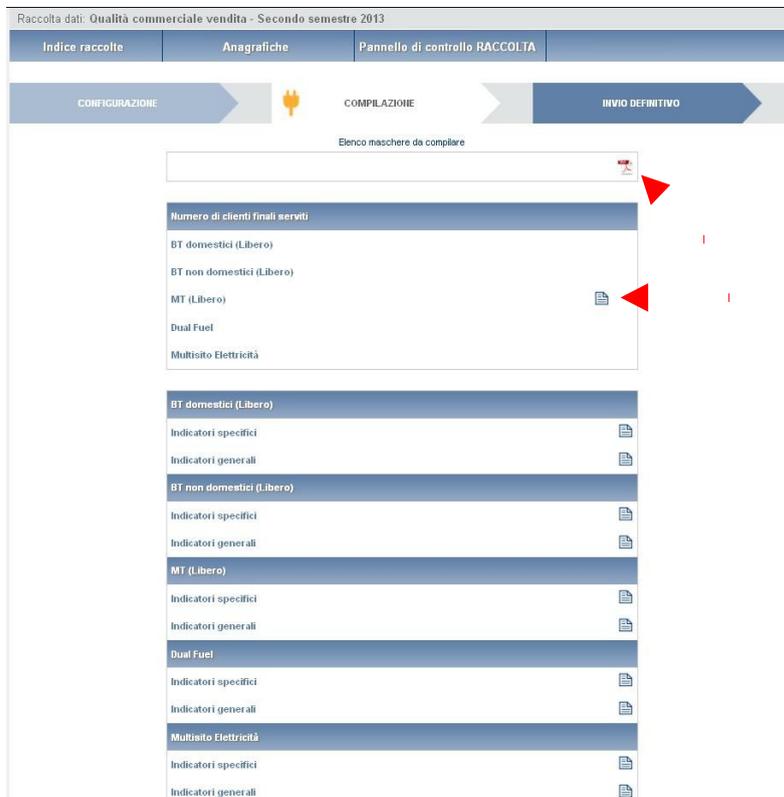
ELENCO MASCHERE STAMPA PDF **SALVA**

Figura 4.16: maschera visualizzata dai soggetti **NON** obbligati ai sensi del TIMR

5 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" .



Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

| Numero di clienti finali serviti | CREA PDF |
|----------------------------------|----------|
| BT domestici (Libero) | |
| BT non domestici (Libero) | |
| MT (Libero) | CREA PDF |
| Dual Fuel | |
| Multisito Elettricità | |
| BT domestici (Libero) | |
| Indicatori specifici | CREA PDF |
| Indicatori generali | CREA PDF |
| BT non domestici (Libero) | |
| Indicatori specifici | CREA PDF |
| Indicatori generali | CREA PDF |
| MT (Libero) | |
| Indicatori specifici | CREA PDF |
| Indicatori generali | CREA PDF |
| Dual Fuel | |
| Indicatori specifici | CREA PDF |
| Indicatori generali | CREA PDF |
| Multisito Elettricità | |
| Indicatori specifici | CREA PDF |
| Indicatori generali | CREA PDF |

Figura 5.1: stato compilazione e icona PDF

6 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 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30.



Per i quesiti di carattere informatico è inoltre disponibile l'indirizzo di posta elettronica: infoanagrafica@arera.it, specificando nell'oggetto dell'email l'acronimo QCV relativo alla raccolta dati la ragione sociale del venditore (anche abbreviata) e l'ID Soggetto per abbreviare i tempi di risposta.

Per quesiti relativi alla regolazione, l'indirizzo da utilizzare è il medesimo, cioè infoanagrafica@arera.it, occorre però specificare se il quesito riguarda :

- la Qualità commerciale della vendita (QCV).
- il Monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati.