

Manuale:

RACCOLTA DATI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO ELETTRICO PER L'ATTIVITÀ DI DISTRIBUZIONE PER L'ANNO 2019

Entro il **31 marzo 2020** le imprese distributrici di energia elettrica con più di **5.000** tra clienti finali e produttori al **31/12/2018** sono tenute a comunicare all'Autorità i **dati di qualità commerciale per l'anno 2019** ai sensi degli articoli 109 e 125 del "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023", Allegato A alla deliberazione 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel (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 regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023", Allegato A alla deliberazione 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel.

INDICE

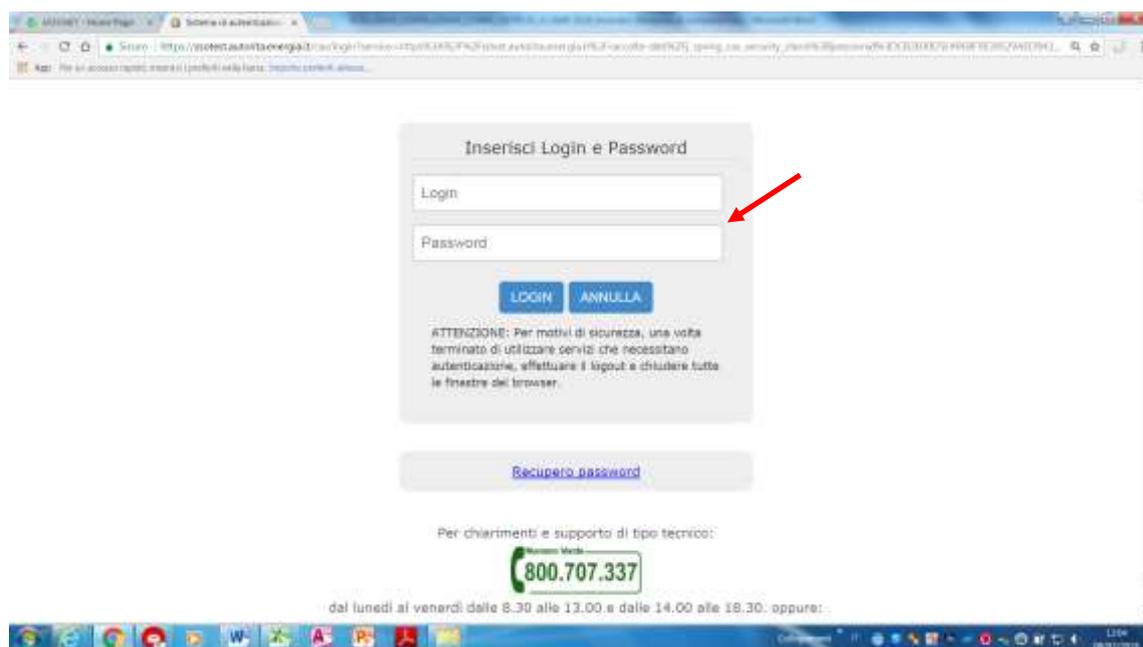
1	ACCESSO ALLA RACCOLTA	2
2	PANNELLO DI CONTROLLO	4
3	COMPILAZIONE DELLE SCHEDE.....	6
4	STANDARD SPECIFICI O GENERALI ULTERIORI.....	7
5	NUMERO DI UTENTI.....	8
6	LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI	9
7	LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DI DATI TECNICI	10
8	LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE.....	11
9	LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DI DATI TECNICI	12
10	RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI.....	12
11	STANDARD ULTERIORI	13
12	INVIO DEFINITIVO	13
13	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.arera.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.



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)

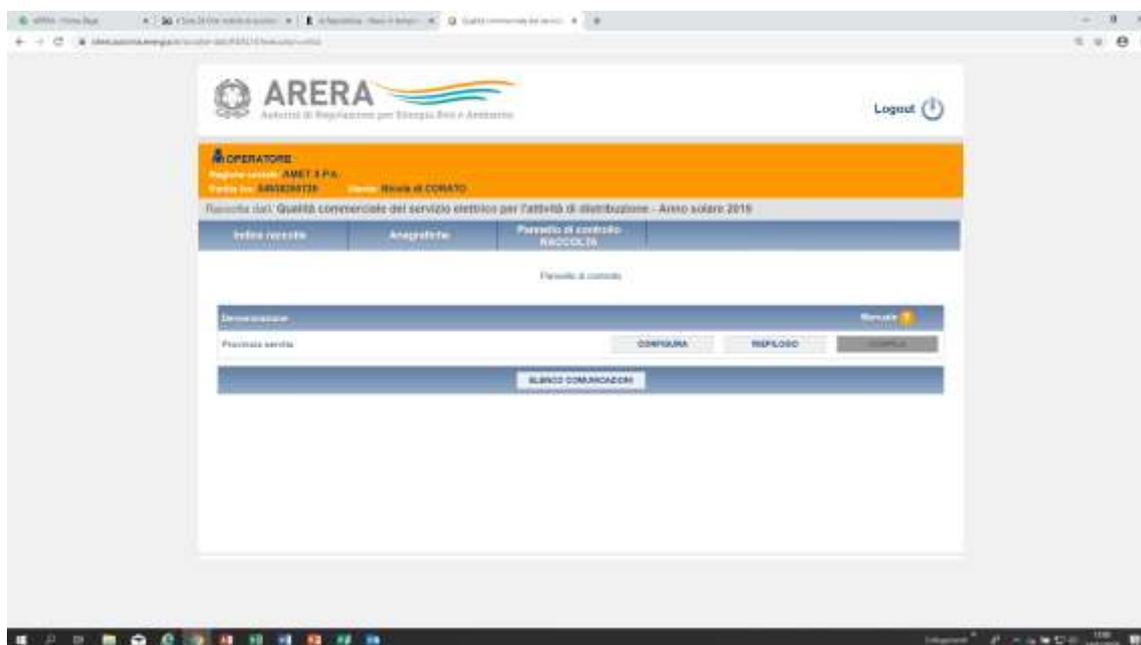
Attenzione: non sarà possibile accedere alla raccolta oltre la data di chiusura della stessa.

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**.

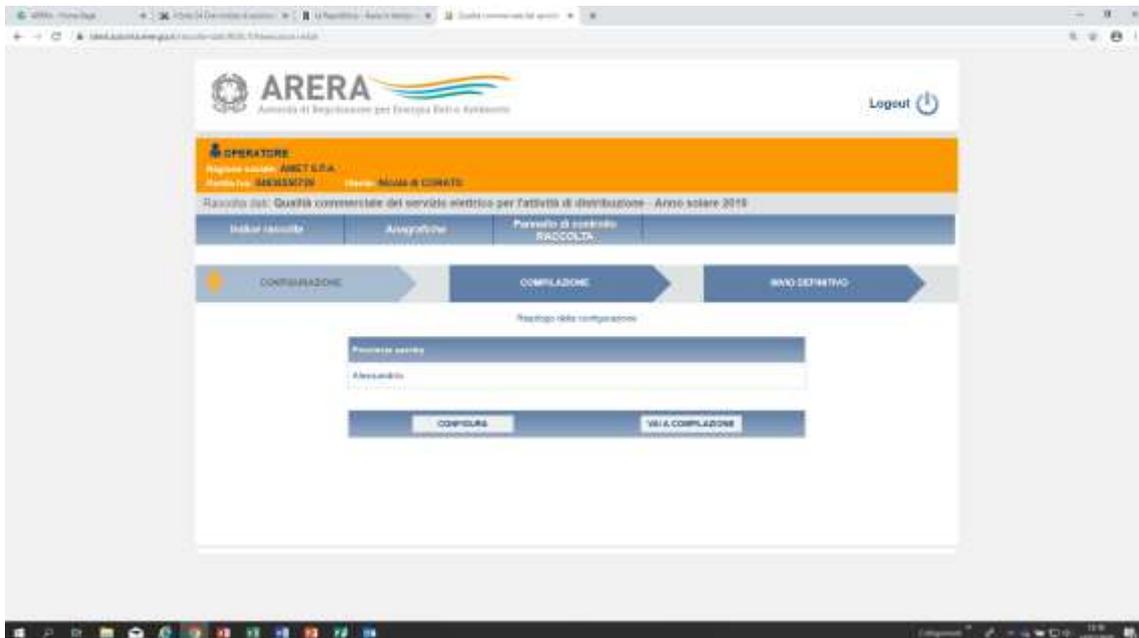
Agli accessi successivi, una volta configurate le province è possibile accedere direttamente all'elenco delle schede da compilare cliccando sul pulsante **Compila**.



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 **Configura** 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

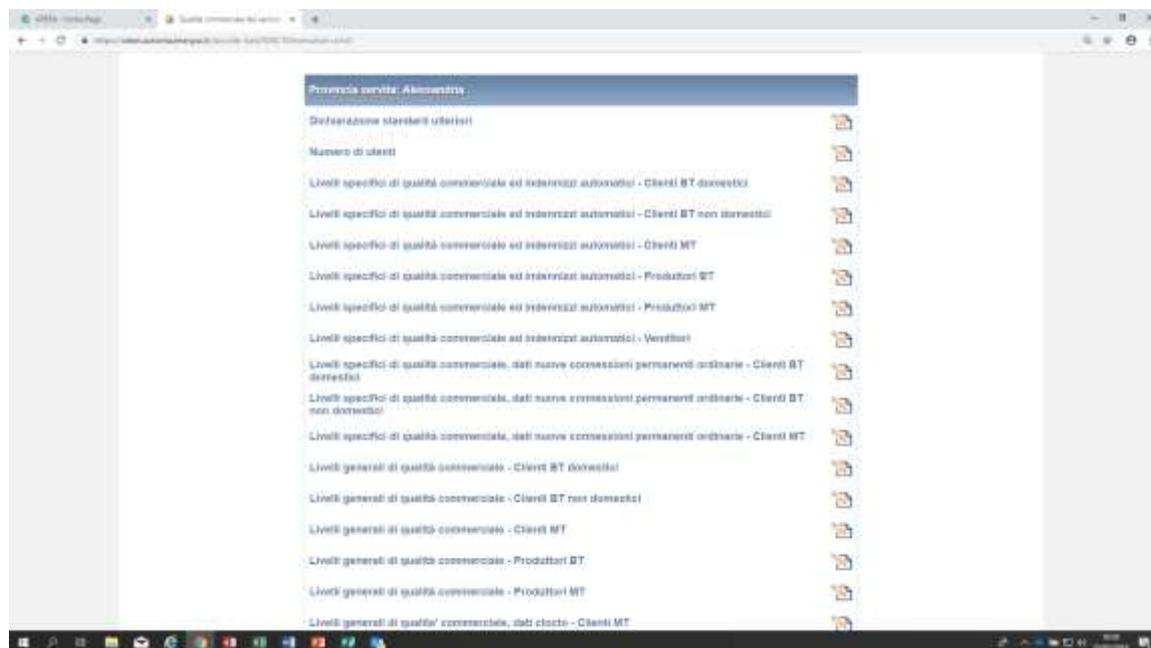
In relazione alla configurazione scelta, viene proposto l'elenco delle maschere da compilare; nella schermata viene mostrato l'elenco delle maschere collegato alla configurazione mostrata nell'esempio.

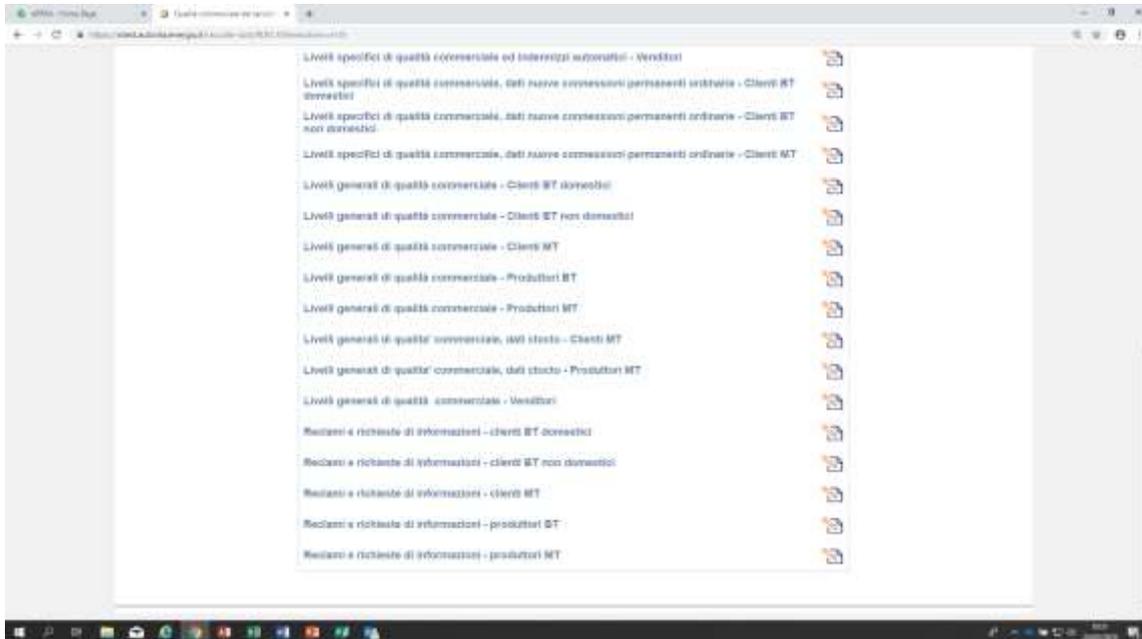
Nell'elenco che riporta le schede da compilare è presente un simbolo visuale relativo allo stato di compilazione.

Da compilare 

Compilato 

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





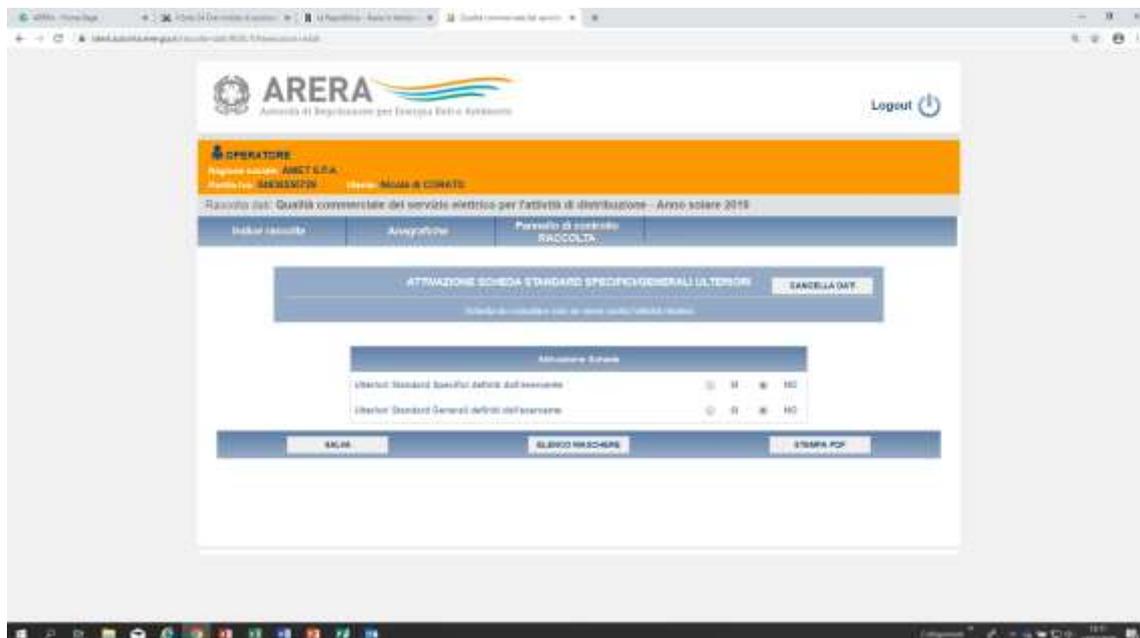
4 STANDARD SPECIFICI O GENERALI ULTERIORI

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 ulteriori sono previsti dall'articolo 125 del TIQE.

Selezionando “**si**” su una delle scelte è possibile comunicare gli standard ulteriori definiti.



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).

5 NUMERO DI UTENTI

Con tale scheda l’impresa distributrice comunica il **numero di utenti al 31/12/2019** come disposto all’articolo 109 per ciascuna tipologia di utenza suddivisa per:

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

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. 125) 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 2019. Il numero totale di richieste o prestazioni eseguite è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2019, 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** relativo al 2019 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 100 del TIQE);
- il **numero totale degli indennizzi automatici** corrisposti nel 2019 per mancato rispetto degli standard specifici, anche a seguito di prestazioni eseguite nel 2018;
- l'**ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti** agli utenti nel 2019 (espressi in euro).

Nelle 3 schede “Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti BT domestici”, “Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti BT non domestici” e “Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti MT”, in relazione agli articoli 84, 85, 86 e 87 del TIQE, **devono essere considerati (come per gli anni precedenti) anche i dati relativi alle nuove connessioni permanenti ordinarie; i dati relativi alle sole nuove connessioni permanenti ordinarie dovranno essere imputati separatamente nelle nuove schede** “Livelli specifici di qualità commerciale, dati nuove connessioni permanenti ordinarie - Clienti BT domestici”, “Livelli specifici di qualità commerciale, dati nuove connessioni permanenti ordinarie - Clienti BT non domestici”, “Livelli specifici di qualità commerciale, dati nuove connessioni permanenti ordinarie - Clienti MT” e come specificato di seguito.

Con riferimento alle nuove connessioni permanenti ordinarie per clienti BT domestici, clienti BT non domestici e clienti MT, è richiesto di comunicare i dati relativi ai preventivi per l'esecuzione dei lavori sulla rete (articoli 84 e 85 del TIQE) e all'esecuzione di lavori semplici e complessi (articolo 86 e 87 del TIQE)¹; è richiesto inoltre di comunicare, per le predette prestazioni, anche i tempi medi effettivi, in giorni solari, per l'ottenimento degli atti autorizzativi a cura esclusivamente dell'impresa distributrice e il numero totale di prestazioni eseguite per le quali è stato richiesto un atto autorizzativo dall'impresa distributrice. Allo scopo si specifica che per connessione alla rete si intende il collegamento alla rete dell'impianto elettrico di un cliente finale, in coerenza con il punto 3.13 della Norma CEI 0-16 del settembre 2014.

Infine, 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. A tal proposito si veda in particolare la Tabella 20 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. 125) 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 2019. Il numero totale di richieste o prestazioni eseguite è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2019, 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** relativo al 2019 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 100 del TIQE);
- il **numero totale degli indennizzi automatici** corrisposti nel 2019 per mancato rispetto degli standard specifici, anche a seguito di prestazioni eseguite nel 2018;

¹ Il dato imputato risulta quindi essere un di cui delle informazioni comunicate nelle precedenti schede "Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici".

- **l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti** agli utenti nel 2019 (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 2019; tal numero di prestazioni è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2019 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 2019 (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 2019; tale numero di prestazioni è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2019 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 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE 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. A tal proposito si veda in particolare la Tabella 20 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:

- 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 2019; tal numero di prestazioni è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2019 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 2019 (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**.

10 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Per le definizioni di reclami e richieste di informazioni scritte 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).

Vieni richiesto il numero dei reclami e delle richieste di informazioni scritte di cui all'articolo 96, in base alla classificazione di primo e di secondo livello di cui alla tabella 20bis (ad es: 1° livello: Misura – 2° livello: Mancate letture).

11 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 2019 standard specifici e generali per ulteriori prestazioni rispetto a quelle definite dal TIQE (come precedentemente indicato).

12 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”** .

13 PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

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@arera.it. Per richieste di informazioni in merito alla normativa scrivere alla mail infrastrutture@arera.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.