

Manuale d'uso per la raccolta: Raccolta dati integrata telecalore (RQCT, TUAR e TITT)

10 maggio 2022

Indice

1	Accesso alla raccolta	3
2	Funzionalità comuni nella raccolta dati	6
2.1	Barra di navigazione.....	6
2.2	Salvataggio maschere.....	6
2.3	Genera pdf	7
2.4	Invio Definitivo.....	7
3	Maschere da compilare	10
3.1	Dati esercente	11
3.2	Prestazioni (micro esercenti)	17
3.2.1	Abilitazione alla compilazione della maschera.....	18
3.3	Prestazioni (esercenti medie dimensioni)	18
3.3.1	Abilitazione alla compilazione della maschera.....	22
3.4	Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)	22
3.4.1	Abilitazione alla compilazione della maschera.....	27
3.5	Vincolo ai ricavi per l'attività di allacciamento	27
3.6	Prezzi praticati all'utenza e importi fatturati.....	28
3.7	Listino prezzi del servizio.....	34
3.7.1	Abilitazione alla compilazione della maschera.....	36
3.8	Dichiarazione di veridicità.....	36
4	Richiesta di informazioni e rettifica dei dati.....	38

1 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta “*Raccolta dati integrata telecalore (RQCT, TUAR e TITT)*” il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell’apposita sezione del sito:

<https://rd.arera.it/raccolte-dati2/>

Il primo passo consiste nella selezione della modalità di accesso tra le due disponibili, come riportato nella seguente figura 1.1:

- Identità Digitale SPID (riquadro a sinistra)
- Carta Nazionale dei Servizi (CNS) o Credenziali (riquadro a destra)

Come stabilito con la deliberazione 27 ottobre 2020, 404/2020/A, l’accesso tramite Credenziali ARERA sarà attivo sino al 30 settembre 2021. Dal 1° ottobre 2021 l’accesso potrà avvenire unicamente tramite SPID o CNS.



Autenticazione con
SPID PERSONA FISICA ?

[Maggiori informazioni](#)
[Non hai SPID?](#)
[Serve aiuto?](#)

[Sign in with a digital identity from another European Country](#)

Autenticazione con
SPID USO PROFESSIONALE - PERSONA GIURIDICA ?

[Maggiori informazioni](#)
[Serve aiuto?](#)

SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è il sistema di accesso che consente di utilizzare, con un’identità digitale unica, i servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati accreditati.

Autenticazione con
CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI O CREDENZIALI e OTP

[Entra con CNS o credenziali e OTP](#)

La **Carta Nazionale dei Servizi** è una Smart Card o una Business Key che contiene un "certificato digitale" di autenticazione personale.

Per l’accesso con **CNS** sono necessari:

- una Smart Card o una Business Key che risponda ai requisiti della **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)**;
- **codice PIN** (Personal Identification Number) della CNS;
- un **lettore di Smart Card** e relativi **driver** di gestione.

L’accesso con **credenziali e OTP** è riservato agli utenti non in possesso di un codice fiscale italiano e senza possibilità di avere un’utenza eIDAS (es. paesi extra UE o non integrati sulla piattaforma).

Figura 1.1: selezione della modalità di accesso

Dopo aver effettuato l'autenticazione, l'utente si trova nella pagina "Elenco Raccolte" che mostra l'elenco delle raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà "Raccolta dati integrata telecalore (RQCT, TUAR e TITT)" (riquadro rosso in figura 1.2).

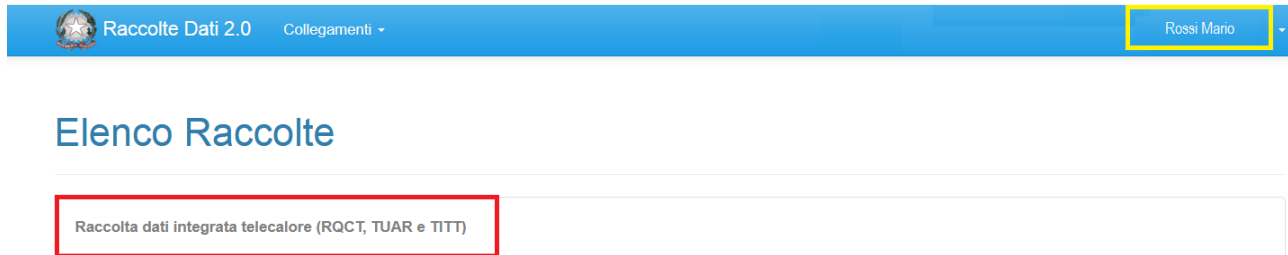


Figura 1.2: pagina Elenco Raccolte

Nel riquadro giallo della figura 1.2 sono mostrati nome e cognome della persona che ha effettuato l'accesso al sistema. Tale voce consente di disconnettersi dal sistema attraverso il bottone *Disconnetti* o di visualizzare, tramite il bottone *Dettaglio Utente* (figura 1.3), le informazioni dell'operatore (figura 1.4).

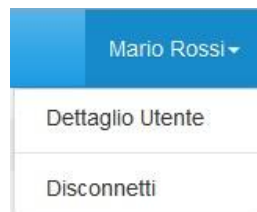


Figura 1.3: sezione utente

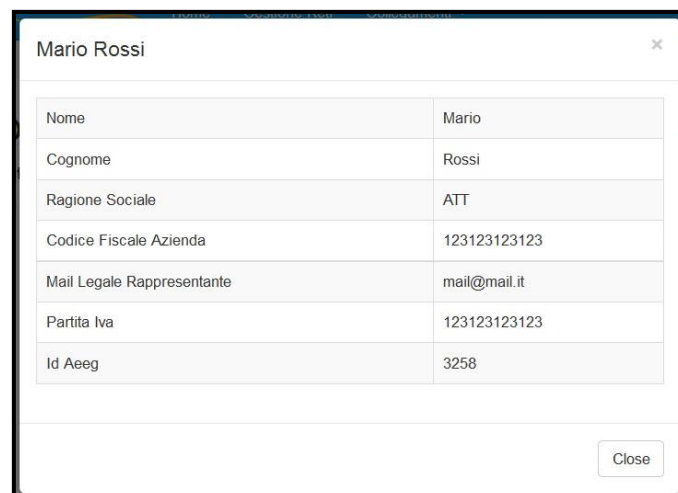


Figura 1.4: dettaglio utente

Cliccando sul link relativo alla raccolta (riquadro rosso in figura 1.2), si accede alla pagina “*Elenco Edizioni*” (figura 1.5), che contiene le informazioni generali sulla raccolta:

- l'edizione e il suo riferimento;
- lo stato della raccolta (aperta o chiusa);
- il periodo di svolgimento della raccolta (data apertura e chiusura).

🏠 > Raccolta dati integrata telecalore (RQCT, TUAR e TITT)

Elenco Edizioni

◀ Indietro

#	Nome Edizione	Stato	Data Apertura	Data Chiusura	Comunicazioni
1	Anno solare 2020	Chiusa	18-12-2020	31-07-2021	✉
2	Anno solare 2021	Aperta	11-04-2022	16-09-2022	✉

Figura 1.5: pagina “Elenco Edizioni”

Il bottone *Indietro* (riquadro giallo in figura 1.5), presente da questo punto del sistema in ogni pagina, permette di tornare alla pagina precedente rispetto a quella in cui ci si trova in questo momento.

ATTENZIONE: durante la navigazione all'interno del sistema, usare i bottoni presenti in maschera (per esempio: *Indietro*) e non quelli del browser.

2 Funzionalità comuni nella raccolta dati

2.1 Barra di navigazione

All'inizio di ogni pagina del sistema è presente una barra di navigazione che mostra in che sezione ci si trovi, i nomi delle sezioni sono dei link che permettono il rapido spostamento da una sezione ad un'altra.



🏠 > Raccolta dati integrata telecalore (RQCT, TUAR e TITT) > Anno Solare 2021 > Dati esercente

Figura 2.1: barra di navigazione, ci si trova nella maschera “Dati esercente”

2.2 Salvataggio maschere

In fondo ad ogni maschera sono presenti i bottoni:



Figura 2.2: bottoni presenti nelle maschere

- SALVA: permette il salvataggio totale dei dati imputati;

ATTENZIONE: i dati non vengono salvati in automatico, bisogna sempre darne esplicita conferma attraverso il bottone SALVA.

- SALVA BOZZA: permette di salvare una bozza della maschera, eventuali controlli sui dati verranno ignorati, per poi essere effettuati in fase di salvataggio totale della maschera;
- ANNULLA e INDIETRO: permettono di tornare all'elenco delle maschere da compilare. Se si sono imputati dei dati nella maschera questi NON vengono salvati automaticamente; pertanto, ogni volta che si rientra nelle maschere saranno presenti i dati dell'ultimo salvataggio effettuato.

ATTENZIONE: utilizzando il bottone SALVA BOZZA dopo aver modificato dei dati, la maschera assume lo stato “IN COMPILAZIONE” (vedi paragrafo 5).

2.3 Genera pdf

In ogni maschera è presente il bottone Genera PDF, premendolo è possibile visualizzare e/o scaricare in qualsiasi momento un file pdf che riporta i dati inseriti fino a quel momento e il relativo stato della compilazione.

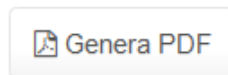


Figura 2.3: bottone “Genera PDF”

ATTENZIONE: il pdf è scaricabile anche prima che sia effettuato l’invio definitivo dei dati.

2.4 Invio Definitivo

L’invio definitivo si può effettuare premendo l’apposito bottone presente nell’elenco delle maschere da compilare (riquadro rosso in figura 2.4).

L’invio definitivo è possibile quando tutte le maschere sono state compilate totalmente.

Date Riferimento	
Data Apertura	29-12-2021
Data Chiusura	16-09-2022

Legenda	
<input type="checkbox"/>	Maschere disabilite
<input type="checkbox"/>	Maschere da compilare
<input checked="" type="checkbox"/>	Maschere in compilazione
<input checked="" type="checkbox"/>	Maschere compilate

[📄 Invio Definitivo](#)

Figura 2.4: bottone INVIO DEFINITIVO

Una volta effettuato l'invio definitivo il rappresentante legale e i delegati abilitati alla raccolta ricevono un'email contenente la ricevuta dell'invio definitivo appena effettuato. La ricevuta è anche scaricabile attraverso il link visibile nel riquadro rosso in figura 2.5.

ATTENZIONE: ad invio definitivo effettuato le maschere non sono più modificabili.

Date Riferimento	
Data Apertura	23-02-2022
Data Chiusura	16-09-2022

Legenda	
<input type="checkbox"/>	Maschere disabilitate
<input type="checkbox"/>	Maschere da compilare
<input checked="" type="checkbox"/>	Maschere in compilazione
<input checked="" type="checkbox"/>	Maschere compilate

[Invio Definitivo](#)

[Scarica Ricevuta](#)

Figura 2.5: link ricevuta invio definitivo

3 Maschere da compilare

Una volta scelta l'edizione (figura 1.5) si accede alla lista di maschere da compilare (figura 3.1).

Ciascuna maschera è contrassegnata da un colore indicante lo stato di compilazione (riquadro rosso figura 3.1):

- Maschere disabilitate;
- Maschere da compilare;
- Maschere in compilazione;
- Maschere compilate.

🏠 > Raccolta dati integrata telecalore (RQCT, TUAR e TITT) > Anno solare 2021

Raccolta dati integrata telecalore (RQCT, TUAR e TITT)

Anno solare 2021 ← Indietro

Dati esercente	Date Riferimento
Prestazioni (micro esercenti)	Data Apertura 11-04-2022
Prestazioni (esercenti medie dimensioni)	Data Chiusura 16-09-2022
Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)	
Vincolo ai ricavi	
Prezzi praticati all'utenza e importi fatturati	
Listino prezzi del servizio	
Dichiarazione di veridicità	

Legenda

- Maschere disabilitate
- Maschere da compilare
- Maschere in compilazione
- Maschere compilate

[Invio Definitivo](#)

Figura 3.1: lista delle maschere da compilare

Le maschere da compilare sono le seguenti:

- Dati esercente;

- Prestazioni (micro esercenti);
- Prestazioni (esercenti medie dimensioni);
- Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni);
- Vincolo ai ricavi;
- Prezzi praticati all'utenza e importi fatturati;
- Listino prezzi del servizio (solo per micro esercenti);
- Dichiarazione di veridicità.

3.1 Dati esercente

La maschera “*Dati esercente*” richiede l’inserimento dei seguenti dati:

- L’esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci?
- L’esercente, ai fini dell’adempimento dell’obbligo informativo di cui all’articolo 8 del testo unico per la classificazione dimensionale degli esercenti (TUD), dichiara per l’anno in corso (2022) di appartenere alla classe dimensionale (selezionare tra: micro esercente, esercente di medie dimensioni o esercente di maggiori dimensioni);
- L’esercente, ai fini dell’adempimento degli obblighi informativi per l’anno di riferimento (comunicazione di dati e informazioni relative all’anno 2021 ai sensi RQCT, TUAR e TITT), ha utilizzato per la definizione della propria classe dimensionale, in luogo della potenza convenzionale, la potenza complessivamente contrattualizzata?
 - Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2019¹, se viene selezionato “Sì” alla domanda in oggetto;

¹ Il riferimento all’anno 2019 deriva dal comma 2.4 dell’Allegato A alla delibera 661/2018/R/tlr (RQCT 2019-2021), secondo il quale gli effetti di un’eventuale modifica della soglia dimensionale decorrono dall’1 gennaio del secondo anno successivo a quello in cui si è verificata la variazione.

- Energia termica erogata agli utenti nel 2017 (e dettaglio del “di cui energia frigorifera”), se viene selezionato “No” alla domanda in oggetto;
- Le seguenti informazioni saranno richieste per ogni **tipologia di utente** (minori, medie o maggiori dimensioni) e, nel caso alla domanda al primo punto sia stato selezionato “Sì”, con dettaglio per utenti soci e utenti non soci:
 - Numero di utenti attivi al 31/12/2021;
 - Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2021 o convenzionale;
 - Energia termica erogata agli utenti nel 2021, con dettaglio del “di cui energia frigorifera”;
- L'esercente ha definito standard specifici e generali di qualità commerciale ulteriori o differenziati, rispetto a quelli previsti dall'allegato A alla delibera 661/2018/R/tlr (art. 25)?

Tutti i campi sono obbligatori e nello specifico:

- I campi che si riferiscono a numeri accettano solo valori numerici;
- Il campo *di cui energia frigorifera* deve essere minore o uguale al relativo campo *Energia termica erogata agli utenti nel 2017*, limitatamente ai casi in cui l'esercente sceglie di utilizzare l'energia termica erogata agli utenti nel 2017 per la definizione della propria classe dimensionale (figure 3.3 e 3.5);
- Il campo *di cui energia frigorifera (totale)* deve essere minore o uguale al relativo campo *Energia termica erogata agli utenti nel 2021 (totale)*;
- Nel caso di risposta affermativa alla domanda *L'esercente ha definito standard specifici e generali di qualità commerciale ulteriori o differenziati, rispetto a quelli previsti dall'Allegato A alla delibera 661/2018/R/tlr (art. 25)?* l'esercente dovrà obbligatoriamente allegare alla comunicazione il materiale relativo a tali standard e ai relativi indennizzi.

Dati esercente

Genera PDF

Indietro

Obblighi informativi ai sensi delle discipline di qualità commerciale -RQCT- e di classificazione dimensionale -TUD-

L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci? Sì No

L'esercente, ai fini dell'adempimento dell'obbligo informativo di cui all'articolo 8 del testo unico per la classificazione dimensionale degli esercenti (TUD), dichiara per l'anno in corso di appartenere alla classe dimensionale

L'esercente, ai fini dell'adempimento degli obblighi informativi per l'anno di riferimento, ha utilizzato per la definizione della propria classe dimensionale, in luogo della potenza convenzionale, la potenza complessivamente contrattualizzata? Sì No

***nel caso di risposta affermativa l'esercente deve disporre di un dato di potenza contrattualizzata per tutti i propri utenti, riferito all'anno 2019**

	U.D.M.
Potenza complessiva contrattualizzata* al 31/12/2019	6,0 MW

*** si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)**

Dati generali esercente	Tipologia di utente				U.D.M.
	≤ 50kW	>50 e ≤350 kW	> 350kW	Totale	
Numero di utenti attivi al 31/12/2021*	0	0	0	0	-
Potenza complessiva contrattualizzata** al 31/12/2021 o convenzionale	0,0	0,0	0,0	0,0	MW
Energia termica erogata agli utenti nel 2021***	0,0	0,0	0,0	0,0	GWh
- di cui energia frigorifera	0,0	0,0	0,0	0,0	GWh

***nel caso in cui per lo stesso utente siano oggetto del contratto più servizi (ad esempio riscaldamento e raffrescamento) l'utente è da conteggiare solo una volta**

****si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)**

*****si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, raffrescamento, ecc.)**

L'esercente ha definito standard specifici e generali di qualità commerciale ulteriori o differenziati, rispetto a quelli previsti dalla delibera 661/2018/R/tir (art. 25)?* Sì No

***nel caso di risposta affermativa, l'esercente allega alla presente comunicazione il materiale relativo a tali standard e ai relativi indennizzi**

Dimensione massima upload 20MB

Nessun allegato inserito

Salva

Salva Bozza

Annulla

Figura 3.2: maschera “Dati esercente” con “Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2019” per la definizione della classe dimensionale

Dati esercente

Genera PDF

Indietro

Obblighi informativi ai sensi delle discipline di qualità commerciale -RQCT- e di classificazione dimensionale -TUD-

L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci? Sì No

L'esercente, ai fini dell'adempimento dell'obbligo informativo di cui all'articolo 8 del testo unico per la classificazione dimensionale degli esercenti (TUD), dichiara per l'anno in corso di appartenere alla classe dimensionale

L'esercente, ai fini dell'adempimento degli obblighi informativi per l'anno di riferimento, ha utilizzato per la definizione della propria classe dimensionale, in luogo della potenza convenzionale, la potenza complessivamente contrattualizzata? Sì No

***nel caso di risposta affermativa l'esercente deve disporre di un dato di potenza contrattualizzata per tutti i propri utenti, riferito all'anno 2019**

		U.D.M.
Energia termica erogata agli utenti nel 2017*	<input type="text" value="0,0"/>	GWh
- di cui energia frigorifera	<input type="text" value="0,0"/>	GWh

***si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, raffrescamento, ecc.)**

Dati generali esercente	Tipologia di utente				U.D.M.
	≤ 50kW	>50 e ≤350 kW	> 350kW	Totale	
Numero di utenti attivi al 31/12/2021*	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
Potenza complessiva contrattualizzata** al 31/12/2021 o convenzionale	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	0,0	MW
Energia termica erogata agli utenti nel 2021***	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	0,0	GWh
- di cui energia frigorifera	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	0,0	GWh

***nel caso in cui per lo stesso utente siano oggetto del contratto più servizi (ad esempio riscaldamento e raffrescamento) l'utente è da conteggiare solo una volta**

****si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)**

*****si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, raffrescamento, ecc.)**

L'esercente ha definito standard specifici e generali di qualità commerciale ulteriori o differenziati, rispetto a quelli previsti dalla delibera 661/2018/R/tr (art. 25)?* Sì No

***nel caso di risposta affermativa, l'esercente allega alla presente comunicazione il materiale relativo a tali standard e ai relativi indennizzi**

Dimensione massima upload 20MB

Nessun allegato inserito

Salva

Salva Bozza

Annulla

Figura 3.3: maschera “Dati esercente” con “Energia termica erogata agli utenti nel 2017” per la definizione della classe dimensionale

Dati esercente

Genera PDF [Indietro](#)

Obblighi informativi ai sensi delle discipline di qualità commerciale -RQCT- e di classificazione dimensionale -TUD-

L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci? Sì No

L'esercente, ai fini dell'adempimento dell'obbligo informativo di cui all'articolo 8 del testo unico per la classificazione dimensionale degli esercenti (TUD), dichiara per l'anno in corso di appartenere alla classe dimensionale

L'esercente, ai fini dell'adempimento degli obblighi informativi per l'anno di riferimento, ha utilizzato per la definizione della propria classe dimensionale, in luogo della potenza convenzionale, la potenza complessivamente contrattualizzata? Sì No

***nel caso di risposta affermativa l'esercente deve disporre di un dato di potenza contrattualizzata per tutti i propri utenti, riferito all'anno 2019**

		U.D.M.
Potenza complessiva contrattualizzata* al 31/12/2019	<input type="text" value="0,0"/>	MW

* si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)

UTENTI SOCI

Dati generali esercente	Tipologia di utente				U.D.M.
	≤ 50kW	>50 e ≤350 kW	> 350kW	Totale	
Numero di utenti attivi al 31/12/2021*	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
Potenza complessiva contrattualizzata** al 31/12/2021 o convenzionale	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	0,0	MW
Energia termica erogata agli utenti nel 2021***	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	0,0	GWh
- di cui energia frigorifera	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	0,0	GWh

***nel caso in cui per lo stesso utente siano oggetto del contratto più servizi (ad esempio riscaldamento e raffrescamento) l'utente è da conteggiare solo una volta**

**si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)

***si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, raffrescamento, ecc.)

UTENTI NON SOCI

Dati generali esercente	Tipologia di utente				U.D.M.
	≤ 50kW	>50 e ≤350 kW	> 350kW	Totale	
Numero di utenti attivi al 31/12/2021*	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
Potenza complessiva contrattualizzata** al 31/12/2021 o convenzionale	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	0,0	MW
Energia termica erogata agli utenti nel 2021***	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	0,0	GWh
- di cui energia frigorifera	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="0,0"/>	0,0	GWh

***nel caso in cui per lo stesso utente siano oggetto del contratto più servizi (ad esempio riscaldamento e raffrescamento) l'utente è da conteggiare solo una volta**

**si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)

***si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, raffrescamento, ecc.)

L'esercente ha definito standard specifici e generali di qualità commerciale superiori o differenziati, rispetto a quelli previsti dalla delibera 661/2018/R/tr (art. 25)? Sì No

***nel caso di risposta affermativa, l'esercente allega alla presente comunicazione il materiale relativo a tali standard e ai relativi indennizzi**

[Sfoggia](#) Dimensione massima upload 20MB [Nessun allegato inserito](#)

Salva Salva Bozza Annulla

Figura 3.4: maschera “Dati esercente” con “Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2019” per la definizione della classe dimensionale per società cooperativa

Dati esercente

Genera PDF Indietro

Obblighi informativi ai sensi delle discipline di qualità commerciale -RQCT- e di classificazione dimensionale -TUD-

L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci? Sì No

L'esercente, ai fini dell'adempimento dell'obbligo informativo di cui all'articolo 8 del testo unico per la classificazione dimensionale degli esercenti (TUD), dichiara per l'anno in corso di appartenere alla classe dimensionale

L'esercente, ai fini dell'adempimento degli obblighi informativi per l'anno di riferimento, ha utilizzato per la definizione della propria classe dimensionale, in luogo della potenza convenzionale, la potenza complessivamente contrattualizzata? Sì No

***nel caso di risposta affermativa l'esercente deve disporre di un dato di potenza contrattualizzata per tutti i propri utenti, riferito all'anno 2019**

		U.D.M.
Energia termica erogata agli utenti nel 2017*	<input type="text" value="0.0"/>	GWh
- di cui energia frigorifera	<input type="text" value="0.0"/>	GWh

*si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, raffrescamento, ecc.)

UTENTI SOCI

Dati generali esercente	Tipologia di utente				U.D.M.
	≤ 50kW	>50 e ≤350 kW	> 350kW	Totale	
Numero di utenti attivi al 31/12/2021*	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
Potenza complessiva contrattualizzata** al 31/12/2021 o convenzionale	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	0,0	MW
Energia termica erogata agli utenti nel 2021***	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	0,0	GWh
- di cui energia frigorifera	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	0,0	GWh

*nel caso in cui per lo stesso utente siano oggetto del contratto più servizi (ad esempio riscaldamento e raffrescamento) l'utente è da conteggiare solo una volta

**si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)

***si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, raffrescamento, ecc.)

UTENTI NON SOCI

Dati generali esercente	Tipologia di utente				U.D.M.
	≤ 50kW	>50 e ≤350 kW	> 350kW	Totale	
Numero di utenti attivi al 31/12/2021*	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
Potenza complessiva contrattualizzata** al 31/12/2021 o convenzionale	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	0,0	MW
Energia termica erogata agli utenti nel 2021***	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	0,0	GWh
- di cui energia frigorifera	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	0,0	GWh

*nel caso in cui per lo stesso utente siano oggetto del contratto più servizi (ad esempio riscaldamento e raffrescamento) l'utente è da conteggiare solo una volta

**si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)

***si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, raffrescamento, ecc.)

L'esercente ha definito standard specifici e generali di qualità commerciale superiori o differenziati, rispetto a quelli previsti dalla delibera 661/2018/R/tr (art. 25)?* Sì No

***nel caso di risposta affermativa, l'esercente allega alla presente comunicazione il materiale relativo a tali standard e ai relativi indennizzi**

Dimensione massima upload 20MB

Nessun allegato inserito

Salva Salva Bozza Annulla

Figura 3.5: maschera “Dati esercente” con “Energia termica erogata agli utenti nel 2017” per la definizione della classe dimensionale per società cooperativa

3.2 Prestazioni (micro esercenti)

La maschera “*Prestazioni (micro esercenti)*”, richiede l’inserimento del Numero di richieste di prestazioni soggette a comunicazione eseguite nell’anno 2021, tale informazione dovrà essere dettagliata ripartita tra utenti soci e non soci nel caso in cui sia stato risposto “Sì” alla domanda “L’esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci?” della maschera “Dati esercente”.

Tutti i campi devono essere obbligatoriamente compilati con valori maggiori o uguali a 0.

Prestazioni (micro esercenti)

Genera PDF

Indietro

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di qualità commerciale -RQCT-

Numero di richieste di prestazioni soggette a <u>comunicazione</u> eseguite nell'anno 2021	Totale
Numero di reclami ricevuti dagli utenti	<input type="text" value="0"/>

Salva Salva Bozza Annulla

Figura 3.6: maschera “Prestazioni (micro esercenti)”

Prestazioni (micro esercenti)

Genera PDF

Indietro

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di qualità commerciale -RQCT-

Numero di richieste di prestazioni soggette a <u>comunicazione</u> eseguite nell'anno 2021	Utenti soci	Utenti non soci
Numero di reclami ricevuti dagli utenti	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Salva Salva Bozza Annulla

Figura 3.7: maschera “Prestazioni (micro esercenti)” per società cooperativa

3.2.1 Abilitazione alla compilazione della maschera

La compilazione di questa maschera sarà abilitata se l'utente ha salvato la maschera "Dati esercente" (sia tramite salva o salva bozza) e se il valore del campo "Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2019" (MW) presente nella maschera "Dati esercente" è minore o uguale a 6 (MW), oppure se il valore del campo "Energia termica erogata agli utenti nel 2017" (GWh) /845*1000 presente nella maschera "Dati esercente" è minore o uguale a 6 (MW).

3.3 Prestazioni (esercenti medie dimensioni)

La maschera "*Prestazioni (esercenti medie dimensioni)*" richiede l'inserimento delle seguenti informazioni:

- L'esercente ha applicato (facoltativamente) la disciplina RQCT anche agli utenti soci? (solo se è stato risposto "SI" alla domanda "L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci?" della maschera "Dati esercente");
- Numero di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio e comunicazione eseguite nell'anno 2021:
 - Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente;
 - Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi;
- Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici o generali eseguite nell'anno 2021, suddivise in base al **Rispetto dello standard di qualità** (le prestazioni per cui non è stato rispettato lo standard devono essere a loro volta ripartite in base alla causa di mancato rispetto):
 - Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici;
 - Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi;
 - Tempo massimo di attivazione della fornitura;
 - Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;

- Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti;

ATTENZIONE: nella tabella “Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici o generali eseguite nell’anno 2021” è necessario indicare sempre il numero di richieste di prestazioni (per esempio: per l’indicatore “Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici” va indicato il numero di prestazioni per cui è stato rispettato o meno lo standard, e non la percentuale).

- Indennizzi automatici corrisposti nell’anno 2021 per mancato rispetto degli standard specifici per causa dell’ esercente (suddivise per “**Tipologia di utente**”):
 - Tempo massimo di attivazione della fornitura:
 - Numero;
 - Ammontare;
 - Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità:
 - Numero;
 - Ammontare;
 - Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell’utente:
 - Numero;
 - Ammontare;
 - Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti:
 - Numero;
 - Ammontare.

Tutti i campi devono essere obbligatoriamente compilati con valori maggiori o uguali a 0.

Prestazioni (esercenti medie dimensioni)

Genera PDF [← Indietro](#)

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di qualità commerciale -RQCT-

Numero di richieste di prestazioni soggette a <u>monitoraggio</u> e comunicazione eseguite nell'anno 2021	Rispetto della data prevista di ultimazione dei lavori		
	si	no	Totale
Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
<i>Numero totale di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio</i>	0	0	0

Numero di richieste di prestazioni soggette a <u>standard specifici o generali</u> eseguite nell'anno 2021	Tipologia di standard	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità				Totale
			si	no, causa forza maggiore*	no, causa utente o terzi**	no, causa esercente***	
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici	generale	90% entro 10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura	specifico	7 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	specifico	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	specifico	5 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	specifico	30 giorni solari	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
<i>Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard</i>			0	0	0	0	0

*cause intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi

**cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi

***cause imputabili all'esercente del servizio di telecalore, intese come tutte le cause diverse dalle due categorie precedenti

Indennizzi automatici corrisposti nel 2021 per mancato rispetto degli standard specifici per causa dell'esercente		Tipologia di utente			
		≤ 50kW	> 50 e ≤ 350kW	Totale	U.D.M.
Tempo massimo di attivazione della fornitura	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
<i>Totale indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici</i>	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€

Salva Salva Bozza Annulla

Figura 3.8: maschera “Prestazioni (esercenti medie dimensioni)”

Prestazioni (esercenti medie dimensioni)

Genera PDF ← Indietro

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di qualità commerciale -RQCT-

L'esercente ha applicato (facoltativamente) la disciplina RQCT anche agli utenti soci?
 Sì No

Numero di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio e comunicazione eseguite nell'anno 2021	Rispetto della data prevista di ultimazione dei lavori		
	si	no	Totale
Termine ultimo per lo scollimento richiesto dall'utente	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
<i>Numero totale di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio</i>	0	0	0

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici o generali eseguite nell'anno 2021	Tipologia di standard	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità				Totale
			si	no, causa forza maggiore*	no, causa utente o terzi**	no, causa esercente***	
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici	generale	90% entro 10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura	specifico	7 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	specifico	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	specifico	5 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	specifico	30 giorni solari	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
<i>Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard</i>			0	0	0	0	0

*cause intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi

**cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi

***cause imputabili all'esercente del servizio di telecalore, intese come tutte le cause diverse dalle due categorie precedenti

Indennizzi automatici corrisposti nel 2021 per mancato rispetto degli standard specifici per causa dell'esercente		Tipologia di utente			
		≤ 50kW	> 50 e ≤ 350kW	Totale	U.D.M.
Tempo massimo di attivazione della fornitura	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
<i>Totale indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici</i>	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€

Salva Salva Bozza Annulla

Figura 3.9: maschera “Prestazioni (esercenti medie dimensioni)” per società cooperativa

3.3.1 Abilitazione alla compilazione della maschera

La compilazione di questa maschera sarà abilitata se l'utente ha salvato la maschera "Dati esercente" (sia tramite salva o salva bozza) e se il valore del campo "Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2019" (MW) presente nella maschera "Dati esercente" è maggiore di 6 (MW) e minore o uguale a 50 (MW), oppure se il valore del campo "Energia termica erogata agli utenti nel 2017" (GWh) /845*1000 presente nella maschera "Dati esercente" è maggiore di 6 (MW) e minore o uguale a 50 (MW).

3.4 Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)

La maschera "Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)" richiede l'inserimento delle seguenti informazioni:

- L'esercente ha applicato (facoltativamente) la disciplina RQCT anche agli utenti soci? (solo se è stato risposto "Sì" alla domanda "L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci?" della maschera "Dati esercente");
- Numero di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio e comunicazione eseguite nell'anno 2021:
 - Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente;
- Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici o generali eseguite nell'anno 2021, suddivise in base al **Rispetto dello standard di qualità** (le prestazioni per cui non è stato rispettato lo standard devono essere a loro volta ripartite in base alla causa di mancato rispetto):
 - Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici;
 - Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi;
 - Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici;
 - Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi;

- Tempo massimo di attivazione della fornitura;
- Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti;
- Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti;
- Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni;

ATTENZIONE: nella tabella “Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici o generali erogate nell’anno 2021” è necessario indicare sempre il numero di richieste di prestazioni (per esempio: per l’indicatore “Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici” va indicato il numero di prestazioni per cui è stato rispettato o meno lo standard, e non la percentuale).

- Indennizzi automatici corrisposti nel 2021 per mancato rispetto degli standard specifici per causa dell'esercente (suddivise per “**Tipologia di utente**”):
 - Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici:
 - Numero;
 - Ammontare;
 - Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi:
 - Numero;
 - Ammontare;
 - Tempo massimo di attivazione della fornitura:
 - Numero;
 - Ammontare;
 - Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità:

- Numero;
- Ammontare;
- Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente:
 - Numero;
 - Ammontare;
- Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti:
 - Numero;
 - Ammontare.

Tutti i campi devono essere obbligatoriamente compilati con valori maggiori o uguali a 0.

Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)

Genera PDF [← Indietro](#)

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di qualità commerciale -RQCT-

Numero di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio e comunicazione eseguite nell'anno 2021		Rispetto della data prevista di ultimazione dei lavori		
		si	no	Totale
Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente		0	0	0

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici o generali eseguite nell'anno 2021	Tipologia di standard	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità				Totale
			si	no, causa forza maggiore ¹	no, causa utente o terzi ²	no, causa esercente ³	
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici	generale	90% entro 10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	specifico	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	specifico	entro la data indicata nel preventivo	0	0	0	0	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura	specifico	7 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	specifico	2 giorni feriali	0	0	0	0	0
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	specifico	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti	generale	90% entro 2 ore	0	0	0	0	0
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	specifico	30 giorni solari	0	0	0	0	0
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	generale	90% entro 30 giorni solari	0	0	0	0	0
<i>Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard</i>			0	0	0	0	0

¹cause intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi

²cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi

³cause imputabili all'esercente del servizio di telearclore, intese come tutte le cause diverse dalle due categorie precedenti

Indennizzi automatici corrisposti nel 2021 per mancato rispetto degli standard specifici per causa dell'esercente		Tipologia di utente			
		≤ 50kW	> 50 e ≤ 350kW	Totale	U.D.M.
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€
Tempo massimo di attivazione della fornitura	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€
Totale indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€

Salva Salva Bozza Annulla

Figura 3.10: maschera "Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)"

Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)

Genera PDF [← Indietro](#)

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di qualità commerciale -RQCT-

L'esercente ha applicato (facoltativamente) la disciplina RQCT anche agli utenti soci?
 Sì No

Numero di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio e comunicazione eseguite nell'anno 2021	Rispetto della data prevista di ultimazione dei lavori		
	si	no	Totale
Termine ultimo per lo scollimento richiesto dall'utente	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici o generali eseguite nell'anno 2021	Tipologia di standard	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità				Totale
			si	no, causa forza maggiore*	no, causa utente o terzi**	no, causa esercente***	
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici	generale	90% entro 10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	specifico	15 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	specifico	entro la data indicata nel preventivo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura	specifico	7 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	specifico	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	specifico	5 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti	generale	90% entro 2 ore	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	specifico	30 giorni solari	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	generale	90% entro 30 giorni solari	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
<i>Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard</i>			0	0	0	0	0

*cause intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi

**cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi

***cause imputabili all'esercente del servizio di telecalore, intese come tutte le cause diverse dalle due categorie precedenti

Indennizzi automatici corrisposti nel 2021 per mancato rispetto degli standard specifici per causa dell'esercente		Tipologia di utente			U.D.M.
		≤ 50kW	> 50 e ≤ 350kW	Totale	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di attivazione della fornitura	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Totale indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€

Salva [Salva Bozza](#) Annulla

Figura 3.11: maschera "Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)" per società cooperativa

3.4.1 Abilitazione alla compilazione della maschera

La compilazione di questa maschera sarà abilitata se l'utente ha salvato la maschera "Dati esercente" (sia tramite salva o salva bozza) e se il valore del campo "Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2019" (MW) presente nella maschera "Dati esercente" è maggiore di 50 (MW), oppure se il valore del campo "Energia termica erogata agli utenti nel 2017" (GWh) /845*1000 presente nella maschera "Dati esercente" è maggiore di 50 (MW).

3.5 Vincolo ai ricavi per l'attività di allacciamento

La maschera "Vincolo ai ricavi per l'attività di allacciamento" richiede l'inserimento delle seguenti informazioni:

- L'esercente è un esercente di minori dimensioni ai sensi dell'Allegato A alla delibera 24/2018/R/tlr?
- Solo se alla domanda al punto precedente viene selezionato NO, allora devono anche essere inserite le informazioni riguardanti la Verifica del vincolo ai ricavi sull'insieme degli allacciamenti eseguiti nell'anno 2021:
 - Dati relativi all'attività di allacciamento (comma 4.2 dell'Allegato A alla delibera 24/2018/R/tlr), suddivisi nelle sezioni Corrispettivi all'utente (corrispettivi di allacciamento ed eventuali corrispettivi di salvaguardia) e Costi sostenuti (costi diretti e costi indiretti); come precisato nella nota al termine della maschera, al fine di consentire la verifica del vincolo ai ricavi, i corrispettivi di salvaguardia indicati devono includere esclusivamente costi riferiti alla realizzazione degli allacciamenti (anche per i casi di utenti per i quali nella definizione del corrispettivo di salvaguardia è possibile considerare altri costi, ai sensi del comma 7.2, lettera b) del TUAR).

Tutti i campi devono essere obbligatoriamente compilati con valori maggiori o uguali a 0.

Vincolo ai ricavi per l'attività di allacciamento

Genera PDF

Indietro

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di allacciamento e recesso -TUAR-

L'esercente è un esercente di minori dimensioni* ai sensi dell'Allegato A alla delibera 24/2018/R/tlr?

Sì No

*per esercente di minori dimensioni si intende l'esercente che soddisfa entrambi i seguenti requisiti: meno di 750 utenti e potenza complessivamente contrattualizzata inferiore a 12 MW

Salva

Salva Bozza

Annulla

Figura 3.12: maschera “Vincolo ai ricavi per l'attività di allacciamento”

Vincolo ai ricavi per l'attività di allacciamento

Genera PDF

Indietro

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di allacciamento e recesso -TUAR-

L'esercente è un esercente di minori dimensioni* ai sensi dell'Allegato A alla delibera 24/2018/R/tlr?

Sì No

*per esercente di minori dimensioni si intende l'esercente che soddisfa entrambi i seguenti requisiti: meno di 750 utenti e potenza complessivamente contrattualizzata inferiore a 12 MW

Verifica del vincolo ai ricavi per la determinazione dei corrispettivi di allacciamento eseguiti nell'anno 2021	Corrispettivi all'utente			Costi sostenuti		
	Corrispettivi di allacciamento applicati	Corrispettivi di salvaguardia contrattualizzati*	Totale corrispettivi	Costi diretti realizzazione allacciamenti	Costi indiretti attività allacciamento**	Totale costi
Dati relativi all'attività di allacciamento (comma 4.2 dell'Allegato A alla delibera 24/2018/R/tlr)	0	0	0 €	0	0	0 €
*Ammontare del corrispettivo iniziale in euro, iva esclusa, se previsto dal contratto di allacciamento. Si ricorda che dall'ammontare complessivo dei corrispettivi di salvaguardia devono essere esclusi gli importi per la copertura di costi diversi dall'allacciamento (estensione e/o potenziamento della rete e di ogni altra opera necessaria per fornire l'energia termica all'utente)						
**Quota parte di costi comuni a più attività che, sulla base della contabilità analitica dell'esercente, possono essere attribuiti all'attività di allacciamento						

Salva

Salva Bozza

Annulla

Figura 3.13: maschera “Vincolo ai ricavi per l'attività di allacciamento” con selezione NO alla domanda “L'esercente è un esercente di minori dimensioni ai sensi dell'Allegato A alla delibera 24/2018/R/tlr?”

3.6 Prezzi praticati all'utenza e importi fatturati

La maschera “Prezzi praticati all'utenza e importi fatturati” richiede l'inserimento delle seguenti informazioni:

- L'esercente applica prezzi differenziati agli utenti soci rispetto agli utenti non soci? (campo visibile solo se nella prima domanda della maschera Dati esercente “L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci?” è stato selezionato SI);
- Offerte commerciali con almeno un utente attivo nell'anno 2021 (dettagliate per Utenti soci e Utenti non soci solo nel caso in cui alla domanda al punto precedente è stato selezionato SI; nel caso in cui sia stato selezionato NO alla domanda al punto precedente o nel caso in cui alla domanda della maschera Dati esercente “L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci?” sia stato selezionato NO, non sarà necessario fornire un dettaglio distinto tra utenti soci e non soci):
 - Numero di offerte;

ATTENZIONE: una volta inseriti i dati del Numero di offerte (sia in caso di dettaglio per Utenti soci e Utenti non soci che in caso di inserimento di un solo valore) è necessario premere il bottone “Conferma” ed attendere il caricamento della pagina con le relative righe nelle tabelle sottostanti.

- Se alla domanda “L'esercente applica prezzi differenziati agli utenti soci rispetto agli utenti non soci?” è stato selezionato SI, dovranno essere fornite le seguenti informazioni dettagliate per Utenti soci e Utenti non soci (in base al dettaglio del Numero di offerte commerciali fornite al punto precedente):
 - Denominazione dell'offerta commerciale (nel caso di offerte riferite ad un determinato target di utenti, si chiede di indicare tra parentesi tali categorie);
 - Comuni di applicazione: iniziare a digitare almeno le prime tre lettere del Comune e selezionarlo tra quelli proposti dal sistema, dopo la scelta del primo valore digitare eventuali altri Comuni, fino a completare l'elenco di quelli serviti dalla rete e oggetto dell'offerta;
 - Tipologia di prezzo:
 - Monomia su energia;
 - Binomia su potenza ed energia;

- Altro (da specificare);
- Note: compilabile solo se Tipologia di prezzo è uguale “Altro” (richiede una descrizione esplicativa delle variabili con le quali è costruito il prezzo);
- Metodo di determinazione:
 - Costo evitato;
 - Costo sostenuto;
 - Altro (da specificare);
- Note: compilabile solo se Metodo di determinazione è uguale “Altro” (richiede una descrizione esplicativa dei costi o dei riferimenti sui quali è definito il prezzo);
- Numero utenti attivi al 31/12/2021;
- Energia fornita nel 2021 [GWh];
- Importi fatturati relativi al 2021, IVA e credito d'imposta esclusi [k€];
- Importi fatturati relativi al 2021, IVA e credito d'imposta inclusi [k€];
- Se alla domanda “L'esercente applica prezzi differenziati agli utenti soci rispetto agli utenti non soci?” è stato selezionato NO, o se alla domanda della maschera Dati esercente “L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci?” è stato selezionato NO, dovranno essere fornite le seguenti informazioni (in base al dettaglio del Numero di offerte commerciali fornite precedentemente):
 - Denominazione dell'offerta commerciale (nel caso di offerte riferite ad un determinato target di utenti, si chiede di indicare tra parentesi tali categorie);
 - Comuni di applicazione: iniziare a digitare almeno le prime tre lettere del Comune e selezionarlo tra quelli proposti dal sistema, dopo la scelta del primo valore digitare eventuali altri Comuni, fino a completare l'elenco di quelli serviti dalla rete e oggetto dell'offerta;

- Tipologia di prezzo (richiede una descrizione esplicativa delle variabili con le quali è costruito il prezzo):
 - Monomia su energia;
 - Binomia su potenza ed energia;
 - Altro (da specificare);
- Note: compilabile solo se Tipologia di prezzo è uguale “Altro”;
- Metodo di determinazione:
 - Costo evitato;
 - Costo sostenuto;
 - Altro (da specificare);
- Note: compilabile solo se Metodo di determinazione è uguale “Altro” (richiede una descrizione esplicativa dei costi o dei riferimenti sui quali è definito il prezzo);
- Numero utenti attivi al 31/12/2021;
- Energia fornita nel 2021 [GWh];
- Importi fatturati relativi al 2021, IVA e credito d'imposta esclusi [k€];
- Importi fatturati relativi al 2021, IVA e credito d'imposta inclusi [k€].

Tutti i campi devono essere obbligatoriamente compilati con valori maggiori o uguali a 0.

ATTENZIONE: si chiede di prestare particolare attenzione alle unità di misura preimpostate per i valori richiesti. Per questioni di spazio i valori economici, in particolare, sono da indicare in migliaia di euro [k€].

Prezzi praticati all'utenza e importi fatturati

Genera PDF

Indietro

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di trasparenza -TITT-

L'esercente applica prezzi differenziati agli utenti soci rispetto agli utenti non soci?
 Sì No

Offerte commerciali con almeno un utente attivo nell'anno 2021	Utenti soci	Utenti non soci	Totale	
Numero di offerte	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	3	<input type="button" value="Conferma"/>

UTENTI SOCI - Denominazione dell'offerta commerciale	Comuni di applicazione	Tipologia di prezzo	Note (se Tipologia = Altro)	Metodo di determinazione	Nc (€ Met = Al)
<input type="text"/>	<input type="text" value="Inserisci un comune..."/>	A. Monomia su energia	<input type="text"/>	B. Costo sostenuto	<input type="text"/>
<i>Totale</i>					

*si intende l'eventuale sconto praticato all'utente per il credito d'imposta sull'energia termica fornita (art. 8, comma 10, lettera f) della Legge 448/98 e s.m.i.)

UTENTI NON SOCI - Denominazione dell'offerta commerciale	Comuni di applicazione	Tipologia di prezzo	Note (se Tipologia = Altro)	Metodo di determinazione	Nc (€ Met = Al)
<input type="text"/>	<input type="text" value="Inserisci un comune..."/>	B. Binomia su potenza ed energia	<input type="text"/>	A. Costo evitato	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="Inserisci un comune..."/>	B. Binomia su potenza ed energia	<input type="text"/>	C. Altro	<input type="text"/>
<i>Totale</i>					

*si intende l'eventuale sconto praticato all'utente per il credito d'imposta sull'energia termica fornita (art. 8, comma 10, lettera f) della Legge 448/98 e s.m.i.)

Figura 3.14: maschera “Prezzi praticati all'utenza e importi fatturati” con selezione SI alla domanda “L'esercente applica prezzi differenziati agli utenti soci rispetto agli utenti non soci?”

Prezzi praticati all'utenza e importi fatturati

Genera PDF

Indietro

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di trasparenza -TITT-

L'esercente applica prezzi differenziati agli utenti soci rispetto agli utenti non soci?

Sì No

Offerte commerciali con almeno un utente attivo nell'anno 2021		Totale		
Numero di offerte commerciali			<input type="text" value="2"/>	<input type="button" value="Conferma"/>

Denominazione dell'offerta commerciale	Comuni di applicazione	Tipologia di prezzo	Note (se Tipologia = Altro)	Metodo di determinazione	Nc (€ Met = Al)
<input type="text"/>	<input type="text" value="Inserisci un comune..."/>	A. Monomia su energia	<input type="text"/>	A. Costo evitato	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="Inserisci un comune..."/>	A. Monomia su energia	<input type="text"/>	A. Costo evitato	<input type="text"/>
Totale					

*si intende l'eventuale sconto praticato all'utente per il credito d'imposta sull'energia termica fornita (art. 8, comma 10, lettera f) della Legge 448/98 e s.m.i.)

Salva

Salva Bozza

Annulla

Figura 3.15: maschera “Prezzi praticati all'utenza e importi fatturati” con selezione NO alla domanda “L'esercente applica prezzi differenziati agli utenti soci rispetto agli utenti non soci?”

Prezzi praticati all'utenza e importi fatturati

Genera PDF

Indietro

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di trasparenza -TITT-

Offerte commerciali con almeno un utente attivo nell'anno 2021		Totale			
Numero di offerte commerciali		<input type="text" value="3"/>	<input type="button" value="Conferma"/>		
Denominazione dell'offerta commerciale	Comuni di applicazione	Tipologia di prezzo	Note (se Tipologia = Altro)	Metodo di determinazione	Nc (€ Met = Al)
<input type="text"/>	<input type="text" value="Inserisci un comune..."/>	A. Monomia su energia	<input type="text"/>	A. Costo evitato	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="Inserisci un comune..."/>	A. Monomia su energia	<input type="text"/>	A. Costo evitato	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="Inserisci un comune..."/>	A. Monomia su energia	<input type="text"/>	A. Costo evitato	<input type="text"/>
Totale					
*si intende l'eventuale sconto praticato all'utente per il credito d'imposta sull'energia termica fornita (art. 8, comma 10, lettera f) della Legge 448/98 e s.m.i.)					

Salva

Salva Bozza

Annulla

Figura 3.16: maschera “Prezzi praticati all'utenza e importi fatturati” con selezione NO alla domanda “L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci?” della maschera Dati esercente

3.7 Listino prezzi del servizio

La maschera “Listino prezzi del servizio”, richiede l’inserimento delle seguenti informazioni:

- L'esercente ha la disponibilità di un sito internet, sul quale pubblica i prezzi praticati ai propri utenti?

- Nel caso di risposta negativa alla domanda al punto precedente l'esercente dovrà obbligatoriamente (ai sensi dei commi 8.2 e 9.3 del TITT) allegare alla comunicazione il materiale relativo al Listino prezzi per l'anno di riferimento, comprensivo delle informazioni elencate al comma 8.1 del TITT (tipologia di prezzo e denominazione dell'offerta commerciale, Comuni e decorrenza di applicazione, ecc.).

- **ATTENZIONE: nei casi in cui sia richiesto il caricamento deve essere caricato un unico file (anche nel caso siano stati applicati più listini prezzi e/o siano stati aggiornati nell'anno di riferimento), contenente le informazioni richieste dal TITT, in formato .pdf.**

Listino prezzi del servizio

[Genera PDF](#)[Indietro](#)

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di trasparenza -TITT-

L'esercente ha la disponibilità di un sito internet, sul quale pubblica i prezzi praticati ai propri utenti?

SI NO

[Salva](#)[Salva Bozza](#)[Annulla](#)

Figura 3.17: maschera “Listino prezzi del servizio” con selezione SI alla domanda “L'esercente ha la disponibilità di un sito internet, sul quale pubblica i prezzi praticati ai propri utenti?”

Listino prezzi del servizio

[Genera PDF](#)[Indietro](#)

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di trasparenza -TITT-

L'esercente ha la disponibilità di un sito internet, sul quale pubblica i prezzi praticati ai propri utenti?

SI NO

Listino prezzi anno 2021

[Stoglia](#)

Dimensione massima upload 20MB

[Salva](#)[Salva Bozza](#)[Annulla](#)

Figura 3.18: maschera “Listino prezzi del servizio” con selezione NO alla domanda “L'esercente ha la disponibilità di un sito internet, sul quale pubblica i prezzi praticati ai propri utenti?”

3.7.1 Abilitazione alla compilazione della maschera

La compilazione di questa maschera sarà abilitata se l'utente ha salvato la maschera "Dati esercente" (sia tramite salva o salva bozza) e se il valore del campo "Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2019" (MW) presente nella maschera "Dati esercente" è minore o uguale a 6 (MW), oppure se il valore del campo "Energia termica erogata agli utenti nel 2017" (GWh) /845*1000 presente nella maschera "Dati esercente" è minore o uguale a 6 (MW).

3.8 Dichiarazione di veridicità

La maschera "Dichiarazione di veridicità" riepiloga i dati del Rappresentante Legale della società presenti a sistema presso l'Anagrafica Operatori e consente di dichiarare la completezza e veridicità dei dati e delle informazioni inseriti nella raccolta dati. La maschera, anche se non richiede la compilazione di dati, deve essere comunque salvata per presa visione e accettazione delle condizioni.

Dichiarazione di veridicità

Genera PDF

Indietro

IL/LA SOTTOSCRITTO/A:	Nome Cognome
NATO/A:	Luogo di nascita
IL:	gg/mm/aaaa
IN QUALITÀ DI LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA SOCIETÀ:	Ragione sociale
AVENTE SEDE LEGALE IN:	Comune
VIA:	Indirizzo
CODICE FISCALE:	Codice fiscale azienda
PARTITA IVA:	Partita Iva
TELEFONO:	Numero telefono
INDIRIZZO E-MAIL:	Indirizzo mail

DICHIARA

CONSAPEVOLE DEGLI EFFETTI DI DICHIARAZIONI MENDACI, CHE:

- LE INFORMAZIONI E I DATI TRASMESSI SONO COMPLETI E VERITIERI E COERENTI CON I REGISTRI PREDISPOSTI AI SENSI DELLE DISCIPLINE DELL'AUTORITÀ.
- SI IMPEGNA A RENDERE DISPONIBILE PER EVENTUALI CONTROLLI DA PARTE DELL'AUTORITÀ LA DOCUMENTAZIONE A GIUSTIFICAZIONE DEI DATI INSERITI.

Salva

Annulla

Figura 3.19: maschera “Dichiarazione di veridicità”

4 Richiesta di informazioni e rettifica dei dati

Per eventuali informazioni, supporto e rettifica di tipo tecnico dei dati è possibile contattare il numero verde:



attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30. In alternativa è disponibile l'indirizzo di posta elettronica: infoanagrafica@arera.it.

Nelle mail è sempre necessario indicare Ragione Sociale, P.IVA ed eventuale codice Id ARERA del soggetto per il quale si sta inviando la richiesta e un recapito telefonico del referente.

L'eventuale rettifica dei dati già inviati in modo definitivo deve essere autorizzata dall'Autorità. Se l'Autorità deciderà di abilitare l'utente, gli verrà inviata un'e-mail di notifica e comparirà, all'interno della raccolta, un bottone che consentirà all'utente di effettuare la richiesta all'Autorità. Nella richiesta va specificata la motivazione della rettifica.