



Manuale

RACCOLTA DATI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO ELETTRICO PER L'ATTIVITÀ DI DISTRIBUZIONE PER L'ANNO 2012

Entro il **31 marzo 2013** le imprese distributrici di energia elettrica con più di **5.000 clienti finali al 31/12/2011** sono tenute a comunicare all'Autorità i **dati di qualità commerciale per l'anno 2012** ai sensi degli articoli 109 e 124¹ dell'Allegato A "Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015" alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11 (di seguito: TIQE).

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

Riferimenti normativi

"Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011", Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 19 dicembre 2007, n. 333.

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

¹ Sino al 31 dicembre 2012, in materia di preventivi ad ammontare predeterminabile sono rimaste in vigore le disposizioni di cui all'Allegato A alla deliberazione 19 dicembre 2007, n. 333/07 e gli articoli che hanno disciplinato in via temporanea la proroga per l'anno 2012 della disciplina previgente:

- 59, comma 59.1, lettera jj);
- 60, comma 60.6 in relazione al richiamo all'articolo 64;
- 62, comma 62.2;
- 64, commi 64.2 e 64.3;
- 76, comma 76.9.

Sino al 31 dicembre 2012 sono rimasti altresì in vigore gli articoli 70 e 71 (tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura e tempo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura) di cui all'Allegato A alla deliberazione 19 dicembre 2007, n. 333/07.



INDICE

1	ACCESSO ALLA RACCOLTA.....	3
2	PANNELLO DI CONTROLLO	6
3	COMPILAZIONE DELLE SCHEDE.....	9
4	STANDARD SPECIFICI O GENERALI ULTERIORI	10
5	NUMERO DI UTENTI.....	11
6	LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI.....	12
7	LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DI DATI TECNICI	14
8	LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE	16
9	VERIFICHE TECNICHE: DATI ULTERIORI.....	19
10	STANDARD ULTERIORI	20
11	INVIO DEFINITIVO	20
12	PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI	20



1 ACCESSO ALLA RACCOLTA

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

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


Autorità per l'energia elettrica e il gas

Inserisci login e password

Per motivi di sicurezza dovresti effettuare il logout e chiudere tutte le finestre del browser quando hai finito di utilizzare servizi che necessitano autenticazione.

Login:

Password:





Indirizzo: <https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/main/indexRaccolte>

Ragione sociale: **RACC06_AEEG**
Partita Iva: **IVA_AEEG_RC06** Utente: **davide abbatiello**

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo

Raccolte dati abilitate

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

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

In questa pagina si trovano le seguenti informazioni:

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

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



Storico raccolta dati - Windows Internet Explorer

http://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-testi/RDEI10?esecuzione=211

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Preferiti AEEGNET - Home Page Storico raccolta dati

Logout

OPERATORE
Ragione sociale: PROVA-QCV
Partita IVA: PROVA-QCV Utente: Alessandro Avola

Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione

Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
Anno Solare 2012	Dal 01/01/2013 al 31/12/2013	Aperta	Non iniziata	Non effettuato

Internet | Modalità protetta: disattivata 110% 17:01 11/02/2012

Per accedere alla raccolta cliccare sul link "Aperta"



2 PANNELLO DI CONTROLLO

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

Per accedere alla schermata relativa alla configurazione cliccare sul pulsante **“Configura”**

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

Qualità commerciale del servizio elettrico - Windows Internet Explorer
http://silest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEI107esecuzione252

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Logout

OPERATORE
Ragione sociale: PROVA-QCV
Partita iva: PROVA-QCV Utente: Alessandro Avola

Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

Pannello di controllo

Denominazione

Provincia servita CONFIGURA RIEPILOGO COMPILA

ELENCO COMUNICAZIONI

Internet | Modalità protetta: disattivata 110% 17:02 11/02/2013



Autorità per l'energia elettrica e il gas

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.

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEI107esecuzione214>. The page title is "Qualità commerciale del servizio elettrico - Windows Internet Explorer". The main content area is titled "Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione". It features a navigation bar with "Indice raccolte", "Anagrafiche", and "Pannello di controllo RACCOLTA". Below this is a progress bar with three steps: "CONFIGURAZIONE" (active), "COMPILAZIONE", and "INVIO DEFINITIVO". The main instruction is "Indicare le province servite nel periodo di riferimento". A table lists Italian provinces with checkboxes for selection:

Provincia servita	
Agrigento	<input type="checkbox"/>
Alessandria	<input checked="" type="checkbox"/>
Ancona	<input type="checkbox"/>
Aosta	<input type="checkbox"/>
Arezzo	<input type="checkbox"/>
Ascoli Piceno	<input type="checkbox"/>
Asti	<input type="checkbox"/>
Avellino	<input type="checkbox"/>
Bari	<input type="checkbox"/>
Barietta-Andria-Trani	<input type="checkbox"/>
Belluno	<input type="checkbox"/>
Benevento	<input type="checkbox"/>

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.

The screenshot shows the same web browser window, but now displaying the summary of the configuration. The page title is "Qualità commerciale del servizio elettrico - Windows Internet Explorer". The main content area is titled "Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione". It features a navigation bar with "Indice raccolte", "Anagrafiche", and "Pannello di controllo RACCOLTA". Below this is a progress bar with three steps: "CONFIGURAZIONE" (active), "COMPILAZIONE", and "INVIO DEFINITIVO". The main instruction is "Riepilogo della configurazione". A table shows the selected province:

Provincia servita
Alessandria

Below the table are two buttons: "CONFIGURA" and "VAI A COMPILAZIONE".



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

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



3 COMPILAZIONE DELLE SCHEDE

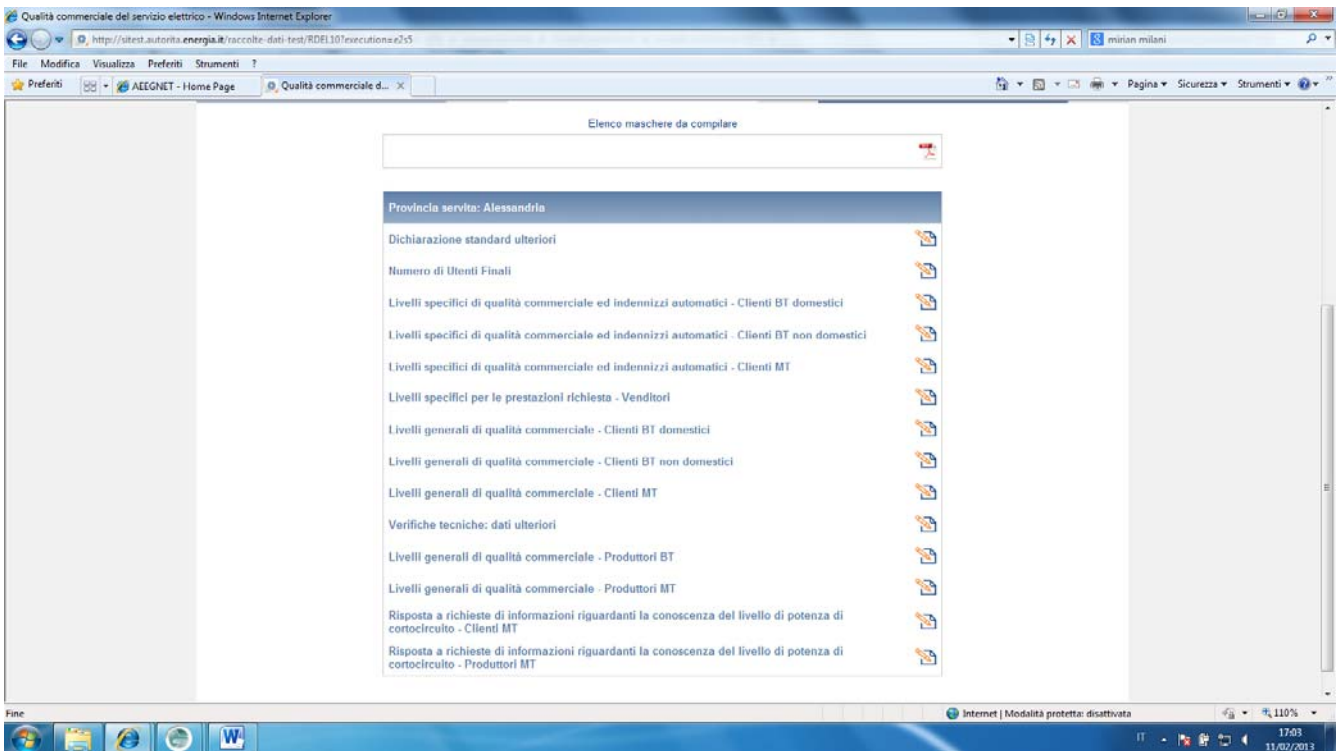
In relazione alla configurazione scelta, viene proposto l'elenco delle maschere da compilare; nella schermata viene mostrato l'elenco delle maschere collegato alla configurazione mostrata nell'esempio.

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

Da compilare 

Compilato 

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





4 STANDARD SPECIFICI O GENERALI ULTERIORI

Preliminarmente alla compilazione delle schede è necessario indicare se:

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

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

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

Qualità commerciale del servizio elettrico - Windows Internet Explorer

http://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEL10?executione=2-8

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Preferiti AEEGNET - Home Page Qualità commerciale d...

Autorità per l'energia elettrica e il gas Logout

OPERATORE
Ragione sociale: **PROVA-QCV**
Partita Iva: **PROVA-QCV** Utente: **Alessandro Avola**

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione**

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

ATTIVAZIONE SCHEDE STANDARD SPECIFICI/GENERALI ULTERIORI [CANCELLA DATI](#)

Scheda da compilare solo se viene svolta l'attività relativa

Attivazione Schede

Ulteriori Standard Specifici definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
Ulteriori Standard Generali definiti dall'esercente	<input type="radio"/> SI	<input checked="" type="radio"/> NO

[SALVA](#) [ELENCO MASCHERE](#) [STAMPA PDF](#)

Internet | Modalità protetta: disattivata 110% 17:04 11/02/2013



5 NUMERO DI UTENTI

Con la schermata successiva l'impresa distributrice comunica il **numero di utenti al 31/12/2012** come disposto all'articolo 109 per ciascuna tipologia di utenza suddivisa per:

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

Qualità commerciale del servizio elettrico - Windows Internet Explorer

http://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEI10Tevevazioneo2s10

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Preferti AEEGNET - Home Page Qualità commerciale d...

Autorità per l'energia elettrica e il gas Logout

OPERATORE
Ragione sociale: PROVA-QCV
Partita IVA: PROVA-QCV Utente: Alessandro Avola

Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

NUMERO DI UTENTI FINALI CANCELLA DATI

Provincia: Alessandria

Tipologia Utenza	Numero Totale
Numero totale di clienti BT Domestici al 31/12	10000
Numero totale di clienti BT non Domestici al 31/12	1000
Numero totale di clienti MT al 31/12	10
Numero totale di produttori BT al 31/12	500
Numero totale di produttori MT al 31/12	50

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Internet | Modalità protetta: disattivata 110% 17:07 11/02/2013

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

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

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



6 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI

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

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

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

Per ogni prestazione viene richiesto:

- Eventuali **standard migliorativi** definito dall' esercente (art. 123); indicando un valore inferiore allo standard (di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità)
- il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2012. Il numero totale di richieste o prestazioni eseguite è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2012, depurato dalle richieste di prestazioni annullate;
- il **numero totale di prestazioni eseguite in un tempo superiore al livello**, separatamente per le 3 cause previste dall'articolo 103 del TIQE (causa di forza maggiore, causa cliente o terzi e altre cause);
- il **tempo medio effettivo** relativo al 2012 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 100 del TIQE);
- il **numero totale degli indennizzi automatici** corrisposti nel 2012 per mancato rispetto degli standard specifici, anche a seguito di prestazioni eseguite nel 2011;
- l'**ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti** agli utenti nel 2012 (espressi in euro).

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



Di seguito è riportata ad esempio la maschera di compilazione dei livelli specifici di qualità relativamente ai clienti BT domestici (schermata visualizzata parzialmente).

Qualità commerciale del servizio elettrico - Windows Internet Explorer

http://sistemi.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEL10?esecuzione=1&8

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Qualità commerciale del servizio elettrico

Pagina Sicurezza Strumenti

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI
CLIENTI BT DOMESTICI** CANCELLA DATI

Provincia: Alessandria

ARTICOLO	EVENTUALI STANDARD MIGLIORATIVI DEFINITI DALL'ESERCENTE (ART. 123)	NUMERO TOTALE DI PRESTAZIONI ESEGUITE	NUMERO DI CASI DI MANCATO RISPETTO			EFFETTIVO (TEMPO MEDIO RILEVATO COME DA ART. 100)	NUMERO DEGLI INDENNIZZI CORRISPOSTI	AMMONTARE DEGLI INDENNIZZI CORRISPOSTI	CANCELLA
			PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE	PER CLIENTI O TERZI	PER ALTRE CAUSE				
articolo 84 (Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT (70 giorni lavorativi)	<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" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	CANC
articolo 64 ex delibera n. 333/07 e articolo 85 (Esecuzione di lavori semplici (15 giorni lavorativi)	<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" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	CANC
articolo 88 (Attivazione della fornitura (5 giorni lavorativi)	<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" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	CANC
articolo 89 (Disattivazione della fornitura (5 giorni lavorativi)	<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" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	CANC
articolo 90 (Riattivazione per morosità (1 giorno	<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" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	CANC

Internet | Modalità protetta: disattivata

110%

09:52
12/02/2013



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

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

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

Per ogni prestazione viene richiesto:

- Eventuali **standard migliorativi** definito dall' esercente (art. 123); indicando un valore inferiore allo standard (di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità)
- il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2012. Il numero totale di richieste o prestazioni eseguite è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2011, depurato dalle richieste di prestazioni annullate;
- il **numero totale di prestazioni eseguite in un tempo superiore al livello**, separatamente per le 3 cause previste dall'articolo 103 del TIQE (causa di forza maggiore, causa cliente o terzi e altre cause);
- il **tempo medio effettivo** relativo al 2012 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 100 del TIQE);
- il **numero totale degli indennizzi automatici** corrisposti nel 2012 per mancato rispetto degli standard specifici, anche a seguito di prestazioni eseguite nel 2011;
- l'**ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti** agli utenti nel 2012 (espressi in euro).



Di seguito è riportata ad esempio la maschera di compilazione.

Qualità commerciale del servizio elettrico - Windows Internet Explorer

http://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEI10?esecuzione=1518

OPERATORE
Regione sociale: PROVA-QCV
Partita iva: PROVA-QCV Utente: Alessandro Avola

Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI VENDITORI CANCELLA DATI

Provincia: Alessandria

ARTICOLO	EVENTUALI STANDARD MIGLIORATIVI DEFINITI DALL'ESERCENTE (ART.123)	NUMERO TOTALE DI PRESTAZIONI ESEGUITE	NUMERO DI CASI DI MANCATO RISPETTO			EFFETTIVO (TEMPO MEDIO RILEVATO COME DA ART.100)	NUMERO DEGLI INDENNIZZI CORRISPOSTI	AMMONTARE DEGLI INDENNIZZI CORRISPOSTI	CANCELLA
			PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE	PER CLIENTI O TERZI	PER ALTRE CAUSE				
articolo 91 Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (10 giorni lavorativi)	<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" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	CANC
articolo 91 Richiesta altri dati tecnici (15 giorni lavorativi)	<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" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	CANC

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Internet | Modalità protetta: disattivata 110% 09:59 12/02/2013



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 2012; tal numero di prestazioni è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2012 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 2012 (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**.



Di seguito è riportata la maschera di compilazione dei livelli generali di qualità relativamente ai clienti BT domestici e produttori BT.

Qualità commerciale del servizio elettrico - Windows Internet Explorer
http://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEL10?esecuzione=1355

Partita Iva: **PROVA-QCV** Utente: **Alessandro Avola**

Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE CLIENTI BT DOMESTICI CANCELLA DATI

Provincia: **Alessandria**

ARTICOLO	EVENTUALI STANDARD MIGLIORATIVI DEFINITI DALL'ESERCENTE (ART.122)	EVENTUALE PERCENTUALE MINIMA DI RISPETTO DEFINITA DALL'ESERCENTE (ART.122)	NUMERO TOTALE DI PRESTAZIONI ESEGUITE	NUMERO DI CASI DI MANCATO RISPETTO			PERCENTUALE DI RISPETTO DEL TEMPO MASSIMO	EFFETTIVO (TEMPO MEDIO RILEVATO COME DA ART.100)
				PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE	PER CLIENTI O TERZI	PER ALTRE CAUSE		
articolo 87 Esecuzione di lavori complessi (60 giorni lavorativi nel 80% dei casi)	<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" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
articolo 96 Risposta a reclami o richieste scritte per l'attività di distribuzione (30 giorni solari nel 95% dei casi)	<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" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
articolo 96 Risposta a reclami o richieste scritte per l'attività di misura (30 giorni solari nel 95% dei casi)	<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" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Qualità commerciale del servizio elettrico - Windows Internet Explorer
http://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEL10?esecuzione=1355

OPERATORE

Ragione sociale: **PROVA-QCV**

Partita Iva: **PROVA-QCV** Utente: **Alessandro Avola**

Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE PRODUTTORI BT CANCELLA DATI

Provincia: **Alessandria**

ARTICOLO	EVENTUALI STANDARD MIGLIORATIVI DEFINITI DALL'ESERCENTE (ART.122)	EVENTUALE PERCENTUALE MINIMA DI RISPETTO DEFINITA DALL'ESERCENTE (ART.122)	NUMERO TOTALE DI PRESTAZIONI ESEGUITE	NUMERO DI CASI DI MANCATO RISPETTO			PERCENTUALE DI RISPETTO DEL TEMPO MASSIMO	EFFETTIVO (TEMPO MEDIO RILEVATO COME DA ART.100)
				PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE	PER CLIENTI O TERZI	PER ALTRE CAUSE		
articolo 96 Risposta a reclami o richieste scritte per l'attività di distribuzione (30 giorni solari nel 90% dei casi)	<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" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
articolo 96 Risposta a reclami o richieste scritte per l'attività di misura (30 giorni solari nel 95% dei casi)	<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" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF



Per l'anno 2012 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 2012**; tale numero di prestazioni è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2012 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).

Di seguito è riportata la maschera di compilazione riferita ai clienti MT.

Qualità commerciale del servizio elettrico - Windows Internet Explorer

http://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEL10?esecuzione=1357

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Logout

OPERATORE
Ragione sociale: PROVA-QCV
Partita IVA: PROVA-QCV Utente: Alessandro Avola

Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE CLIENTI MT C'TOCTO

CANCELLA DATI

Provincia: Alessandria

ARTICOLO	NUMERO TOTALE DI PRESTAZIONI ESEGUITE
articolo 96 Risposta a richieste di informazioni riguardanti la conoscenza del livello di potenza di cortocircuito presso il proprio punto di connessione alla rete (giorni solari 30 nel 95 % dei casi)	<input type="text" value="0"/>

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Internet | Modalità protetta: disattivata

11:58
14/02/2013



9 VERIFICHE TECNICHE: DATI ULTERIORI

La compilazione di tale scheda deve essere effettuata solo a seguito della compilazione delle schede relative ai livelli specifici.

Per i dati relativi alla verifica del gruppo di misura ed alla verifica della tensione di fornitura, di cui all'articolo 85.2, lettera c) dell' Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 19 dicembre 2007, n. 333, dovrà essere indicato:

- **numero di casi in cui la verifica ha dato esito non conforme** alla normativa tecnica nell'anno 2012;
- **tempo medio ripristino** espresso in giorni lavorativi.

Di seguito è riportata ad esempio la maschera di compilazione.

Qualità commerciale del servizio elettrico - Windows Internet Explorer

http://sistemi.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEL10?execution=1323

Clienti BT domestico

ARTICOLO 70 EX DELIBERA N. 333/07 VERIFICA GRUPPO DI MISURA (15 GIORNI LAVORATIVI)			ARTICOLO 71 EX DELIBERA N. 333/07 VERIFICA TENSIONE (30 GIORNI LAVORATIVI)		
Numero totale verifiche eseguite	Numero casi esito non conforme	Tempo medio ripristino	Numero totale verifiche eseguite	Numero casi esito non conforme	Tempo medio ripristino
10	1	10	10	2	20

Clienti BT non domestico

ARTICOLO 70 EX DELIBERA N. 333/07 VERIFICA GRUPPO DI MISURA (15 GIORNI LAVORATIVI)			ARTICOLO 71 EX DELIBERA N. 333/07 VERIFICA TENSIONE (30 GIORNI LAVORATIVI)		
Numero totale verifiche eseguite	Numero casi esito non conforme	Tempo medio ripristino	Numero totale verifiche eseguite	Numero casi esito non conforme	Tempo medio ripristino
20	3	30	20	4	40

Clienti MT

ARTICOLO 70 EX DELIBERA N. 333/07 VERIFICA GRUPPO DI MISURA (15 GIORNI LAVORATIVI)			ARTICOLO 71 EX DELIBERA N. 333/07 VERIFICA TENSIONE (30 GIORNI LAVORATIVI)		
Numero totale verifiche eseguite	Numero casi esito non conforme	Tempo medio ripristino	Numero totale verifiche eseguite	Numero casi esito non conforme	Tempo medio ripristino
30	5	50	30	6	60

SALVA EL ENCO MASCHERE STAMPA PDF


Internet | Modalità protetta: disattivata 110% 10:51 19/02/2012



10 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 2012 standard specifici e generali per ulteriori prestazioni rispetto a quelle definite dal TIQE (come precedentemente indicato).

11 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”** .

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