

Manuale d'uso:

## **Indagine Conoscitiva Fatturazione Vendita al dettaglio di energia elettrica (Delibera 542/2013/E/com)**

18 settembre 2014

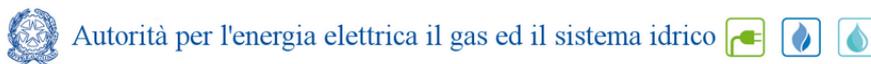
*Integrazioni al paragrafo 6, evidenziate da sottolineatura*

---

<b>1</b>	<b>Accesso alla raccolta .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Il pannello di controllo della raccolta .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Come procedere per effettuare il download e l'upload dei files .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>La sezione Invio definitivo .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Indicazioni generali sui contenuti del questionario .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Contenuto delle sezioni del questionario.....</b>	<b>6</b>
6.1	Sezione 1 – Informazioni generali .....	6
6.2	Sezione 2 - Flussi informativi tra venditore e distributore.....	7
6.3	Sezione 3 - Autoletture.....	9
6.4	Sezione 4 - Calcolo e stime dei consumi.....	9
6.5	Sezione 5 - Periodicità e tempistiche di fatturazione .....	10
6.6	Sezione 6 - Modalità di invio e pagamento delle fatture.....	11
6.7	Sezione 7 - Switching.....	12
6.8	Sezione 8 - Bonus elettrico .....	13
<b>7</b>	<b>Richiesta di informazioni.....</b>	<b>13</b>

## 1 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta “Indagine Conoscitiva Fatturazione (del. 542/2013/E/com) – Vendita al dettaglio di energia elettrica” il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati nell'apposita sezione del sito <https://www.autorita.energia.it/raccolte-dati>.



Inserisci login e password

Login:

Password:

LOGIN ANNULLA

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

Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:



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

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

**Figura 1.1: pagina di accesso**

Dopo aver effettuato l'autenticazione (figura 1.1), l'utente troverà una pagina, definita “Indice delle raccolte”, che elenca le raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà anche “Indagine Conoscitiva Fatturazione (del. 542/2013/E/com) – Vendita al dettaglio di energia elettrica”.

Selezionando il link relativo alla raccolta in questione, si accede alla pagina dello “Storico edizioni raccolta dati Indagine Conoscitiva Fatturazione (del. 542/2013/E/com) – Vendita al dettaglio di energia elettrica” (figura 1.2).

In questa pagina si trova il link per tornare all'indice delle raccolte dati (rettangolo rosso), oltre ad altre informazioni sulla raccolta in questione quali:

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

- lo stato della compilazione (non iniziata, parziale o completa);
- le informazioni riguardanti l'invio definitivo (non effettuato o effettuato);
- il link per accedere alle fasi di compilazione (rettangolo verde) rappresentato dall'icona che precede il riferimento dell'edizione o dallo stato della raccolta.

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



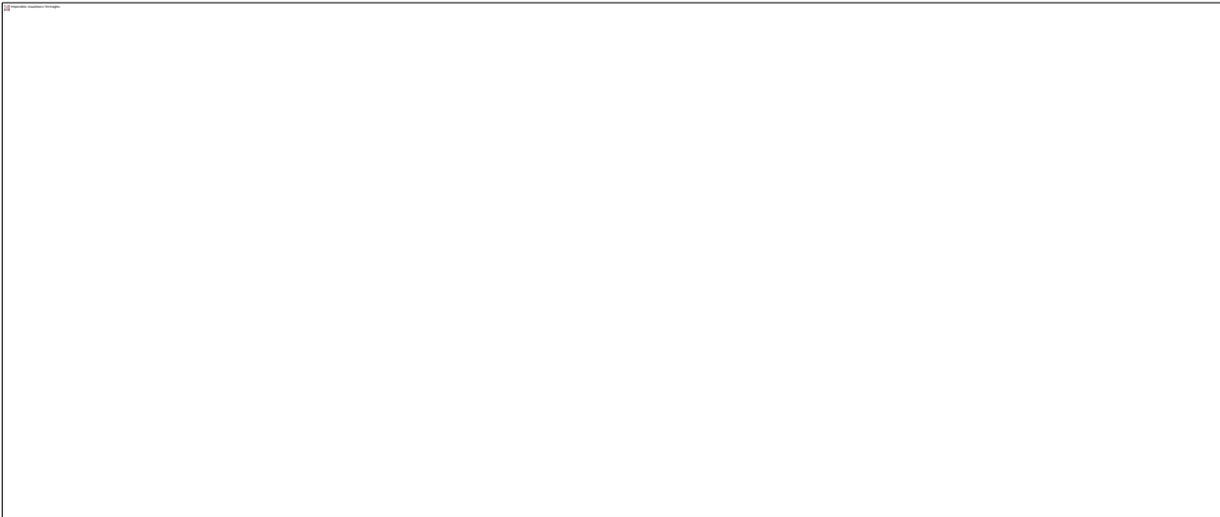
The screenshot shows the user interface of the Authority for Electricity, Gas and Water. At the top, there is a navigation bar with the logo, the name of the authority, and a 'Logout' button. Below this is a header for the 'OPERATORE' (Operator) section, including fields for 'Ragione sociale' and 'Partita IVA'. The main content area is titled 'Raccolta dati: Indagine Conoscitiva Fatturazione (del. 542/2013/E/com) - Vendita al dettaglio di energia elettrica'. A menu bar contains three items: 'Indice raccolte' (highlighted with a red box), 'Anagrafiche', and 'Pannello di controllo RACCOLTA'. Below the menu, there is a section for 'Storico edizioni raccolta dati Indagine Conoscitiva Fatturazione (del. 542/2013/E/com) - Vendita al dettaglio di energia elettrica'. This section contains a table with the following data:

Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
 Anno solare 2013	Dal 16/06/2014 al 17/11/2014	<b>Aperta</b>	Completata	Non effettuato

Figura 1.2: Storico della raccolta

## 2 Il pannello di controllo della raccolta

Accedendo alla raccolta viene visualizzata la pagina **Pannello di controllo** (figura 2.1) dove sono presenti tutte le voci inerenti a questa raccolta.



**Figura 2.1: Pannello di controllo della raccolta**

Nel pannello di controllo, come nel resto del sistema, è presente il bottone per poter tornare all'indice delle raccolte. Inoltre da qualunque punto del sistema è sempre possibile tornare a questa pagina cliccando il bottone in alto a destra PANNELLO DI CONTROLLO RACCOLTA.

Nel pannello di controllo è presente il bottone COMPILA che permette di accedere alla maschera dalla quale è possibile scaricare il file Excel da compilare e caricare nuovamente dopo aver inserito i dati.

### **3 Come procedere per effettuare il download e l'upload dei file**

Una volta entrati nell'interfaccia di caricamento dei dati (figura 3.1), è possibile scaricare il template in formato Excel cliccando sul tasto "Download".

Il template (file excel), una volta compilato, può essere caricato premendo il tasto "Sfoggia" che aprirà una finestra da cui selezionare il documento, in corrispondenza della voce "Carica il file debitamente compilato in tutte le sue parti".

I file non possono superare la dimensione di 10 MB.

NOTA BENE: nel caso si abbiano problemi di salvataggio della maschera, può essere utile comprimere i documenti e poi caricare i file .zip compressi.



**Figura 3.1: Interfaccia di caricamento file dati**

## 4 La sezione Invio definitivo

È possibile accedere a questa sezione cliccando sul bottone INVIO DEFINITIVO (figura 3.1).

In tutti i casi se la compilazione della raccolta non è stata completata il sistema non permette l'invio definitivo dei dati e mostra un messaggio che avvisa l'utente dell'impossibilità di effettuare tale operazione. Se invece la compilazione della raccolta è completa, il sistema chiede conferma sulla volontà di effettuare l'invio o se si desidera annullare e tornare alla compilazione.

A invio definitivo avvenuto, il sistema spedisce una mail al rappresentante legale e agli utenti delegati, con in allegato l'attestato della avvenuta ricezione dei dati da parte del sistema. La mail contiene anche un link dove è possibile verificare e stampare in formato pdf i dati inviati.

L'invio definitivo dei dati può essere effettuato dal rappresentante legale o dagli utenti da lui delegati a effettuare tale operazione. Si ricorda che per delegare personale della propria azienda a caricare e/o inoltrare i dati è necessario che il rappresentante legale utilizzi la funzionalità "Gestione utenze" dell'Anagrafica Operatori dove è auspicabile fornire anche un indirizzo di posta elettronica di tipo PEC.

## 5 Indicazioni generali sui contenuti del questionario

I dati richiesti dall'indagine sono relativi ai **punti di prelievo** (di seguito anche: POD) **alimentati in bassa tensione** (bt), serviti nel mercato libero e nel mercato della maggior tutela; dall'indagine sono esclusi i clienti bt serviti in regime di salvaguardia.

L'indagine si intende relativa al periodo che va dall'**1 luglio 2013 al 31 dicembre 2013** (di seguito: **periodo d'indagine**).

Per tutte le raccolte che richiedono l'acquisizione dei dati in base al singolo esercente il servizio di distribuzione e misura, i dati sono richiesti per almeno i primi dieci (10) distributori in ordine alla numerosità dei punti di prelievo serviti dal venditore, e comunque per i primi n. distributori fino al raggiungimento di almeno l'85% dei POD serviti dal venditore. Le informazioni relative ai restanti distributori possono essere fornite in aggregato nella riga *altri distributori*. Resta la facoltà per il venditore di fornire la lista completa dei distributori con i quali ha operato nel periodo d'indagine.

Nella sezione del questionario relativo agli **utenti del dispacciamento** si fa riferimento ai soggetti, diversi dal venditore, utenti del dispacciamento (Allegato A alla deliberazione 111/06) che sono anche utenti della distribuzione relativamente a punti di prelievo serviti dal venditore. I punti di prelievo serviti dal venditore attraverso altro utente del dispacciamento sono conteggiati con il criterio del *pro die* come descritto nel successivo paragrafo 6.1.

## 6 Contenuto delle sezioni del questionario

### 6.1 Sezione 1 – Informazioni generali

#### Tabella 1.2

Per **numero di distributori** si intende il numero di esercenti il servizio di distribuzione e misura che hanno distribuito energia elettrica ai POD serviti dal venditore in qualità di utente del dispacciamento o tramite un altro utente del dispacciamento nel periodo d'indagine (la somma degli utenti del dispacciamento può non coincidere con il numero totale dei distributori, è possibile, infatti, che per un singolo distributore possano essere contemporaneamente utenti del dispacciamento il venditore e un soggetto terzo).

Per **numero punti di prelievo** si intende il numero di medio dei punti di prelievo serviti in bt dal venditore nel corso del periodo d'indagine. Il numero di punti di prelievo va conteggiato con il criterio del *pro die*; pertanto, il POD relativo ad un cliente servito in un singolo mese del periodo d'indagine sarà calcolato come  $1/6=0.166$  (approssimato alle prime tre cifre decimali). Se un punto di prelievo ha cambiato classe di consumo o mercato di riferimento (libero/maggior tutela) nel corso del semestre il POD deve essere ripartito tra le classi e/o mercati in proporzione alla permanenza in ciascun segmento, con le modalità di cui sopra.

Le **classi di clienti bt** sono individuate in relazione alla periodicità di fatturazione dei consumi di cui all'art. 4 della deliberazione n. 200/99:

- **POD bt domestici** sono tutti i punti di prelievo di clienti domestici alimentati in bassa tensione;
- **POD bt<30kW** sono tutti i punti di prelievo di clienti non domestici alimentati in bassa tensione con potenza non superiore a 30 kW;
- **POD bt>30kW** sono tutti i punti di prelievo di clienti non domestici alimentati in bassa tensione con potenza superiore a 30 kW.

## 6.2 Sezione 2 - Flussi informativi tra venditore e distributore

### Tabella 2.1

Per **modalità di messa a disposizione dei dati di misura** si intende lo strumento evoluto che il distributore mette a disposizione del venditore per la comunicazione dei dati di misura ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 13/10.

### Tabella 2.2

Per **numero di dati di misura** si intende il numero complessivo dei dati di misura, relativi ai punti di prelievo serviti dal venditore nel periodo d'indagine, messi a disposizione nei termini previsti dall'art. 18 dell'Allegato B alla deliberazione ARG/com 199/11 (sono esclusi i dati di misura, di cui alla determinazione del 3 luglio 2012, DMEG/PFI/6/2012, che rettificano dati precedentemente inviati).

### Tabella 2.3

Per **numero dei dati di misura messi a disposizione in ritardo** si intende il numero di dati di misura, relativi ai punti di prelievo serviti dal venditore nel periodo d'indagine, messi a disposizione oltre il termine di cui all'art. 18 dell'Allegato B alla deliberazione ARG/com 199/11.

Per dati **non messi a disposizione** si intende il numero di dati di misura, relativi ai punti di prelievo serviti dal venditore nel periodo d'indagine, che alla data della compilazione del questionario non sono stati ancora messi a disposizione.

### Tabella 2.5

Per **numero di dati rettificati** si intende il numero di dati di misura, relativi ai punti di prelievo serviti dal venditore nel periodo d'indagine, rettificati dal distributore di cui alla determinazione del 3 luglio 2012, DMEG/PFI/6/2012:

**misura che sostituisce una stima precedente** si intende un dato di misura che ne sostituisce un altro precedentemente comunicato come stima validata;

**misura che sostituisce una misura fornita precedentemente errata** si intende un dato di misura che ne sostituisce un altro comunicato come effettivo validato;

**misura fornita precedentemente per errore;**

**ricostruzione per frode/malfunzionamento** si intende la procedura di ricostruzione dei consumi registrati erroneamente dal gruppo di misura a causa di un malfunzionamento del medesimo o di frode.

### Tabella 2.7

Per **scostamento medio (%) tra stima e misura che sostituisce la stima** si intende:

$$\left[ \left( \sum_{i=1}^{D_r} \frac{|C_{si} - C_{ei}|}{C_{ei}} \right) / D_r \right] * 100$$

dove:

$D_r$  = è il numero di dati rettificati;

$C_{si}$  = è il valore della differenza tra l'iesimo dato di misura stimato e il precedente dato di misura rilevato (consumo stimato);

$C_{ei}$  = è il valore della differenza tra l'iesimo dato di misura effettivo e il precedente dato di misura rilevato (consumo effettivo).

Per **scostamento medio (%) tra dato effettivo e misura di rettifica** si intende:

$$\left[ \left( \sum_{i=1}^{D_r} \frac{|C_{ei} - C_{ri}|}{C_{ri}} \right) / D_r \right] * 100$$

dove:

$D_r$  = è il numero di dati rettificati;

$C_{ei}$  = è il valore della differenza tra l'iesimo dato di misura effettivo e il precedente dato di misura rilevato (consumo effettivo oggetto di rettifica);

$C_{ri}$  = è il valore della differenza tra l'iesimo dato di misura di rettifica e il precedente dato di misura rilevato (consumo rettificato).

#### Tabella 2.8

Per **numero di fatture non dettagliate** (relative al periodo d'indagine) si intende il numero di fatture emesse dall'esercente l'attività di distribuzione di energia elettrica, e destinate ai venditori, che non rispettano gli obblighi di cui all'art. 1 della deliberazione ARG/elt 1/10.

#### Tabella 2.9

Per **rettifiche di fatturazione di corrispettivi della distribuzione** si intende il numero di fatture emesse dal distributore a rettifica di corrispettivi per la distribuzione precedentemente fatturati.

#### Tabella 2.10

Per **numero di voltore** si intende, in relazione al singolo punto di prelievo, il numero di richieste di cessazione del contratto di trasporto e la contestuale stipula del contratto con un nuovo cliente, senza disalimentazione del punto di prelievo (art. 1 dell'Allegato A alla deliberazione n. 348/07).

Sono **comunicate in ritardo** le volture di cui si è data comunicazione all'impresa distributrice oltre i termini previsti dall'art. 4 bis della dell'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 42/08.

#### Tabella 2.13

Per **numero di indennizzi** si intende, con riferimento al periodo d'indagine, il numero di indennizzi automatici corrisposti dal distributore ai clienti finali tramite il venditore, ai sensi dell'art. 104 dell'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 198/11.

#### Tabella 2.14

Per **tempistiche di erogazione degli indennizzi** si intende il numero di giorni che intercorrono tra la data in cui il distributore trasferisce l'indennizzo al venditore e la data in cui quest'ultimo emette la fattura o la remessa a favore del cliente finale.

### 6.3 Sezione 3 - Autoletture

#### Tabella 3.1

Per **autolettura** si intende il dato di misura rilevato, ad una certa data, direttamente dal cliente finale che lo comunica al venditore.

#### Tabella 3.3

Per **periodo utile** si intende l'intervallo temporale in cui il cliente finale può comunicare al venditore l'autolettura del proprio gruppo di misura.

#### Tabella 3.5

Per **autolettura non verosimile** si intende il caso in cui il dato comunicato dal cliente non risulta statisticamente verosimile in relazione ai consumi storici del cliente stesso come previsto all'art.3 della deliberazione 200/99.

### 6.4 Sezione 4 - Calcolo e stime dei consumi

#### Tabella 4.1

Per **altro senza conguagli** e **altro con conguagli** si intendono tutte le fatture che non rientrano nelle tipologie già espressamente previste nelle sovrastanti righe dalla tabella (ad esempio: una fattura che contemporaneamente presenti consumi effettivi, consumi stimati e conguagli dovrà essere conteggiata nella riga "altro con conguaglio").

#### Tabella 4.2

Per **modalità di calcolo dei consumi** si intende, per i clienti della maggior tutela, quanto stabilito ai sensi dell'art. 5 della deliberazione 200/99, per i clienti del mercato libero quanto previsto dalle clausole contrattuali in materia.

#### Tabella 4.3

Per **stima di coda** si intende un consumo stimato, riportato in fattura, relativo al periodo che intercorre tra la data dell'ultima raccolta del dato di misura e la fine del periodo di competenza della fattura medesima.

#### Tabella 4.5

Per **consumi anomali** si intendono consumi corretti che si discostano sensibilmente da quelli mediamente fatturati al cliente.

#### Tabella 4.6

Per **terminologia utilizzata** si intendono i termini lessicali adottati in fattura dal venditore per classificare letture e consumi. In particolare, per **terminologia definita dal glossario dell'Autorità** si intende quanto definito in materia dall'Allegato A alla deliberazione 500/2013/R/com.

### 6.5 Sezione 5 - Periodicità e tempistiche di fatturazione

#### Tabella 5.1

Per **interno; infra-gruppo; esterno** si intende, rispettivamente, che l'attività è svolta direttamente dal venditore; attraverso altra impresa del gruppo; esternalizzata (il servizio è affidato ad un soggetto terzo non appartenente al gruppo).

#### Tabella 5.3

Per **ciclo di fatturazione** si intende l'insieme delle attività di lavorazione dei dati anagrafici e di misura necessarie per l'emissione di un gruppo di fatture relativi ai clienti di una determinata categoria generalmente aventi la medesima periodicità di fatturazione. Ad esempio nel caso il venditore abbia esclusivamente clienti con periodicità bimestrale e proceda all'emissione in un'unica soluzione delle utenze bimestrali si avranno 6 cicli di fatturazione all'anno; qualora la lavorazione delle medesime utenze sia effettuata suddividendole in due gruppi distinti (ad es. con una suddivisione territoriale), i cicli di fatturazione saranno pari a 12.

#### Tabella 5.4

Per **periodicità di fatturazione dei consumi** si intende, per i clienti della maggior tutela, quanto stabilito ai sensi dell'art. 4 della deliberazione 200/99; per i clienti del mercato libero quanto previsto in materia dalle clausole contrattuali. Il numero di punti di prelievo va conteggiato con il criterio del *pro die* illustrato nella sezione 5.1.

#### Tabella 5.5

Dal **numero di fatture**, relative al periodo d'indagine, **per le quali non è stata rispettata la periodicità contrattualmente prevista** sono escluse le fatture non ricomprese nei cicli di fatturazione ordinari, e nello specifico le fatture di apertura e chiusura contratto.

#### Tabella 5.7

In tabella va inserito il numero di fatture di ciclo ordinario (escluse le fatture di apertura e chiusura), emesse nel periodo d'indagine, classificate in relazione al numero di giorni intercorsi tra la messa a disposizione del dato di misura e l'emissione della fattura al cliente finale e la classe di cliente.

Per numero di giorni che trascorrono tra la messa a disposizione del dato di misura e l'emissione della fattura al cliente finale, si intende, nel caso di fatturazione bimestrale il numero di giorni intercorrenti tra la data di messa a disposizione del dato di misura relativo all'ultimo dei due mesi oggetto di fatturazione e la data di emissione della fattura. Tale criterio va adottato anche nel caso in cui in fattura siano presenti dei conguagli. Infine, nel caso in cui una fattura contenga solo conguagli, occorre fare riferimento alla data di messa a disposizione della misura in base alla quale viene calcolato il conguaglio.

### 6.6 Sezione 6 - Modalità di invio e pagamento delle fatture

#### Tabella 6.2 e 6.3

Per **servizio postale** si intende il servizio di Poste Italiane.

#### Tabella 6.6

Le **quote percentuali** si riferiscono alle modalità di pagamento disponibili indicate nella prima colonna.

#### Tabella 6.9

Per **richieste di rateizzazione rigettate** si intendono le richieste di rateizzazione pervenute al venditore dal cliente finale e non accolte nel periodo d'indagine.

Per **importo fatturato inferiore alle soglie % previste in relazione all'addebito medio delle bollette ricevute in acconto** si fa riferimento a quanto previsto all'art. 13 della deliberazione 200/99.

#### Tabella 6.11

Per **depositi cauzionali**:

- **attivati** si intendono quelli richiesti dal venditore al cliente della maggior tutela al momento della stipula del contratto di fornitura nel periodo d'indagine, ai sensi dell'art. 14 della deliberazione 200/99;
  - **disattivati** si intendono quelli restituiti dal venditore al cliente della maggior tutela nel periodo di riferimento dell'indagine, ai sensi degli artt. 14 e 15 della deliberazione 200/99;
- con riferimento al periodo d'indagine.

#### Tabella 6.12

I tempi di restituzione dei depositi cauzionali devono essere calcolati sulla base delle seguenti date:

- restituzione in bolletta con saldo risultante positivo: data emissione bolletta;
- restituzione in bolletta con saldo risultante negativo e relativo rimborso con assegno: data emissione assegno;
- restituzione in bolletta con saldo risultante negativo e relativo rimborso con bonifico: data bonifico.

### 6.7 Sezione 7 - Switching

La presente sezione deve essere compilata anche dagli esercenti il servizio della maggior tutela.

#### Tabella 7.1

Per **numero di switching** si intende il numero di punti di prelievo che, nel periodo d'indagine, hanno cambiato utente del dispacciamento, e nello specifico i seguenti casi:

- numero di punti di prelievo del mercato libero che hanno cambiato utente del dispacciamento (esclusi i punti di prelievo passati da un utente del dispacciamento a un altro, entrambi appartenenti allo stesso gruppo societario del distributore);
- numero di punti di prelievo usciti dalla maggior tutela e passati al mercato libero;
- numero di punti di prelievo usciti dal mercato libero e rientrati nella maggior tutela.

#### Tabella 7.2

Per **numero di switching non andati a buon fine** si intende, con riferimento al periodo d'indagine, il numero di richieste di *switching* rigettate dal distributore (art.3 dell'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 42/08).

#### Tabella 7.4

Per **numero di richieste di switching ripetute** si intende, con riferimento al periodo d'indagine, il numero di casi in cui il venditore ha dovuto ripetere al distributore la richiesta di *switching*.

#### Tabella 7.5

Per **numero di dati di misura ricevuti in ritardo in occasione dello *switching*** si intende in caso di ***switching in entrata***, il numero dei dati di misura (Allegato A della deliberazione 65/2012/R/eel) pervenuti oltre il 20 del mese relativo alla data di *switching* (Allegato A della deliberazione ARG/elt 42/08).

#### 6.8 Sezione 8 - Bonus elettrico

Per **bonus elettrico** si intende il sistema di compensazione della spesa sostenuta dai clienti finali per la fornitura di energia elettrica di cui alla deliberazione 402/2013/R/com.

## 7 Richiesta di informazioni

Per eventuali informazioni e supporto di tipo tecnico è possibile contattare il numero verde:



attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. In alternativa è disponibile l'indirizzo di posta elettronica: [infoanagrafica@autorita.energia.it](mailto:infoanagrafica@autorita.energia.it)

Per eventuali informazioni sui contenuti della rilevazione è possibile contattare la Direzione Osservatorio, Vigilanza e Controlli dell'Autorità tramite i numeri 02.65565264 e 02.65565354 o l'indirizzo e-mail [ic542-13@autorita.energia.it](mailto:ic542-13@autorita.energia.it)

Nelle mail è sempre necessario indicare ragione sociale e PIVA del soggetto per il quale si sta inviando la richiesta e un recapito telefonico del referente.