

Manuale d'uso:

## **Raccolta dati di qualità commerciale dei servizi di vendita e monitoraggio contratti non richiesti**

Comunicazione dati II° semestre 2015

27 gennaio 2016

---



Autorità per l'energia elettrica il gas  
e il sistema idrico

<b>1</b>	<b>Obbligo di comunicazione dei dati .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Accesso alla raccolta .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Pannello di controllo .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Nuove categorie di clienti.....</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Compilazione delle schede .....</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Numero di clienti finali.....</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>Indicatori di qualità .....</b>	<b>18</b>
<b>8</b>	<b>Monitoraggio contratti non richiesti .....</b>	<b>26</b>
<b>9</b>	<b>Invio definitivo .....</b>	<b>34</b>
<b>10</b>	<b>Problematiche di funzionamento e informazioni .....</b>	<b>36</b>

## 1 Obbligo di comunicazione dei dati

Le imprese esercenti l'attività di vendita (di seguito: venditori) entro la scadenza del **29 febbraio 2016** sono tenute a comunicare all'Autorità i dati di qualità commerciale relativi al II° semestre 2015, come previsto dall'articolo 39 dell'allegato A alla deliberazione ARG/com 164/08 "*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*" (di seguito: TIQV); sono inoltre tenuti alla comunicazione dei dati relativi ad eventuali reclami ricevuti per contratti non richiesti relativi al medesimo periodo, come previsto dall'articolo 15 della deliberazione 153/2012/R/com (di seguito delibera 153/2012), nonché secondo le istruzioni indicate nella determinazione del Direttore della Direzione Mercati 4/2012 (di seguito: determina 4/2012).

Si ricorda che, con riferimento ai dati di qualità commerciale, sono tenute alla comunicazione semestrale dei dati tutte le imprese di vendita relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione secondo quanto previsto dall'articolo 52 del TIQV. Con riferimento al monitoraggio del fenomeno dei contratti non richiesti, sono tenute alla comunicazione dei dati tutte le imprese di vendita che abbiano ricevuto almeno un reclamo per contratto non richiesto nel periodo di riferimento, da parte di clienti finali di gas naturale e/o energia elettrica aventi diritto ai servizi di tutela e maggior tutela.

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

Le imprese che **non hanno dati da dichiarare** possono effettuare tale dichiarazione nella raccolta stessa ed effettuare l'invio definitivo.

**Con tale comunicazione gli obblighi nei confronti dell'Autorità si intendono assolti.**

Si ricorda che per la corretta compilazione della raccolta di Qualità commerciale della vendita è possibile consultare la sezione "Domande e risposte" all'indirizzo <http://www.autorita.energia.it/it/schede/O/faq-TIQV.htm>, nonché per quanto riguarda il monitoraggio dei contratti non richiesti, l'Allegato A alla determina 4/2012 ed i chiarimenti alla delibera 153/2012, pubblicati all'indirizzo [http://www.autorita.energia.it/it/schede/O/faq-cnr1\\_1.htm](http://www.autorita.energia.it/it/schede/O/faq-cnr1_1.htm)

## 2 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione (figura 2.1) 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 (figura 2.2) a cui è abilitato: tra queste troverà anche il collegamento a **“Qualità commerciale vendita”**. Nel caso l'utente sia abilitato per più aziende, dovrà precedentemente selezionare l'azienda di vendita con cui intende operare sul sistema, e poi avrà accesso all'indice delle raccolte.



Inserisci Login e Password

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 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30. oppure:

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

**Figura 2.1: pagina di accesso**

Indice raccolte	Info Raccolta	Anagrafiche	
<b>Raccolte dati</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="#">Qualità commerciale vendita</a></li><li>▪ <a href="#">Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)</a></li></ul>			

**Figura 2.2: indice raccolte dati**

Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che propone l'elenco storico (figura 2.3) relativo alla raccolta (per il II° semestre 2015 si tratta della 13° edizione dopo l'entrata in vigore del TIQV).

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)
- Informazioni riguardanti l'invio definitivo (Non effettuato o Effettuato)
- Il link per accedere alla raccolta rappresentato dall'icona che precede il riferimento dell'edizione o dallo stato della raccolta

**Attenzione: con il nuovo sistema non sarà possibile accedere alla raccolta oltre la data di chiusura della stessa.**



Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

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

**Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale vendita**

Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
<a href="#">Secondo semestre 2013</a>	Dal 06/02/2014 al 28/02/2014	<b>Aperta</b>	Non iniziata	Non effettuato
<a href="#">Primo semestre 2013</a>	Dal 11/09/2013 al 30/09/2013	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato
<a href="#">Secondo semestre 2012</a>	Dal 06/02/2013 al 28/02/2013	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato
<a href="#">Primo semestre 2012</a>	Dal 05/09/2012 al 01/10/2012	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato
<a href="#">Secondo semestre 2011</a>	Dal 16/02/2012 al 28/02/2012	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato
<a href="#">Primo semestre 2011</a>	Dal 12/09/2011 al 30/09/2011	Chiusa	Completata	Effettuato
<a href="#">Secondo semestre 2010</a>	Dal 02/02/2011 al 28/02/2011	Chiusa	Completata	Effettuato
<a href="#">Primo semestre 2010</a>	Dal 01/09/2010 al 30/09/2010	Chiusa	Completata	Effettuato
<a href="#">Secondo semestre 2009</a>	Dal 01/02/2010 al 12/03/2010	Chiusa	Completata	Effettuato

Figura 2.3: storico edizione

### 3 Pannello di controllo

Dal pannello di controllo (figura 3.1) della raccolta è necessario dichiarare preliminarmente se è stata esercitata attività di vendita nei confronti dei clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione nel corso del semestre accedendo alla scheda **Stato operatività**.

**Qualora si dichiari di aver svolto l'attività di vendita, sarà necessario indicare se si è ricevuto almeno un reclamo per contratto non richiesto nel corso del semestre in esame.**

Si ricorda che ai sensi della delibera 153/2012 è considerato reclamo per contratto non richiesto ogni reclamo scritto con il quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione di consumatori, lamenta un contratto non richiesto o un'attivazione non richiesta.



**Figura 3.1: pannello di controllo raccolta**

Se l'esercente non ha esercitato attività di vendita nei confronti dei clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione nel corso del semestre e che **non hanno dati da dichiarare** possono selezionare l'opzione **NO** (figura 3.2) ed effettuare l'invio definitivo (in questo caso non sarà necessario rispondere alla domanda successiva).

**Con tale comunicazione gli obblighi nei confronti dell'Autorità si intendono assolti.**

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

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

CONFIGURAZIONE    COMPILAZIONE    QUADRO RIASSUNTIVO    INVIO DEFINITIVO

L'esercente ha svolto l'attività di vendita per il semestre oggetto della raccolta relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione?

Si  No

Per il semestre oggetto della raccolta, l'esercente ha ricevuto almeno un reclamo per contratto non richiesto, indipendentemente dall'esito dello stesso?

Si  No

SALVA    ANNULLA

**Figura 3.2: maschera Stato operatività – scelta opzione NO**

Per procedere con la comunicazione dei dati, per ciascuna tipologia di clientela, nel caso in cui è stata esercitata attività di vendita nei confronti dei clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione nel corso del semestre, è necessario procedere alla configurazione della tipologia di clientela servita, in relazione all'attività di vendita svolta, selezionando l'opzione **SI** (figura 3.3). È quindi possibile selezionare la risposta alla seconda domanda.

Per accedere alla schermata relativa alla configurazione salvare e tornare nel Pannello iniziale selezionando il pulsante "CONFIGURA" nella schermata iniziale.



Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA	
CONFIGURAZIONE	COMPILAZIONE	QUADRO RIASSUNTIVO	INVIO DEFINITIVO

L'esercente ha svolto l'attività di vendita per il semestre oggetto della raccolta relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione?

Si  No

Per il semestre oggetto della raccolta, l'esercente ha ricevuto almeno un reclamo per contratto non richiesto, indipendentemente dall'esito dello stesso?

Si  No

**Figura 3.3: maschera Stato operatività – scelta opzione SI**

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

Selezionando l'opzione **SI** alla seconda domanda, si dovranno compilare le maschere relative al monitoraggio dei contratti non richiesti, limitatamente al settore in cui si opera ed alle tipologie di clienti serviti.

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

Selezionando l'opzione **NO**, il venditore che non è un soggetto obbligato ai sensi del TIMR, non dovrà compilare alcuna maschera relativa al monitoraggio dei contratti non richiesti (si veda anche p. 33).

Il sistema propone in modo automatico le diverse tipologie di clientela collegate all'attività di vendita dichiarate nell'anagrafica operatori; l'attività di vendita potrebbe non essere stata svolta nei confronti di tutte le tipologie di clientela; qualora non vi siano dati da comunicare in relazione ad una tipologia di clientela è **necessario deselezionare la stessa dall'elenco** (figura 3.4).

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013**

Indice raccolte      Anagrafiche      Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE      COMPILAZIONE      INVIO DEFINITIVO

Indicare la tipologia di clienti serviti nel semestre di riferimento

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

ANNULLA      CONFERMA



**Figura 3.4: fase di configurazione**

Nella schermata è mostrato un esempio di selezione di clienti del mercato libero del settore elettrico e gas; in tal caso infatti il venditore vedrà attivate le schede relative alla tipologia di clientela selezionata.

Per confermare la selezione effettuata cliccare sul pulsante "CONFERMA": sarà possibile accedere alla schermata successiva che riepiloga le scelte effettuate. In ogni caso è possibile anche in un momento successivo modificare la configurazione delle tipologie di clientela.

## 4 Nuove categorie di clienti

Nella schermata successiva verrà mostrato il riepilogo della configurazione scelta (figura 4.1).



Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

Indice raccolte      Anagrafiche      Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE      COMPILAZIONE      INVIO DEFINITIVO

Riepilogo della configurazione

Tipologia clienti serviti

- BT domestici (Libero)
- BT non domestici (Libero)
- MT (Libero)
- Dual Fuel
- Multisito Elettricità

CONFIGURA      VAI A COMPILAZIONE

**Figura 4.1: riepilogo configurazione**

Cliccando sul pulsante “CONFIGURA” è possibile tornare alla pagina precedente e rivedere e/o modificare la configurazione effettuata.

Per procedere invece alla comunicazione dei dati cliccare sul pulsante “VAI A COMPILAZIONE”.

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013**

Indice raccolte      Anagrafiche      Pannello di controllo RACCOLTA

**NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI** CANCELLA DATI

Dichiarare il numero di clienti finali serviti al termine del semestre di riferimento della raccolta.

CLIENTI	NUMERO CLIENTI FINALI
BT domestici (Libero)	<input type="text" value="0"/>
BT non domestici (Libero)	<input type="text" value="0"/>
MT (Libero)	<input type="text" value="0"/>
Dual Fuel	<input type="text" value="0"/>
Multisito Elettricità	<input type="text" value="0"/>

SALVA      ELENCO MASCHERE      STAMPA PDF

**Figura 4.2: maschera Numero di clienti finali serviti**

## 5 Compilazione delle schede

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

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

Da compilare 













Compilato 

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013**

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

CONFIGURAZIONE
COMPILAZIONE
INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

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

**Figura 5.1: elenco maschere da compilare**

Solo al termine della compilazione di tutte le maschere è possibile procedere all'INVIO DEFINITIVO.



Autorità per l'energia elettrica il gas  
e il sistema idrico

**ATTENZIONE:** Il sistema propone in modo automatico le maschere relative al monitoraggio per contratti non richiesti per tutti i settori collegati alle attività di vendita dichiarate nell'anagrafica operatori (gas, elettrico e dual fuel, se dichiarate entrambe); tuttavia non tutte le attività di vendita potrebbero essere state effettivamente svolte dall'impresa di vendita; qualora non vi siano dati da comunicare in relazione ad un settore, perché l'impresa di vendita ha dichiarato di non avere clienti di quel settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto "SALVA" ai fini dell'invio definitivo.

## 6 Numero di clienti finali

Nella schermata successiva (figura 6.1) il venditore specifica il numero di clienti finali al 31/12/2015 per ciascuna tipologia di clientela servita.

Si ricorda che il numero di clienti finali da comunicare in questa raccolta è quello previsto dalle definizioni del TIQV all'articolo 1 "tipologia di cliente finale" .

Per cliente multisito (elettricità o gas) si intende un cliente finale con più punti di prelievo o consegna che ha stipulato con uno stesso venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per uno o più punti di prelievo/riconsegna. Per cliente dual fuel si intende un cliente finale di energia elettrica (BT domestico, BT non domestico o MT e di gas naturale con un unico contratto).

NOTA: Se un cliente viene conteggiato in una tipologia non deve essere conteggiato in un'altra.

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013**

Indice raccolte      Anagrafiche      Pannello di controllo RACCOLTA

**NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI** CANCELLA DATI

Dichiarare il numero di clienti finali serviti al termine del semestre di riferimento della raccolta.

CLIENTI	NUMERO CLIENTI FINALI
BT domestici (Libero)	530
BT non domestici (Libero)	200
MT (Libero)	10
Dual Fuel	100
Multisito Elettricità	78640

SALVA      ELENCO MASCHERE      STAMPA PDF

**Figura 6.1: maschera Numero di clienti finali serviti**

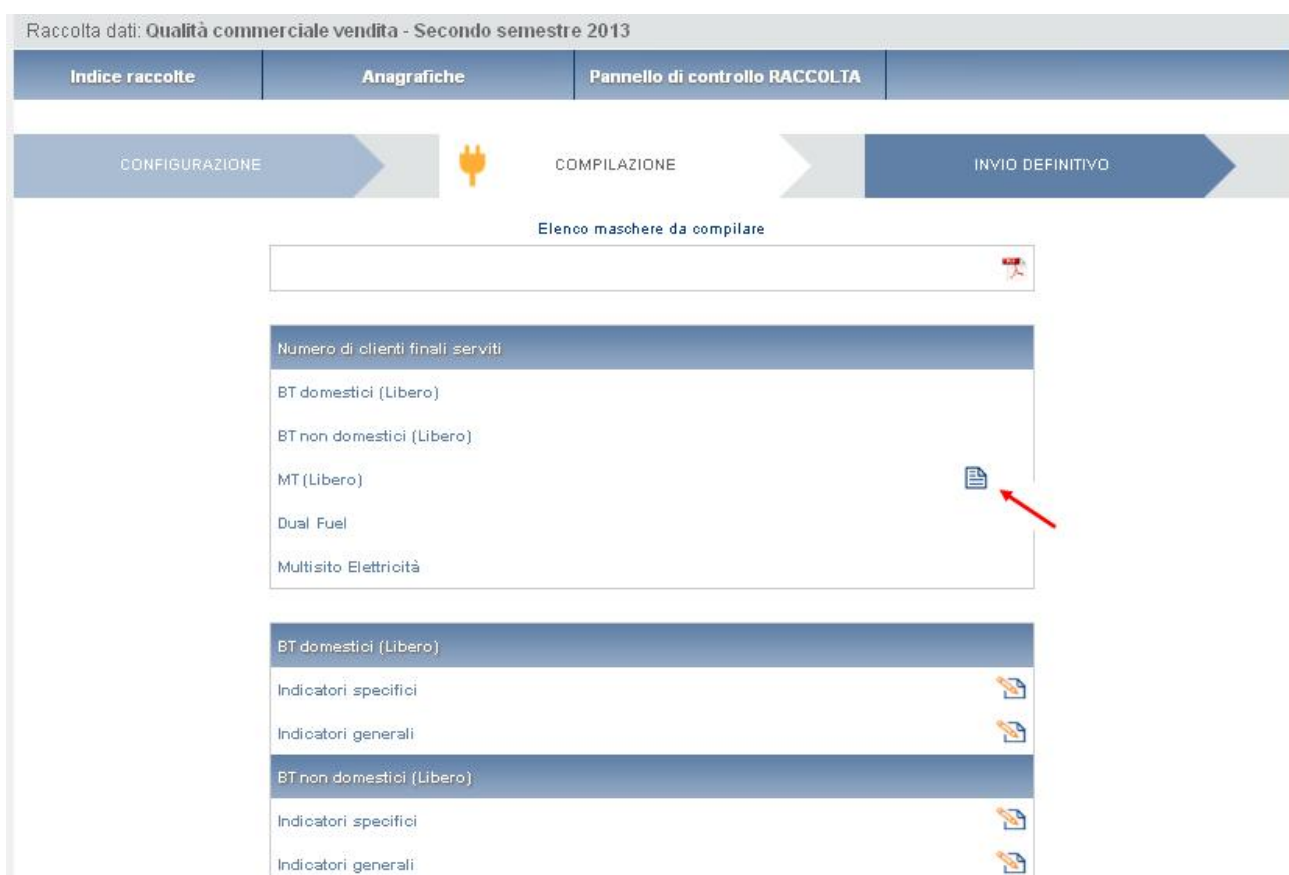


Una volta imputati i dati è necessario procedere al salvataggio degli stessi cliccando sul pulsante “SALVA” (questa operazione è comune a tutte le maschere).

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

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

Di seguito è riportato l'esempio che mostra lo stato della maschera “Numero di clienti finali serviti” compilata (figura 6.2).




Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013**



Indice raccolte      Anagrafiche      Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE      COMPILAZIONE      INVIO DEFINITIVO



Elenco maschere da compilare

Numero di clienti finali serviti	
BT domestici (Libero)	
BT non domestici (Libero)	
MT (Libero)	
Dual Fuel	
Multisito Elettricità	

BT domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	

BT non domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	

**Figura 6.2: stato di compilazione delle maschere**

## 7 Indicatori di qualità

Per ognuna delle tipologie di clientela selezionate, è richiesta la compilazione di tabelle relative agli standard specifici e generali di qualità come previsto dall'articolo 39 del TIQV.

Le tabelle riguardano gli standard specifici e generali così come definiti dal TIQV.

Per gli standard specifici sono previste le tabelle (figura 7.1):

- Risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore (art. 4 del TIQV);
- Risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore (art. 4 del TIQV);
- Rettifica di fatturazione (art. 5 del TIQV);
- Rettifica di doppia fatturazione (art. 6 del TIQV).

**Per maggiori approfondimenti sulla compilazione delle tabelle si rimanda al TIQV e alla lettura dell'articolo 39 del TIQV, in particolare ai commi 39.2 e 39.3**



Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

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

INDICATORI SPECIFICI  
BT DOMESTICI (LIBERO)

ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE									CANCELLA DAT
LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI									
Mese	Tempo Massimo (standard specifico applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 lett.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art. 39.2 lett.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 lett.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 lett.d)	
					altre cause	cause esterne	forza maggiore		
lug	40	0	0	0	0	0	0	0,0	
ago	40	0	0	0	0	0	0	0,0	
set	40	0	0	0	0	0	0	0,0	
ott	40	0	0	0	0	0	0	0,0	
nov	40	0	0	0	0	0	0	0,0	
dic	40	0	0	0	0	0	0	0,0	

Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)	Casi con risposta entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause		
		Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento
0	0,00

Figura 7.1: maschera indicatori specifici

La colonna indicata dalla freccia va compilata inserendo il numero di casi ai quali, alla data di chiusura del semestre di riferimento (per il primo semestre il 30 giugno e per il secondo semestre il 31 dicembre), non sia stata inviata risposta motivata (secondo l'articolo 39.2 lett. a)).

Per tali casi nella prossima raccolta verranno richiesti i dettagli dei casi a cui è stata data risposta.



ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI									CANCELLA DAT
Mese	Tempo Massimo (standard specifico applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 lett.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art. 39.2 lett.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art 39.2 lett.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art 39.2 lett.d)	
					altre cause	cause esterne	forza maggiore		
lug	40	0	0	0	0	0	0	0,00	
<b>CONTROLLO VIINCOLAANTE (salvataggio non consentito): il numero dei casi ai quali non è stata inviata risposta motivata (art 39.2 lett.a), più il numero dei casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art 39.2 lett.b) e il numero dei casi con risposta motivata oltre il tempo massimo (art 39.2 lett.c) devono essere uguali al numero di casi ricevuti.</b>									
ago	40	1	0	0	0	0	0	0,00	
set	40	1	1	0	0	0	0	0,00	
ott	40	0	0	0	0	0	0	0,00	
nov	40	0	0	0	0	0	0	0,00	
dic	40	0	0	0	0	0	0	0,00	

Figura 7.2: maschera indicatori generali – dettaglio di compilazione

Per gli standard generali sono previste le tabelle (figura 7.3):

- Risposte a richieste scritte di informazione;
- Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione.



Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

Indice raccolte

Anagrafiche

Pannello di controllo RACCOLTA

INDICATORI GENERALI  
BT DOMESTICI (LIBERO)

ART. 7 - RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE - LIVELLO SPECIFICO: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI

CANCELLA DATI

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile o eventuale standard migliorativo)		Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
		%				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
lug	30	95%	0	0	0	0	0	0	0,0
ago	30	95%	0	0	0	0	0	0	0,0
set	30	95%	0	0	0	0	0	0	0,0
ott	30	95%	0	0	0	0	0	0	0,0
nov	30	95%	0	0	0	0	0	0	0,0
dic	30	95%	0	0	0	0	0	0	0,0

Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)

Casi con risposta entro il tempo massimo

Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause

Per altre cause

Cause esterne

Forza maggiore

0

0

0

0

0

% rispetto del livello effettivo nel semestre di riferimento (art. 14.3)

Figura 7.3: indicatori specifici

In caso di inserimento di dati non coerenti il sistema segnala l'errore evidenziando la motivazione. Nelle schermate di seguito sono mostrati ad esempio due tipologie di errori (figure 7.4 e 7.5).

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

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

INDICATORI GENERALI  
BT DOMESTICI (LIBERO)

ATTENZIONE! Si sono verificati errori di compilazione

ART. 7 - RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE - LIVELLO SPECIFICO: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI CANCELLA DATI

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 lett.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art. 39.2 lett.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 lett.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 lett.d)
					altre cause	cause esterne	forza maggiore	
<b>CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il numero dei casi ai quali non è stata inviata risposta motivata (art. 39.2 lett.a), più il numero dei casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 lett.b) e il numero dei casi con risposta motivata oltre il tempo massimo (art. 39.2 lett.c) devono essere uguali al numero di casi ricevuti.</b>								
lug	30	100 %	10	85	0	0	0	30,0
ago	30	96 %	0	0	0	0	0	0,00
set	30	96 %	0	0	0	0	0	0,00
ott	30	96 %	0	0	0	0	0	0,00
nov	30	96 %	0	0	0	0	0	0,00
dic	30	96 %	0	0	0	0	0	0,00

Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)	Casi con risposta entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause		
		Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
0	0	0	0	0

Figura 7.4: indicatori generali – dettaglio di compilazione 1



Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

Indice raccolte      Anagrafiche      Pannello di controllo RACCOLTA

INDICATORI GENERALI  
BT DOMESTICI (LIBERO)

ATTENZIONE! Si sono verificati errori di compilazione

ART. 7 - RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE - LIVELLO SPECIFICO: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI CANCELLA DATI

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 lett.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art. 39.2 lett.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 lett.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 lett.d)
					altre cause	cause esterne	forza maggiore	
<b>CONTROLLO VIICOLAITE (salvataggio non consentito): il numero dei casi ai quali non è stata inviata risposta motivata (art. 39.2 lett.a), più il numero dei casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art. 39.2 lett.b) e il numero dei casi con risposta motivata oltre il tempo massimo (art. 39.2 lett.c) devono essere uguali al numero di casi ricevuti.</b>								
<b>CONTROLLO VIICOLAITE (salvataggio non consentito): il tempo effettivo non può essere superiore al tempo massimo.</b>								
lug	30	100 %	10	85	0	0	0	50,0
ago	30	96 %	0	0	0	0	0	0,00
set	30	96 %	0	0	0	0	0	0,00
ott	30	96 %	0	0	0	0	0	0,00
nov	30	96 %	0	0	0	0	0	0,00
dic	30	96 %	0	0	0	0	0	0,00

Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)      Casi con risposta entro il tempo massimo      Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause

Per altre cause      Cause esterne      Forza maggiore

Figura 7.5: indicatori generali – dettaglio di compilazione 2

Relativamente ai “Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)” del semestre precedente, bisogna compilare il campo sulla sinistra inserendo la somma dei casi come risultante dalla colonna “Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell’arco del semestre di riferimento (art. 39.2 lett. a)” relativa al semestre precedente (per la raccolta in corso, i casi del I semestre 2015); negli altri campi sulla destra andrà inserito il dettaglio di essi.



Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

Indice raccolte      Anagrafiche      Pannello di controllo RACCOLTA

INDICATORI SPECIFICI  
BT DOMESTICI (LIBERO)

ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE  
LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI

Mese	Tempo Massimo (standard specifico applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero di casi	Casi ai quali non è stata inviata	Casi con risposta	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre				Tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
lug	40		0	0	0	0	0	0	0,0
ago	40		0	0	0	0	0	0	0,0
set	40	0	0	0	0	0	0	0	0,0
ott	40	0	0	0	0	0	0	0	0,0
nov	40	0	0	0	0	0	0	0	0,0
dic	40	0	0	0	0	0	0	0	0,0

CANCELLA DATI

Dato da imputare a cura delle imprese di vendita.

Casi ricevuti nel semestre precedente i quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 let.d)	Numero di riferimento ai casi con risposta entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause		
0	0	Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
		0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento
0	0,00

Figura 7.6: casi ricevuti nel semestre precedente senza risposta motivata





set	40	0	0	0	0	0	0	0
ott	40	0	0	0	0	0	0	0
nov	40	0	0	0	0	0	0	0
dic	40	0	0	0	0	0	0	0

Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)	Casi con risposta entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause		
		Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento
0	0

ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI								CANCELLA DATI
Mese	Tempo Massimo (standard specifico applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
					altre cause	cause esterne	forza maggiore	
lug	40	0	0	0	0	0	0	0
ago	40	0	0	0	0	0	0	0

Figura 7.7: dettaglio di compilazione

Nel caso in cui il valore del semestre precedente relativo ai **“Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)”** sia pari a zero confermare il valore zero.

I campi **"Numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento"** e **"Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento"** si riferiscono agli indennizzi effettivamente già accreditati al cliente nel periodo 1 luglio - 31 dicembre 2015 così come derivante dai dati registrati secondo l'articolo 37, lettera k) del TIQV.

## 8 Monitoraggio contratti non richiesti

Le imprese di vendita che hanno dichiarato di aver ricevuto reclami per contratti non richiesti, dovranno compilare le relative maschere. Per tutti i settori i dati richiesti sono quelli relativi a:

- a) numero di Contratti conclusi;
- b) numero di Reclami ricevuti e accolti dal venditore;
- c) numero di Procedure di ripristino attivate (tale dato deve essere compilato solo dalle imprese di vendita che hanno aderito alle procedure di ripristino ai sensi dell'articolo 10 della delibera 153/2012).

**Per maggiori approfondimenti sulla compilazione delle tabelle si rimanda al delibera 153/2012, alla determina 4/2012 ed ai chiarimenti pubblicati sul sito internet dell'Autorità.**

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

## Settore ELETTRICO

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 8.1):

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

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA
<b>SETTORE ELETTRICO</b>		
<small>Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'esercente solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appartenenti al settore elettrico. Se non si hanno clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA ai fini dell'invio definitivo.</small>		
<b>Contratti conclusi (dato AP - Allegato A alla determina 4/2012)</b>		
Mese	BT Domestici	BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica)
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0
<b>Reclami ricevuti e accolti dal venditore (dato AQ - Allegato A alla determina 4/2012)</b>		
Mese	BT Domestici	BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica)
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0

**Figura 8.1: contratti non richiesti – settore ELETTRICO**

Nell'ambito del servizio elettrico, la definizione di "contratti conclusi" - ovvero tutti i contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza, ivi inclusi i nuovi contratti conclusi con clienti per i quali era già attiva una fornitura con il medesimo fornitore - deve ritenersi riferita **ai soli contratti di mercato libero**, conclusi con i clienti aventi diritto alla maggior tutela.

## **Settore GAS**

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 8.2):

- a) Domestici con consumi inferiori a 200.000 Smc;
- b) Condomini uso domestico con consumi inferiori a 200.000 Smc;
- c) Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc.

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

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

**SETTORE GAS**

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

**Contratti conclusi (dato AN - Allegato A alla determina 4/2012)**

Mese	Domestici < 200.000 Smc	Condomini uso domestico < 200.000 Smc	Altri usi < 50.000 Smc
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

**Figura 8.2: contratti non richiesti – settore GAS**

## Settore DUAL FUEL

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 8.3):

- Domestici (per i quali si devono intendere i clienti BT domestici del settore elettrico o i clienti Domestici con consumi inferiori a 200.000 Smc del settore gas);
- Non domestici (per i quali si devono intendere i clienti BT altri usi del settore elettrico o i clienti Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc).

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

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

**SETTORE DUAL FUEL**

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

Contratti conclusi (dato A - Allegato A alla determina 4/2012)

Mese	Domestici	Non domestici
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF

**Figura 8.3: contratti non richiesti – settore DUAL FUEL**

Si ricorda che ciascuna maschera va compilata inserendo, negli appositi campi relativi ai dati richiesti, esclusivamente numeri interi e lasciando eventualmente valore “0” per le tipologie di clienti non servite. Al termine della compilazione cliccare sul tasto “SALVA” (in basso a sinistra di ciascuna maschera) per proseguire.



Autorità per l'energia elettrica il gas  
e il sistema idrico















Si ricorda inoltre, come già detto a p. 15, di compilare **esclusivamente** le maschere relative al settore in cui si è effettivamente svolta l'attività di vendita; se non si è svolta attività di vendita per un settore, ad esempio il settore elettrico, aprire la relativa maschera (che sarà comunque visualizzata) nella pagina con l'elenco delle maschere, e cliccare direttamente sul tasto "SALVA" (figure 8.4 e 8.5).

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013**

Indice raccolte      Anagrafiche      Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE      COMPILAZIONE      INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

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

**Figura 8.4: maschere da compilare**



Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

Indice raccolte

Anagrafiche

Pannello di controllo RACCOLTA

### SETTORE ELETTRICO

Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'utente solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appartenenti al settore elettrico. Se non si ha no clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA al fine di evitare il blocco.

#### Contratti conclusi (dato AP - Allegato A alla determina 420/12)

Mese	BT Domestici	BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica)
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

#### Reclami ricevuti e accolti dal venditore (dato AQ - Allegato A alla determina 420/12)

Mese	BT Domestici	BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica)
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Procedure di ripristino attività (dato AR - Allegato A alla determina 420/12) (da compilare solo qualora si è aderito alle procedure di ripristino di cui all'articolo 10 della deliberazione 153/2012/Recem)

Mese	BT Domestici	BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica)
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

SALVA

ELENCO MASCHERE

STAMPA PDF



**Figura 8.5: salvataggio in caso NON si abbiano dati da dichiarare per un settore**

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

**In particolare, per i soggetti obbligati ai sensi del TIMR comparirà la seguente schermata, che dovrà essere adeguatamente compilata (figura 8.6).**

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

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

**SETTORE DUAL FUEL**

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

**Contratti conclusi (dato A - Allegato A alla determina 4/2012)**

Mese	Domestici	Non domestici
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

SALVA      ELENCO MASCHERE      STAMPA PDF

**Figura 8.6: maschera visualizzata dai soggetti obbligati ai sensi del TIMR**

**Per i soggetti NON obbligati ai sensi del TIMR, comparirà invece la schermata sotto riportata; l'impresa di vendita dovrà quindi cliccare sul tasto "SALVA" e proseguire, come indicato (figura 8.7).**

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

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


**SETTORE DUAL FUEL**

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

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

Figura 8.7: maschera visualizzata dai soggetti **NON** obbligati ai sensi del TIMR

## 9 Invio definitivo

Compilate e salvate tutte le maschere è possibile procedere all'INVIO DEFINITIVO. È possibile creare un pdf di riepilogo contenete i dati cliccando sul pulsante visuale "CREA PDF" .

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Secondo semestre 2013

Indice raccolte    Anagrafiche    Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE    COMPILAZIONE    INVIO DEFINITIVO

Blenco maschere da compilare













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

Figura 9.1: stato compilazione e icona PDF

## 10 Problematiche di funzionamento e informazioni

Per eventuale supporto tecnico sulla raccolta dati, per segnalazioni di malfunzionamento, e chiarimenti di carattere informatico, è possibile contattare il numero verde attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30.



E' inoltre disponibile l'indirizzo di posta elettronica: [infoanagrafica@autorita.energia.it](mailto:infoanagrafica@autorita.energia.it), specificando nell'oggetto dell'email la raccolta dati (QCV), la ragione sociale del venditore (anche abbreviata) e l'ID Soggetto per abbreviare i tempi di risposta. Per quesiti relativi alla regolazione indirizzare il quesito all'indirizzo di posta elettronica: [mercati@autorita.energia.it](mailto:mercati@autorita.energia.it)