



Manuale d'uso:

Raccolta dati di qualità commerciale dei servizi di vendita e monitoraggio contratti contestati

Comunicazione dati Anno 2018

11 febbraio 2019

Indice

1	Obbligo di comunicazione dei dati	3
2	Accesso alla raccolta	5
3	Pannello di controllo	7
4	Compilazione delle schede	14
5	Invio definitivo	42
6	Problematiche di funzionamento e informazioni	43

1 Obbligo di comunicazione dei dati

Le imprese esercenti l'attività di vendita (di seguito: venditori) entro la scadenza del **28 febbraio 2018** sono tenute a comunicare all'Autorità:

- a) i **dati di qualità commerciale** per l'anno 2017, come previsto dall'articolo 36 dell'allegato A con l'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com come integrato dalla deliberazione 795/2016/R/com (di seguito: deliberazione 795/2016/R/com), Nuovo "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)" (di seguito: TIQV) e smi e dalla determina 7/2017 – DACU Istruzioni Operative relative alla raccolta dati qualità della vendita (articolo 36 del TIQV).
- b) i dati relativi al **monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati** di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con riferimento, per l'anno 2017, ai mesi da maggio a dicembre, come previsto dalla deliberazione 228/2017/R/com "Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria (di seguito: TIRV) e dalla determina 15 settembre 2017 DMRT/TCC/13/2017 "Istruzioni operative relative al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (articolo 19 Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 6 aprile 2017, 228/2017/R/com).

Con riferimento ai dati di cui al precedente punto a), sono tenuti alla comunicazione dei dati **tutti i venditori** 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 2 del TIQV.

Con riferimento ai dati di cui al precedente punto b), sono tenuti alla comunicazione dei dati **tutti i venditori che abbiano ricevuto almeno un reclamo per contratto e attivazione contestati** con riferimento all'inosservanza delle misure preventive di cui agli articolo 4 e 5 del TIRV (cfr pag.7) nel periodo di riferimento, da parte di clienti finali di cui all'articolo 2.3, lettere a) e c) del TIV e di cui all'articolo 2.3, lettere a), b) e d) del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, secondo quanto previsto dall'articolo 2 del TIRV.

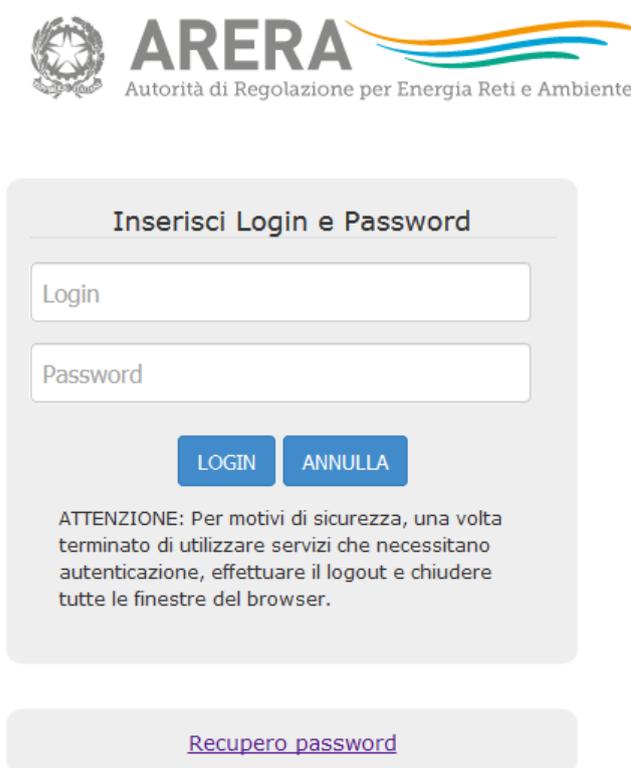
I venditori che **non hanno dati da dichiarare** possono effettuare tale dichiarazione nella raccolta stessa ed effettuare l'invio definitivo. Con l'inoltro dei dati, gli obblighi nei confronti dell'Autorità si intendono assolti.

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

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.arera.it/it/schede/O/faq-TIQV.htm>, nonché per quanto riguarda il monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati, l'Allegato A alla determina 15 settembre 2017 DMRT/TCC/13/2017.

2 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta è necessario autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione (figura 2.1) del sito <https://www.arera.it/raccolte-dati>, accessibile anche dall'anagrafica operatori.



The screenshot shows the ARERA login interface. At the top is the ARERA logo and name. Below it is a grey box titled "Inserisci Login e Password" containing two input fields for "Login" and "Password", and two buttons: "LOGIN" and "ANNULLA". Below the box is a warning message: "ATTENZIONE: Per motivi di sicurezza, una volta terminato di utilizzare servizi che necessitano autenticazione, effettuare il logout e chiudere tutte le finestre del browser." At the bottom of the page is a button labeled "Recupero password".

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

Figura 2.1: pagina di accesso

Dopo aver effettuato l'autenticazione, l'utente autenticato 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.

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

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

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita** -

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA		
Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale vendita				
Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
 Anno solare 2018	Dal 20/11/2018 al 31/12/2019	Aperta	Parziale	Non effettuato
 Anno solare 2017	Dal 20/12/2017 al 31/12/2018	Chiusa	Parziale	Non effettuato
 Dal 01-01-2017 al 30-04-2017	Dal 10/09/2017 al 10/09/2018	Chiusa	Completata	Effettuato 
 Secondo semestre 2016	Dal 01/09/2017 al 01/09/2018	Chiusa	Parziale	Non effettuato

Figura 2.3: storico edizioni raccolta

In questa pagina si trova il *link* per tornare all'indice delle raccolte dati, oltre ad altre informazioni quali:

- *L'edizione* e il suo *referimento*;
- 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 alla raccolta 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 la raccolta è stata compilata completamente, ma non è stato ancora effettuato l'invio definitivo.

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

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

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 di clienti finali di energia elettrica e di clienti finali di gas naturale nel corso dell'anno accedendo alla scheda **Stato operatività** (la prima della raccolta).

Qualora si dichiari di aver svolto l'attività di vendita, sarà necessario indicare se si è ricevuto almeno un reclamo per contratto **e attivazione contestati** con riferimento all'inosservanza delle misure preventive di cui agli articolo 4 e 5 del TIRV nel corso del periodo dell'anno 2018 in esame.

È considerato reclamo per contratto contestato ogni reclamo scritto fatto pervenire al venditore con il quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o una associazione di consumatori o di categoria, contesta la validità del contratto medesimo.

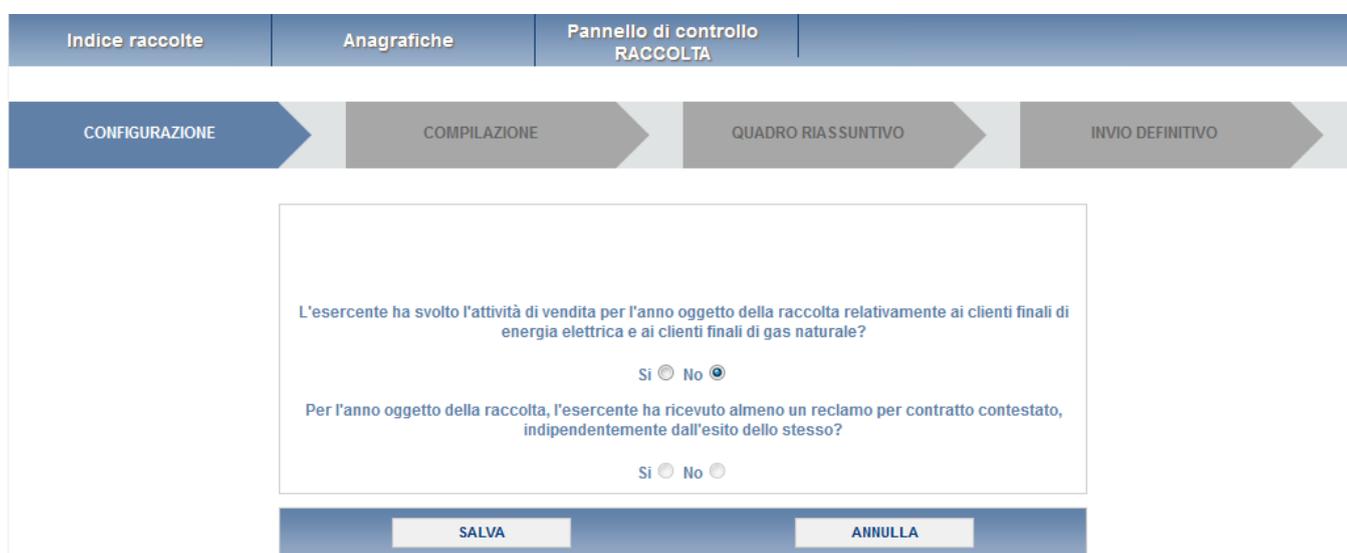


Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA
Pannello di controllo		
Denominazione		
Stato operatività		COMPILA
Tipologia clienti serviti	CONFIGURA	RIEPILOGO COMPILA
ELENCO COMUNICAZIONI		

Figura 3.1: pannello di controllo raccolta

Se l'esercente non ha esercitato attività di vendita nei confronti di clienti finali di energia elettrica e di clienti finali di gas naturale nel corso dell'anno e **non ha dati da dichiarare** 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.



Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE QUADRO RIASSUNTIVO INVIO DEFINITIVO

L'esercente ha svolto l'attività di vendita per l'anno oggetto della raccolta relativamente ai clienti finali di energia elettrica e ai clienti finali di gas naturale?

SI No

Per l'anno oggetto della raccolta, l'esercente ha ricevuto almeno un reclamo per contratto contestato, indipendentemente dall'esito dello stesso?

SI No

SALVA ANNULLA

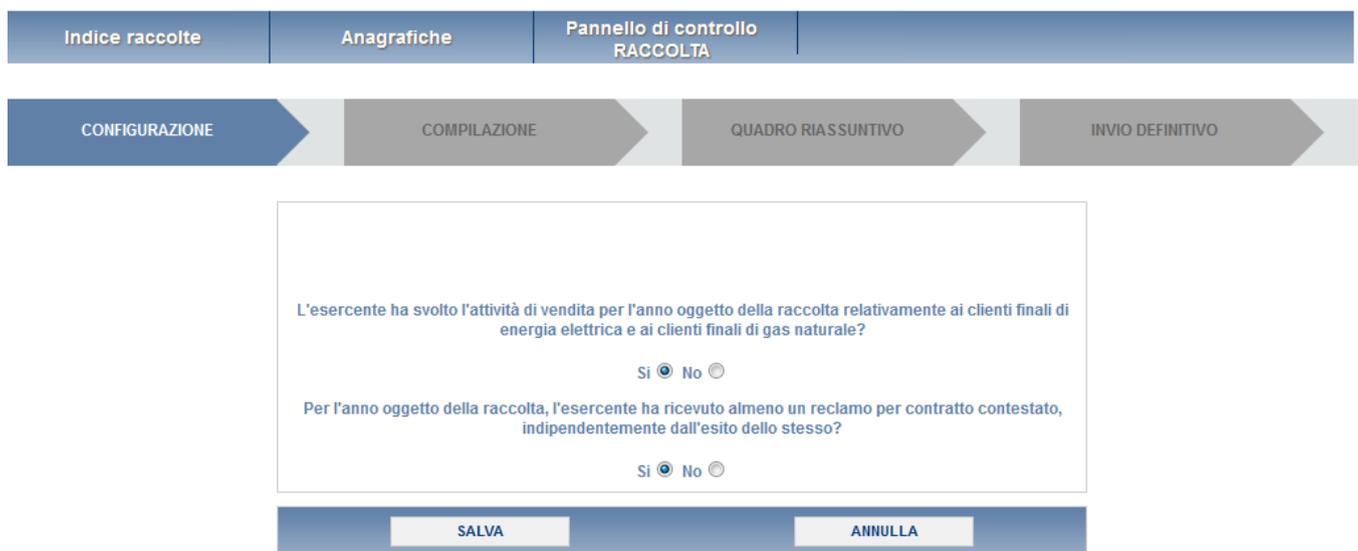
Figura 3.2: maschera Stato operatività – scelta opzione NO

Nel caso in cui sia stata esercitata l'attività di vendita nei confronti di clienti finali di energia elettrica e di clienti finali di gas naturale nel corso dell'anno, per procedere con la comunicazione dei dati, per ciascuna tipologia di clientela, è necessario configurare 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 (pulsante salva) e tornare nel Pannello iniziale selezionando il pulsante "CONFIGURA" nella schermata iniziale mostrata in figura 3.1.

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

Se si seleziona l'opzione **SI** alla seconda domanda, si dovranno compilare le maschere relative al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati, limitatamente al settore in cui si opera ed alle tipologie di clienti serviti.



Indice raccolte | Anagrafiche | **Pannello di controllo RACCOLTA**

CONFIGURAZIONE | COMPILAZIONE | QUADRO RIASSUNTIVO | INVIO DEFINITIVO

L'esercente ha svolto l'attività di vendita per l'anno oggetto della raccolta relativamente ai clienti finali di energia elettrica e ai clienti finali di gas naturale?

SI No

Per l'anno oggetto della raccolta, l'esercente ha ricevuto almeno un reclamo per contratto contestato, indipendentemente dall'esito dello stesso?

SI No

SALVA | ANNULLA

Figura 3.3: maschera Stato operatività – scelta opzione SI

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 e attivazioni contestati, indicando esclusivamente il numero di *Contratti conclusi* nel periodo di riferimento relativo all'anno 2018 (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 e attivazioni contestati ma dovrà comunque effettuare l'invio definitivo (si veda anche p. 31).

In relazione alla raccolta dati sulla qualità commerciale, 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).

Nella schermata è mostrato un esempio di selezione di clienti del mercato libero del settore elettrico e gas. Il venditore vedrà attivate le schede relative alla tipologia di clientela selezionata.

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA
 CONFIGURAZIONE	COMPILAZIONE	INVIO DEFINITIVO
Indicare la tipologia di clienti serviti nell'anno di riferimento		
Tipologia clienti serviti		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
BT domestici (Tutela)		<input checked="" type="checkbox"/>
BT non domestici (Tutela)		<input checked="" type="checkbox"/>
MT (Tutela)		<input checked="" type="checkbox"/>
BT domestici (Libero)		<input checked="" type="checkbox"/>
BT non domestici (Libero)		<input checked="" type="checkbox"/>
MT (Libero)		<input checked="" type="checkbox"/>
BP (Tutela)		<input checked="" type="checkbox"/>
Dual Fuel		<input checked="" type="checkbox"/>
BP (Libero)		<input checked="" type="checkbox"/>
Multisito Elettricità		<input checked="" type="checkbox"/>
Multisito Gas		<input checked="" type="checkbox"/> 
<input type="button" value="ANNULLA"/>		<input type="button" value="CONFERMA"/>

Figura 3.4: fase di configurazione

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.

Nella schermata successiva verrà mostrato il riepilogo della configurazione scelta (figura 3.5).

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 - Anno solare 2018**

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

 CONFIGURAZIONE	COMPILAZIONE	INVIO DEFINITIVO
--	---------------------	------------------

Riepilogo della configurazione

Tipologia clienti serviti

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

Gestione carichi massivi

Scarica il file xls 

Nessun file selezionato

<input type="button" value="CONFIGURA"/>	<input type="button" value="VAI A COMPILAZIONE"/>
--	---

Figura 3.5: riepilogo configurazione

4 Caricamenti Massivi

Una modalità alternativa di effettuare la Compilazione è il Caricamento Massivo che è disponibile per tutte le maschere, eccetto '**Numero di clienti finali serviti**' e '**Riepilogo compilazione**'.

Per accedere a tale modalità basta selezionare il pulsante RIEPILOGO. Il sistema presenterà una maschera come da immagine seguente:



Come prima cosa occorre scaricare il file Excel che funzionerà da prototipo, cliccando sull'icona raffigurante il mondo con una freccia verde. All'interno di tale file va inserita la configurazione desiderata con i relativi dati seguendo l'esempio riportato nel file e utilizzando le voci riportate nello stesso.

(Si consiglia di effettuare la configurazione e di utilizzare il file Excel soltanto per il caricamento dei dati. In questo caso il file Excel scaricato sarà già completo della configurazione eseguita.)

Dopo la compilazione il file deve essere caricato sul sistema; cliccando sul pulsante SCEGLI FILE si apre una finestra da cui selezionare il documento Excel opportunamente compilato. Cliccando sul pulsante CARICA si carica il contenuto del file nel sistema.

Una volta effettuata questa operazione il sistema invia una mail all'utente che ha eseguito il caricamento.

Se il file è corretto la mail ne darà conferma e la maschera passerà in stato compilato.

Se, invece, i dati inseriti non sono consistenti e corretti logicamente, la mail fornirà una descrizione del problema. La maschera risulterà invariata.

NOTA: È possibile anche effettuare la compilazione delle maschere dalla pagina web e scaricare il documento Excel contenente i dati inseriti.

5 Compilazione delle schede

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

L'elenco che riporta le schede da compilare è accompagnato da 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.

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)	

BT domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Richieste di informazioni	

BT non domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Richieste di informazioni	

Monitoraggio contratti e attivazioni contestati	
Settore Elettrico	
Settore Gas	
Settore Dual Fuel	

Riepilogo compilazione	
Controlli compilazione maschere	

Figura 5.1: elenco maschere da compilare

ATTENZIONE: Il sistema propone in modo automatico le maschere relative al monitoraggio per contratti e attivazioni contestati 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 entrare nella maschera, non compilare nulla e cliccare direttamente sul tasto "SALVA" ai fini dell'invio definitivo.

5.1 Numero di clienti finali

Nella schermata successiva (figura 5.2) il venditore specifica il numero di clienti finali al 31/12/2018 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).

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA										
<p>NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI CANCELLA DATI</p> <p>Dichiarare il numero di clienti finali serviti al termine dell'anno di riferimento della raccolta.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CLIENTI</th> <th>NUMERO DI CLIENTI FINALI AL 31/12/2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BT domestici (Libero)</td> <td><input type="text" value="0"/></td> </tr> <tr> <td>BT non domestici (Libero)</td> <td><input type="text" value="0"/></td> </tr> <tr> <td>Multisito Elettricità</td> <td><input type="text" value="0"/></td> </tr> <tr> <td>Multisito Gas</td> <td><input type="text" value="0"/></td> </tr> </tbody> </table>			CLIENTI	NUMERO DI CLIENTI FINALI AL 31/12/2018	BT domestici (Libero)	<input type="text" value="0"/>	BT non domestici (Libero)	<input type="text" value="0"/>	Multisito Elettricità	<input type="text" value="0"/>	Multisito Gas	<input type="text" value="0"/>
CLIENTI	NUMERO DI CLIENTI FINALI AL 31/12/2018											
BT domestici (Libero)	<input type="text" value="0"/>											
BT non domestici (Libero)	<input type="text" value="0"/>											
Multisito Elettricità	<input type="text" value="0"/>											
Multisito Gas	<input type="text" value="0"/>											
<p>ELENCO MASCHERE STAMPA PDF SALVA</p>												

Figura 5.2: maschera Numero di clienti finali serviti

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

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 5.3).



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)
- Multisito Elettricità
- Multisito Gas

BT domestici (Libero)

- Indicatori specifici
- Indicatori generali

Figura 5.3: stato di compilazione delle maschere

5.2 Indicatori di qualità commerciale

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 36 del TIQV. Le tabelle riguardano gli standard specifici e generali così come definiti dagli articoli 3, 4 5 6 e 7 del TIQV.

Per gli standard specifici sono previste le tabelle (figura 5.4 è visibile la parte iniziale della maschera):

- - Reclami scritti
- - Rettifiche di fatturazione
- - Rettifiche di doppia fatturazione

Per maggiori approfondimenti sulla compilazione delle tabelle si rimanda alla determina 7/2017 – DACU Istruzioni Operative relative alla raccolta dati qualità della vendita (articolo 36 del TIQV).

La colonna indicata dalla freccia in figura 5.5 va compilata inserendo il numero di casi ai quali, alla data di chiusura dell'anno di riferimento (31 dicembre 2018), non sia stata inviata risposta motivata (secondo l'articolo 36.2 lett. a)).

Si ricorda che nella prossima edizione della raccolta verranno richiesti i dettagli relativi alla classificazione dei casi. Per maggiori informazioni si rimanda alla determina 7/2017 – DACU Istruzioni Operative relative alla raccolta dati qualità della vendita.

INDICATORI SPECIFICI
BT DOMESTICI (LIBERO)

RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI)							CANCELLA DATI
Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
Gennaio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Febbraio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Marzo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aprile	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Maggio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Giugno	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Luglio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Agosto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Settembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ottobre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Novembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dicembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TOTALE	0	0	0	0	0	0	

Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione

Indennizzi (Reclami scritti)	
Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (standard 95%)

Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari (standard 95%)

Figura 5.4: maschera indicatori specifici – parte iniziale inerente i “Reclami scritti”

RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI)							CANCELLA DAT
Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
Gennaio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Febbraio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Marzo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aprile	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Maggio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Giugno	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Luglio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Agosto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Settembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ottobre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Novembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dicembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TOTALE	<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"/>	

Figura 5.5: maschera indicatori specifici – dettaglio di compilazione

Per quanto riguarda gli standard generali occorre compilare la tabella “Richieste scritte di informazione (art. 7 - Livello generale: 30 giorni solari nel 95% dei casi)” (figura 5.6).

INDICATORI GENERALI
BT DOMESTICI (LIBERO)

RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 - LIVELLO GENERALE: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI)										CANCELLA DATI
Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)	
						altre cause	cause esterne	forza maggiore		
Gennaio	30	95	0	0	0	0	0	0	0	
Febbraio	30	95	0	0	0	0	0	0	0	
Marzo	30	95	0	0	0	0	0	0	0	
Aprile	30	95	0	0	0	0	0	0	0	
Maggio	30	95	0	0	0	0	0	0	0	
Giugno	30	95	0	0	0	0	0	0	0	
Luglio	30	95	0	0	0	0	0	0	0	
Agosto	30	95	0	0	0	0	0	0	0	
Settembre	30	95	0	0	0	0	0	0	0	
Ottobre	30	95	0	0	0	0	0	0	0	
Novembre	30	95	0	0	0	0	0	0	0	
Dicembre	30	95	0	0	0	0	0	0	0	
TOTALE			0	0	0	0	0	0		

ELENCO MASCHERE

STAMPA PDF

SALVA

Figura 5.6: maschera indicatori generali

In caso di inserimento di dati non coerenti il sistema segnala l'errore evidenziando la motivazione.

Per procedere occorre imputare correttamente il dato. Nelle schermate successive sono mostrati ad esempio due tipologie di errori (figure 5.7 e 5.8).

RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 - LIVELLO GENERALE: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI)										CANCELLA DAT
Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)	
						altre cause	cause esterne	forza maggiore		
* CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il numero dei casi ai quali non è stata inviata risposta motivata, più il numero dei casi con risposta motivata e il numero casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento devono essere uguali al numero di casi ricevuti.										
Gennaio	30	95	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Febbraio	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Marzo	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Aprile	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Maggio	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Giugno	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Luglio	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Agosto	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Settembre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Ottobre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Novembre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Dicembre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
TOTALE			10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		

Figura 5.7: indicatori generali – dettaglio di compilazione 1

RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 - LIVELLO GENERALE: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI)										CANCELLA DAT
Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)	
						altre cause	cause esterne	forza maggiore		
<p>* CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il numero dei casi ai quali non è stata inviata risposta motivata, più il numero dei casi con risposta motivata e il numero casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento devono essere uguali al numero di casi ricevuti.</p> <p>* CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il tempo effettivo non può essere superiore al tempo massimo.</p>										
Gennaio	30	95	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50,0	
Febbraio	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Marzo	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Aprile	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Maggio	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Giugno	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Luglio	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Agosto	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Settembre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Ottobre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Novembre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Dicembre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
TOTALE			10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		

Figura 5.8: indicatori generali – dettaglio di compilazione 2

RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI)							CANCELLA DAT
Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
Gennaio	0	0	0	0	0	0	0,0
Febbraio	0	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	0	0	0	0	0	0	0,0
Aprile	0	0	0	0	0	0	0,0
Maggio	0	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	0	0	0	0	0	0	0,0
Luglio	0	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	0	0	0				0,0
Ottobre	0	0	0				0,0
Novembre	0	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTALE	0	21	0	0	0	0	

Dato da imputare

Casi ricevuti nell'anno di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione	0
--	---

Figura 5.9: casi ricevuti nell'anno di riferimento senza risposta motivata

I campi " **Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento**" e " **Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento**" si riferiscono agli indennizzi effettivamente già corrisposti al cliente nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2018 così come derivante dai dati registrati secondo l'articolo 34, lettera k) del TIQV.

5.3 Monitoraggio contratti e attivazioni contestati

I venditori che hanno dichiarato di aver ricevuto reclami per contratti e attivazioni contestati, dovranno compilare le relative maschere. Per tutti i settori i dati richiesti sono quelli relativi a:

- a) numero di Contratti conclusi.

Per “contratti conclusi” devono intendersi i **soli contratti di mercato libero**, 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) con i clienti di cui all’articolo 2.1 lettera a) del TIRV.

I venditori che abbiano aderito alla “Procedura ripristinatoria volontaria” prevista dalla PARTE IV del TIRV dovranno, inoltre, compilare le maschere relative a:

- a) numero di Reclami per contratti contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti;
- b) numero di Procedure ripristinatorie attivate ex Parte IV TIRV;
- c) numero di Procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2, lettera d) TIRV

Per maggiori approfondimenti sulla compilazione delle tabelle si rimanda alla determina l’Allegato A alla determina 15 settembre 2017 DMRT/TCC/13/2017.

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

5.3.1 Settore elettrico

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 5.10):

- a) Clienti BT Domestici;
- b) Clienti BT Usi diversi (ad esclusione delle utenze per l’illuminazione pubblica).

Indice raccolte

Anagrafiche

Pannello di controllo
RACCOLTA

SETTORE ELETTRICO

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.

Mese	Contratti conclusi	
	Clienti BT Domestici	Clienti BT Usi diversi
Gennaio	0	0
Febbraio	0	0
Marzo	0	0
Aprile	0	0
Maggio	0	0
Giugno	0	0
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0
TOTALE	0	0

Reclami per contratti contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti

Mese	Reclami ricevuti	
	Clienti BT Domestici	Clienti BT Usi diversi
Gennaio	0	0
Febbraio	0	0
Marzo	0	0
Aprile	0	0
Maggio	0	0
Giugno	0	0
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0
TOTALE	0	0

Reclami accolti		
Mese	Clienti BT Domestici	Clienti BT Usi diversi
Gennaio	0	0
Febbraio	0	0
Marzo	0	0
Aprile	0	0
Maggio	0	0
Giugno	0	0
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0
TOTALE	0	0

Procedure ripristinatorie attivate ex Parte IV TIRV		
Mese	Clienti BT Domestici	Clienti BT Usi diversi
Gennaio	0	0
Febbraio	0	0
Marzo	0	0
Aprile	0	0
Maggio	0	0
Giugno	0	0
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0
TOTALE	0	0

Procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2, lettera d) TIRV	
Mese	Clienti BT Domestici
Gennaio	0
Febbraio	0
Marzo	0
Aprile	0
Maggio	0
Giugno	0
Luglio	0
Agosto	0
Settembre	0
Ottobre	0
Novembre	0
Dicembre	0
TOTALE	0

Figura 5.10: contratti e attivazioni contestati– settore ELETTRICO

5.3.2 Settore gas

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 5.11):

- a) Clienti Domestici < 200.000 Smc;
- b) Condomini uso domestico < 200.000 Smc;
- c) Clienti Usi Diversi < 200.000 Smc;

Indice raccolte

Anagrafiche

Pannello di controllo
RACCOLTA

SETTORE GAS

Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'utente solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appartenenti al settore gas. Se non è il caso clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA al fine di non influire.

Contratti conclusi

Mese	Clienti Domestici < 200.000 Smc	Condomini uso domestico < 200.000 Smc	Clienti Usi diversi < 200.000 smc
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
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"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Reclami per contratti contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti

Reclami ricevuti

Mese	Clienti Domestici < 200.000 Smc	Condomini uso domestico < 200.000 Smc	Clienti Usi diversi < 200.000 smc
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
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"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Reclami accolti

Mese	Clienti Domestici < 200.000 Smc	Condomini uso domestico < 200.000 Smc	Clienti Usi diversi < 200.000 smc
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
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"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Procedure ripristinatorie attivate ex Parte IV TIRV			
Mese	Clienti Domestici < 200.000 Smc	Condomini uso domestico < 200.000 Smc	Clienti Utili diversi < 200.000 Smc
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
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"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2, lettera d) TIRV		
Mese	Clienti Domestici < 200.000 Smc	Condomini uso domestico < 200.000 Smc
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
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"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

ELENCO MARCHERE

STAMPA PDF

BAIWA

Figura 5.11: contratti e attivazioni contestati– settore GAS

5.3.3 Settore dual fuel

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 5.12):

- Clienti 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);
- Clienti 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 200.000 Smc)

SETTORE DUAL FUEL		
Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'utente 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 al fine di evitare il rinvio del titolo.		
Contratti conclusi		
Mese	Clienti Domestici	Clienti Non domestici
Gennaio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Febbraio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Marzo	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aprile	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Maggio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Giugno	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Luglio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Agosto	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Settembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ottobre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Novembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dicembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TOTALE	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Reclami per contratti conclusi ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti		
Reclami ricevuti		
Mese	Clienti Domestici	Clienti Non domestici
Gennaio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Febbraio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Marzo	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aprile	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Maggio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Giugno	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Luglio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Agosto	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Settembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ottobre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Novembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dicembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TOTALE	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Reclami accolti		
Me se	Clients Dom estici	Clients Non dom estici
Gennato	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbrato	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
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"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Procedure ripristinatorie attivate ex Parte M TIRV		
Me se	Clients Dom estici	Clients Non dom estici
Gennato	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbrato	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
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"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2, lettera d) TIRV	
Me se	Clients Dom estici
Gennato	<input type="text" value="0"/>
Febbrato	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>
Luglio	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>

ELENCO MARCHERE

STAMPA PDF

BAIWA

Figura 5.12: contratti e attivazioni contestati- 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.

Si ricorda inoltre, 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 5.13 e 5.14).

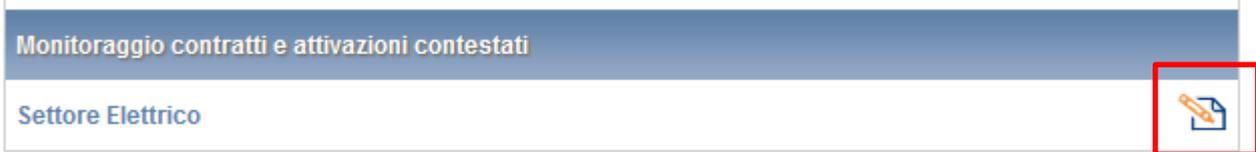


Figura 5.13: maschere da compilare

Novembre	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="3"/>
Dicembre	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="3"/>
TOTALE	36	36

Procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2, lettera d) TIRV	
Mese	Clients BT Domestici
Gennaio	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>
Luglio	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>
TOTALE	0

Figura 5.14: 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 e attivazioni contestati– ovvero abbia selezionato l'opzione **NO** alla relativa domanda iniziale – compariranno comunque le maschere relative al monitoraggio dei contratti in argomento.

In particolare, per i soggetti obbligati ai sensi del TIMR comparirà la seguente schermata, che dovrà essere adeguatamente compilata (figura 5.15).

Contratti conclusi		
Mese	Clients BT Domestici	Clients BT Usi diversi 
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
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"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF
SALVA

Figura 5.15: 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 5.16).

SETTORE ELETTRICO

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.

ELENCO MASCHERE

STAMPA PDF

SALVA

Figura 5.16: maschera visualizzata dai soggetti **NON** obbligati ai sensi del TIMR

5.4 Classificazione per argomenti di primo e secondo livello

Dal 2018 vengono aggiunte quelle che sono due maschere nuove, le quali presenti in ogni tipologia di cliente, in aggiunta agli indicatori specifici e generali, corrispondentemente:

CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI BT DOMESTICI (LIBERO)													
SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A) CANCELLA DATI													
Mei di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
	TOTALI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Variazioni e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Monopoli e sospensioni	Monopoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cinori (Compensazione monopoli progressive)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mercato	Presunti contratti non risolti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

5.17 maschera nuova reclami scritti

CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RICHIESTE DI INFORMAZIONI
MULTISITO GAS

ART. 36, COMMA 2 LETTERA A ART. 36, COMMA 2 LETTERA B ART. 36, COMMA 2 LETTERA C

SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A) [CANCELLA DATI](#)

Mei di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
	TOTALI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Casi di Contropartita (o morosità pregressive)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mercato	Presunti contratti non rifeletti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

5.18 maschera nuova richieste di informazioni

Entrambe le maschere presentano tre schede (A, B, C), ciascuna con le stesse sezioni e sotto-sezioni. Ognuna delle diverse sezioni è raggiungibile premendo l'apposito bottone.

CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RICHIESTE DI INFORMAZIONI
BP (TUTELA)

ART. 36, COMMA 2 LETTERA A ART. 36, COMMA 2 LETTERA B ART. 36, COMMA 2 LETTERA C

SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA B) [CANCELLA DATI](#)

Mei di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
	TOTALI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

5.19 Selezione scheda (a, b, c) – richieste di informazioni

Il totale per mese (totale derivante da indicatori specifici per tipologia di cliente) deve essere uguale al totale generale **[in rosso]**. Ogni scheda in *Classificazione per argomenti di primo e secondo livello – reclami scritti* corrisponde alla colonna con la lettera dell'articolo associato **[in blu]**. Per *Classificazione per argomenti di primo e secondo livello – richieste di informazioni*, invece, il totale per mese (totale derivante da indicatori generali per tipologia di cliente) deve essere uguale al totale generale.

CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - **RECLAMI SCRITTI**
BT DOMESTICI (LIBERO)

ART. 36, COMMA 2 LETTERA A ART. 36, COMMA 2 LETTERA B ART. 36, COMMA 2 LETTERA C

SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A)

Mesi di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre
	TOTALI	10	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Omori (Corrispettivo morosità pregressa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

5.20 Reclami scritti – totale generale per mese

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA
INDICATORI SPECIFICI BT DOMESTICI (LIBERO)		

RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI)							CANCELLA DATI
Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
Gennaio	100	10	20	30	20	20	1,0
Febbraio							
Marzo							
Aprile							
Maggio							
Giugno							
Luglio							
Agosto							
Settembre							
Ottobre							
Novembre							
Dicembre							
TOTALE	100	10	20	30	20	20	

5.21 Indicatori Specifici – articolo lettera a

In caso di inserimento di dati non coerenti il sistema segnala l'errore evidenziando la motivazione.

Per procedere occorre imputare correttamente il dato. Nelle schermate successive sono mostrati ad esempio tre tipologie di errori (figure 5.22, 5.23 e 5.24).

Indice raccolte		Anagrafiche		Pannello di controllo RACCOLTA									
CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI BT DOMESTICI (LIBERO)													
ART. 36, COMMA 2 LETTERA A ART. 36, COMMA 2 LETTERA B ART. 36, COMMA 2 LETTERA C													
SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A) CANCELLA DATI													
Mezi di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
	TOTALI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	1,4	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0
Morosità e sospensione	Morosità	0	-23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmori (Corrispettivo morosità progressa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	-23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

5.22 Reclami scritti – Errore, Inserimento valore decimale

Indice raccolte		Anagrafiche		Pannello di controllo RACCOLTA									
CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI BT DOMESTICI (LIBERO)													
ART. 36, COMMA 2 LETTERA A ART. 36, COMMA 2 LETTERA B ART. 36, COMMA 2 LETTERA C													
SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A) CANCELLA DATI													
Mezi di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
	TOTALI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morosità e sospensione	Morosità	0	-23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmori (Corrispettivo morosità progressa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	-23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

5.23 Reclami scritti – Errore, Inserimento valore negativo

La maschera può presentarsi in due modi:

- Senza errori e quindi pronta per il salvataggio e invio definitivo (figura 5.26)

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

CONTROLLI COMPILAZIONE MASCHERE

AL MOMENTO TUTTI I CONTROLLI DELLA RACCOLTA SONO RISPETTATI.

È possibile salvare la maschera. Tenere presente che la compilazione o la modifica delle maschere precedenti provocherà l'invalidazione di questa.

ELENCO MASCHERE	STAMPA PDF	SALVA
-----------------	------------	-------

5.26 Controlli compilazione maschere – senza errori

E nella pagina dell'elenco della maschere, “controlli compilazione maschere” dovrebbe risultare compilata (figura 5.27)

Riepilogo compilazione

Controlli compilazione maschere 

5.27 Controlli compilazione maschera – compilata

- Con errori e quindi le indicazioni per correggerlo

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

CONTROLLI COMPILAZIONE MASCHERE

SONO PRESENTI DEGLI ERRORI VINCOLANTI TRA LE MASCHERE COMPILATE!

Il salvataggio è DISABILITATO! Correggere gli errori e salvare questa maschera per procedere con la compilazione e l'invio.

- Cliente: BP (Libero) Scheda: Monitoraggio contratti e attivazioni contestati - Settore Gas Mese: Ottobre**

Messaggio di errore: I "Reclami per contratti contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti - Reclami ricevuti" per i clienti "Domestici, Condomini uso domestici e Usi diversi" e per il mese "Ottobre" (15), non possono essere superiori alla somma dei reclami dichiarati per il sub-argomento "Presunti contratti non richiesti" della maschera "Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti" per il cliente "BP (Libero)" per lo stesso mese (0).
- Cliente: BP (Libero) Scheda: Monitoraggio contratti e attivazioni contestati - Settore Gas Mese: Novembre**

Messaggio di errore: I "Reclami per contratti contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti - Reclami ricevuti" per i clienti "Domestici, Condomini uso domestici e Usi diversi" e per il mese "Novembre" (15), non possono essere superiori alla somma dei reclami dichiarati per il sub-argomento "Presunti contratti non richiesti" della maschera "Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti" per il cliente "BP (Libero)" per lo stesso mese (0).
- Cliente: BP (Libero) Scheda: Monitoraggio contratti e attivazioni contestati - Settore Gas Mese: Dicembre**

Messaggio di errore: I "Reclami per contratti contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti - Reclami ricevuti" per i clienti "Domestici, Condomini uso domestici e Usi diversi" e per il mese "Dicembre" (15), non possono essere superiori alla somma dei reclami dichiarati per il sub-argomento "Presunti contratti non richiesti" della maschera "Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti" per il cliente "BP (Libero)" per lo stesso mese (0).

5.28 Controlli Compilazione maschera – lista di errori

Se nella maschera sono presenti degli errori, non si potrà salvare, se non dopo aver risolto l'errore stesso.

- **Cliente: BP (Libero) Scheda: Monitoraggio contratti e attivazioni contestati - Settore Gas Mese: Settembre**

Messaggio di errore: I "Reclami per contratti contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti - Reclami ricevuti" per i clienti "Domestici, Condomini uso domestici e Usi diversi" e per il mese "Settembre" (15), non possono essere superiori alla somma dei reclami dichiarati per il sub-argomento "Presunti contratti non richiesti" della maschera "Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti" per il cliente "BP (Libero)" per lo stesso mese (0).

ELENCO MASCHERE STAMPA PDF 

5.29 Controlli compilazione maschera – salva disabilitato

6 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" .

Indice raccolte Anagrafiche **Pannello di controllo RACCOLTA**

CONFIGURAZIONE  COMPILAZIONE INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

Numero di clienti finali serviti		
BT domestici (Libero)		
Multisito Elettricità		
BT domestici (Libero)		
Indicatori specifici		
Indicatori generali		
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti		
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Richieste di informazioni		
Multisito Elettricità		
Indicatori specifici		
Indicatori generali		
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti		
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Richieste di informazioni		
Monitoraggio contratti e attivazioni contestati		
Settore Elettrico		
Settore Gas		
Settore Dual Fuel		
Riepilogo compilazione		
Controlli compilazione maschere		

Figura 6.1: stato compilazione e icona PDF

7 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 15.00 alle 18.30.



Per i quesiti di carattere informatico è inoltre disponibile l'indirizzo di posta elettronica: infoanagrafica@arera.it, specificando nell'oggetto dell'email l'acronimo QCV relativo alla raccolta dati la ragione sociale del venditore (anche abbreviata) e l'ID Soggetto per abbreviare i tempi di risposta.

Per quesiti relativi alla regolazione, l'indirizzo da utilizzare è il medesimo, cioè infoanagrafica@arera.it, occorre però specificare se il quesito riguarda :

- la Qualità commerciale della vendita (QCV).
- il Monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati.