



**Manuale d'uso:**

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

---

*Comunicazione dati Anno 2021*

gennaio 2022

## **1 Sommario**

<b>2</b>	<b>Obbligo di comunicazione dei dati</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Accesso alla raccolta</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Pannello di controllo</b> .....	<b>6</b>
4.1	Nessun dato da dichiarare .....	7
<b>5</b>	<b>Caricamenti Massivi</b> .....	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Compilazione delle schede</b> .....	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>Invio definitivo</b> .....	<b>46</b>
<b>8</b>	<b>Problematiche di funzionamento e informazioni</b> .....	<b>48</b>

## 2 Obbligo di comunicazione dei dati

Le imprese esercenti l'attività di vendita (di seguito: venditori) entro la scadenza del **28 febbraio 2022** sono tenute a comunicare all'Autorità:

- i **dati di qualità commerciale** per l'anno 2021, come previsto dall'articolo 36 dell'allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com come integrato dalle deliberazioni 795/2016/R/com, 593/2017/R/com, 39/2018/R/com, 416/2018/R/com, 569/2018/R/com e 623/2018/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla Bolletta 2.0" (di seguito: TIQV) e smi;
- i **dati relativi al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati** di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e di fornitura congiunta per l'anno 2021, come previsto dall'articolo 19 dell'allegato A alla deliberazione 6 aprile 2017, 228/2017/R/com come integrato dalle deliberazioni 543/2017/R/com e 684/2018/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".

Con riferimento ai dati di **qualità commerciale** 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 dal comma 2.1 del TIQV.

Con riferimento ai **dati relativi al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati** sono tenuti alla comunicazione dei dati **tutti i venditori che abbiano ricevuto almeno un reclamo scritto per contratto e attivazione contestati** come definito dall'articolo 1 del TIRV 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.

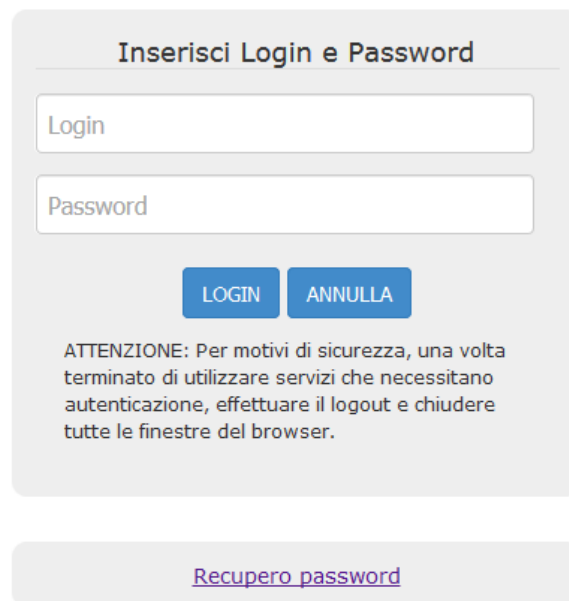
I venditori che **non hanno ricevuto reclami (e/o rettifiche di fatturazione e/o di doppia fatturazione) nell'anno e non hanno dati da dichiarare** possono effettuare tale dichiarazione nella raccolta stessa ed effettuare l'invio definitivo. Con l'inoltro dei dati, gli obblighi nei confronti dell'Autorità 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 per i dati relativi all'anno 2021 è valida la determina 7/2017 – DACU Istruzioni Operative relative alla raccolta dati qualità della vendita, per le parti non superate dalla delibera 416/2018/R/com<sup>1</sup> mentre per quanto riguarda il monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati, l'Allegato A alla 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".

### 3 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta è necessario autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione (figura 3.1) del sito <https://rd.arera.it/raccolte-dati/>, accessibile anche dall'anagrafica operatori.



Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:



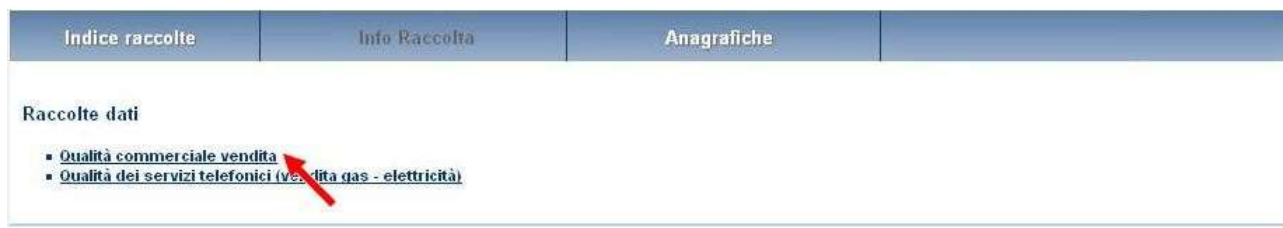
dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30. oppure:

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

**Figura 3.1: pagina di accesso**

<sup>1</sup> Modifiche all'articolo 1 con riferimento alla tipologia dei clienti finali gas alimentati in bassa pressione.




Dopo aver effettuato l'autenticazione, l'utente troverà l'elenco delle raccolte dati (figura 3.2) 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.



**Figura 3.2: indice raccolte dati**

Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che propone l'elenco storico (figura 3.3) relativo alla raccolta


Monitor: **Qualità commerciale vendita**


Indice raccolte	Info Raccolta	Anagrafiche
<b>Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale vendita</b>		
Edizione	Svolgimento raccolta	
 Anno solare 2019	Dal 20/01/2020 al 28/02/2020	
 Anno solare 2018	Dal 31/01/2019 al 28/02/2019	
 Anno solare 2017	Dal 15/02/2018 al 28/02/2018	


**Figura 3.3: storico edizioni raccolta**

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

- L'*edizione* e il suo *riferimento*;
- Il *periodo* di svolgimento della raccolta;
- Lo *stato della raccolta* (aperta o chiusa);
- Lo *stato della compilazione* (non iniziata, parziale o completa);
- Le informazioni riguardanti l'invio definitivo (non effettuato o effettuato);
- Il *link* per accedere 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 fissata per il 28 febbraio 2022.**

## 4 Pannello di controllo

Dal pannello di controllo (figura 4.1) 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 2021 accedendo alla scheda **Stato operatività** (la prima scheda della raccolta).

Qualora si dichiari di aver svolto l'attività di vendita, sarà necessario indicare se si è ricevuto almeno un **reclamo scritto per contratto e attivazione contestati** come definito dall'articolo 1 del TIRV, nel corso dell'anno 2021.

È, pertanto, considerato reclamo per contratto o attivazione contestati 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, lamenta irregolarità nella conferma di un contratto. Per quanto attiene ai clienti finali domestici, devono intendersi pertanto esclusi i reclami inviati dal cliente finale oltre i termini previsti dall'articolo 6 del TIRV e quelli relativi a presunte forniture non richieste ex articolo 66-*quinquies* del Codice del Consumo. Per quanto riguarda i clienti finali usi diversi, sono esclusi i reclami scritti inviati dal cliente finale oltre i termini previsti dall'articolo 10 del TIRV.

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

**Figura 4.1: pannello di controllo raccolta**

#### 4.1 Nessun dato da dichiarare

Se l'azienda nel 2021 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 4.2) 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		
<p>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?</p> <p style="text-align: center;">Si <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/></p> <p>Per l'anno oggetto della raccolta, l'esercente ha ricevuto almeno un reclamo per contratto contestato, indipendentemente dall'esito dello stesso?</p> <p style="text-align: center;">Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p>		
<p style="text-align: center;">SALVA                      ANNULLA</p>		

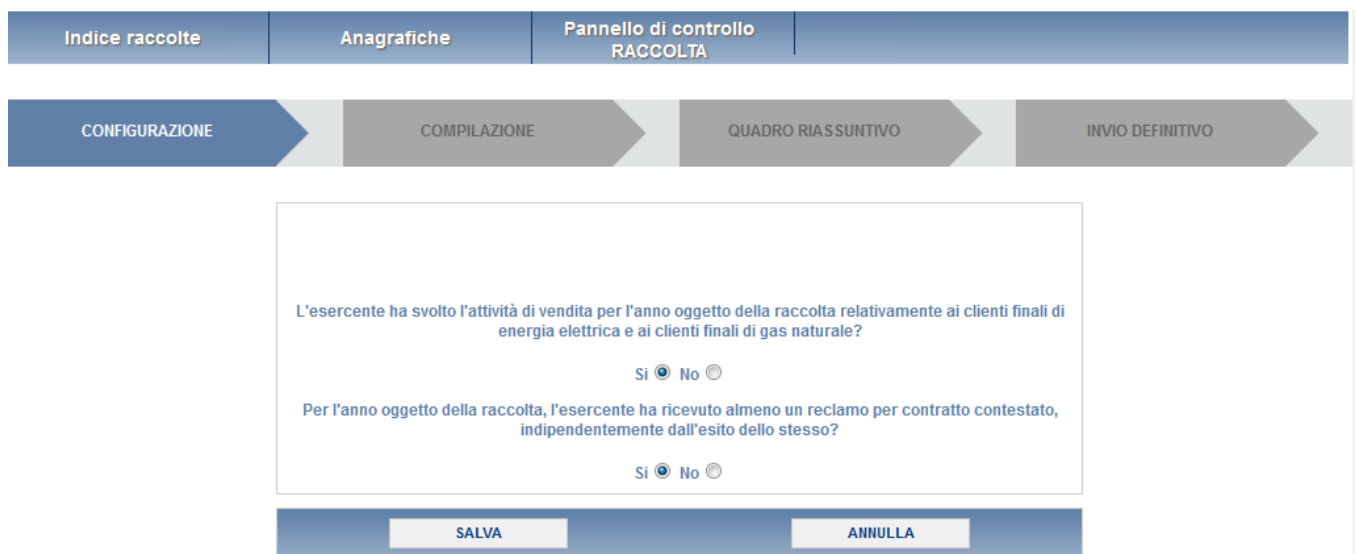
**Figura 4.2: maschera Stato operatività – scelta opzione NO**

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 la tipologia di clientela servita, in relazione all'attività di vendita svolta, selezionando l'opzione **SI** (figura 4.3). 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 4.1.

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 4.3: 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 2021 (si vedano anche pp. 32-33).



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. 33).

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 dell'Autorità; l'attività di vendita per l'anno 2021 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 4.4).

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.

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 4.5).

Cliccando sul pulsante "CONFIGURA" è possibile tornare alla pagina precedente e rivedere e/o modificare la configurazione effettuata. Per procedere invece alla compilazione delle schede per la comunicazione dei dati cliccare sul pulsante "VAI A COMPILAZIONE".

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Anno solare 2019**

Indice raccolte	Anagrafiche	<b>Pannello di controllo RACCOLTA</b>
-----------------	-------------	---------------------------------------

 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"/>
Dual Fuel	<input checked="" type="checkbox"/>
Multisito Elettricità	<input checked="" type="checkbox"/>
Multisito Gas	<input checked="" type="checkbox"/>
BP domestico (Tutela)	<input checked="" type="checkbox"/>
BP domestico (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>
BP condominio uso domestico (Tutela)	<input checked="" type="checkbox"/>
BP condominio uso domestico (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>
BP attività di servizio pubblico (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>
BP usi diversi (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>

<input type="button" value="ANNULLA"/>	<input type="button" value="CONFERMA"/>
--	---

**Figura 4.4: fase di configurazione**

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Anno solare 2019**

Indice raccolte

Anagrafiche

Pannello di controllo  
RACCOLTA



CONFIGURAZIONE



COMPILAZIONE

INVIO DEFINITIVO

Riepilogo della configurazione

Tipologia clienti serviti	
<input type="checkbox"/>	BT domestici (Tutela)
<input type="checkbox"/>	BT non domestici (Tutela)
<input type="checkbox"/>	MT (Tutela)
<input type="checkbox"/>	BT domestici (Libero)
<input type="checkbox"/>	BT non domestici (Libero)
<input type="checkbox"/>	MT (Libero)
<input type="checkbox"/>	Dual Fuel
<input type="checkbox"/>	Multisito Elettricità
<input type="checkbox"/>	Multisito Gas
<input type="checkbox"/>	BP domestico (Tutela)
<input type="checkbox"/>	BP domestico (Libero)
<input type="checkbox"/>	BP condominio uso domestico (Tutela)
<input type="checkbox"/>	BP condominio uso domestico (Libero)
<input type="checkbox"/>	BP attività di servizio pubblico (Libero)
<input type="checkbox"/>	BP usi diversi (Libero)

Gestione caricamenti massivi	
Scarica il file xls	 
<input type="button" value="Sfoglia..."/> Nessun file selezionato.	<input type="button" value="CARICA"/>

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

Figura 4.5: riepilogo configurazione

## 5 Caricamenti Massivi

Per agevolare la compilazione della raccolta è stata prevista una modalità alternativa attraverso il Caricamento Massivo, che è disponibile per tutte le maschere, eccetto '**Numero di clienti finali serviti**' e '**Riepilogo compilazione**'. Questo perché le maschere da compilare dipendono dalla configurazione iniziale dei clienti serviti. Si ricorda comunque che è sempre possibile compilare le maschere dalla pagina web<sup>2</sup>.

Per usufruire di tale modalità basta selezionare il pulsante RIEPILOGO nel pannello di controllo (prima schermata). Il sistema presenterà una maschera come da immagine seguente:



Per scaricare il file Excel, che funzionerà da prototipo, cliccare sull'icona raffigurante la freccia.

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).

Terminata la compilazione del file Excel, per caricare il file nel sistema cliccare sul pulsante SCEGLI FILE; si aprirà una finestra da cui sarà possibile selezionare il file Excel compilato. Cliccando sul pulsante CARICA si inserisce il contenuto del file Excel nel sistema.

Effettuata questa operazione il sistema invia una mail all'utente che ha eseguito il caricamento.

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

---

<sup>2</sup> È possibile anche effettuare la compilazione delle maschere dalla pagina web e scaricare il documento Excel contenente i dati inseriti per verifiche e controlli prima dell'invio definitivo.

Se invece, i dati inseriti non sono consistenti e logicamente corretti<sup>3</sup>, la mail fornirà una descrizione del problema. La maschera risulterà invariata (non compilata).

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

## 6 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 configurate nella scheda iniziale è possibile procedere all'INVIO DEFINITIVO.

**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.**

---

<sup>3</sup> Ad esempio, se nella scheda reclami BT domestici viene indicato 1 reclamo e nella successiva scheda argomenti reclami BT domestici si indica zero il sistema restituisce un errore.

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Anno solare 2019

Indice raccolto    Anagrafiche    Pannello di controllo RACCOLTA

CONFERMAZIONE    COMPLEZIONI    AVVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

Numero di clienti finali serviti	
IT domestici (Tutele)	
IT non domestico (Libero)	
BP domestico (Tutele)	
IT domestici (Tutele)	
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	
Cause di terzi e forza maggiore - Reclami scritti	
Cause di terzi e forza maggiore - Richieste di informazioni	
IT non domestico (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	
Cause di terzi e forza maggiore - Reclami scritti	
Cause di terzi e forza maggiore - Richieste di informazioni	
BP domestico (Tutele)	
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	
Cause di terzi e forza maggiore - Reclami scritti	
Cause di terzi e forza maggiore - Richieste di informazioni	
Monitoraggio contratti e attivazioni consentite	
Settore Elettrico	
Settore Gas	
Settore Dual Fuel	
Riepilogo compilazione	
Controlli compilazione maschere	
Controlli indicatori	

Figura 6.1: elenco maschere da compilare

## 6.1 Numero di clienti finali

Nella schermata successiva (figura 6.2) il venditore deve indicare per il 2021 il numero di clienti finali per ogni mese e 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 finale multisito" si intende un cliente finale che ha stipulato un contratto di fornitura, che prevede la consegna dell'energia elettrica/gas in più punti di prelievo/riconsegna. Per cliente "dual fuel" si intende un cliente finale di energia elettrica e di gas naturale con un unico contratto<sup>4</sup>.

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Anno solare 2019**

Indice raccolte      Anagrafiche      Pannello di controllo RACCOLTA

---

**NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI** CANCELLA DATI

Dichiarare il numero di clienti finali serviti al termine dell'anno di riferimento della raccolta.

NUMERO DI CLIENTI FINALI MENSILI 2019												
CLIENTI	AL 31/1	AL 28/2	AL 31/3	AL 30/4	AL 31/5	AL 30/6	AL 31/7	AL 31/8	AL 30/9	AL 31/10	AL 30/11	AL 31/12
BT domestici (Tutela)	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
BT non domestici (Libero)	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
BP domestico (Tutela)	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100

ELENCO MASCHERE      STAMPA PDF      SALVA

**Figura 6.2: 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 4.3).



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 6.3: stato di compilazione delle maschere**

## 6.2 Indicatori di qualità commerciale

Per ognuna delle tipologie di clientela selezionate, è richiesta la compilazione di schede relative agli standard specifici e generali di qualità come previsto dall'articolo 36 del TIQV. Le schede riguardano gli indicatori così come definiti dagli articoli da 3 a 7 del TIQV e gli standard specifici e generali fissati dall'articolo 15.

Per gli standard specifici sono previste le tabelle (figura 4.4 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 4.5 va compilata inserendo il numero di casi ai quali, alla data di chiusura dell'anno di riferimento (31 dicembre 2021), non sia stata inviata risposta motivata (secondo l'articolo 36.2 lett. a)).

Si ricorda che è richiesto di indicare i dettagli relativi alla classificazione dei casi (argomenti). Per maggiori informazioni sulla compilazione si rimanda alla determina 7/2017 – DACU Istruzioni Operative relative alla raccolta dati qualità della vendita.

INDICATORI SPECIFICI  
MT (TUTELA)

RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 30 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"/>
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento

Indennizzi (Reclami scritti)

Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento

Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento

**Figura 6.4: maschera indicatori specifici – parte iniziale inerente i “Reclami scritti”**

INDICATORI SPECIFICI  
MT (TUTELA)

RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 30 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"/>
<b>TOTALE</b>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>

Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento	<input type="text"/>
--	----------------------

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"/>

Figura 6.5: 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 6.6).

INDICATORI GENERALI  
MT (TUTELA)

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		
Gennaio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Febbraio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Marzo	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Aprile	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Maggio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Giugno	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Luglio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Agosto	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Settembre	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Ottobre	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Novembre	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Dicembre	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
TOTALE			0	0	0	0	0	0		

ELENCO MASCHERE

STAMPA PDF

SALVA

**Figura 6.6: 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 6.7 e 6.8).

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		
<b>* 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.</b>										
Gennaio	30	95	10,00	0,00	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	0,00	0,0
Marzo	30	95	0,00	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	0,00	0,0
Maggio	30	95	0,00	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	0,00	0,0
Luglio	30	95	0,00	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	0,00	0,0
Settembre	30	95	0,00	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	0,00	0,0
Novembre	30	95	0,00	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	0,00	0,0
TOTALE			10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

Figura 6.7: 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><b>* 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.</b></p> <p><b>* CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il tempo effettivo non può essere superiore al tempo massimo.</b></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 6.8: indicatori generali – dettaglio di compilazione 2

RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 30 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	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	1	00	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	0	0,0
Ottobre	0	0	0	0	0	0	0,0
Novembre	0	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0	2,0
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Dato da imputare

Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento	0
--	---

**Figura 6.9: casi ricevuti nell'anno di riferimento senza risposta motivata**

I campi "Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento", "Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento" e "Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento" si riferiscono agli indennizzi maturati nell'anno, agli indennizzi effettivamente già corrisposti al cliente nel periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2021 così come derivante dai dati registrati secondo l'articolo 34, lettera k) del TIQV.

### 6.3 Monitoraggio contratti e attivazioni contestati

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

1. numero di Contratti conclusi. Per “contratti conclusi” devono intendersi i **solli 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 dalle PARTI III e IV del TIRV e abbiano dichiarato di aver ricevuto almeno un reclamo scritto per contratto o attivazione contestati dovranno, inoltre, compilare le maschere relative a:

2. numero di Reclami per contratti contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e di questi il numero di quelli accolti. Il numero di tali reclami ricevuti non può, quindi, essere superiore al totale dei reclami (per tipologia di cliente) dichiarati nel campo relativo al sub-argomento “Presunti contratti non richiesti” previsto dalla raccolta della Qualità commerciale della vendita, che diversamente può ricomprendere, oltre a reclami per contratto e attivazione contestati, anche i reclami inviati dal cliente finale oltre i termini previsti dagli articoli 6 e 10 del TIRV e quelli relativi a presunte forniture non richieste ex articolo 66-*quinquies* del Codice del Consumo;
3. numero di Procedure ripristinatorie attivate ex Parte IV TIRV;
4. 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.

### 6.3.1 Settore elettrico


Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 6.10):

- 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	<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"/>
<b>TOTALE</b>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

c)



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

Reclami ricevuti		
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
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>

**Figura 6.10: contratti e attivazioni contestati– settore ELETTRICO**

### **6.3.2 Settore gas**

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 6.11):

- a) Clienti Domestici < 200.000 Smc;
- b) Condomini uso domestico < 200.000 Smc;
- c) Clienti Usi Diversi < 200.000 Smc (ad esclusione delle utenze relative ad attività di servizio pubblico).

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 si hanno clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA al fine di evitare il blocco.

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 conclusi 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 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 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 MARCHI

STAMPA PDF

BAIWA

Figura 6.11: contratti e attivazioni contestati– settore GAS

### 6.3.3 Settore dual fuel

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 6.12):

- 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 usi diversi del settore elettrico, ad esclusione delle utenze per l'illuminazione pubblica, o i clienti usi diversi con consumi inferiori a 200.000 Smc del settore del gas, ad esclusione delle utenze relative ad attività di servizio pubblico)

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 collocare direttamente sul campo SALVA al fine di evitare il blocco 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 società		
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		
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"/>

Procedure ripristinatorie attivate ex Parte MTRV		
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"/>

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

ELENCO MARCHERE	STAMPA PDF	BACK
-----------------	------------	------

Figura 6.12: 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 6.13 e 6.14).



**Figura 6.13: 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"/>
<b>TOTALE</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

Procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2, lettera d) TIRV

Meze	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"/>
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>

ELENCO MASCHERE    STAMPA PDF    **SALVA**

**Figura 6.14: salvataggio in caso NON si abbiano dati da dichiarare per un settore**

Qualora il venditore 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 6.15).

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 6.15: 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 6.16).

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

## **6.4 Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni**

L'articolo 51, comma 1 del TIQV stabilisce che le imprese esercenti l'attività di vendita classifichino i reclami e le richieste di informazioni (in conformità alla tabella 5 del TIQV<sup>5</sup>).

L'allegato B alla determina DACU/MCV/7/2017 ha illustrato le schede con classificazioni di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni: Argomento (1° livello) - Sub argomento (2° livello).

Nella raccolta sono presenti anche le schede (A, B, C) di seguito illustrate, per ogni tipologia di cliente e di fornitura:

- 1) per i casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a);
- 2) per i 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):
- 3) per i casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato 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 di responsabilità del venditore (solo voce Altre cause).

Pertanto, sono presenti nella raccolta per ogni per tipologia di cliente, in aggiunta agli indicatori specifici e generali:

---

<sup>5</sup> A partire dall'edizione della raccolta Anno solare 2019 sono presenti i seguenti nuovi campi nella sezione dati "Fatturazione" il campo "Importi per consumi risalenti a più di due anni" e "Altro";

- nella sezione "Qualità commerciale" il campo "Altro";
- nuova sezione "Non di competenza";

CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI <small>BT DOMESTICI (MTELA)</small>														
<b>ART. 36, COMMA 1 LETTERA A - ART. 36, COMMA 1 LETTERA B - ART. 36, COMMA 1 LETTERA C</b>														
SCHEMA DI DETTAGLIO RELATIVO AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SA' STATA DATA PRONTA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARTICO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A) <small>CATEGORIA 001</small>														
Area di competenza	Comune	Tariffario	Settore	Fonte	Regione	Classe	Tipologia	Regione	Classe	Subclass.	Classe	Regione	Classe	Totale
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	00
<b>Costanti</b>	Accesso	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Attrezzatura e materiali	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Alloggiamento ed edilizia	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Altri	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
TOTALE	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	00
<b>Scadenze e versamenti</b>	Mezzogiorno	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Decorrenza e pertinenze	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Costi di possesso, servizio pubblico	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Altri	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
TOTALE	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	00
<b>Previdenze</b>	Previdenze contrattuali per infortuni	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Cadute, ustioni	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Condizioni sanitarie preesistenti	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Altri	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
TOTALE	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	00
<b>Cattolici</b>	Assistenza agli utenti	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Reclami	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Calendari elettorali	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Procedura di Falliti di credito	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Responsabilità amministrativa	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Responsabilità amministrativa di conduttore	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
TOTALE	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	00
<b>Altri</b>	Cambio di indirizzo	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Violazioni contrattuali	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Altri	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	TOTALE	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13
<b>Comportamenti e servizio clienti</b>	Procedura di reclamo	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Condizionali	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Altri	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	TOTALE	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13
<b>Prassi operative</b>	Misurazione	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Procedure	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Procedure	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	TOTALE	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13
<b>Qualità servizi</b>	Misura qualità (CSC, analisi, rapporti, altri servizi)	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Analisi	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	Altri	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
	TOTALE	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13
Altri	Altri	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
Altre attività	Altre attività	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
TOTALE	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	00
TOTALE	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	00

Figura 6.17: Maschera classificazione reclami scritti

		ART. 36, COMMA 1 LETTURA A			ART. 36, COMMA 1 LETTURA B			ART. 36, COMMA 1 LETTURA C			CATEGORIA ANTI		
SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA PER I CASI NEI QUALI NON SI VA IN AVANTI A RISPOSTA MOTIVATA NELL'AMICO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 1 LETTURA A)													
Area di riferimento		Genere	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
		01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01
Credito	Requisiti	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	Settore e settore	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	Modalità di richiesta	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	Area	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	TOTALE	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01
Ricerca e implementazione	Requisiti	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	Scadenze e informazioni	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	Criteri di selezione	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	Area	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	TOTALE	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01
Affidamento	Requisiti	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	Condizioni di affidamento	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	Area	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	TOTALE	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01
	Esecuzione	Requisiti	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Condizioni di esecuzione		00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Area		00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
TOTALE		01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01
Monitoraggio		Requisiti	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	Condizioni di monitoraggio	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	Area	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	TOTALE	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01
	Conoscenza del mercato e gestione del rischio	Requisiti	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Condizioni di conoscenza del mercato e gestione del rischio		00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Area		00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
TOTALE		01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01
Ricerca e sviluppo		Requisiti	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	Condizioni di ricerca e sviluppo	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	Area	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	TOTALE	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01
	Qualità del servizio	Requisiti	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Condizioni di qualità del servizio		00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Area		00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
TOTALE		01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01
Altri		Altri	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	TOTALE	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01
TOTALE DEI SERVIZI		01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01

Figura 6.18: Maschera classificazione 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 pulsante posto in testa alla maschera.

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

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 E PER I QUALI SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA B)

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	OTTOBRE	Novembre	Dicembre
<b>TOTALE</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Contratti</b>												
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
<b>TOTALE:</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Morosità e sospensione</b>												
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
Comor(Corrispettivo morosità progressiva)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Figura 6.19: Selezione scheda (A, B, C) – richieste di informazioni**

Per agevolare la compilazione della scheda la prima riga riporta il totale per mese (totale imputato nella maschera degli indicatori specifici per tipologia di cliente) deve essere uguale al totale imputato nella scheda **[in rosso]**. Ogni scheda intitolata *Classificazione per argomenti di primo e secondo livello – reclami scritti fa riferimento* alla lettera dell’articolo associato (si veda in fig 6.20 in blu). Per *Classificazione per argomenti di primo e secondo livello – richieste di informazioni*, invece, il totale per mese (totale imputato nella maschera degli indicatori generali per tipologia di cliente) deve essere uguale al totale per mese.

Indice raccolte      Anagrafiche      Pannello di controllo RACCOLTA

**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)

Mesi di riferimento	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
<b>TOTALI</b>	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Contratti</b>												
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
<b>TOTALE:</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Morosità e sospensione</b>												
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
Comor(Corrispettivo morosità progressiva)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Figura 6.20: Reclami scritti – totale generale per mese**

INDICATORI SPECIFICI  
BT DOMESTICI (TUTELA)

RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 30 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	0	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	0	0	0	0	0	00	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	00	0,0
Ottobre	0	0	0	0	0	0	0,0
Novembre	0	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTALE	100	10	20	30	20	20	

Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento

**Figura 6.21: Indicatori Specifici – articolo lettera a**

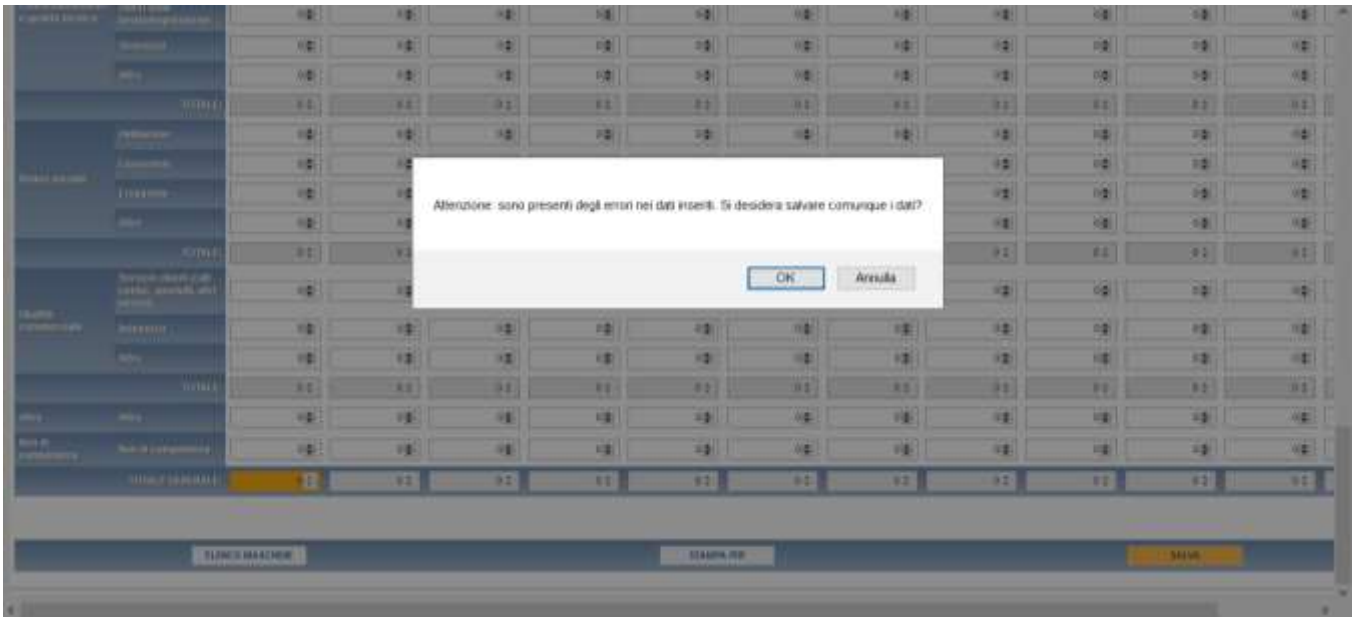
In caso di inserimento di dati non coerenti tra la scheda degli indicatori specifici e la scheda di classificazione per argomento il **sistema segnala l'errore evidenziandone la motivazione**. Per procedere, in questo caso occorre procedere alle opportune verifiche e imputare correttamente il dato. Nelle schermate successive sono mostrati ad esempio tre tipologie di errori (figure 6.22, 6.23 e 6.24).

Indice raccolto		Anagrafiche		Pannello di controllo RACCOLTA									
CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI BT DOMESTICI (LIBERO)													
<span>ART. 30, COMMA 1 LETTERA A)</span> <span>ART. 30, COMMA 1 LETTERA B)</span> <span>ART. 30, COMMA 1 LETTERA C)</span>													
SCELTA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 30, COMMA 2 LETTERA A)													
Num. di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Contratti	TOTALE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Basso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altra e svariati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	1,28	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTALE	0	0	0	1,28	0	0	0	0	0	0	0	0	
Servizi e prestazioni	TOTALE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Basso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e interruzione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altri (con gestione, interruzione, ecc.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri	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	

Figura 6.22: Reclami scritti – Errore, Inserimento valore decimale

Indice raccolto		Anagrafiche		Pannello di controllo RACCOLTA									
CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI BT DOMESTICI (LIBERO)													
<span>ART. 30, COMMA 1 LETTERA A)</span> <span>ART. 30, COMMA 1 LETTERA B)</span> <span>ART. 30, COMMA 1 LETTERA C)</span>													
SCELTA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 30, COMMA 1 LETTERA A)													
Num. di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Contratti	TOTALE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Basso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altra e svariati	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
Altri	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	
Servizi e prestazioni	TOTALE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Basso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e interruzione	0	-20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altri (con gestione, interruzione, ecc.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTALE	0	-20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Figura 6.23: Reclami scritti – Errore, Inserimento valore negativo



**Figura 6.24: Reclami scritti – salvataggio con errori nel sistema**

## 6.5 Cause di terzi e forza maggiore – Reclami scritti / Richieste di informazioni

Per tutte le tipologie di clienti è presente una maschera di riepilogo con due colonne Cause di terzi e forza maggiore in modo da permettere la quadratura dei casi dell'anno (è richiesto di indicare solo il dato annuale e non i dati mensili). La maschera è proposta sia per i reclami sia per le richieste di informazione.



CAUSE DI TERZI E FORZA MAGGIORE - RECLAMI SCRITTI BT DOMESTICI (TUTELA)		CATEGORIA	
		Totale	Accoglienza
Contratti	Totale	92	92
	Accesso	00	00
	Violazione contratti	00	00
	Modifiche contrattuali	00	00
	Altri	00	00
Totale		92	92
Mancati e irregolari	Mancati	00	00
	Irregolarità contrattuali	00	00
	Canoni corrisposti dovuti	00	00
	PD (Prestazioni)	00	00
	Altri	00	00
Totale		92	92
Servizi	Problemi legati alle attività di	00	00
	Caratteristiche	00	00
	Caratteristiche tecniche dei servizi	00	00
	Tempi di erogazione	00	00
	Altri	00	00
Totale		92	92
Fatturazione	Autonomia dei dati	00	00
	Accesso	00	00
	Caratteristiche dei dati	00	00
	Previdibilità e lettura di consumi	00	00
	Previdibilità e lettura	00	00
	Supporti per consumi rilevati e da rilevare	00	00
	Altri	00	00
	Totale		92
Misure	Caratteristiche	00	00
	Accesso e lettura dati	00	00
	Accesso dati	00	00
	Altri	00	00
Totale		92	92
Comunicazione e servizi clienti	Previdibilità e qualità dei servizi	00	00
	Canali di	00	00
	Qualità della relazione gestionale	00	00
	Strumenti	00	00
	Altri	00	00
Totale		92	92
Altre attività	Attività di	00	00
	Canali di	00	00
	Tempi di	00	00
	Altri	00	00
Totale		92	92
Qualità e servizio clienti	Qualità e servizio clienti	00	00
	Relazioni	00	00
	Altri	00	00
Totale		92	92
Altri	Altri	00	00
Non di competenza	Non di competenza	00	00

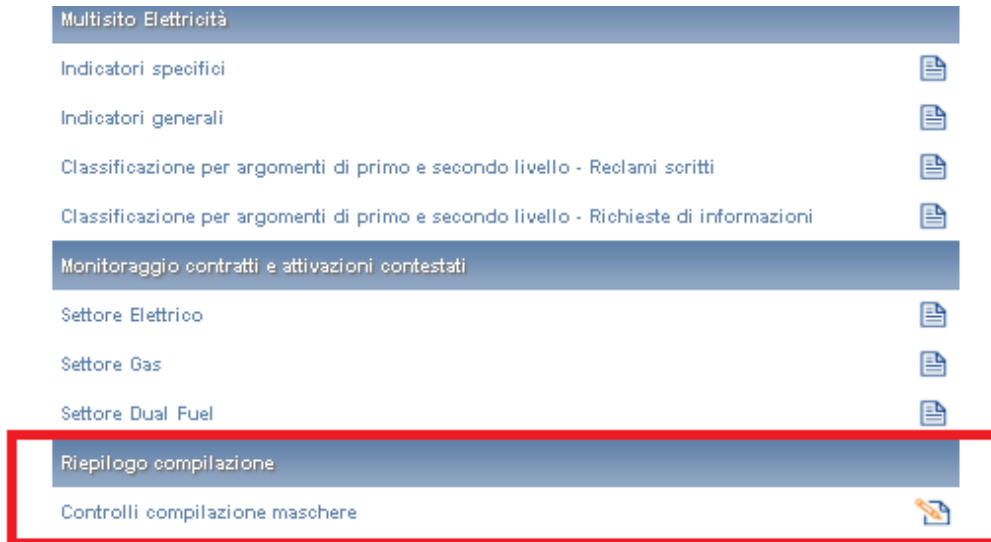
Figura 6.25: Cause di terzi e forza maggiore – Reclami scritti

CAUSE DI TERZI E FORZA MAGGIORE - RICHIESTE DI INFORMAZIONI BT DOMESTICI (TUTELA)		CATEGORIE	
		CAUSE DI TERZI	FORZA MAGGIORE
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0
CANTIERI	Scelte	0.0	0.0
	Mancato intervento	0.0	0.0
	Modifiche autorizzate	0.0	0.0
	Altri	0.0	0.0
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0
PERICOLI E INTERRUZIONI	Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Altri	0.0	0.0
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0
MISURE	Procedimenti di intervento	0.0	0.0
	Caratteristiche	0.0	0.0
	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Altri	0.0	0.0
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0
LAVORAZIONE	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Altri	0.0	0.0
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0
MISURE	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Altri	0.0	0.0
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0
CAUSE INTERVENIENTI E FORZA MAGGIORE	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Altri	0.0	0.0
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0
MISURE	Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione	0.0	0.0
	Altri	0.0	0.0
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0
CAUSE INTERVENIENTI E FORZA MAGGIORE	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione e Interruzione	0.0	0.0
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0
MISURE	Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione	0.0	0.0
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0
MISURE	Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione	0.0	0.0
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0
MISURE	Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione	0.0	0.0
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0
MISURE	Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione	0.0	0.0
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0
MISURE	Interruzione	0.0	0.0
	Interruzione	0.0	0.0
<b>TOTALE</b>		0.0	0.0

Figura 6.26: Cause di terzi e forza maggiore – Reclami scritti

Maschera di Riepilogo Compilazione

I casi indicati per i reclami e le richieste di informazione indicate per numero e argomenti devono essere coerenti. Per agevolare la compilazione e verificare la correttezza tra i dati dichiarati nelle diverse schede è presente una maschera riepilogativa situata alla fine delle schede.



**Figura 6.27: pannello di controllo - maschera di riepilogo**

La maschera può presentarsi con o senza errori.

- Senza errori. In tale caso è pronta per essere salvata e permette l'invio definitivo (figura 6.29)



**Figura 6.28: Controlli compilazione maschere – senza errori**

Nella pagina dell'elenco delle maschere, "controlli compilazione maschere" dovrebbe risultare compilata (figura 6.30)

Riepilogo compilazione

Controlli compilazione maschere



**Figura 6.29: Controlli compilazione maschera – compilata**

Se la maschera riporta degli errori vengono fornite indicazioni sulle maschere e sul tipo di errore riscontrato. Per procedere è necessario modificare il dato o i dati indicati.

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA
<b>CONTROLLI COMPILAZIONE MASCHERE</b>		
<b>SONO PRESENTI DEGLI ERRORI VINCOLANTI TRA LE MASCHERE COMPILATE!</b>		
<p><b>Il salvataggio è DISABILITATO! Correggere gli errori e salvare questa maschera per procedere con la compilazione e l'invio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Cliente: BP (Libero) Scheda: Monitoraggio contratti e attivazioni contestati - Settore Gas Mese: Ottobre</b></p> <p>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).</p> </li> <li> <p><b>Cliente: BP (Libero) Scheda: Monitoraggio contratti e attivazioni contestati - Settore Gas Mese: Novembre</b></p> <p>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).</p> </li> <li> <p><b>Cliente: BP (Libero) Scheda: Monitoraggio contratti e attivazioni contestati - Settore Gas Mese: Dicembre</b></p> <p>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).</p> </li> </ul>		

**Figura 6.30: Controlli Compilazione maschera – lista di errori**

Se nella maschera di riepilogo sono presenti degli errori, non sarà possibile procedere al salvataggio e procedere all'invio definitivo 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
SALVA

**Figura 6.31: Controlli compilazione maschera – salva disabilitato**

## 6.6 Indicatori

A partire dall'edizione Anno solare 2019 viene mostrato indicativamente il dato provvisorio<sup>6</sup> relativo al calcolo degli indicatori per le singole tipologie di clienti degli indicatori di cui all'articolo 39bis del TIQV(figura 6.32).

Gli indicatori calcolati effettivamente, verranno espressi in percentuale e saranno utilizzati, limitatamente ai clienti del mercato libero, per la pubblicazione del Rapporto annuale di cui all'articolo 39 del TIQV.



**Figura 6.32: Controlli Indicatori**

La maschera mostra per ogni tipologia di cliente il calcolo dei seguenti indicatori:

- Indicatore di reclusività – IRC: È calcolato come **media** dei rapporti nei singoli mesi del numero di reclami presentati sul numero di clienti mensili per ogni distinta tipologia di cliente. (calcolo effettuato sui dati mensili inseriti nelle maschere INDICATORI SPECIFICI - RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 30 GIORNI SOLARI) e NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI)
- Indicatore di capacità di risposta a reclami – ICRC: È calcolato come media complessiva del rapporto tra numero di risposte al reclamo fornite nel rispetto dello standard specifico/Numero di reclami scritti. (calcolo effettuato sui dati inseriti nelle maschere INDICATORI SPECIFICI - RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 30 GIORNI SOLARI)
- Indicatore di richiesta di informazioni - IINFO È calcolato come **media** dei rapporti nei singoli mesi del numero di reclami presentati sul numero di clienti mensili per ogni distinta tipologia di cliente (calcolato sui dati inseriti nelle maschere INDICATORI GENERALI e NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI);

<sup>6</sup> Nei casi in cui vengono imputati nelle schede in uno o più mesi un numero di clienti o un numero di reclami pari a zero gli indici potrebbero non essere mostrati nelle schede correttamente per impossibilità di mostrare tutti i decimali.

- Indicatore di capacità di risposta a richiesta informazioni – ICINFO: È calcolato come media complessiva del rapporto tra numero di risposte alle richieste di informazioni fornite nel rispetto dello standard specifico/Numero di richieste di informazioni. (calcolato sui dati inseriti nelle maschere INDICATORI GENERALI.)

**CONTROLLI INDICATORI**

	Indicatore di reclusività	Indicatore di capacità di risposta a reclami	Indicatore di richiesta informazioni	Indicatore di capacità di risposta a richiesta informazioni
	IRC	ICRC	IINFO	ICINFO
BP attività di servizio pubblico (Libero)	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅
BP condominio uso domestico (Libero)	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅
BP condominio uso domestico (Tutela)	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅
BP domestico (Libero)	5,953 ⇅	0,833 ⇅	5,958 ⇅	0,583 ⇅
BP domestico (Tutela)	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅
BP usi diversi (Libero)	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅
BT domestici (Libero)	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅
BT domestici (Tutela)	0,833 ⇅	1 ⇅	0 ⇅	0 ⇅
BT non domestici (Tutela)	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅
BT non domestici (Libero)	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅
Dual Fuel	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅
MT (Libero)	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅
MT (Tutela)	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅
Multisito Elettricità	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅
Multisito Gas	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅	0 ⇅




ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF














## 7 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 5.1: stato compilazione e icona PDF**

## 8 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.



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

Per chiarimenti sui contenuti della raccolta rispetto ai quali la consultazione del manuale non risulti sufficiente, eventuali richieste dovranno essere inviate al medesimo indirizzo di posta elettronica [infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it), specificando se il quesito riguarda:

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