

Manuale d'uso: Raccolta dati di qualità commerciale dei servizi di vendita e monitoraggio contratti contestati

Comunicazione dati Anno 2021

gennaio 2022



1 Sommario

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



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 <u>tutti i venditori</u> 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 <u>non hanno ricevuto reclami (e/o rettifiche di fatturazione e/o di doppia fatturazione)</u> <u>nell'anno e non hanno dati da dichiarare</u> 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/com¹ 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".

Accesso alla raccolta 3

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.

	Inserisci Login e Password
	Login
	Password
	LOGIN ANNULLA ATTENZIONE: Per motivi di sicurezza, una volta terminato di utilizzare servizi che necessitano autenticazione, effettuare il logout e chiudere tutte le finestre del browser.
	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 (in	dicare sempre la Ragione Sociale e la PIVA del soggetto per cui si st

Figura 3.1: pagina di accesso

¹ 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.

Indice raccolte	Info Raccolta	Anagrafiche	
Raccolte dati • <u>Qualità commerciale vendita</u> • <u>Qualità dei servizi telefonici :</u>	ves dita gas - elettricità)		

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

Мо	nitor: Qualità (commercia	le vendita			
	Indice racco	olte	Info Raccolta	Anagrafiche		
			Storico edizioni racc	olta dati Qualità commerciale ver	ndita	
		Edizione			Svolgimento raccolta	
	1	Anno solar	e 2019		Dal 20/01/2020 al 28/02/2020	
	Piero	Anno solar	e 2018		Dal 31/01/2019 al 28/02/2019	
	Page 1	Anno solar	e 2017		Dal 15/02/2018 al 28/02/2018	

Figura 3.3: 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 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 definivo (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: <u>non sarà possibile accedere</u> 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.

	ARERA Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
1	

Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA			
	Pannello di controllo			
				COMPILA
		CONFIGURA	RIEPILOGO	COMPILA
	Anagrafiche	Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA Pannello di controllo	Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA Pannello di controllo CONFIGURA	Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA Pannello di controllo CONFIGURA RIEPILOGO



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 <u>non ha dati da dichiarare</u> 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	COMPILAZIO	NE QUADRO	RIASSUNTIVO	INVIO DEFINITIVO	
	L'esercente ha svolto l'attività	di vendita per l'anno oggetto della ra	ccolta relativamente ai clienti f	finali di	
	en	Si 🔘 No 🔘			
	Per l'anno oggetto della racco	olta, l'esercente ha ricevuto almeno u indipendentemente dall'esito dello si Si 🔘 No 🔘	in reclamo per contratto conte tesso?	stato,	
	SALVA		ANNULLA		

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.



Figura 4.3: maschera Stato operatività - scelta opzione SI

Selezionando l'opzione **NO**, il venditore che <u>è un soggetto obbligato ai sensi della deliberazione</u> <u>ARG/com 151/11 (di seguito: TIMR)</u>, 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 <u>non è un soggetto obbligato ai sensi del TIMR</u>, 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".



Ita dati: Qualità commerciale vendita - Anno solare 2019								
ndice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA						
CONFIGURAZION	E	COMPILAZIONE		NVIO DEFINITIVO				
	Indica	re la tipologia di clienti serviti nell'anno (di riferimento					
Tipologia clie	nti serviti			x x				
BT domestici	(Tutela)			\checkmark				
BT non dome	stici (Tutela)			\checkmark				
MT (Tutela)	MT (Tutela)							
BT domestici	BT domestici (Libero)							
BT non dome	BT non domestici (Libero)							
MT (Libero)				\checkmark				
Dual Fuel				\checkmark				
Multisito Elett	ricità			\checkmark				
Multisito Gas				\checkmark				
BP domestico	(Tutela)			\checkmark				
BP domestico	(Libero)			\checkmark				
BP condomin	o uso domestico (Tutela)			\checkmark				
BP condomin	o uso domestico (Libero)			\checkmark				
BP attività di s	ervizio pubblico (Libero)			\checkmark				
BP usi divers	(Libero)			\checkmark				
	ANNULLA		CONFERMA					

Figura 4.4: fase di configurazione



Raccolta dati: Qualità comm	nerciale vendita - Anno solar	e 2019			
Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA			
		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)				
	Dual Fuel				
	Multisito Elettricità				
	Multisito Gas				
	BP domestico (Tutela)				
	BP domestico (Libero)				
	BP condominio uso domestico (Tutela)			
	BP condominio uso domestico (Libero)			
	BP attività di servizio pubblico (l	Libero)			
	BP usi diversi (Libero)				
	Continuo parinamenti mensiki				
	Gestione cancamenti massivi			0.1	
	scanca ii nie xis				
	Chalin Nanaur file colo	Tianata		CARICA	
	Stoylia Nessul life sele	21011410.		CARICA	
	CONFIGURA		VAI A COMPILAZIO	IE	

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 web².

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:

Gestione caricamenti massivi	
Scarica il file xls	0
Sfoglia Nessun file selezionato.	CARICA

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.

 $^{^{2}}$ 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 corretti³, 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.



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.

³ 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.



lice raccoltes	Anagrafiche Pannello di controlio RadidoLTA	
CONTRINUATION	🔶 🔶 сомредалони	NAMO DEFINITIVO
	Elenco maschere da compilare	1
		Z
	Rumevo di chendi Inuli secuti	
	BT domentics (Tutela)	
	BT non domentici (Libero)	2
	BP downestico (7uteta)	
	ÚT damendiki (Tutala)	
	Indication specifici	100
	hidicatori generali	2
	Claisafficames per argumenti di prime e secondo Iselle - Reclami acritti	2
	Classifications per argomenti di primo è secondo Ivello - Richieuta di informazioni	12
	Cause ili torzi e torza maggiore - Reclami scritti.	10
	Cause di terzi e torza maggiore - Richieste di informazioni	10
	HT non domestic i @ Bertui	
	Indicatori specifici	2
	Indicatori generali	2
	Claimificiatione per argomenti di prima e secondo lovito - Neclane scritti	2
	Classificazione per argomenti di primo e secondo Ivelle - Nichieste di informazioni	2
	Cause di ferzi e forza maggiore - Reclami scritti	8
	Coune di terzi e furza maggiore - Richieste di informazioni	1
	IIP domentice (Tutela)	
	Indicatori apecifica	2
	Induation genuina	2
	Classificazione per argomenti di prime e secondo Svello - Reclami scritti-	3
	Clansificazione per argomenti di primo e secondo bvello - Richiezte di informazioni	3
	Cause di terzi e furza maggiole - Raclami scritti	12
	Cause di berzi e forza maggiore - Rachteste di informazioni	2
	Henitacegaa contratti e attivazioni contentati	
	Setture Dettrice	2
	Settore lias	3
	Suffere Dout Face	2
	Rispiliago compliazione	
	Controlli complianose misschere	1
	Controllindicators	

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 <u>numero di clienti finali per</u> <u>ogni mese</u> 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 <u>ha stipulato un contratto di fornitura,</u> <u>che prevede la consegna dell'energia elettrica/gas in più punti di prelievo/riconsegna</u>. Per cliente "dual fuel" si intende un cliente finale di energia elettrica e di gas naturale con un unico contratto⁴.

Raccolta dati:	Qualità commerciale v	endita -	Anno so	lare 201	19								
Indice ra	accolte d	Anagrafi	che		Pannello RA	o di cont CCOLTA	rollo						
	NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI CANCELLA DATI												
	 Dichiarare il numero di clienti finali serviti al termine dell'anno di riferimento della raccolta.												
		_	_	_				_	_	_	_	_	_
					NUMER	O DI CLIEN AENSILI 20	111 FINALI 119						
	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
			-		0	0	0	0	0	0	0	0	100

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;

4

• 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	Y	COMPILAZIONE		INVIO DEFINITIVO	
		Elenco maschere da compilare			
				1	
	Numero di clienti finali serviti				
	BT domestici (Libero)				
	BT non domestici (Libero)				
	Multisito Elettricità				
	Multisito Gas				
	BT domestici (Libero)				
	Indicatori specifici			<u>8</u>	
	Indiastori conorali			10	

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.

			INDICATOR MT (TI	I SPECIFICI JTELA)			
		RECLAMI SCRITTI (ART	. 4 - LIVELLO SPECIFICO	: 30 GIORNI SOLAF	21)		CANCELLA DATI
Mese	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 de per i dell'anno di rispettato il livello specifico o generale di guali sia stato Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di rispettato il livello specifico o generale di guali sia stato Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di rispettato il livello specifico o generale di guali sia stato						Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
Gennaio			comma z lettera D)				
Febbraio							
Marzo							
Aprile							
Maggio							
Giugno							
Luglio							
Agosto							
Settembre							
Ottobre							
Novembre							
Dicembre							
TOTALE	0	0	0	0	0	0	
Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento							
			Indennizzi (Re	clami scritti)			
	Numero di indennizzi co	rrisposti nell'anno di rife	rimento	Ammont	are di indennizzi cor	risposti 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 SOLAR	I)		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 nell'arco dell'an stato rispettato i (art. 36, comma ca Altre cause	sia stata inviata risj no di riferimento e p I livello specifico o g Z, lettera c) suddivio use di mancato risp Cause esterne	posta motivata per i quali non sia jenerale di qualità lendo in base alle etto Forza maggiore	Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
Gennaio							
Febbraio							
Marzo							
Aprile							
Maggio							
Giugno							
Luglio							
Agosto							
Settembre							
Ottobre							
Novembre							
Dicembre							
TOTALE	0	0	0	0	0	0	
	Numero di ind	dennizzi maturati nell'anı	no di riferimento				
			Indennizzi (Red	clami scritti)			
	Numero di indennizzi co	rrisposti nell'anno di rife	rimento	Ammonta	are di indennizzi corr	isposti nell'anno di	riferimento

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		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.	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali si a stato rispettato il livello	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,	
	applicable)			36, comma 2 lettera a)	generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	altre cause	cause esterne	forza maggiore	iettera aj
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)									
Tempo massimo Mese (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.	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello	Casi nei quali sia s dell'anno di riferin comma 2, lettera	tata inviata risposta nento oltre il tempo c) suddividendo in l mancato rispetto	i motivata nell'arco massimo (art. 36, pase alle cause di	Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)	
	approable)			36, comma 2 lettera a)	36, comma 2 generale di lettera a) qualità (art. 36, comma 2 lettera altre b)		altre cause cause esterne forza maggio		
* CONTROL	LO VINCOLAI	NTE (sa casi nei	lvataggio non conse quali sia stata invia	ntito): il numero dei ta risposta motivata	casi ai quali non è s nell'arco dell'anno	tata inviata risposta di riferimento devor	i motivata, più il nun 10 essere uguali al r	nero dei casi con ris numero di casi ricev	posta motivata e il uti.
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 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
Tempo massimo Mese (standard generale applicabile)		mpo Numero ssimo ricevuti nel ndard (art. 36, p jerale capover cabile) capover		Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art.	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello	Casi nei quali sia s dell'anno di riferir comma 2, lettera	tata inviata risposta nento oltre il tempo c) suddividendo in l mancato rispetto	i motivata nell'arco massimo (art. 36, pase alle cause di	Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso,
	applicable)			36, comma 2 lettera a)	generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	altre cause	cause esterne	forza maggiore	lettera a)
* CONTRO	LLO VINCOLA numero	NTE (sa casi nei	lvataggio non conse i quali sia stata invia	entito): il numero dei Ita risposta motivata	casi ai quali non è s a nell'arco dell'anno	tata inviata risposta di riferimento devoi	i motivata, più il nun 10 essere uguali al r	nero dei casi con ris numero di casi ricev	posta motivata e il uti.
	•	* CONTI	ROLLO VINCOLANTE	i (salvataggio non co	onsentito): il tempo e	effettivo non può ess	sere superiore al ter	npo massimo.	
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)									
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, comme 2 lottore a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello constifico e generale	Casi nei quali : nell'arco dell'ani stato rispettato il (art. 36, comma 2 cau	sia stata inviata risj no di riferimento e p livello specifico o g 2, lettera c) suddivid Ise di mancato risp	Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)			
		comma z lettera aj	di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	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	Dato da ii	mputare	00	0,0		
Ottobre	0	0	0			0	0,0		
Novembre	0	0	0	0		0	0,0		
Dicembre	0	0	0	0		0	2,0		
TOTALE	1	0	0	0	0	0			
	Numero di inc	dennizzi maturati nell'an	no di riferimento			0			

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

l 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:

 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 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 t settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA ai fini dell'invio definitivo.							
		Contratti conclusi					
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	D				

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	٥	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	D	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
Discretes		
broembre	٥	0

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

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 deue essene compilata dall'esercente solo se lo stesso la dichitarato di aute cilenti appartenenti al settore gas. Se non si hanno cilenti in tale settore, si prega di non compilare e di cilocare direttamente si i tasto SADA al fini dell'hulo definittuo.							
		Contratti conci	uil				
Меле	Clienti Do	me∎tici < 200.000 Sm c Coi	ndomini u io domentico - 200.000 Sm c	Clienti Val diveral ≺ 200.000 amo			
Gennalo		0	0				
Febbralo		0					
Manzo		0					
Aprile		0					
Maggio		0					
Glugno		D					
Luglio		D					
Agoito		П					
Settembre		0					
Ottobre		0		0			
Novembre		0					
Dicembre		0					
TOTALE		D	D	D			
	Reclami per	r contratti conte itati rice vuti al ieni	il degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti				
Rectamini nice vuiti 🚱							
Mete	Clienti Dom	sutici - 200.000 Sm c 😌 🛛 Com	domini u io domentico - 200.000 Sm c 😔	Clienti Usi di versi - 200.000 sm c \varTheta			
Gennalo		D					
Febbralo		D	П				
Магео		D	П				
Aprile		0					
Maggio		П					
Glugno		П	П				
Luglio		0					
Agoito		П					
Settembre							
Ottobre							
No vem bre							
Dicembre		D		0			
TOTALE		D	D	D			
		Reciami accol	ť				
Mese	Cilenti Dom	ertici - 200.000 Sm c 🚱 🛛 Cone	domini uso domestico - 200.000 Smc 📀	Clienti Usi diversi - 200.000 smc 🚱			
Gennalo		D					
Febbralo		D					
Магао		D	П				
Aprile		D					
Maggio		D					
Glugno		D					
Luglio		D					
Agoirto		D					
Settem bre		D					
Ottobre		D					
No vem bre		D					
Dicem bre		D					
TOTALE		D		٥			



	Procedure riprintinato	rie attivate ex Parte IV TIRV	
Mete	Cilenti Domentici ≺ 200.000 Smc	Condomini u∎o dom⊛∎tico ≺ 200.000 Sm c	Glienti Uni diversi ≺ 200.000 sm c
Gennalo			
Febbralo			
Marzo			
Aprile			
Maggio			
Glugno			
Luglio			
Agoito			
Settembre			
Ottobre			
No vem bre			
Dicembre			
	D	D	D

Nete	Clienti Domentici ≺ 200.000 Sm c	Condominiu∎o dome∎tico ≺ 200.000 Sm c
Gennalo		
Febbralo		
Marzo		
Aprile		
Maggio		
Glugno		
Luglio		
Ago∎to		
Settem bre		
Ottobre		
Novembre		
Dicem bre		
TOTALE		

ELENCO MABCHERE BTAMPA PDF

BADA

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):

- a) 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);
- b) 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)

enzione! La presente sezione deue essere comp	SETTORE DUAL FUEL bilata dall'esercente solo se lo stesso ka dicintarato di auere cilenti appantenenti al se	ttore dual fuel. Se non si kanno clienti in tale settore, si
	iron compitate e di criccate difettamente sui facto SAUM al fitti dell'hulo def	
	Contratti conclual	
Mese	Cilenti Domentici	Clienti Non dome∎tici
Gennalo		
Febbraio		
Mar 20		
uprile .		
Waggio		
Slugno		
uglio		
goito		
Settem bre		
ottobre		
lo vem bre		
Dicembre		
TOTALE	a	D
	Recismi per contratti contentati ricevuti si nenni degli articoli 6 e 10 TiRV	'e secolti
	Reclami rice vuti 😌	
Nese	Clienti Domentici \Theta	Clienti Non domentici \Theta
Sennalo		
olardde		
Mar 20		
elhq	П	
Waggio	П	
Slugno	П	
uglio	П	
igo iito	D	
ettem bre	D	
ottobre	D	
lo vem bre	D	
licem bre	D	
TOTAL E		D



		Reclam I accolt						
Mese		Clienti Domentici 😧		Cilenti Non domentici 🥹				
Gennalo		0		0				
Febbralo		0						
Marzo								
Aprile		0						
Maggio								
Glugno								
Luglio								
Agoito								
Settembre								
Ottobre								
Novembre								
Dicembre								
TOTALE								
TOTALL				ŭ				
	Procedure ri	printinatorie attivate et P						
Melle		Cilenti Domestici		Clienti Non domentici				
Gennalo								
Febbralo								
Mar 20								
Aprile								
Maggio								
Glugno		0						
Luglio		0		D				
Agoito		D						
Settembre		D		D				
Ottobre		۵						
No vem bre		۵						
Dicem bre		D		0				
TOTALE		۵		0				
	Procedure analoghe al ripri i	tino attivate es articolo 7,	comma 7.2, lettera d.) TIRV					
	Mese		Clienti Domestici					
	Gennalo		0					
	Febbralo							
	Marzo							
	Aprile							
	Maggio							
	Glugno							
	Luglio							
	Ago∎to							
	Settembre							
	Ottobre							
	Novembre							
	Dicembre							
	TOTALE							
			u					
	CHERE	BTAMPA PDF		BAIWA				

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).

Monitoraggio contratti e attivazioni contestati	
Settore Elettrico	1

Figura 6.13: maschere da compilare

Novembre		3]		3
Dicembre		3]		3
TOTALE		36			36
	Procedure analoghe al rip	istino attivate ex articolo 7	, comma 7.2, lettera d) TIR	v	
c	Gennalo		0		
F	Febbraio		0		
h	Marzo		0		
A	sprile		0		
h	Maggio		0		
c	3iugno		0		
L	Luglio		0		
A	Igosto		0		
6	Settembre		0		
c	Ottobre		0		
ħ	Novembre		0		
c	Dicembre		0		
т	FOTALE		0		
			_		
	VERE	270 H D. 0705		Rolls	
ELENCO MASCI	nere	STAMPA POP		BAD	MA .

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	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
ELENCO MASCHERE		Salla

Figura 6.15: maschera visualizzata dai soggetti obbligati ai sensi del TIMR

Per i soggetti <u>NON</u> 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 TIQV⁵).

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:

⁵ 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";



					Check	second and							
				447.06.00	BRETHERE -	AT 36 COMMANDED	DAR ART IN CO.	ANA FLUTTUNA C					_
	A DE DE TINBLIC HELATI	IN AL NECLANE BE	RETERATES							0100128-00	NINA CLEITINA AL	6940033A.047	1
				Rent Land	117	Ree .	(APR)	- 11-12			1000	11	
		12	11	10	10	11	11	11	11	12	01	11	11
	-							14		-		-	- 3
	-						10	10					- 3
	(Marco)	18	12	12	0.0	10	-12	10	- 18	- 18	14	18	- 18
	NTIMUS		+=	10	01	91	41	+=	65	**	10	++	**
	manual .	18	18	18	0.0	10	10	10	10	18	ria	18	10
	horses .	.00		(8)	0.0	10	28)	18	FR	18	10	10	18
11111111	Creatio province	10	18	18	08	18	10	18	18	181	1(8)	181	- 18
	Gm	18	12	10		10	-(#)	18	10	18	0.0	18	18
	10100	11		11	10	44	H.	-11	11	11	11		11
	Constitution of the	- 00	(8)	18	08	(0)		(#)	HR.		10	18	- 18
	FIRST ALTER OF		.18	14	08	18	18) (18	18	18	D)Ø	18	12
	Condensed Street 1			181	0.00	(8)		18		(18)	000	181	10
	T SHOW ST ST	100	(101)	(10)	681	0.001		100	5001	11411	0.000	wine (
	1000 Manual	18	0.00	18	08	100	14	14	10	10	0.0	-	
	INTER OF	11	4.2		01	44	11	.11	12		11		1
	Anderstein	- 14	18	18.	08	10	18	18	18	18	10	181	-10
	Bases 6	1871	18	18	08	10	18	18	18	1811	PID	1811	10
	Contract of the local division of the local	18	18	18		18	18	18	18	18	eater) (18	18
	Particular State Surfaces	10		18	081	18		18	18	10	100	-	
	Supervised of the state of the	18	18	18	14	10		10	14	18	04	18	
	Transferred Liversen	1000			1000					1000 F	100		
											0.00		
		18	18	18	9#	18	18	18	18	18	0.0	18	- 18
	0000		43		10	01	11				141		11
	Complement of the			-			18			-	0.00		-7
	PROPERTY OF THE OWNER.												-2
	Contract of Contra				0.0						0.00		
	innelia.	11	411						11		0.0		
	Constantion (18	141	10	18	18	18	-		10	
	Annual Contractor	181	18	10	0.0	101		18	18	18	14	18	
-	A Valid and	18	18	10		1.8		18	18	18	0.0	-	18
	Courses of Courses	18	- 5	18	- 0	10	-18	10	18		10	-	
	(west)	18	12	18	08	(e)		18	P.B.	18	0.0	-1	18
	muni :	44	11	11			11	11	FT.		11	.87	11
	Westerney .	18	18	18	·#	10	18	18	18	18	10	18	- 2
	ALLER .	(8)	18	18	98	10	10	(8)	18	18	0(0)	- 18	18
	(Destroy)	18	0.0	10	0 0	110	-18	18	18	18	0(\$	10	- 10
	(March)	18	12	18	00	×0	18	18	18	-12	0.0	18	- 19
	unais .		41	0.6	0.0	9.0	- 11	91	10	9.8	8.8	+1	81
	and the ball and	- 18	(1)	18	08	0.0		(8)	FB .	18	10	10	- 18
	Concepts 1	100		(8)	08	10	- 18	18	18	100	0(6)	182	
	(and	(8)	(R)	14	0	10	18	18	18	18	P(B)	-(8)	13
	model -	+2	82	+1	41	0.1	11	(11)	FE.	94	0.1	(44)	11
	-		18	18	0.0	() B	- 48	(8)	÷R.	181	0.0	18	-18
	(ten a subprove s		.18	18	.08	- 4	18	180	18	18	0.40	-181	
	THE REAL PROPERTY AND INC.	85	144	84. T	84	P1 .	819	0.0				100	+1

Figura 6.17: Maschera classificazione reclami scritti



	ACHEDA DEBETTA	OLIO RELATIVA P	RIM I CARRINEL N	UNLINE REALIZY	The PROPERTY PROPERTY	OBTH ROTIVITA	HILL MICCIDE	LL MINO DI MITTO	NAMEN TO GART	TR. COMINATU	11103-14	APCALLA MATL	
	•	Leener.	formine.	Marin	Arte	Heate	-	LAR	Auto	. Server and	2 (1999)		PERMIT
		10	11	94	- 11	10	10	0.0			8.7	11	0.2
	(Breather	12	18		-18		1.0	· g	- 2		18	12	
	(Second second s	18	18	.00	18	10	18	- 6	÷10	18	10	14	18
	The Report of Concession of Concession, Spin Concession,	141	18	64		14	18	08	14	18	1.0	18	
		18	14	10	18	1(8)	18	08	18	-12	1.8	18	-12
	() () () () () () () () () () () () () (12	43	12	11	0.0	10	0.0	12	9.0	0.0	81	0.5
	(Bernard B.	(8)	10	10	2 0	14	18	08	12	-12	· 4	12	18
	And Street of St	0.0	- 10	10	- 18	-0	12	00	÷0:	12	00	12	
	Desel antiqueter	18	- (4)	18	20	10	18	10	- (8)	18	18	18	-11
		12	18	>0	18	10	1.0	0.0	- 2	12	12	12	
	(Henry)	0.0			11	90	.01	68	10	91	8.1	11	01
	Personal and a second second	12	18	10	12	18	18	10	181	12	10	18	18
	Conta broken	10	10	10	- 4	10	18	0.0	18	18	0 D	12	
	Institut auserentertaant	18	- 18	0.0	18	18		0.0	18	-8	100	18	
	Constant of the second	10	10	681		18	10	0.0	100		1.0	18	
	and the second					100	10		1.0		100	10	
	annual a	41	42.1	12	22		141	11	12		11	11	100
	Automatical Dates	44		18	16	100	18		141	18	18		
	and a second sec	1.0	10	68		18	18		10			18	1.8
	Concerned of Street			(B)	18	100	10	100	100				
	Presidente a februara					241				-			
	BIT BASET						18		10	-			
	Among the Connect	14			18								
	therein a so it me	181	18	0.0	5 8	14	18	0.0	18	(8)	18	18	198
	1 arry	12	18	10	28	10	18	()	1年	10	10	12	. (12
	11/1845	8.2	94	82	0.	4.8	8.6	8.5	41	81	3.5	81	++
	formation .	12	10	0.0	12	· 8	18	0.0	18	10	D)Ø	12	× 2
		18	- (K)	60	18	- (6)	(\$	(@)	18	10	61	- 18	
	Aller state between	(2)	18	18	18	(B)	18	(a	柳	/#E	10	(2)	(18)
	100	18	18	10	棟	-*	18	U.B.	18	-1	14	18	-18
	Anne	. 11		91	18	11	11		14	- 11	*1	. 0.2	
	Conception of the local division of the loca	- 68	- (B)	60	1章	(10)	(\$)	()	100	18	64	- 18	
	(Instant)	4 9	18	18	2 R	10	18	10	1年	(12)	10	12	(4
and the set	Value a description of	1.0	18	10	18	10	18	0.0	14	48	18	18	18
	- Diamon	10	-(2)	18	18	10	18	0@	12	12	H\$	12	-12
	(and	48	18	2.0	2(0)	- 4	14	1.0	18	10	18	12	18
	11111		(48)	3.2	13	88		8.5	82	91	3.0	82	92
		18		18	-#		18	10	18	-1	1.0	14	-14
	(and the second	18	10	00	12	1	18	0(0)	18	(8)	010	12	0
	(Densities)		18	0.0		7. B	18		÷#	18		18	08
	C.I.I.	0	18	0	191	10	18	0.0	18		()\$	12	
	Televis check in at	42	4.2	9.5	11		10	9.2	11	- 1	0.0	. 9.2	
	Andread Agenciality of a	0.00	(\$)	12	2(\$)	12	18	oiĝi	12	12	P\$	18	12
	Privat.	14	- (4)	0.0	-	18	10	0.0	18	- (8)	0.0	14	10
	100	12	10	10	10	11	1.8	10	18	-2	18	10	12
	()(Inter	12	41	11	11	0.0	10	0.6	01	0.0	0.0	11	0.2
	(190	18	18	18	18	18	18	0	18	12	18	18	18
	Sectorseven.	18	18	18		*	18	1.4	18	-1	14	18	- 18
	THE PARTY OF	1.11	12	11	11		10	11	11	1939	12	- 13	112
	1.04	C BAACSER				ations to				1	54(55		

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.

	CLASSERCAZIONE PER ARGOMENTI DEPRIMO E SECONDO LIVELLO - RICHESTE DEMFORMAZIONI MILTISTO GAS												
	ant al come 1 attains a set at come 1 attains a set at come 1 attains												
SCHEDA DI DETTADLO BELATINA ALLE RECHIEDE DI REGRMAZIONE PER I CARI HEI DUALI HON DIA STATA INVEST. NOTIONE NELL'ARCO DELL'ANNO DI REGRMANTO E PER I QUALI DIA REFETTATO L'UNELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. M. COMMA 2 LETTENA B)													
normerie		04000	NIM	NIT -	411		cogn	ingen		Here and the second	- 004-	However	DAUDO.
	toriest	a	D.	Ð.,	- F.	8	0				a .	0	
	Desert	g	p	P.	4	0	. n	D		π	a .	ŋ	P
Contract (WINDOW ADDRESS	ū.	ŭ l	Б	8	8	11	1	8	1	U I	1	B
C-MIN.	CONTRACTORY OF	a	0	0	α	α	٥	D	.0.	α	0	۵	D

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 racco	lte Anagrafi	annello di controllo RACCOLTA	D										
	CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI BT DOMESTICI (LIBERO)												
	ART 36, COMMA2 LETTERAA ART 36, COMMA2 LETTERA B ART 36, COMMA2 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, CON													
Mesi di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre			
		10	0	0	Û	0	0	0	0	(
		0	0	0	0	0	0	0	0	(
Contratti	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0				
Contratti	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	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	0	0	0	0	(
Morosità e	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	(
Morosita e sospensione (Cmor(Corrispettivo	0	0	0	0	0	0	0	0	(





INDICATORI SPECIFICI BT DOMESTICI (TUTELA)

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,	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello	Casi nei quali : nell'arco dell'anı stato rispettato il (art. 36, comma 2 cau	sia stata inviata risp no di riferimento e p livello specifico o g 2, lettera c) suddivid Ise di mancato rispe	osta motivata er i quali non sia enerale di qualità endo in base alle etto	Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
		comma 2 lettera a)	di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
Gennaio	100	10	20	30	20	20	1,0
ebbraio	0	0	0	0	0	0	0,0
larzo	0	0	0	0	0	00	0,0
prile	0	0	0	0	0	0	0,0
laggio	0	0	0	0	0	0	0,0
iugno	0	0	0	0	0	0	0,0
uglio	0	0	0	0	0	0	0,0
gosto	0	0	0	0	0	0	0,0
ettembre	0	0	0	0	0	00	0,0
ttobre	0	0	0	0	0	0	0,0
ovembre	0	0	0	0	0	0	0,0
icembre	0	0	0	0	0	0	0,0
OTALE	100	10	20	30	20	20	

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 re-	crafte Anografish		SACCOLTA										
			CLASSIFI	CAZIONE PE	R ARGOMENT BT (I DI PRIMO E B I DI PRIMO E B I DI PRIMO E B	ECONDO LI IERO)	VELLO - RECI	AMI SCRITTI	10			
				347912	Description of	1.10.02000.01177000	#	LI LITTINAC					
	SCHEMA DE DE L'ANGLIG RELATI	VA AI SECLAM	SCALTTIPERICA	SI NEL COME I NOT	USIA STATA INVIA	IA AISPUSTA MILTI	-	CORELL'AND D	INTERNALISE (ARE 36, COMMA		CONCILIA DATA	
	•	different and	10100	-	(gill	dang:	-	a Alight	Ser.	California a		Monare I a	distant.
	NICE .						0				1 () () () () () () () () () (9	. 0
	(Sector 1	FR	1	4		9	0	0	P	1	1	8	0
	Settion e sub-mit	1	1		1	ů.	<u>ù</u> .	140			1.		ŭ
	minters contained		. T.	- E	1.24	1	0.		. 1	1	1	1	0
	-	8	Inser	isci un valore val	ido, tidue valori va	lidi più vicini sono 1	e2 0	0	. P	1	8	- 8	Û
	2 Constit	30	-				0			1		10	
	title.	1	- 11	1	1	a	D	0	1	1	1	3	a
	A DESCRIPTION OF THE PARTY OF		1	() ()	1	8	0	() () () () () () () () () ()	. P	1	+		9
	Contraction of the local diversion of the local diversion of the local diversion of the local diversion of the		1	1	. 8	ø	Ú	ø		1	1	8	Û
	atte	- F	. F.	4		Q	Ô.	¢	78	1	1	9	0
	C PERMIT	1	п	1.000	1	0	0.1	(19		1	0.000	

Figura 6.22: Reclami scritti – Errore, Inserimento valore decimale

Turkero e oco	ate Anagrafia	he Pa	Inclic di controllo JIACCOLTA										
			CLASSIFIC	AZIONE PER	ARCOMENT	1 DI PRIMO E DOMESTICI (L	SECONDO LI IBERO)	VELLO - RECL	AMD SCRITTI				
				MT N.CO	-	AT 16, COMMAN STTE	NAME ANT ALCOHOL	ATATTIMAT					
	CONTRACT OF TAGLIC RELAT	THE AL RECLAME			MA STATE HISTA	ITA REPOSTA ME	TIMATA INCLUSION	CODULT AND D	APTRACTOR	RT. 35, COMMAN	F LET TERA AV	CHICKLIND	
Nui di rélevant		General	Cathory	100	400-	Maren .	Diges	Light	4000	Laborate in	and a	Hankton	damages.
	mme.	. 0	0	0	0	0			(11)	- 1	1	1	
	freese .	0	ρ	0	0	0	0	4		1		(1)	
	Make a subsetter	Ð	8	D	0	0	8	8		1	1	8	8
	Hallfute (enteret)	Q.	Ø	Q: <	0	.0	a	8		4	T.	1 B	
	1.552	ŋ	0	U.	(D.)	:0					1	1	
	1.011	Ú.	Û.	Û.	0	Û		a 10	8.1	1	1	1 E.	
	(Paranti	0	dia .	0	Ð	0	0	# C		1	1		
	Instantate a reducertary	Il valore dev	e eisere Juperiore	o uquate a G	0	. 0.	0	4		1	1	1	
Ind and the	Creation and the		0		3	8	1			1	1	E F	
	lani	0	D.	0	0	0	a		1	1	1	1	
	C. Turnet	.0	-41	0.1	0			80	2(8))		- T	1.	

Figura 6.23: Reclami scritti – Errore, Inserimento valore negativo



CONTRACTOR OF STREET,	Statistica and	(A)	100	842	198		()#E	- H#1	82	100		1.5
	(married))		NAL C	12	10	24	()(#))	14	12	10	0.0	112
	ett (AND ((AR)	10	501		NO:	18	12	90	19	··
	2000	84	144	91	11	22		141	88	84	22	
	Princer	14	10	14	10	38	-	14	12	1911	78	-4
	Limma .	12	14					02	10	12	4.5	
	Innes	12	12	Allandina and mark	and deal around to	A state to complete \$2. And	10000	12	10	68	*±	
	(ante)	100	10	Anterination: soun bies	eon wya termi n	a waa kuloosa laraha	mengale i dani z.	- 11	80	38	1.0	
		(10)	(83						19	64	23	
	Service Service of the service of th	- 4	- 12	CK Areala (2) (2)								-
	Manna 1	18	18	14	10	18	110	18	14	19	12	
	- March 1	12	(12)	12	(8)	12		12	12	14	52	-1
		31	88)	84	11	42	1127	85)	81	11	12	
		141	1963		14	19 III.	N#1	THE CONTRACT	14	141	10	-1±
	in the second second	141	1963	- 46	- 18	10 III	N#1	- 1 (M	14	Hall (T	100 III	×±.
	100 ALC: 100	123	12	92	11	11	00.0	12	10	11	12 8	38
	TANK I I	ALMER				STATE OF	M			14		

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.



			- 2
	Party		- 2
	POR ADDRESS OF THE OWNER OF THE OWNER		
	Constanting in some		- 3
		12	12
		18	12
			97
	Averture of the lines.	12	
	Service and a service of the service	(±	(2)
	State of the local division of the	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	- 12
	Page Manhow	18	10
	Table 1	48	- 18
		42	94
	Address to the second		100
	Press.	18	-18
	Construction of Construction	12	12
	Parastal a lister of a family	12	- 12
	Concession and the state	12	12
	Interesting in concerns to	10	- 1
		10	
		41	
	Contemport		
	The second se		
	(Second living		
	1000 C		
	and the second se		
	The state of the s	12	- 18
	Catesda	(<u>+</u>	(2)
*****		R#	快
	Averate .	12	- 18
		18	12
		. 92	93
		12	18
	Constant	48	-15
	Tractor	18	12
		18	18
		(84)	82
	Annual of Section distances	12	12
	-heren	18	12
	-	10	10
		182	42
1940 C	-	42	12
Section and	Ball in comprises.	18	12
and a state of the	Contractional and		

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



		Charles Street, 1	TRANSPORTED IN
		11	0.7
	Reason in case of the second se	14	18
	-	10	10
	Bally course	10	
	100	12	10
_	1000	42	
		18	-12
	Property of the local division in which the local division in the	(8)	-
	Iner Conservation and	14	10
_			41
	Constant of the local division of the local		
	Contraction of the second second		
	Designation on the lateral		
	A second reality desired	-18	
	Autor and and a state of the	18	¢₽.
	1444	14	0B
	-	11	41
		18	ंड्र
		18	• #
	Constitution and	10	수값
	Present a labor # (Point)	12	<#
	Concernation of the local division of the lo	42	· • #
	The local and th	12	0B
	200	10	ंड
	1994	43	9.5
	Careto Internet	10	- 98
		-10	4 8
	managemen.	12	 2
	1000	18	-10
	(track	11	
	Press Balance Street Linear	18	-10
	Terres 1	12	12
Concession in	THE OWNER PROPERTY AND	18	
	·	10	08
	1000	18	
		4.5	0.5
	-	10	
	County of		10
	(Martin Street		
	(and		
	1000 Common Common	.18	-1
	Annual state of some		44
	Served and latence 1		18
	tested.	-12	- 10
	1.000	18	्ह
	1.000	8.2	44
and a		12	ंडे
No. Container	Section and the second	18	-18

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.

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	1

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)

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA								
	CONTROLLI COMPILAZIONE MASCHERE									
AL MOMENTO TUTTI I CONTROLLI DELLA RACCOLTA SONO RISPETTATI.										
E possibile salvare la	maschera. Ienere presente che la	compilazione o la modifica de	lle maschere precedenti prov	ochera l'invalidazione di c	uesta.					
ELENCO MA	SCHERE	STAMPA PDF		SALVA						

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								
	CONTROLLI COMPILAZIONE MASCHERE									
SON	SONO PRESENTI DEGLI ERRORI VINCOLANTI TRA LE MASCHERE COMPILATE!									
Il salvataggio è DIS	Il salvataggio è DISABILITATO! Correggere gli errori e salvare questa maschera per procedere con la compilazione e l'invio.									
Cliente: BP (Libero)	Scheda: Monitoraggio contr	atti e attivazioni contestati -	Settore Gas Mese: Ottobre							
Messaggio di errore: l "Re uso domestici e Usi diver: non richiesti" della masch	Messaggio di errore: l "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 contrati non richiesti" della maschera "Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti" per il cliente "BP (Liberoj" per lo stesso mese (0).									
Cliente: BP (Libero)	Scheda: Monitoraggio contr	atti e attivazioni contestati -	Settore Gas Mese: Novembre							
Messaggio di errore: I "Re uso domestici e Usi diver: contratti non richiesti" de (0).	iclami per contratti contestati rice si" e per il mese "Novembre" (15), Ila maschera "Classificazione per	vuti ai sensi degli articoli 6 e 10 ' non possono essere superiori al argomenti di primo e secondo li	TIRV e accolti - Reclami ricevuti" per i clienti "Domestici, Condomini la somma dei reclami dichiarati per il sub-argomento "Presunti vello - Reclami scritti" per il cliente "BP (Libero)" per lo stesso mese							
Cliente: BP (Libero)	Scheda: Monitoraggio contr	atti e attivazioni contestati -	Settore Gas Mese: Dicembre							
Messaggio di errore: I "Re uso domestici e Usi diver; contratti non richiesti" de (0).	olami per contratti contestati rice si" e per il mese "Dicembre" (15), i Ila maschera "Classificazione per	vuti ai sensi degli articoli 6 e 10 ' non possono essere superiori all argomenti di primo e secondo li	TIRV e accolti - Reclami ricevuti" per i clienti "Domestici, Condomini la somma dei reclami dichiarati per il sub-argomento "Presunti vello - Reclami scritti" per il cliente "BP (Libero)" per lo stesso mese							

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.







6.6 Indicatori

A partire dall'edizione Anno solare 2019 viene mostrato indicativamente il dato provvisorio⁶ 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.

Riepilogo compilazione	
Controlli compilazione maschere	1
Controlli Indicatori	

Figura 6.32: Controlli Indicatori

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

- Indicatore di reclamosità 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);

⁶ 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.)

	Indicatore di reclamosità	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	
		Benco maschere da compilare		_	
				12	
	Numero di clienti finali serviti				
	BT domestici (Libero)			1	
	Multisito Elettricità				
	BT domestici (Libero)				
	Indicatori specifici				
	Indicatori generali			🖹 🔫	
	Classificazione per argomenti	di primo e secondo livello - Recla	mi scritti		
	Classificazione per argomenti	di primo e secondo livello - Richi	este di informazioni		
	Multisito Elettricità				
	Indicatori specifici				
	Indicatori generali				
	Classificazione per argomenti	di primo e secondo livello - Recla	mi scritti		
	Classificazione per argomenti	di primo e secondo livello - Richi	este di informazioni		
	Monitoraggio contratti e attiva	zioni contestati			
	Settore Elettrico				
	Settore Gas				
	Settore Dual Fuel				
	Riepilogo compilazione				
	Controlli compilazione masch	еге			

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: <u>infoanagrafica@arera.it</u>, 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 <u>infoanagrafica@arera.it</u>, specificando se il quesito riguarda:

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