

# Manuale d'uso per la raccolta: **SERVIZIO A TUTELE GRADUALI MICROIMPRESE**

---

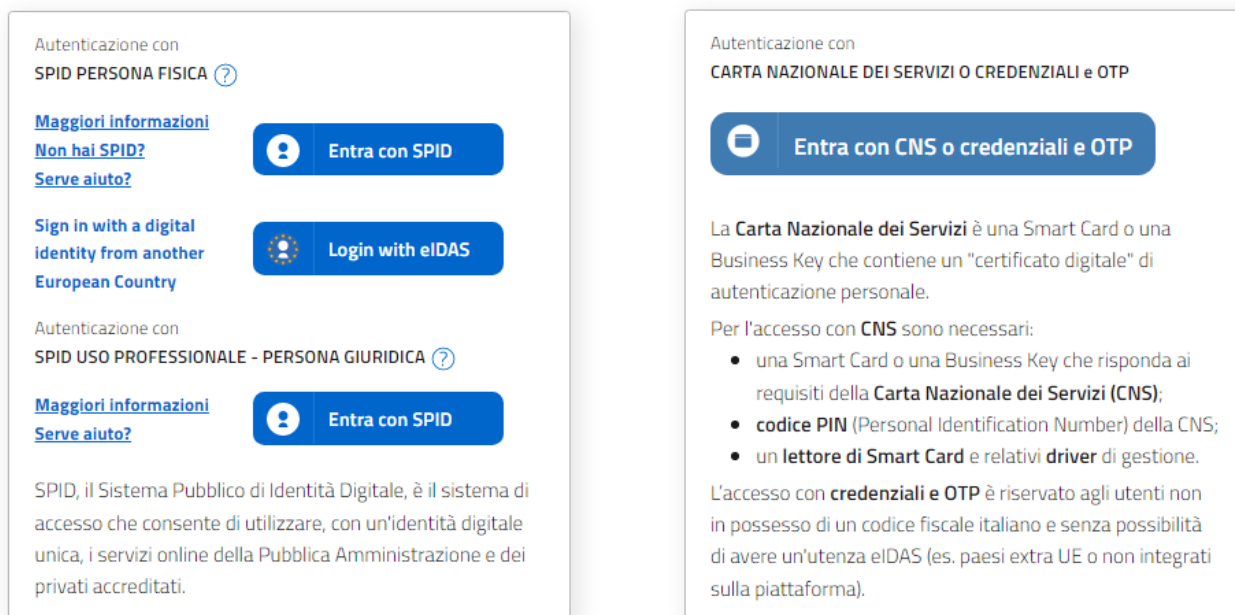
3 dicembre 2021

---

<b>1</b>	<b>Accesso alla raccolta .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Funzionalità comuni nella raccolta dati .....</b>	<b>6</b>
2.1	Barra di navigazione.....	6
2.2	Pannello di controllo .....	6
2.3	Salvataggio maschere.....	7
2.4	Genera pdf .....	8
2.5	Il Caricamento Massivo .....	8
2.6	Invio Definitivo.....	10
<b>3</b>	<b>Configurazione.....</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>Compilazione Maschere .....</b>	<b>15</b>
4.1	UR Tutela.....	16
4.2	Richieste di sospensione.....	22
4.3	Modalità di pagamento .....	24
<b>5</b>	<b>Richiesta di informazioni.....</b>	<b>25</b>

## 1 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta “Servizio tutele gradualmente microimprese” il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione del sito <https://rd.arera.it/raccolte-dati2/>.



The screenshot shows two distinct authentication panels. The left panel is for SPID, with options for physical persons and professional use. The right panel is for the National Service Card (CNS), explaining its function and listing required items like the card, PIN, and reader.

**Autenticazione con SPID PERSONA FISICA** ⓘ

[Maggiori informazioni](#)  
[Non hai SPID?](#)  
[Serve aiuto?](#)

**Sign in with a digital identity from another European Country**

**Autenticazione con SPID USO PROFESSIONALE - PERSONA GIURIDICA** ⓘ

[Maggiori informazioni](#)  
[Serve aiuto?](#)

SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è il sistema di accesso che consente di utilizzare, con un'identità digitale unica, i servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati accreditati.

**Autenticazione con CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI O CREDENZIALI e OTP**

**Entra con CNS o credenziali e OTP**

La **Carta Nazionale dei Servizi** è una Smart Card o una Business Key che contiene un "certificato digitale" di autenticazione personale.

Per l'accesso con **CNS** sono necessari:

- una Smart Card o una Business Key che risponda ai requisiti della **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)**;
- **codice PIN** (Personal Identification Number) della CNS;
- un **lettore di Smart Card** e relativi **driver** di gestione.

L'accesso con **credenziali e OTP** è riservato agli utenti non in possesso di un codice fiscale italiano e senza possibilità di avere un'utenza eIDAS (es. paesi extra UE o non integrati sulla piattaforma).

Figura 1.1: pagina di accesso

Dopo

aver

effettuato

l'autenticazione

(

Autenticazione con  
**SPID PERSONA FISICA** ?

[Maggiori informazioni](#)  
[Non hai SPID?](#)  
[Serve aiuto?](#)

**Entra con SPID**

**Sign in with a digital  
Identity from another  
European Country**

**Login with eIDAS**

Autenticazione con  
**SPID USO PROFESSIONALE - PERSONA GIURIDICA** ?

[Maggiori informazioni](#)  
[Serve aiuto?](#)

**Entra con SPID**

SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è il sistema di accesso che consente di utilizzare, con un'identità digitale unica, i servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati accreditati.

Autenticazione con  
**CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI O CREDENZIALI e OTP**

**Entra con CNS o credenziali e OTP**

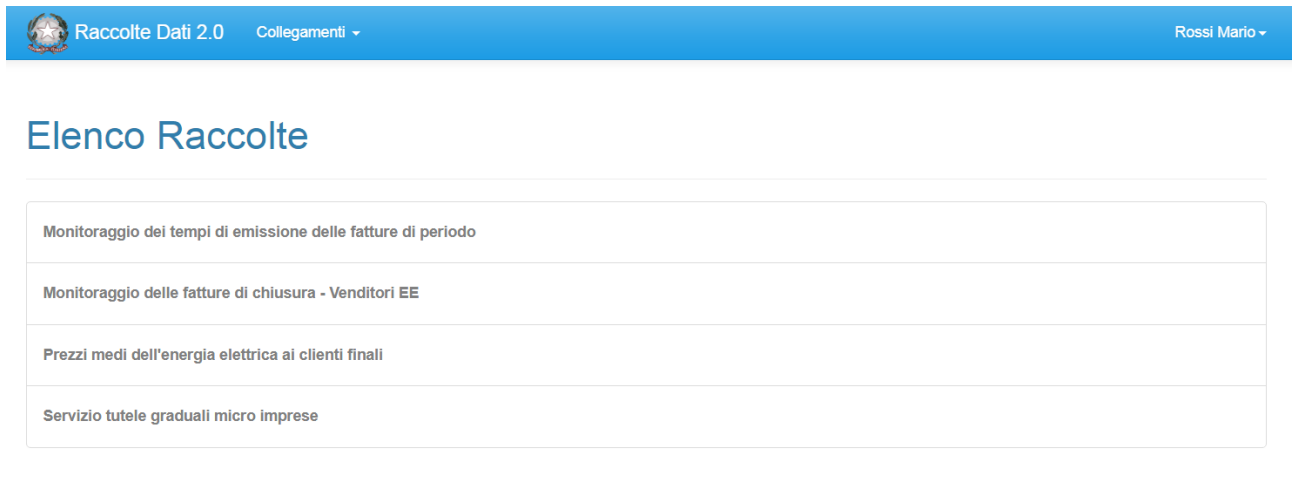
La **Carta Nazionale dei Servizi** è una Smart Card o una Business Key che contiene un "certificato digitale" di autenticazione personale.

Per l'accesso con **CNS** sono necessari:

- una Smart Card o una Business Key che risponda ai requisiti della **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)**;
- **codice PIN** (Personal Identification Number) della CNS;
- un **lettore di Smart Card** e relativi **driver** di gestione.

L'accesso con **credenziali e OTP** è riservato agli utenti non in possesso di un codice fiscale italiano e senza possibilità di avere un'utenza eIDAS (es. paesi extra UE o non integrati sulla piattaforma).

Figura 1.1), l'utente si trova nella pagina "Elenco Raccolte"; che mostra l'elenco delle raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà "Servizio tutele graduali micro imprese" (riquadro rosso in



Raccolte Dati 2.0 Collegamenti Rossi Mario

## Elenco Raccolte

Monitoraggio dei tempi di emissione delle fatture di periodo
Monitoraggio delle fatture di chiusura - Venditori EE
Prezzi medi dell'energia elettrica ai clienti finali
Servizio tutele graduali micro imprese

Figura 1.2).



## Elenco Raccolte

Monitoraggio dei tempi di emissione delle fatture di periodo

Monitoraggio delle fatture di chiusura - Venditori EE

Prezzi medi dell'energia elettrica ai clienti finali

Servizio tutele gradualì micro imprese

**Figura 1.2: pagina “Elenco Raccolte”**

## Elenco Raccolte

Monitoraggio dei tempi di emissione delle fatture di periodo
Monitoraggio delle fatture di chiusura - Venditori EE
Prezzi medi dell'energia elettrica ai clienti finali
Servizio tutele gradualni micro imprese

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Figura 1.2 sono mostrati cognome e nome della persona che ha effettuato l'accesso al sistema. Tale voce consente di disconnettersi dal sistema attraverso il tasto *Disconnetti* o di visualizzare,



tramite il tasto *Dettaglio Utente* (Figura 1.3), le informazioni dell'operatore



## Rossi Mario

Nome	Mario
Cognome	Rossi
Codice Fiscale Operatore	MROSSI
Ragione Sociale	Società
Codice Fiscale Azienda	SOCROSSI
Email legale rappresentante	mail@mail.com
Partita Iva	202020202020
ID Soggetto	0001

Close

Figura 1.4).

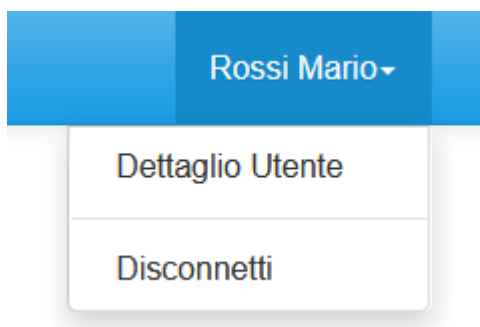


Figura 1.3: Sezione utente

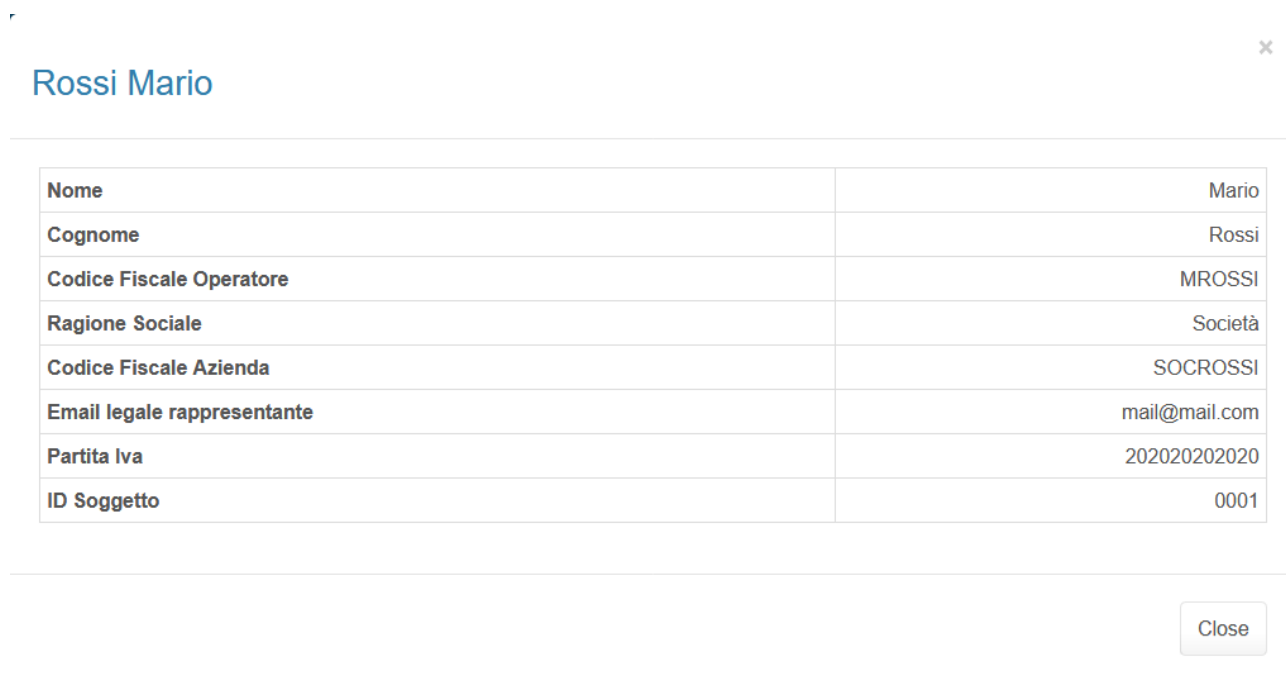


Figura 1.4: Maschera “Dettaglio utente”



## Elenco Raccolte

Monitoraggio dei tempi di emissione delle fatture di periodo
Monitoraggio delle fatture di chiusura - Venditori EE
Prezzi medi dell'energia elettrica ai clienti finali
Servizio tutele gradualmente micro imprese

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Figura 1.2), si accede alla pagina “*Elenco Edizioni*” (Figura 1.5), che contiene le informazioni generali sulla raccolta:

- l'edizione e il suo riferimento;
- lo stato della raccolta (aperta o chiusa);
- il periodo di svolgimento della raccolta (data apertura e chiusura);
- le comunicazioni relative alla raccolta, eventualmente presenti.

[🏠](#) > Servizio tutele gradualmente micro imprese

## Elenco Edizioni

◀ Indietro

#▲	Nome Edizione	Stato	Data Apertura	Data Chiusura	Comunicazioni
1	<a href="#">Febbraio 2019-Gennaio 2022</a>	Aperta	01-10-2021	31-12-2021	

**Figura 1.5: pagina “Elenco Edizioni”**

Il tasto *Indietro*, presente da questo punto del sistema in ogni pagina, permette di tornare alla pagina precedente rispetto a quella in cui ci si trova in questo momento.

**ATTENZIONE:** durante la navigazione all'interno del sistema, usare i bottoni presenti in maschera (per esempio: *Indietro*) e non quelli del browser.



## 2 Funzionalità comuni nella raccolta dati

### 2.1 Barra di navigazione

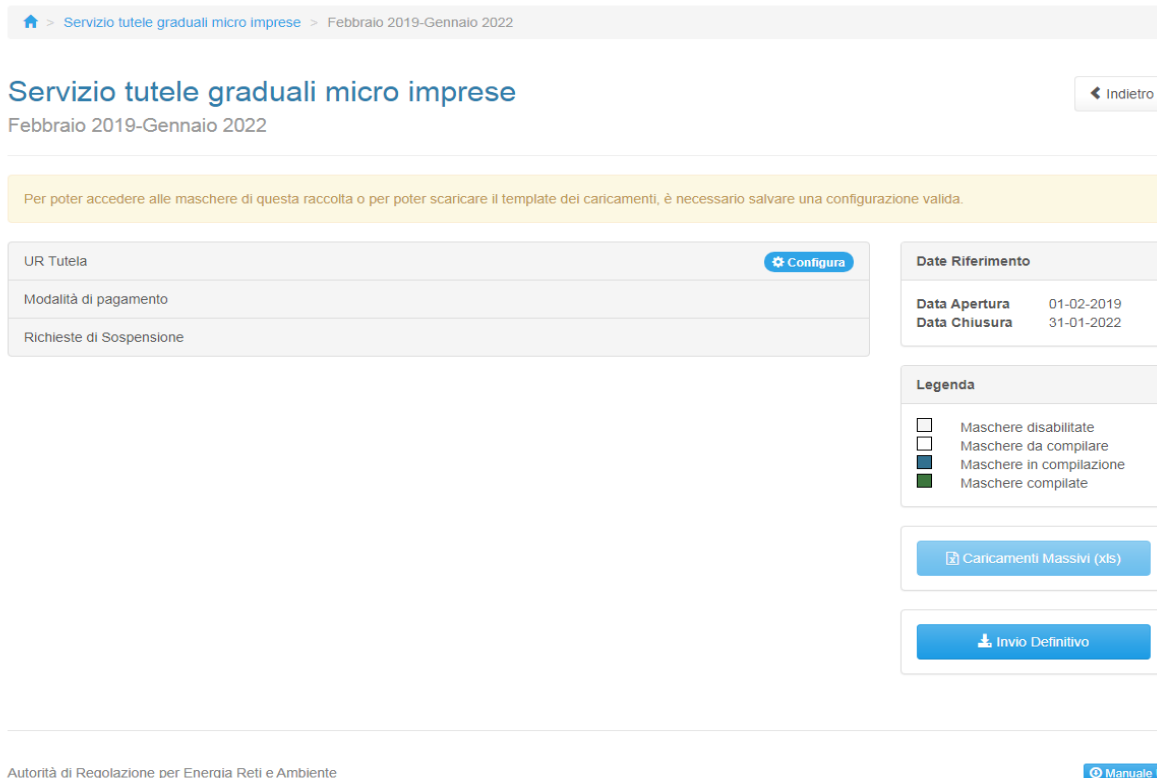
All'inizio di ogni pagina del sistema è presente una barra di navigazione che mostra in che sezione ci si trovi, i nomi delle sezioni sono dei link che permettono il rapido spostamento da una sezione ad un'altra.



**Figura 2.1: barra di navigazione, ci si trova nella maschera “Pannello di controllo”**

### 2.2 Pannello di controllo

Accedendo all'edizione della raccolta, viene visualizzato il pannello di controllo (Figura 2.2) dove sono presenti tutte le maschere da compilare, le date di riferimento di apertura e chiusura raccolta, la legenda che spiega i colori di sfondo sui titoli delle maschere, il tasto di invio definitivo e il link al manuale.



Home > Servizio tutele graduali micro imprese > Febbraio 2019-Gennaio 2022

### Servizio tutele graduali micro imprese

Febbraio 2019-Gennaio 2022

Indietro

Per poter accedere alle maschere di questa raccolta o per poter scaricare il template dei caricamenti, è necessario salvare una configurazione valida.

UR Tutela	Configura
Modalità di pagamento	
Richieste di Sospensione	

**Date Riferimento**

<b>Data Apertura</b>	01-02-2019
<b>Data Chiusura</b>	31-01-2022

**Legenda**

- Maschere disabilitate
- Maschere da compilare
- Maschere in compilazione
- Maschere compilate

Caricamenti Massivi (xls)

Invio Definitivo

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Manuale Utente

**Figura 2.2: Pannello di controllo**

## 2.3 Salvataggio maschere

In fondo ad ogni maschera sono presenti i bottoni:



**Figura 2.3: bottoni presenti nelle maschere**



**SALVA:** permette il salvataggio totale dei dati imputati.

**ATTENZIONE: i dati non vengono salvati in automatico, bisogna sempre darne esplicita conferma attraverso il bottone SALVA.**



**SALVA BOZZA:** permette di salvare una bozza della maschera, eventuali controlli sui dati verranno ignorati, per poi essere effettuati in fase di salvataggio totale della maschera.



**ANNULLA e INDIETRO:** permettono di tornare all'elenco delle maschere da compilare. Se si sono imputati dei dati nella maschera questi NON vengono salvati automaticamente; pertanto, ogni volta che si rientra nelle maschere saranno presenti i dati dell'ultimo salvataggio effettuato.

**ATTENZIONE: utilizzando il bottone SALVA BOZZA dopo aver modificato dei dati, la maschera assume lo stato "IN COMPILAZIONE" (vedi paragrafo 3).**

## 2.4 Genera pdf

In ogni maschera è presente il bottone Genera PDF, premendolo è possibile visualizzare e/o scaricare in qualsiasi momento un file pdf che riporta i dati inseriti fino a quel momento e il relativo stato della compilazione.

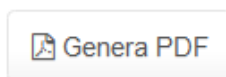


Figura 2.4: bottone genera PDF

**ATTENZIONE: il pdf è scaricabile anche prima che sia effettuato l'invio definitivo dei dati.**

## 2.5 Il Caricamento Massivo

Una modalità alternativa di compilazione è il Caricamento Massivo.

Per utilizzare tale modalità basta premere il bottone "Caricamenti Massivi (xls)". Il sistema presenterà una maschera come da immagine seguente:

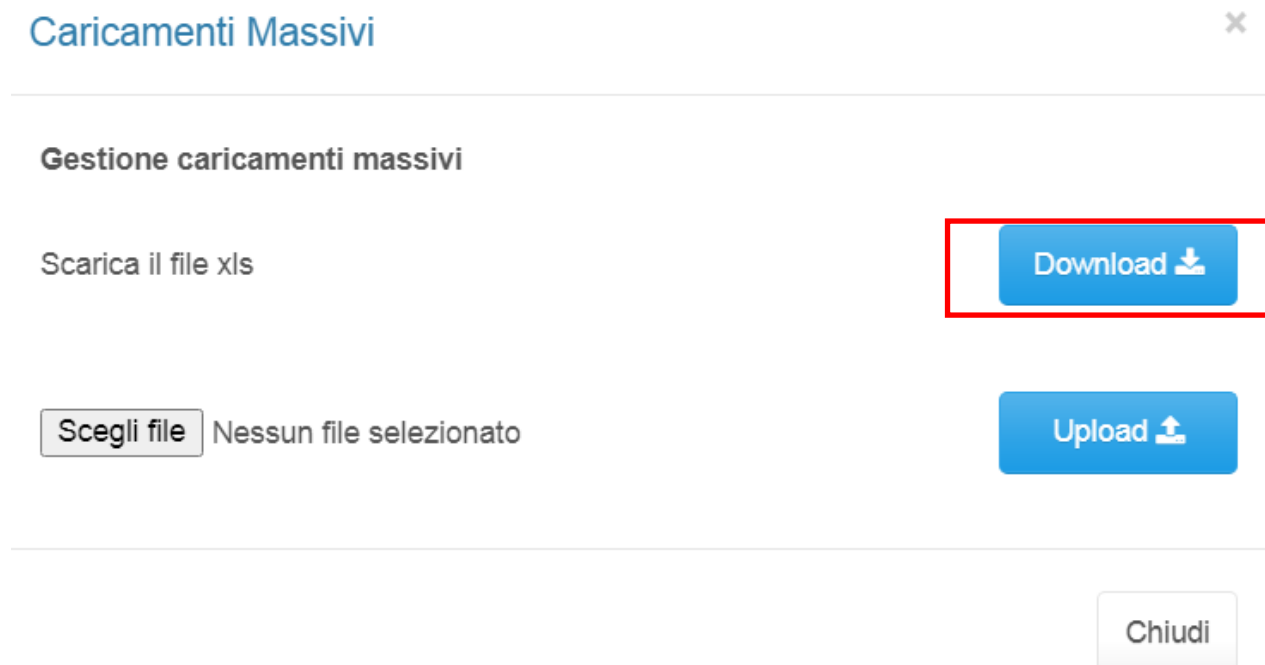


Figura 2.5: Caricamento Massivo

Per prima cosa, è necessario confermare la configurazione, dopodiché occorre scaricare il *template Excel* (template\_rdel48.xls), cliccando sul bottone *Download* (riquadro rosso in figura 2.5). Il *file* scaricato conterrà (se presenti) i dati già caricati per le maschere.

**ATTENZIONE: è necessario confermare la configurazione per poter procedere alla compilazione della raccolta.**

Il file è composto da 4 sheet:

- 1. Regole di compilazione**
- 2. UR Tutela;**
- 3. Richieste di Sospensione;**
- 4. Modalità di pagamento.**

Il primo sheet indica i vari controlli, gli altri sheet sono un per maschera anche se le maschere hanno delle sotto maschere in base alle province scelte.

Dopo la compilazione, il *file* deve essere caricato sul sistema, cliccando sul bottone SFOGLIA si apre una finestra da cui selezionare il documento *Excel* opportunamente compilato. Cliccando sul bottone *Upload* si carica il contenuto del *file* nel sistema.

Appena caricato il *file*, a video comparirà un messaggio che indica se l'*upload* del *file* è andato a buon fine: **questo non implica che il sistema abbia accettato e salvato i dati in esso contenuti.**

Si riceverà infatti un'*e-mail* con la conferma dell'avvenuto salvataggio dei dati inseriti o, qualora fossero stati riscontrati degli errori, il motivo del rifiuto e i valori eventualmente da correggere.

È possibile ripetere ogni caricamento più volte: ogni volta che un invio massivo va a buon fine, i dati contenuti nel *file Excel* sovrascrivono i precedenti valori eventualmente dichiarati per quella maschera; se invece sono riscontrati errori o vincoli non rispettati, nessun nuovo dato viene salvato.

NOTA: i dati caricati attraverso questa funzionalità, saranno visibili all'interno delle maschere solo dopo l'avvenuta ricezione dell'*e-mail* riguardante l'esito del caricamento.

**ATTENZIONE: le maschere compilate con caricamento massivo non sono salvate automaticamente.**

## 2.6 Invio Definitivo

Il bottone per effettuare l'invio definitivo è presente, come detto precedentemente, nel pannello di controllo (riquadro verde in figura 2.2).

L'invio definitivo è possibile quando tutte le maschere da compilare sono state salvate e sono in stato maschere compilate.

Una volta effettuato l'invio definitivo, il rappresentante legale e i delegati abilitati alla raccolta ricevono un'e-mail contenente la ricevuta dell'invio definitivo appena effettuato. La ricevuta è anche scaricabile attraverso il link visibile nel riquadro rosso in figura 2.6.

**ATTENZIONE: ad invio definitivo effettuato, le maschere non sono più modificabili.**



**Figura 2.6: link ricevuta invio definitivo**

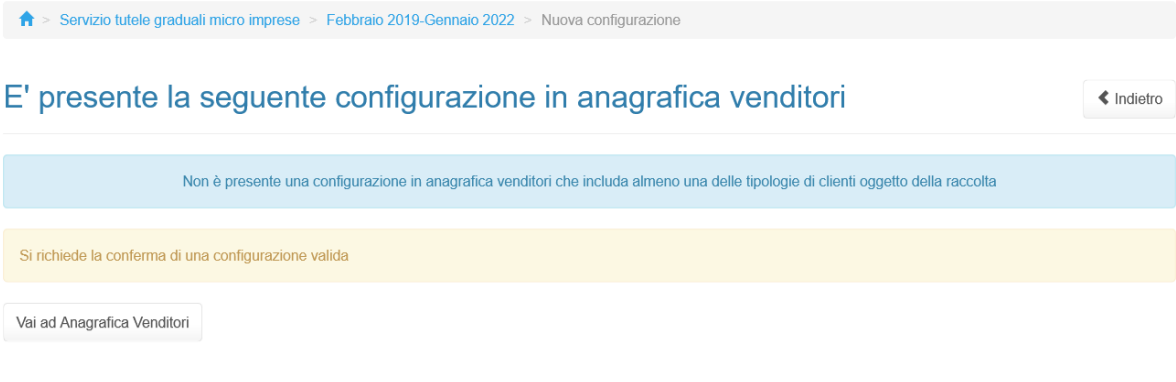
### 3 Configurazione

La configurazione è propedeutica per la compilazione dell'intera raccolta e configura ogni maschera.

La configurazione mostrata viene estratta da Anagrafica venditori ed estrae quanto inserito nelle configurazioni valide all'interno del periodo di riferimento. Vengono mostrate solo le regioni per le quali viene indicato un **segmento in maggior tutela**.

**ATTENZIONE: La configurazione è obbligatoria!**

Al primo accesso della sezione Configurazione sarà presente la frase "Non è presente nessuna configurazione" e sarà necessario cliccare sul tasto *Configura* per poter scegliere le regioni da configurare (figura 3.1).



Home > Servizio tutele graduali micro imprese > Febbraio 2019-Gennaio 2022 > Nuova configurazione

#### E' presente la seguente configurazione in anagrafica venditori

Indietro

Non è presente una configurazione in anagrafica venditori che includa almeno una delle tipologie di clienti oggetto della raccolta

Si richiede la conferma di una configurazione valida

Vai ad Anagrafica Venditori

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [Manuale Utente](#)

**Figura 3.1: Nessuna configurazione presente**

Dopo aver cliccato sul tasto *Configura*, verrà mostrato l'elenco delle regioni selezionabili, figura 3.2.

E' presente la seguente configurazione in anagrafica venditori [conferma maschere](#)

[← Indietro](#)

### Selezionare le province

Friuli-Venezia Giulia

- Gorizia
- Pordenone
- Trieste
- Udine

Lombardia

- Bergamo
- Brescia
- Como
- Crema
- Lecco
- Lodi
- Mantova
- Milano escluso comune
- Milano solo comune
- Monza-Brianza
- Pavia
- Sondrio
- Varese

Trentino-Alto Adige

- Bolzano
- Trento

Valle d'Aosta

- Aosta

Veneto

- Belluno
- Padova
- Rovigo
- Treviso
- Venezia
- Verona
- Vicenza

[Vai ad Anagrafica Venditori](#)

[Conferma](#)

**Figura 3.2: Elenco regioni configurate e province da selezionare**

Dopo aver cliccato sul tasto *Conferma* viene mostrata la configurazione confermata e, per poterla modificare nuovamente, è necessario accedere all'Anagrafica Venditori. (figura 3.3).

🏠 > Servizio tutele gradualità micro imprese > Febbraio 2019-Gennaio 2022 > Nuova configurazione

E' presente la seguente configurazione in anagrafica venditori conferma maschere [← Indietro](#)

Configurazione confermata

Selezionare le province

Friuli-Venezia Giulia

- Gorizia
- Pordenone
- Trieste
- Udine

Lombardia

- Bergamo
- Brescia
- Como
- Crema
- Lecco
- Lodi
- Mantova
- Milano escluso comune
- Milano solo comune
- Monza-Brianza
- Pavia
- Sondrio
- Varese

Trentino-Alto Adige

- Bolzano
- Trento

Valle d'Aosta

- Aosta

Veneto

- Belluno
- Padova
- Rovigo
- Treviso
- Venezia
- Verona
- Vicenza

[Vai ad Anagrafica Venditori](#) [Conferma](#)

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [📄 Manuale Utente](#)

**Figura 3.3: Configurazione salvata**

Ad ogni nuova configurazione in anagrafica venditori, si deve confermare la configurazione in raccolta. Ogni regione DEVE avere almeno una provincia selezionata. Se non viene selezionata almeno una provincia il sistema blocca chiedendo di aggiornare AV.





## Attenzione risolvere il seguente errore

È obbligatorio selezionare almeno una provincia altrimenti eliminare la regione modificando le configurazioni in Anagrafica Venditori

Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto

OK

**Figura 3.4: Controllo non rispettato**

## 4 Compilazione Maschere

Ciascuna maschera è contrassegnata da un colore indicante lo stato di compilazione della maschera.

- Maschere disabilitate;
- Maschere da compilare;
- Maschere in compilazione;
- Maschere compilate;
- Maschere opzionali.

La raccolta ha le seguenti maschere (che verranno spiegate nei prossimi paragrafi):



UR Tutela;



Richieste di Sospensione;



Modalità di pagamento.

## 4.1 UR Tutela

Dopo aver salvato la configurazione, è possibile accedere alla maschera UR Tutela che mostrerà tutte le sotto maschere.

🏠 > Servizio tutele graduali micro imprese > Febbraio 2019-Gennaio 2022 > UR Tutela

### UR Tutela

Febbraio 2019-Gennaio 2022

[← Indietro](#)

Friuli-Venezia Giulia - Gorizia	<b>Stato maschere</b> <input type="checkbox"/> Maschere da compilare <input checked="" type="checkbox"/> Maschere in compilazione <input checked="" type="checkbox"/> Maschere compilate <input type="checkbox"/> Maschere disabilitate
Lombardia - Bergamo	
Trentino-Alto Adige - Bolzano	
Valle d'Aosta - Aosta	
Veneto - Venezia	
Totale	
Note	

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [Manuale Utente](#)

**Figura 4.1: Elenco maschere UR Tutela**

Si avrà una sottomaschera per ogni provincia (o comune) selezionata in configurazione più maschera dei totali che avrà la somma dei dati inseriti nelle maschere delle province e cambierà colore solo se tutte le maschere delle province / comuni hanno cambiato colore, compresa una maschera Note generali che sarà facoltativa

La maschera dei totali si valorizza con i totali delle precedenti maschere. Se l'incasso nella prima colonna è inferiore delle altre, allora è obbligatorio compilare il campo Note. Al salvataggio, cambierà il colore della maschera.

Per poter salvare la maschera in modalità Bozza (**Salva Bozza**) devono essere rispettati i seguenti controlli:

- a. I campi in € devono avere al massimo 2 decimali
- b. I campi in % devono avere al massimo 4 decimali

Per invece salvare la maschera tramite la funzione **Salva**, è necessario rispettare i seguenti controlli:

- a. Valorizzare tutte le celle (se non si hanno dati, va imputato 0)
- b. I campi relativi al Fatturato, all'Incasso e al Tasso di mancato incasso (UR) possono essere negativi
- c. Se la colonna del Fatturato è inferiore alle colonne degli incassi deve esserne obbligatoriamente indicata la motivazione nel relativo campo **Note mensili**.

## UR Tutela

Genera PDF

Indietro

CLIENTI DISALIMENTABILI														
Periodo di emissione	Fatturato €	UNPAID RATIO A 24 MESI			UNPAID RATIO A 12 MESI			UNPAID RATIO A 6 MESI			UNPAID RATIO A 3 MESI		NOTE MENSILI	
		Periodi di rilevazione del mancato incasso	Incasso €	Tasso di mancato incasso %	Periodi di rilevazione del mancato incasso	Incasso €	Tasso di mancato incasso %	Periodi di rilevazione del mancato incasso	Incasso €	Tasso di mancato incasso %	Periodi di rilevazione del mancato incasso	Incasso €		Tasso di mancato incasso %
febbraio-19		febbraio-21		0.0000%	febbraio-20		0.0000%	agosto-19		0.0000%	maggio-19		0.0000%	
marzo-19		marzo-21		0.0000%	marzo-20		0.0000%	settembre-19		0.0000%	giugno-19		0.0000%	
aprile-19		aprile-21		0.0000%	aprile-20		0.0000%	ottobre-19		0.0000%	luglio-19		0.0000%	
maggio-19		maggio-21		0.0000%	maggio-20		0.0000%	novembre-19		0.0000%	agosto-19		0.0000%	
giugno-19		giugno-21		0.0000%	giugno-20		0.0000%	dicembre-19		0.0000%	settembre-19		0.0000%	
luglio-19		luglio-21		0.0000%	luglio-20		0.0000%	gennaio-20		0.0000%	ottobre-19		0.0000%	
agosto-19		agosto-21		0.0000%	agosto-20		0.0000%	febbraio-20		0.0000%	novembre-19		0.0000%	
settembre-19		settembre-21		0.0000%	settembre-20		0.0000%	marzo-20		0.0000%	dicembre-19		0.0000%	
ottobre-19		ottobre-21		0.0000%	ottobre-20		0.0000%	aprile-20		0.0000%	gennaio-20		0.0000%	
novembre-19		novembre-21		0.0000%	novembre-20		0.0000%	maggio-20		0.0000%	febbraio-20		0.0000%	
dicembre-19		dicembre-21		0.0000%	dicembre-20		0.0000%	giugno-20		0.0000%	marzo-20		0.0000%	
gennaio-20		gennaio-22		0.0000%	gennaio-21		0.0000%	luglio-20		0.0000%	aprile-20		0.0000%	
febbraio-20					febbraio-21		0.0000%	agosto-20		0.0000%	maggio-20		0.0000%	
marzo-20					marzo-21		0.0000%	settembre-20		0.0000%	giugno-20		0.0000%	
aprile-20					aprile-21		0.0000%	ottobre-20		0.0000%	luglio-20		0.0000%	
maggio-20					maggio-21		0.0000%	novembre-20		0.0000%	agosto-20		0.0000%	
giugno-20					giugno-21		0.0000%	dicembre-20		0.0000%	settembre-20		0.0000%	
luglio-20					luglio-21		0.0000%	gennaio-21		0.0000%	ottobre-20		0.0000%	
agosto-20					agosto-21		0.0000%	febbraio-21		0.0000%	novembre-20		0.0000%	
settembre-20					settembre-21		0.0000%	marzo-21		0.0000%	dicembre-20		0.0000%	
ottobre-20					ottobre-21		0.0000%	aprile-21		0.0000%	gennaio-21		0.0000%	
novembre-20					novembre-21		0.0000%	maggio-21		0.0000%	febbraio-21		0.0000%	
dicembre-20					dicembre-21		0.0000%	giugno-21		0.0000%	marzo-21		0.0000%	
gennaio-21					gennaio-22		0.0000%	luglio-21		0.0000%	aprile-21		0.0000%	
febbraio-21								agosto-21		0.0000%	maggio-21		0.0000%	
marzo-21								settembre-21		0.0000%	giugno-21		0.0000%	
aprile-21								ottobre-21		0.0000%	luglio-21		0.0000%	
maggio-21								novembre-21		0.0000%	agosto-21		0.0000%	
giugno-21								dicembre-21		0.0000%	settembre-21		0.0000%	
luglio-21								gennaio-22		0.0000%	ottobre-21		0.0000%	
agosto-21											novembre-21		0.0000%	
settembre-21											dicembre-21		0.0000%	
ottobre-21											gennaio-22		0.0000%	
Totale														

Figura 4.2: Maschera UR - Tutela

- A. **Fatturato €** – è per ogni mese indicato nella colonna Periodo di emissione, il totale espresso in € degli importi fatturati a PdP con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW, comprensivo di tutte le voci addebitate.
- B. **Incasso €** – è il totale, espresso in €, degli importi, indicati nella stessa riga e nella corrispondente colonna "Fatturato", che risultano incassati nel corrispondente mese della colonna "Periodo di rilevazione del mancato incasso". Qualora l'operatore effettui la cessione dei crediti, la voce Incasso deve essere indicata al netto dei corrispettivi a favore dei cessionari relativi agli eventuali sconti sul credito oggetto della cessione, indipendentemente dalle modalità con cui il credito del cliente ed il relativo incasso vengono trattati dal punto di vista contabile. Il dato relativo all'incasso include le somme eventualmente recuperate mediante ricorso al Sistema indennitario e gli eventuali importi legati al recupero IVA su fatture non pagate e relative a contratti risolti per inadempimento. I dati di fatturato e incasso richiesti non devono includere eventuali importi relativi a prelievi fraudolenti dei clienti finali.
- C. **Tasso di mancato incasso %**: è calcolato in maniera automatica una volta inseriti i valori di fatturato e di incasso.

Errore di compilazione!  
CLIENTI NON DISALIMENTABILI febbraio-19: Il campo Incasso (24 mesi) non può essere vuoto

Errore di compilazione!  
CLIENTI NON DISALIMENTABILI febbraio-19: Il campo Incasso (12 mesi) non può essere vuoto

Errore di compilazione!  
CLIENTI NON DISALIMENTABILI febbraio-19: Il campo Incasso (6 mesi) non può essere vuoto

Errore di compilazione!  
CLIENTI NON DISALIMENTABILI febbraio-19: Il campo Incasso (3 mesi) non può essere vuoto

Errore di compilazione!  
CLIENTI NON DISALIMENTABILI marzo-19: Il campo fatturato non può essere vuoto

Errore di compilazione!  
CLIENTI NON DISALIMENTABILI ottobre-19: Il campo Incasso (12 mesi) non può essere vuoto

Errore di compilazione!  
CLIENTI NON DISALIMENTABILI ottobre-21: Il campo fatturato non può essere vuoto

**CLIENTI BT NON DOMESTICI con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW**

CLIENTI DISALIMENTABILI														
Periodo di emissione	Fatturato €	UNPAID RATIO A 24 MESI			UNPAID RATIO A 12 MESI			UNPAID RATIO A 6 MESI			UNPAID RATIO A 3 MESI			NOTE MENSILI
		Periodi di rilevazione del mancato incasso	Incasso €	Tasso di mancato incasso %	Periodi di rilevazione del mancato incasso	Incasso €	Tasso di mancato incasso %	Periodi di rilevazione del mancato incasso	Incasso €	Tasso di mancato incasso %	Periodi di rilevazione del mancato incasso	Incasso €	Tasso di mancato incasso %	
febbraio-19	1,00	febbraio-21	1,00	0,0000%	febbraio-20	-2,00	300,0000%	agosto-19	1,00	0,0000%	maggio-19	1,00	0,0000%	
marzo-19	1,00	marzo-21	1,00	0,0000%	marzo-20	1,00	0,0000%	settembre-19	1,00	0,0000%	giugno-19	1,00	0,0000%	1
aprile-19	1,00	aprile-21	1,00	0,0000%	aprile-20	1,00	0,0000%	ottobre-19	1,00	0,0000%	luglio-19	1,00	0,0000%	1
maggio-19	1,00	maggio-21	1,00	0,0000%	maggio-20	1,00	0,0000%	novembre-19	1,00	0,0000%	agosto-19	1,00	0,0000%	1
giugno-19	1,00	giugno-21	1,00	0,0000%	giugno-20	1,00	0,0000%	dicembre-19	1,00	0,0000%	settembre-19	1,00	0,0000%	1
luglio-19	1,00	luglio-21	1,00	0,0000%	luglio-20	1,00	0,0000%	gennaio-20	1,00	0,0000%	ottobre-19	1,00	0,0000%	1
agosto-19	1,00	agosto-21	11,00	-1000,0000%	agosto-20	1,00	0,0000%	febbraio-20	1,00	0,0000%	novembre-19	1,00	0,0000%	1

**Figura 4.4: Esempio di messaggio di errore**

## UR Tutela

Basilicata - Matera

Genera PDF

Indietro

Errore di compilazione!  
CLIENTI DISALIMENTABILI febbraio-19: Il campo Incasso a 24 mesi risulta inferiore rispetto ad uno dei periodi di incasso successivi, è obbligatorio giustificare il motivo nelle note

CLIENTI BT NON DOMESTICI con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW

CLIENTI DISALIMENTABILI														
Periodo di emissione	Fatturato €	UNPAID RATIO A 24 MESI			UNPAID RATIO A 12 MESI			UNPAID RATIO A 6 MESI			UNPAID RATIO A 3 MESI			NOTE MENSILI
		Periodi di rilevazione del mancato incasso	Incasso €	Tasso di mancato incasso %	Periodi di rilevazione del mancato incasso	Incasso €	Tasso di mancato incasso %	Periodi di rilevazione del mancato incasso	Incasso €	Tasso di mancato incasso %	Periodi di rilevazione del mancato incasso	Incasso €	Tasso di mancato incasso %	
febbraio-19	1,00	febbraio-21	2,00	-100,0000%	febbraio-20	3,00	-200,0000%	agosto-19	4,00	-300,0000%	maggio-19	5,00	-400,0000%	

**Figura 4.5: Esempio di messaggio di errore quando il fatturato è inferiore agli incassi**



## 4.2 Richieste di sospensione

Come per la maschera UR Tutela, il sistema propone una sottomaschera per ogni provincia (o comune) selezionata in configurazione più maschera dei totali che avrà la somma dei dati inseriti nelle maschere prima.

Diventerà **VERDE** solo se tutte le maschere delle province / comuni sono verde più una maschera Note generali.

### Richieste di Sospensione

◀ Indietro

Febbraio 2019-Gennaio 2022

Friuli-Venezia Giulia - Gorizia	<b>Stato maschere</b> <input type="checkbox"/> Maschere da compilare <input checked="" type="checkbox"/> Maschere in compilazione <input checked="" type="checkbox"/> Maschere compilate <input type="checkbox"/> Maschere disabilitate
Lombardia - Bergamo	
Trentino-Alto Adige - Bolzano	
Valle d'Aosta - Aosta	
Veneto - Venezia	
Note	

**Figura 4.4: Elenco maschere Richieste di Sospensione**

Per poter salvare la maschera in modalità Bozza (**Salva Bozza**) devono essere rispettati i seguenti controlli:

- a. I campi in n° devono essere interi e positivi
- b. I campi in % devono avere al massimo 4 decimali

Per invece salvare la maschera tramite la funzione **Salva**, è necessario rispettare i seguenti controlli:

- a. Valorizzare tutte le celle (se non si hanno dati, va imputato 0)
- b. se il campo n° è > 0 allora anche la relativa percentuale deve essere >0
- c. se il campo n° è = 0 allora anche la relativa percentuale deve essere =0
- d. i campi relativi alla % devono essere positivi e compresi tra 0% e 100%

## Richieste di Sospensione

[Genera PDF](#)
[Indietro](#)

CLIENTI BT NON DOMESTICI con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW DISALIMENTABILI		
Ambito territoriale	Gorizia	
Periodo di riferimento	Numero di richieste di sospensione per morosità n°	Percentuale rispetto ai punti serviti con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW %
febbraio-20		
marzo-20		
aprile-20		
maggio-20		
giugno-20		
luglio-20		
agosto-20		
settembre-20		
ottobre-20		
novembre-20		
dicembre-20		
gennaio-21		
febbraio-21		
marzo-21		
aprile-21		
maggio-21		
giugno-21		
luglio-21		
agosto-21		
settembre-21		
ottobre-21		
novembre-21		
dicembre-21		
gennaio-22		
<b>Totale</b>		

[Salva](#)
[Salva Bozza](#)
[Annulla](#)

**Figura 4.5: Maschera Richieste di Sospensione**

- A. Numero di richieste di sospensione per morosità (n°)** – Numero di PdP con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW per i quali sono state inviate al distributore richieste di sospensione per morosità del cliente finale nel mese di riferimento.
- B. Percentuale rispetto ai punti serviti %** – rapporto tra il predetto valore e il numero di PdP con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW serviti nel mese di riferimento.

## 4.3 Modalità di pagamento

In questa sezione, ci sarà una sola maschera ma tante righe quante province/comuni sono stati configurati.

[Home](#) > [Servizio tutele graduali micro imprese](#) > [Febbraio 2019-Gennaio 2022](#) > [Modalità di pagamento](#)

### Modalità di pagamento

[Genera PDF](#)   [Indietro](#)

CLIENTI BT ALTRI USI con potenza contrattualmente impegnata superiore a 15 kW				
Ambito territoriale	PdP con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW nella titolarità di clienti finali che scelgono una modalità di addebito automatico		PdP con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW nella titolarità di clienti finali che scelgono la bolletta dematerializzata	
	n°	% rispetto ai punti serviti con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW	n°	% rispetto ai punti serviti con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW
Torino escluso comune	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Torino solo comune	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Note

[Salva](#)   [Salva Bozza](#)   [Annulla](#)

**Figura 4.6 : Maschera Modalità di pagamento**

Per poter salvare la maschera in modalità bozza (Salva Bozza) devono essere rispettati i seguenti controlli:

- I campi in n° devono essere interi e positivi
- I campi in % devono avere al massimo 4 decimali

Per invece salvare la maschera tramite la funzione Salva, è necessario rispettare i seguenti controlli:

- Valorizzare tutte le celle (se non si hanno dati, va imputato 0)
- se il campo n° è > 0 allora anche la relativa percentuale deve essere >0
- se il campo n° è = 0 allora anche la relativa percentuale deve essere =0  
i campi relativi alla % devono essere positivi e compresi tra 0% e 100%.

**A. n°** – è il numero di PdP con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW per i quali, a gennaio 2022, è attiva la modalità di trasmissione delle bollette in formato dematerializzato.

**B. %** – è il rapporto tra il predetto valore e il numero di PdP con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW complessivamente serviti nel mese di gennaio 2022.

## 5 Richiesta di informazioni

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



attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30. In alternativa è disponibile l'indirizzo di posta elettronica: [infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it).

Per eventuali informazioni sul merito della rilevazione è possibile contattare gli Uffici dell'Autorità tramite l'indirizzo e-mail **MERCATI-RETAIL@arera.it**, specificando nell'oggetto "Richiesta dati tutele graduali piccole imprese - (nome operatore)" e indicando nome, cognome, telefono diretto, ragione sociale e codice Autorità.