

Manuale d'uso:

## **Qualità commerciale del servizio di trasporto del gas naturale**





*3 marzo 2022*

<b>1</b>	<b>Accesso alla raccolta</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Il pannello di controllo della raccolta dati</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Funzionalità comuni nella raccolta dati</b> .....	<b>7</b>
3.1	Le sezioni .....	7
3.2	La sezione Compilazione.....	7
3.3	La sezione Invio definitivo.....	7
<b>4</b>	<b>Maschere da compilare</b> .....	<b>9</b>
4.1	Dati generali trasporto .....	9
4.2	Interventi manutentivi .....	10
4.3	Capacità di trasporto .....	11
4.4	Applicativi informatici .....	12
4.5	Richieste.....	13
4.6	Reclami Scritti .....	15
4.7	Indennizzi .....	16
<b>5</b>	<b>Richiesta di informazioni</b> .....	<b>17</b>

## 1 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta “Qualità commerciale del servizio di trasporto del gas naturale” il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati nell’apposita sezione del sito <https://rd.arera.it/raccolte-dati>.

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente Contatti

 **ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente Seguici su   

**Nome utente** ✕  
Per favore inserisci lo username

**Password** 👁  
Per favore inserisci la password

**Accesso**

[Recupero password](#)

**Aiuto**

Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:

**Numero Verde**  
**800.707.337**

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30

*(dall'estero il numero da comporre è +39-080 3495580, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13 e dalle 14 alle 18.30)*

oppure:

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

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: pagina di accesso**

Dopo aver effettuato l'autenticazione (figura 1.1), l'utente troverà una pagina, definita come Indice delle raccolte, che elenca le raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà anche "Qualità commerciale del servizio di trasporto del gas naturale".

Selezionando il link relativo alla raccolta in questione, si accede alla pagina dello "Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale del servizio di trasporto del gas naturale".

In questa pagina si trova il link per tornare all'indice delle raccolte dati (rettangolo rosso, figura 1.2), oltre ad altre informazioni sulla raccolta in questione quali:

- l'edizione ed il suo riferimento;
- il periodo di svolgimento della raccolta;
- lo stato della raccolta (aperta o chiusa);
- lo stato della compilazione (non iniziata, parziale o completa);
- le informazioni riguardanti l'invio definitivo (non effettuato o effettuato);
- il link per accedere alle fasi di compilazione (rettangolo verde, figura 1.2) 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 i dati non sono modificabili in quanto è stato effettuato l'invio definitivo.

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio di trasporto del gas naturale** -

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

**Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale del servizio di trasporto del gas naturale**

Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
 Anno solare 2021	Dal 02/02/2022 al 30/12/2022	<b>Aperta</b>	Non iniziata	Non effettuato
 <b>Anno solare 2020</b>	Dal 22/12/2020 al 30/06/2021	Chiusa	Completata	Effettuato 
 <b>Anno solare 2019</b>	Dal 21/12/2020 al 29/06/2021	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato
 <b>Anno solare 2014</b>	Dal 05/03/2015 al 10/04/2015	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato

**Figura 1.2: Storico della raccolta dati**

## 2 Il pannello di controllo della raccolta dati

Accedendo alla raccolta viene visualizzata la pagina Pannello di controllo (figura 2.1) dove sono presenti tutte le voci inerenti a questa raccolta.



**Figura 2.1: Pannello di controllo della raccolta**

Nel pannello di controllo, come nel resto del sistema, è presente il bottone per poter tornare all'indice delle raccolte. Inoltre da qualunque punto del sistema è sempre possibile tornare a questa pagina cliccando il bottone in alto a destra PANNELLO DI CONTROLLO RACCOLTA.

Nel pannello di controllo, sono i bottoni:

- 1) COMPILA: che permette di compilare le maschere presenti.
- 2) INVIO DEFINITIVO: che permette di effettuare l'invio definitivo
- 3) ELENCO COMUNICAZIONI: il quale porta all'elenco di comunicazioni riferite alla raccolta

I bottoni di compilazione cambieranno aspetto in base allo stato di compilazione. Il tasto di compila, in un primo momento azzurro, diviene blu quando viene salvata la maschera.

Nella schermata "Pannello di controllo" è sempre possibile, selezionando l'apposita icona, visualizzare e salvare il pdf contenente tutte le schede con i dati aggiornati all'ultimo salvataggio (rettangolo giallo in figura 2.2).

Pannello di controllo

INVIO DEFINITIVO

Denominazione	Manuale ?
Dati generali trasporto	COMPILA
Interventi manutentivi	COMPILA
Capacità di trasporto	COMPILA
Applicativi informatici	COMPILA
Richieste	COMPILA
Reclami Scritti	COMPILA
Indennizzi	COMPILA

ELENCO COMUNICAZIONI

**Figura 2.2: Pannello di controllo della raccolta con maschere salvate**

## 3 Funzionalità comuni nella raccolta dati

### 3.1 Le sezioni

All'interno di questa raccolta si possono individuare essenzialmente tre sezioni: compilazione, riepilogo e invio definitivo.

### 3.2 La sezione Compilazione

Tutte le maschere hanno una sezione di compilazione a cui si accede dal pannello di controllo (figura 2.1) selezionando il bottone COMPILA.

Cliccando tale pulsante il sistema propone la maschera da compilare.

Da questa schermata, 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.

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

In fondo alla pagina, inoltre, è presente una banda blu che contiene 3 pulsanti:



**Figura 3.2.1: Bottoniera di maschera senza configurazione**

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

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

**ANNULLA:** permette di ritornare al pannello di controllo della raccolta. Anche in questo caso 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.

**STAMPA PDF:** genera il pdf della maschera.

### 3.3 La sezione Invio definitivo

Si può accedere a questa sezione dal pannello di controllo della raccolta tramite il bottone "Invio definitivo"

In tutti i casi se lo stato di compilazione della raccolta non è stato completato il sistema non permette l'invio definitivo dei dati e mostra il messaggio: "Non è possibile effettuare l'invio definitivo: la raccolta deve essere aperta, tutte le schede devono essere compilate e tutte le configurazioni devono essere confermate". Se invece la compilazione della raccolta è completa il sistema conduce a una pagina nella quale è possibile confermare l'invio o annullare e tornare alla compilazione (figura seguente).

**ATTENZIONE: Per effettuare l'invio dei dati è necessario aver compilato totalmente la raccolta dati.**



Confermando l'invio definitivo non potrai più modificare i dati inseriti. Vuoi procedere?

**CONFERMA INVIO**      **ANNULLA INVIO**

**Figura 3.6.1: Invio definitivo**

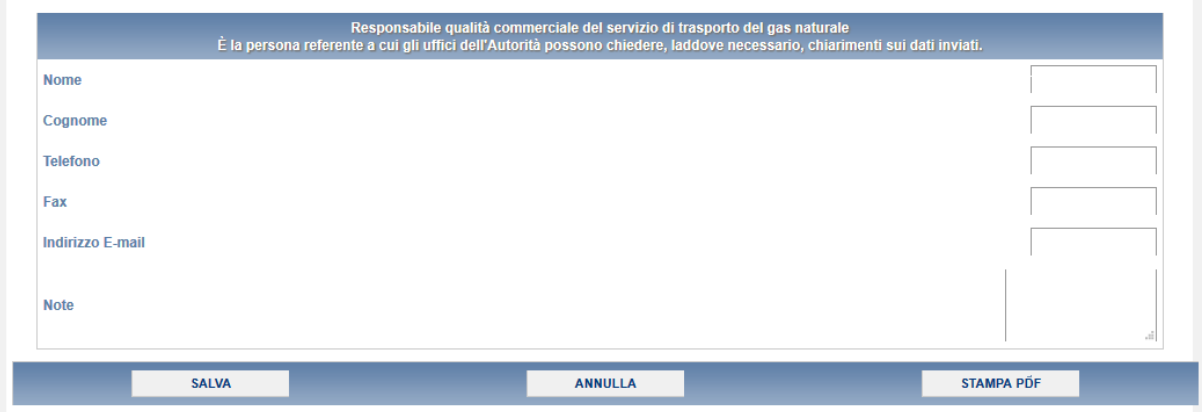
A invio definitivo avvenuto, il sistema spedisce una mail al rappresentante legale e agli utenti delegati, con in allegato l'attestato della avvenuta ricezione dei dati da parte del sistema. La mail contiene anche un link dove è possibile verificare e stampare in formato pdf i dati inviati.



## 4 Maschere da compilare

### 4.1 Dati generali trasporto

In questa maschera si richiedono i dati del responsabile qualità commerciale del servizio di trasporto del gas naturale. Tale persona è il referente a cui gli uffici dell'Autorità possono chiedere, laddove necessario, chiarimenti sui dati inviati.



Responsabile qualità commerciale del servizio di trasporto del gas naturale  
È la persona referente a cui gli uffici dell'Autorità possono chiedere, laddove necessario, chiarimenti sui dati inviati.

Nome

Cognome

Telefono

Fax

Indirizzo E-mail

Note

SALVA ANNULLA STAMPA PDF

Figura 4.1.1: Dati generali trasporto

**ATTENZIONE! Tutti i campi sono obbligatori, ad eccezione del campo "Note".**

## 4.2 Interventi manutentivi

In questa maschera sono richiesti i valori in riferimento a:

**Articolo 42, comma 1, lettera a), e articolo 35 della RQTG**

**Articolo 42, comma 1, lettera f), della RQTG**

INTERVENTI MANUTENTIVI - ANNO 2021			
Articolo 42, comma 1, lettera a), e articolo 35 della RQTG			
Numero totale delle comunicazioni di cui ai commi 37.1 e 37.3, per le quali l'impresa di trasporto non ha rispettato l'obbligo di servizio			
a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi	<input type="text"/>		
b) cause esterne, intese come danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non imputabili all'impresa di trasporto	<input type="text"/>		
c) cause di mancata copertura del fabbisogno di gas e/o dei livelli di pressione per mancato approvvigionamento di gas nei punti di entrata causato da terzi	<input type="text"/>		
d) cause imputabili all'impresa di trasporto, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a), b) e c) comprese le cause non accertate	<input type="text"/>		
Totale	<input type="text" value="0"/>		
Articolo 42, comma 1, lettera f), della RQTG			
Riprogrammazioni di interventi manutentivi			
	Numero totale di quelle stabilite dall'impresa di trasporto	Numero totale di quelle richieste dagli utenti	Numero totale di quelle non accettate
Gennaio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Febbraio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Marzo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aprile	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Maggio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Giugno	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Luglio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Agosto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Settembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ottobre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Novembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dicembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Totale	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
<input type="button" value="SALVA"/> <input type="button" value="ANNULLA"/> <input type="button" value="STAMPA PDF"/>			

Figura 4.2.1: Interventi manutentivi

**ATTENZIONE! Tutti i campi sono obbligatori e non sono ammessi valori negativi**

### 4.3 Capacità di trasporto

In questa maschera sono richiesti i valori in riferimento a:

**Articolo 42, comma 1, lettera b), e articolo 35 della RQTG**

Nella prima sezione vengono richiesti i valori riferiti a:

- Richieste di trasferimento di capacità di trasporto

Nella seconda sezione vengono richiesti i valori riferiti a:

- Numero delle richieste con documentazione irricevibile, per le quali l'impresa di trasporto non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddivise in base alle cause

CAPACITÀ DI TRASPORTO - ANNO 2021	
Articolo 42, comma 1, lettera b), e articolo 35 della RQTG	
<b>Richieste di trasferimento di capacità di trasporto</b>	
Numero totale delle richieste	<input type="text"/>
Numero totale delle richieste con documentazione irricevibile	<input type="text"/>
Tempo effettivo medio di invio della comunicazione di documentazione irricevibile [giorni]	<input type="text"/>
Numero delle richieste con documentazione irricevibile, per le quali l'impresa di trasporto non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddivise in:	
a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi	<input type="text"/>
b) cause esterne, intese come danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non imputabili all'impresa di trasporto	<input type="text"/>
c) cause di mancata copertura del fabbisogno di gas e/o dei livelli di pressione per mancato approvvigionamento di gas nei punti di entrata causato da terzi	<input type="text"/>
d) cause imputabili all'impresa di trasporto, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a), b) e c) comprese le cause non accertate	<input type="text"/>
<b>Totale</b>	<input type="text" value="0"/>
<input type="button" value="SALVA"/> <input type="button" value="ANNULLA"/> <input type="button" value="STAMPA PDF"/>	

**Figura 4.3.1: Capacità di trasporto**

**ATTENZIONE! Tutti i campi sono obbligatori e non sono ammessi valori negativi**

#### 4.4 Applicativi informatici

In questa sezione vanno inseriti i valori riferiti ai malfunzionamenti degli applicativi informatici, distinti per gravità e durata.

Si fa riferimento a:

**Articolo 42, comma 1, lettera c), della RQTG**

APPLICATIVI INFORMATICI - ANNO 2021

Articolo 42, comma 1, lettera c), della RQTG

Malfunzionamenti degli applicativi informatici			
	brevi (<= 6 h)	lunghi (> 6 h e <= 36 h)	lunghissimi > 36 h
Numero totale dei casi, distinguendo in base alla durata del malfunzionamento	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Durata media del malfunzionamento (h)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

SALVA
ANNULLA
STAMPA PDF

**Figura 4.4.1: Applicativi informatici**

**ATTENZIONE! Tutti i campi sono obbligatori e non sono ammessi valori negativi**

#### 4.5 Richieste

La prima sezione fa riferimento all' **Articolo 42, comma 1, lettera d), e articolo 35 della RQTG** nella quale vengono poi chieste:

- Richieste di accesso al servizio di trasporto;
- Numero delle richieste per le quali l'impresa di trasporto non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddivise in base alle cause;
- Numero di preventivi accettati da parte del richiedente.

La seconda sezione fa invece riferimento all' **Articolo 42, comma 1, lettera e), e articolo 35 della RQTG** nella quale vengono richiesti i valori per:

- Richieste scritte relative al servizio di trasporto, raggruppate per tipologia di prestazione, di cui all'Articolo 27, all'Articolo 28, all'Articolo 31 e all'Articolo 32;
- Numero delle richieste scritte per le quali l'impresa di trasporto non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddivise in base alle cause.

RICHIESTE - ANNO 2021

Articolo 42, comma 1, lettera d), e articolo 35 della RQTG

**Richieste di invio del preventivo**

Numero totale delle richieste	<input type="text"/>			
Tempo effettivo medio di invio del preventivo [giorni]	<input type="text"/>			
Numero delle richieste per le quali l'impresa di trasporto non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddivise in:				
a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi	<input type="text"/>			
b) cause esterne, intese come danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non imputabili all'impresa di trasporto	<input type="text"/>			
c) cause di mancata copertura del fabbisogno di gas e/o dei livelli di pressione per mancato approvvigionamento di gas nei punti di entrata causato da terzi	<input type="text"/>			
d) cause imputabili all'impresa di trasporto, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a), b) e c) comprese le cause non accertate	<input type="text"/>			
<b>Totale</b>	<b>0</b>			
Numero di preventivi accettati da parte del richiedente:				
Preventivi accettati per la realizzazione di nuovi punti	<input type="text"/>			
Preventivi accettati per il potenziamento di punti esistenti	<input type="text"/>			
<b>Totale</b>	<b>0</b>			
	Art.27	Art.28	Art. 31	Art. 32
Numero totale delle richieste	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tempo effettivo medio di invio della risposta motivata scritta [giorni]	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Numero delle richieste scritte per le quali l'impresa di trasporto non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddivise in:				
	Art.27	Art.28	Art. 31	Art. 32
a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) cause esterne, intese come danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non imputabili all'impresa di trasporto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) cause di mancata copertura del fabbisogno di gas e/o dei livelli di pressione per mancato approvvigionamento di gas nei punti di entrata causato da terzi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) cause imputabili all'impresa di trasporto, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a), b) e c) comprese le cause non accertate	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Figura 4.5.1: Richieste**

**ATTENZIONE! Tutti i campi sono obbligatori e non sono ammessi valori negativi**

## 4.6 Reclami Scritti

La maschera Reclami Scritti fa riferimento all' **Articolo 42, comma 1, lettera g), e articolo 35 della RQTG**.

Nella prima sezione vengono richiesti i valori relativi a

- Numero totale dei reclami
- Tempo effettivo medio di invio della risposta scritta (espresso in giorni)

Nella seconda sezione vengono richiesti i valori relativi a:

- Numero totale delle richieste scritte per le quali l'impresa di trasporto non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddivise in base alle cause.

RECLAMI SCRITTI - ANNO 2021	
Articolo 42, comma 1, lettera g), e articolo 35 della RQTG	
<b>Reclami scritti</b>	
Numero totale dei reclami	<input type="text"/>
Tempo effettivo medio di invio della risposta scritta [giorni]	<input type="text"/>
Numero totale delle richieste scritte per le quali l'impresa di trasporto non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause	
a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi	<input type="text"/>
b) cause esterne, intese come danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non imputabili all'impresa di trasporto	<input type="text"/>
c) cause di mancata copertura del fabbisogno di gas e/o dei livelli di pressione per mancato approvvigionamento di gas nei punti di entrata causato da terzi	<input type="text"/>
d) cause imputabili all'impresa di trasporto, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a), b) e c) comprese le cause non accertate	<input type="text"/>
<b>Totale</b>	<input type="text" value="0"/>
<input type="button" value="SALVA"/> <input type="button" value="ANNULLA"/> <input type="button" value="STAMPA PDF"/>	

**Figura 4.6.1 Reclami Scritti**

## 4.7 Indennizzi

La maschera Indennizzi fa riferimento all' **Articolo 42, comma 1, lettera h), della RQTG**

Dovranno essere inseriti i valori in relazione alla corresponsione di indennizzi automatici e con riferimento a ciascuna prestazione soggetta a livello specifico, suddivisi per articolo.

INDENNIZZI - ANNO 2021

Articolo 42, comma 1, lettera h), della RQTG

In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici e con riferimento a ciascuna prestazione soggetta a livello specifico

	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti [€]
Art.26	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Art.27	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Art.28	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Art. 29	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Art. 30	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Art. 31	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Art. 32	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Art. 33	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Totale	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

SALVA
ANNULLA
STAMPA PDF

**Figura 4.7.1 Indennizzi**

**ATTENZIONE! Tutti i campi sono obbligatori e non sono ammessi valori negativi**



## 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)  
Nelle mail è sempre necessario indicare ragione sociale e P. IVA del soggetto per il quale si sta inviando la richiesta e un recapito telefonico del referente.