



Manuale

RACCOLTA DATI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO ELETTRICO PER L'ATTIVITÀ DI DISTRIBUZIONE PER L'ANNO 2011

Entro la data del **31 marzo 2012** le imprese distributrici con più di **5.000** clienti finali al **31/12/2010** sono tenute a comunicare all'Autorità, i dati di qualità commerciale per l'anno 2011 previsti dall'articolo 85 dell'allegato A *“Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011”* (di seguito: Testo integrato della qualità) alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 19 dicembre 2007, n. 333.

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

Riferimenti normativi

“Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011”, Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 19 dicembre 2007, n. 333.

INDICE

1	ACCESSO ALLA RACCOLTA	2
2	PANNELLO DI CONTROLLO	5
3	COMPILAZIONE DELLE SCHEDE	8
4	STANDARD SPECIFICI O GENERALI ULTERIORI	9
5	NUMERO DI CLIENTI FINALI.....	10
6	LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI	12
7	LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DI DATI TECNICI	14
8	LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE	16
9	VERIFICHE TECNICHE: DATI ULTERIORI	18
10	STANDARD ULTERIORI	19
11	INVIO DEFINITIVO	20
12	PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI	20



1 ACCESSO ALLA RACCOLTA

Per accedere alla raccolta il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione del sito <https://www.autorita.energia.it/raccolte-dati>, accessibile anche dall'anagrafica operatori.

Dopo aver effettuato l'autenticazione, l'utente troverà l'elenco delle raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà anche il collegamento a “**Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione**”. Nel caso l'utente sia abilitato per più aziende, dovrà precedentemente selezionare l'azienda con cui intende operare sul sistema, e poi avrà accesso all'indice delle raccolte.

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Inserisci login e password

Login:

Password:

Per motivi di sicurezza dovresti effettuare il logout e chiudere tutte le finestre del browser quando hai finito di utilizzare servizi che necessitano autenticazione.





Indirizzo: <https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/main/indexRaccolte>

Ragione sociale: **RACC06_AEEG**
Partita Iva: **IVA_AEEG_RC06** Utente: **davide abbatiello**

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo

Raccolte dati abilitate

- [Adesione al codice di rete tipo e presentazione dei codici di rete per il servizio di distribuzione gas](#)
- [Cambi fornitore gas \(switching\) *](#)
- [Comunicazione dati unbundling deliberazione 11/07](#)
- [Comunicazione dei dati per la determinazione degli obiettivi di risparmio energetico - Settore energia elettrica](#)
- [Comunicazione dei dati per la determinazione degli obiettivi di risparmio energetico - Settore gas naturale](#)
- [Continuità del servizio elettrico](#)
- [Contributo per il funzionamento dell'Autorità](#)
- [Dati di continuità 2006-2008 per la definizione dei livelli di partenza e dei livelli tendenziali 2009-2011 *](#)
- [Dati patrimoniali ed economici gas](#)
- [Indagine annuale - Dati societari dell'esercente *](#)
- [Indagine annuale - Dati tecnici su distributori di elettricità *](#)
- [Indagine annuale - Dati tecnici su distributori di gas naturale *](#)
- [Indagine annuale - Dati tecnici su grossisti e venditori di elettricità *](#)
- [Indagine annuale - Dati tecnici su grossisti e venditori di gas naturale *](#)
- [Indagini customer satisfaction call center - area operativa](#)
- [Investimenti Programmati - COT](#)
- [Investimenti Programmati - Dis](#)
- [Investimenti Programmati - Mis](#)
- [Prezzi medi di fornitura ee](#)
- [Prezzi medi di fornitura gas](#)
- [Progetti di efficienza energetica](#)
- [Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione *](#)
- [Qualità commerciale del servizio gas *](#)

Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che propone l'elenco storico relativo alla raccolta.

In questa pagina si trovano le seguenti informazioni:

- l'edizione ed il suo riferimento;
- il periodo di svolgimento;
- lo stato della raccolta (Aperta o Chiusa)

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



Storico raccolta dati - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEL10?execution=e1s1>

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE
Ragione sociale: **RACCO6_AEEG**
Partita Iva: **IVA_AEEG_RC06** Utente: **davide abbatello**

Logout

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione ***

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione *

Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
Anno solare 2009	Dal 15/12/2009 al 31/03/2010	Aperta	Parziale	Non effettuato

Operazione completata

Per accedere alla raccolta cliccare sul link "[Aperta](#)"



2 PANNELLO DI CONTROLLO

Dal pannello di controllo della raccolta sarà richiesta la prima volta di configurare le province servite in relazione all'attività di distribuzione svolta.

Per accedere alla schermata relativa alla configurazione cliccare sul pulsante “[Configura](#)”

Agli accessi successivi, una volta configurate le province è possibile accedere direttamente all'elenco delle schede da compilare cliccando sul pulsante “[Compila](#)”

Qualità commerciale del servizio elettrico - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indietro - - - - - Cerca Preferiti - - - - -

Indirizzo <https://rabaeeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEL10?execution=e1s2> Vai

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE
Ragione sociale: **RACC06_AEEG**
Partita Iva: **IVA_AEEG_RC06** Utente: **davide abbatiello**

[Logout](#)

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione ***

[Indice raccolte](#) [Unità di analisi](#) [Pannello di controllo RACCOLTA](#)

Pannello di controllo

Denominazione			
Provincia servita	CONFIGURA	RIEPILOGO	COMPILA

Operazione completata

start 2 I. 2 E. 2 M. 3 N. IT 11.21

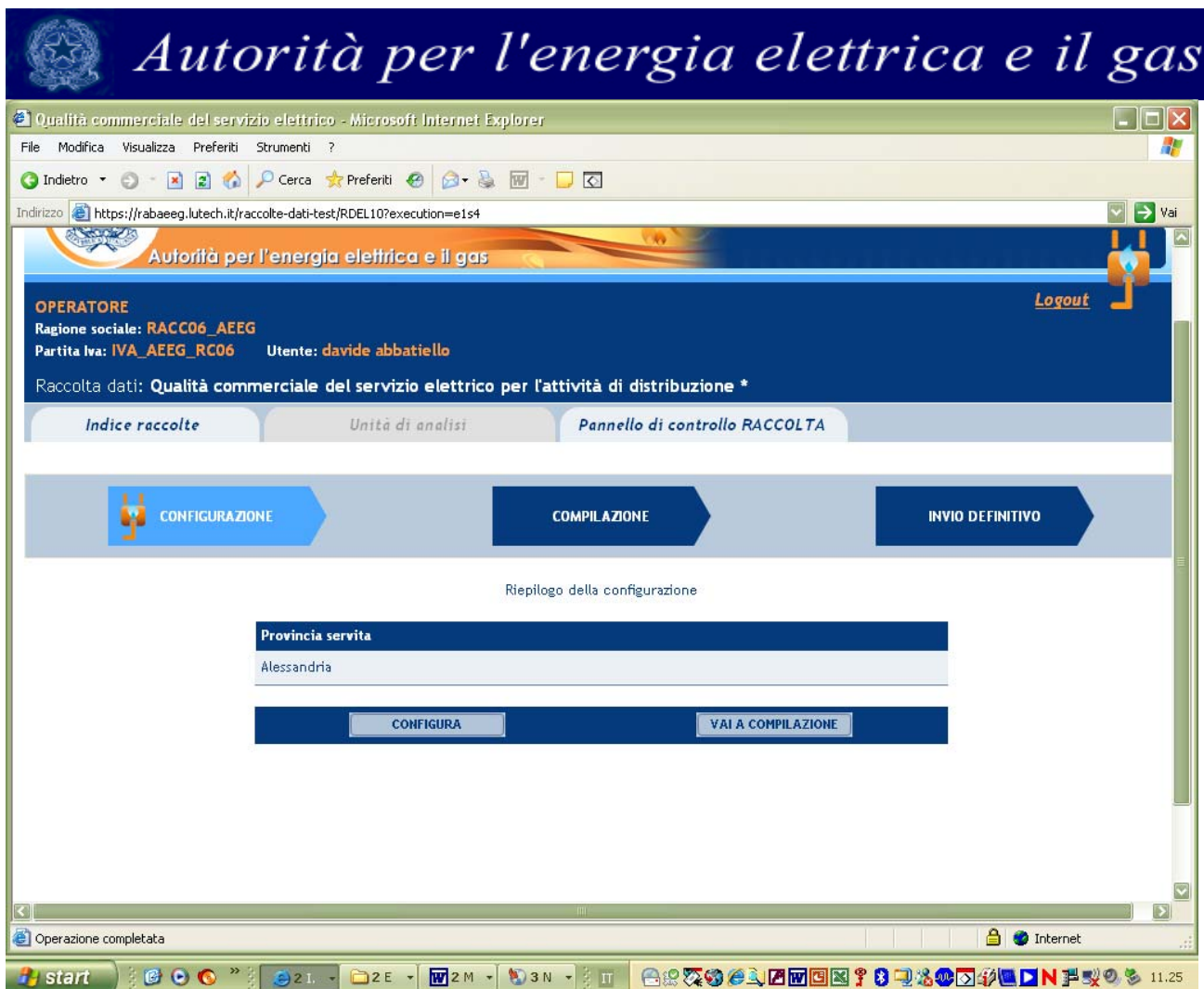


I dati di qualità commerciale della distribuzione devono essere comunicati per provincia: il sistema propone in automatico nella schermata successiva l'elenco delle province italiane; è necessario selezionare le caselle relative alle province servite.

Indicare le province servite nel periodo di riferimento

Provincia servita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agri ^g ento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alessandria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ancona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aosta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arezzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ascoli Piceno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nella videata successiva il sistema proporrà l'elenco delle province selezionate (riepilogo configurazione); è mostrato nell'esempio il caso della selezione della sola provincia di Alessandria.



Nella videata è mostrato il riepilogo della configurazione scelta. Cliccando sul pulsante [“configurazione”](#) è possibile tornare alla pagina precedente e rivedere e/o modificare la configurazione effettuata.

Per procedere alla compilazione cliccare sul pulsante [“vai a compilazione”](#)



3 COMPILAZIONE DELLE SCHEDE

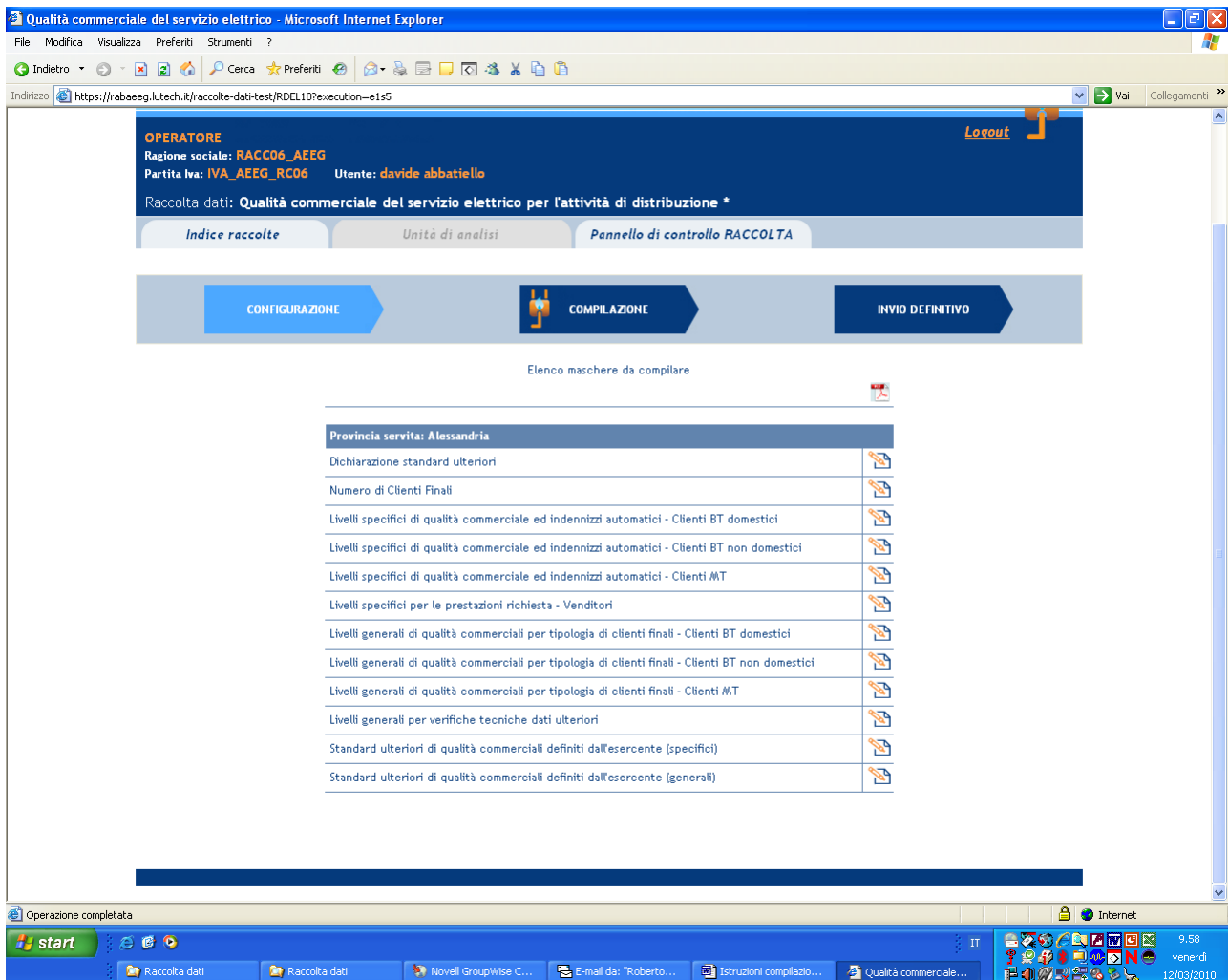
In relazione alla configurazione scelta, viene proposto l'elenco delle maschere da compilare; nella schermata viene mostrato l'elenco delle maschere collegato alla configurazione mostrata nell'esempio.

L'elenco che riporta le schede da compilare è presente un simbolo visuale relativo allo stato di compilazione.













Da compilare 

Compilato 

Solo al termine della compilazione di tutte le maschere è possibile procedere all'[invio definitivo](#).



The screenshot shows a web browser window titled "Qualità commerciale del servizio elettrico - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL: <https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEL10?execution=e155>. The page content includes a header with user information: OPERATORE, Ragione sociale: RACC06_AEEG, Partita Iva: IVA_AEEG_RC06, and Utente: davide abbatello. Below the header, there are navigation tabs: "Indice raccolte", "Unità di analisi", and "Pannello di controllo RACCOLTA". A progress bar shows three steps: "CONFIGURAZIONE", "COMPILAZIONE" (highlighted), and "INVIO DEFINITIVO". Below the progress bar, the text "Elenco maschere da compilare" is displayed. A table lists various data collection forms, each with a pencil icon indicating it is to be filled out.

Provincia servita: Alessandria	
Dichiarazione standard ulteriori	
Numero di Clienti Finali	
Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti BT domestici	
Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti BT non domestici	
Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti MT	
Livelli specifici per le prestazioni richiesta - Venditori	
Livelli generali di qualità commerciali per tipologia di clienti finali - Clienti BT domestici	
Livelli generali di qualità commerciali per tipologia di clienti finali - Clienti BT non domestici	
Livelli generali di qualità commerciali per tipologia di clienti finali - Clienti MT	
Livelli generali per verifiche tecniche dati ulteriori	
Standard ulteriori di qualità commerciali definiti dall'esercente (specifici)	
Standard ulteriori di qualità commerciali definiti dall'esercente (generali)	



4 STANDARD SPECIFICI O GENERALI ULTERIORI

Preliminarmente alla compilazione delle schede è necessario indicare se:

- l' esercente ha definito standard ulteriori specifici;
- l' esercente ha definito standard ulteriori generali.

Gli standard specifici e generali sono previsti dall' articolo 99 del Testo integrato della qualità.

Selezionando "sì" su una delle scelte è possibile comunicare gli standard ulteriori definiti.



5 NUMERO DI CLIENTI FINALI

Nella schermata successiva l'esercente comunica il **numero di clienti finali al 31/12/2011** come disposto all'articolo 59 per ciascuna tipologia di clientela suddivisa per:

- **clienti BT domestici;**
- **clienti BT non domestici;**
- **clienti MT.**

Qualità commerciale del servizio elettrico - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEL10?execution=e1s10>

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE
Ragione sociale: **RACC06_AEEG**
Partita Iva: **IVA_AEEG_RC06** Utente: **davide abbatiello**

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione ***

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

NUMERO DI CLIENTI FINALI

Provincia: Alessandria

Tipologia Cliente	Numero Totale
Numero totale di clienti BT Domestici al 31/12	<input type="text" value="0"/>
Numero totale di clienti BT non Domestici al 31/12	<input type="text" value="0"/>
Numero totale di clienti MT al 31/12	<input type="text" value="0"/>

Operazione completata

Una volta imputati i dati è necessario procedere al salvataggio degli stessi cliccando sul pulsante **“salva”** (questa operazione è comune a tutte le maschere)

Da ogni maschera è possibile oltre a salvare i dati effettuare le seguenti operazioni:

- tornare all'elenco delle maschere;
- cancellare tutti i dati inseriti;
- creare un file pdf delle tabelle compilate (allo stato dell'ultimo salvataggio).



Di seguito è riportato l'esempio che mostra lo stato della maschere “dichiarazione standard ulteriori” e “numero di clienti finali” che risultano compilate.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEL10?execution=e1s11>. The page header includes the logo and name of the Authority for Electricity and Gas. Below the header, there is a navigation bar with three main sections: CONFIGURAZIONE, COMPILAZIONE, and INVIO DEFINITIVO. The COMPILAZIONE section is active, displaying a list of forms to be completed under the heading "Elenco maschere da compilare". The list includes:

Provincia servita: Alessandria	
Dichiarazione standard ulteriori	
Numero di Clienti Finali	
Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti BT domestici	
Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti BT non domestici	
Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti MT	
Livelli specifici per le prestazioni richiesta - Venditori	

A red arrow points to the "Numero di Clienti Finali" entry, indicating that this form has been completed.



6 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI

Per le definizioni degli indicatori di qualità commerciale e le modalità di computo dei tempi si vedano le disposizioni del Testo integrato della qualità.

I dati richiesti devono essere forniti suddivisi per ciascuna provincia servita e per ogni tipologia di clientela (clienti BT domestici, clienti BT non domestici e clienti MT)

Nelle schede per ogni prestazione viene indicato oltre al riferimento all'articolo del Testo integrato della qualità; il livello specifico fissato dall'Autorità, e l'eventuale standard migliorativo, che andrà indicato nell'apposita colonna.

Per ogni prestazione viene richiesto:

- Eventuali **standard migliorativi** definito dall' esercente (art.99); indicando un valore inferiore allo standard (di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità)
- il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2011. Il numero totale di richieste o prestazioni eseguite è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2011, depurato dalle richieste di prestazioni annullate;
- il **numero totale di prestazioni eseguite in un tempo superiore al livello**, separatamente per le 3 cause previste dall'articolo 79 del Testo integrato della qualità (causa di forza maggiore, causa cliente o terzi e altre cause);
- il **tempo medio effettivo** relativo al 2011 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 76 del Testo integrato della qualità);
- il **numero totale degli indennizzi automatici** corrisposti nel 2011 per mancato rispetto degli standard specifici, anche a seguito di prestazioni eseguite nel 2010;
- l'**ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti** ai clienti nel 2011 (espressi in euro).

N.B.: Per la prestazione fascia di puntualità è richiesta la specifica del totale degli appuntamenti con il cliente (articolo 73) sia la specifica dei soli appuntamenti posticipati (articolo 74).



Di seguito è riportata ad esempio la maschera di compilazione dei livelli specifici di qualità relativamente ai clienti BT domestici (schermata visualizzata parzialmente).

Qualità commerciale del servizio elettrico - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rbaeag.lutech.it/raccolte-dati-test/ROEL10?execution=e166>

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI

CLIENTI BT DOMESTICI

Provincia: Alessandria

[CANCELLA DATI](#)

ARTICOLO 62 PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SULLA RETE BT 20 GIORNI LAVORATIVI

[CANCELLA DATI](#)

Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente (art.99)	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (tempo medio rilevato come da art.76)	Numero degli indennizzi corrisposti	Ammontare degli indennizzi corrisposti
		Per cause di forza maggiore	Per clienti o terzi	Per altre cause			
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="100"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

ARTICOLO 64 ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI 15 GIORNI LAVORATIVI

[CANCELLA DATI](#)

Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente (art.99)	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (tempo medio rilevato come da art.76)	Numero degli indennizzi corrisposti	Ammontare degli indennizzi corrisposti
		Per cause di forza maggiore	Per clienti o terzi	Per altre cause			
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

ARTICOLO 66 ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA 5 GIORNI LAVORATIVI

[CANCELLA DATI](#)

Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente (art.99)	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (tempo medio rilevato come da art.76)	Numero degli indennizzi corrisposti	Ammontare degli indennizzi corrisposti
		Per cause di forza maggiore	Per clienti o terzi	Per altre cause			
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Operazione completata

start

Raccolta dati

Novell GroupWise C...

E-mail da: "Roberto..."

Istruzioni compilazio...

Qualità commerciale...

Internet

9.59 venerdì 12/03/2010



7 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DI DATI TECNICI

Per le definizioni degli indicatori di qualità commerciale e le modalità di computo dei tempi si vedano le disposizioni del Testo integrato della qualità.

Nelle schede per ogni prestazione viene indicato oltre al riferimento all'articolo del Testo integrato della qualità; il livello specifico fissato dall'Autorità, e l'eventuale standard migliorativo, che andrà indicato nell'apposita colonna.

Per ogni prestazione viene richiesto:

- Eventuali **standard migliorativi** definito dall' esercente (art.99); indicando un valore inferiore allo standard (di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità)
- il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2011. Il numero totale di richieste o prestazioni eseguite è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2011, depurato dalle richieste di prestazioni annullate;
- il **numero totale di prestazioni eseguite in un tempo superiore al livello**, separatamente per le 3 cause previste dall'articolo 79 del Testo integrato della qualità (causa di forza maggiore, causa cliente o terzi e altre cause);
- il **tempo medio effettivo** relativo al 2011 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 76 del Testo integrato della qualità);
- il **numero totale degli indennizzi automatici** corrisposti nel 2011 per mancato rispetto degli standard specifici, anche a seguito di prestazioni eseguite nel 2010;
- l'**ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti** ai clienti nel 2011 (espressi in euro).

Di seguito è riportata ad esempio la maschera di compilazione (schermata visualizzata parzialmente).



Qualità commerciale del servizio elettrico - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEL10?execution=e1s5>

Partita Iva: IVA_AEBG_RL06 Utente: davide abbatiello

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione ***

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI

VENDITORI

Provincia: Alessandria

ARTICOLO 69 RICHIESTA DATI TECNICI ACQUISIBILI CON LETTURA DEL GRUPPO DI MISURA 10 GIORNI LAVORATIVI

Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente (art.99)	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (tempo medio rilevato come da art.76)	Numero degli indennizzi corrisposti	Ammontare degli indennizzi corrisposti
		Per cause di forza maggiore	Per clienti o terzi	Per altre cause			
0	0	0	0	0	0	0	

ARTICOLO 69 RICHIESTA ALTRI DATI TECNICI 15 GIORNI LAVORATIVI

Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente (art.99)	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (tempo medio rilevato come da art.76)	Numero degli indennizzi corrisposti	Ammontare degli indennizzi corrisposti
		Per cause di forza maggiore	Per clienti o terzi	Per altre cause			
0	0	0	0	0	0	0	

Operazione completata

start IT 10.57 venerdì 12/03/2010



8 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Per le definizioni degli indicatori di qualità commerciale e le modalità di computo dei tempi si vedano le disposizioni del Testo integrato della qualità.

I dati richiesti devono essere forniti suddivisi per ciascuna provincia servita e per ogni tipologia di clientela (clienti BT domestici, clienti BT non domestici e clienti MT).

Nelle schede per ogni prestazione viene indicato oltre al riferimento all'articolo del Testo integrato della qualità; il livello specifico fissato dall'Autorità, e l'eventuale standard migliorativo, che andrà indicato nell'apposita colonna.

Per ogni prestazione viene richiesto:

- l'eventuale **tempo massimo definito** dall'esercente se **migliorativo** rispetto a quello definito dall'Autorità (di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità).
- l'eventuale **percentuale minima di rispetto** definita dall'esercente, se **migliorativa** rispetto a quella definita dall'Autorità di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità);
- il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2011; tal numero di prestazioni è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2011 depurato dalle richieste di prestazioni annullate.
- il **numero totale di prestazioni eseguite in un tempo superiore al livello** definito dall'Autorità o allo standard migliorativo se definito dall'esercente, separatamente per le 3 cause previste dall'articolo 79 del Testo integrato della qualità (causa di forza maggiore, causa cliente o terzi e altre cause);
- il **tempo medio effettivo** rilevato nel 2011 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 76 del Testo integrato della qualità).

Il sistema calcola in automatico la **Percentuale di rispetto del tempo massimo**.



Di seguito è riportata la maschera di compilazione dei livelli generali di qualità relativamente ai clienti BT non domestici (schermata visualizzata parzialmente).

Qualità commerciale del servizio elettrico - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEL10?execution=e1s8>

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE PER TIPOLOGIA DI CLIENTI FINALI CANCELLA DATI

CLIENTI BT NON DOMESTICI

Provincia: Alessandria

ARTICOLO 65 ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI 60 GIORNI LAVORATIVI NEL 85% DEI CASI CANCELLA DATI

Eventuali standard migliorativi definiti dall' esercente (art.99)	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente (art.99).	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (tempo medio rilevato come da art.76)
			Per cause di forza maggiore	Per clienti o terzi	Per altre cause		
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

ARTICOLO 72 RISPOSTA A RECLAMI O RICHIESTE SCRITTE PER L'ATTIVITÀ DI MISURA 20 GIORNI LAVORATIVI NEL 90% DEI CASI CANCELLA DATI

Eventuali standard migliorativi definiti dall' esercente (art.99)	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente (art.99).	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (tempo medio rilevato come da art.76)
			Per cause di forza maggiore	Per clienti o terzi	Per altre cause		
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

ARTICOLO 72 RISPOSTA A RECLAMI O RICHIESTE SCRITTE PER L'ATTIVITÀ DI DISTRIBUZIONE 20 GIORNI LAVORATIVI NEL 90% DEI CASI CANCELLA DATI

Eventuali standard migliorativi definiti dall' esercente (art.99)	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente (art.99).	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (tempo medio rilevato come da art.76)
			Per cause di forza maggiore	Per clienti o terzi	Per altre cause		
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Operazione completata

start | Raccolta dati | All. A 333-07 aggio... | Novell GroupWise C... | E-mail da: "Roberto..." | Istruzioni compilazio... | Qualità commerciale... | 10.05 venerdì 12/03/2010



9 VERIFICHE TECNICHE: DATI ULTERIORI

La compilazione di tale scheda deve essere effettuata solo a seguito della compilazione delle schede relative ai livelli specifici.

Per i dati relativi alla verifica del gruppo di misura ed alla verifica della tensione di fornitura, di cui all'articolo 85.2, lettera c) del Testo integrato della qualità, dovrà essere indicato:

- **numero di casi in cui la verifica ha dato esito non conforme** alla normativa tecnica nell'anno 2011;
- **tempo medio ripristino** espresso in giorni lavorativi.

Di seguito è riportata ad esempio la maschera di compilazione (schermata visualizzata parzialmente).

VERIFICHE TECNICHE: DATI ULTERIORI

Provincia: Alessandria

Clienti BT domestico

ARTICOLO 70 VERIFICA GRUPPO DI MISURA 15 GIORNI LAVORATIVI			ARTICOLO 71 VERIFICA TENSIONE 30 GIORNI LAVORATIVI		
Numero totale verifiche eseguite	Numero casi esito non conforme	Tempo medio ripristino	Numero totale verifiche eseguite	Numero casi esito non conforme	Tempo medio ripristino
10	0	0,0	15	0	0,0

Clienti BT non domestico

ARTICOLO 70 VERIFICA GRUPPO DI MISURA 15 GIORNI LAVORATIVI			ARTICOLO 71 VERIFICA TENSIONE 30 GIORNI LAVORATIVI		
Numero totale verifiche eseguite	Numero casi esito non conforme	Tempo medio ripristino	Numero totale verifiche eseguite	Numero casi esito non conforme	Tempo medio ripristino
80	0	0,0	110	0	0,0

Clienti MT domestico

ARTICOLO 70 VERIFICA GRUPPO DI MISURA 15 GIORNI LAVORATIVI			ARTICOLO 71 VERIFICA TENSIONE 30 GIORNI LAVORATIVI		
Numero totale verifiche eseguite	Numero casi esito non conforme	Tempo medio ripristino	Numero totale verifiche eseguite	Numero casi esito non conforme	Tempo medio ripristino
0	0	0	0	0	0

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF



10 STANDARD ULTERIORI

Tale scheda riguarda gli standard ulteriori di qualità commerciale definiti dagli esercenti; la compilazione relativa agli standard specifici e generali ulteriori è obbligatoria solo per gli esercenti che hanno definito ed applicato dal 1° gennaio 2011 standard specifici e generali per ulteriori prestazioni rispetto a quelle definite dal Testo integrato della qualità (come precedentemente indicato).

Qualità commerciale del servizio elettrico - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEL10?execution=e1s23>

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE
Ragione sociale: RACC06_AEEG
Partita Iva: IVA_AEEG_RC06 Utente: davide abbatiello [Logout](#)

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione ***

[Indice raccolte](#) [Unità di analisi](#) [Pannello di controllo RACCOLTA](#)

STANDARD ULTERIORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEFINITI DALL'ESERCENTE (SPECIFICI) [CANCELLA DATI](#)

Provincia: Alessandria

Tipologia di clienti finali	Ulteriore prestazione	Unità di misura	Standard definito dall'esercente	Numero totale di richieste	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (tempo medio rilevato come da art. 76)	Numero degli indennizzi corrisposti	Ammontare degli indennizzi corrisposti
					Per cause di forza maggiore	Per cause del cliente o terzi	Per altre cause			
BT Domestici		ore	0	0	0	0	0	0	0	

Note


[SALVA](#) [ELENCO MASCHERE](#) [STAMPA PDF](#)

Operazione completata

Start | Raccolta dati | modelli questo... | Novell GroupWi... | E-mail da: "Rob... | Istruzioni comp... | xLutech_qualit... | Qualità commer... | 9.17 venerdì 12/03/2010



11 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”** .

12 PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Per eventuali segnalazioni di malfunzionamento, richieste di informazioni e chiarimenti di carattere informatico è disponibile il numero verde: 800.707.337 o l'e-mail: infoanagrafica@autorita.energia.it. E' opportuno per velocizzare i tempi di risposta specificare nell'oggetto dell'email la raccolta dati (nel caso in oggetto QCDE), la ragione sociale del distributore (anche abbreviata) e l'ID esercente.