



Manuale d'uso per la raccolta: Qualità commerciale servizio di distribuzione gas naturale

1	Accesso alla raccolta	2
2	Configurazione Maschere	6
3	Compilazione Maschere	9
4	Cancellazione Dati	24
5	Stampa Ricevuta	25
6	Invio Definitivo	26
7	Rettifica dei dati	27
8	Richiesta di informazioni	28



1 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta “Qualità commerciale servizi distribuzione gas” il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell’apposita sezione del sito <http://www.autorita.energia.it>.

Dopo aver effettuato l’autenticazione (figura 1.1), l’utente troverà una pagina che elenca le raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà anche “Qualità commerciale servizi distribuzione gas”.

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Inserisci login e 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.

Login:

Password:

LOGIN annulla

Figura 1.1: pagina di accesso

Questa pagina (figura 1.2) viene definita come “Indice delle raccolte”.



Autorità per l'energia elettrica e il gas

Logout

OPERATORE
Regione sociale: IVA4
Partita Iva: IVA4 Utente: U4 U4

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo

Raccolte dati abilitate

- [Indagine annuale - Dati tecnici su grossisti e venditori di elettricità](#)
- [Indagini customer satisfaction call center - area operativa](#)
- [Prezzi medi di fornitura ee](#)
- [Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas](#)
- [Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione](#)
- [Qualità commerciale vendita](#)
- [Qualità dei Servizi Telefonici](#)
- [Qualità trasporto gas](#)

* Si segnala che le raccolte contrassegnate sono aperte in sola consultazione. Non e' possibile procedere al salvataggio dei dati

Figura 1.2: Indice delle raccolte

Selezionando il link relativo alla raccolta in questione, si accede alla pagina dello "Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale servizi distribuzione gas" (figura 1.3).

In questa pagina si trova il link per tornare all'indice delle raccolte dati (rettangolo rosso), oltre ad altre informazioni 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)
- Informazioni riguardanti l'invio definitivo (Non effettuato o Effettuato)
- Il link per accedere alla raccolta (rettangolo verde) rappresentato dall'icona che precede il riferimento dell'edizione o dallo stato della raccolta .



Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
Anno solare 2009	Dal 15/11/2009 al 31/03/2010	Aperta	Parziale	Non effettuato

Figura 1.3: Storico della raccolta

Accedendo alla raccolta viene visualizzata la pagina “Pannello di controllo” (figura 1.4), dove è presente un elenco delle Denominazioni su cui può operare.

Nel pannello di controllo, come nel resto del sistema da qui in avanti, è di nuovo presente il bottone per poter tornare all’indice delle raccolte (rettangolo rosso) ed in più diventa attivo il bottone che in qualsiasi momento permetterà all’utente di tornare al pannello di controllo (rettangolo



verde).

OPERATORE
Ragione sociale: IVA4
Partita Iva: IVA4 Utente: U4 U4
Logout

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas**

Indice raccolte Unità di analisi **Pannello di controllo RACCOLTA**

Pannello di controllo

Denominazione		
Impianto distribuzione gas	CONFIGURA	
Provincia servita	RIEPILOGO	COMPILA

Figura 1.4: Pannello di controllo

Per accedere alla raccolta dati Qualità commerciale servizi distribuzione gas cliccare sul pulsante “compila” (rettangolo giallo). Da questa maschera si accede all’elenco delle maschere da compilare.



OPERATORE
Ragione sociale: IVA4
Partita Iva: IVA4 Utente: U4 U4
Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas

Logout

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE INVIO DEFINITIVO

Riepilogo delle province servite

Provincia servita
Cuneo
Torino

VAI A COMPILAZIONE

Figura 1.5: Finestra Riepilogo

Dal Pannello di controllo è possibile accedere alla pagina di riepilogo che mostra esclusivamente le province servite dall'impianto in oggetto. La figura 1.5 mostra la pagina di riepilogo. Da questa pagina è possibile accedere direttamente alla pagina di elenco maschere da compilare (rettangolo verde).

2 Configurazione Maschere

Le province per le quali comunicare i dati sono, di norma, disponibili così descritto nel precedente paragrafo. A partire dalla corrente raccolta dati queste sono determinate dalle province di appartenenza dei comuni serviti dagli impianti di distribuzione gestiti. Gli impianti di distribuzione di riferimento sono quelli dichiarati e confermati in occasione della raccolta dati post-contatore. Le province sono, quindi, già presenti ed è possibile compilare le relative maschere. Tuttavia in presenza di variazioni è possibile modificare la configurazione impiantistica e quindi le province mediante l'apposita procedura.

È possibile accedere alla procedura attraverso il pannello di controllo (figura 1.4) mediante il tasto "configura". In figura 2.1 è mostrata la maschera di configurazione iniziale.



OPERATORE
Ragione sociale: IVA4
Partita Iva: IVA4 Utente: U4 U4

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas**

Indice raccolte Unità di analisi **Pannello di controllo RACCOLTA**

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE QUADRO RIASSUNTIVO INVIO DEFINITIVO

Questa pagina visualizza l'elenco degli impianti registrati che riporta automaticamente la situazione impiantistica confermata dall'esercente in occasione della precedente raccolta dati. Se la situazione impiantistica corrisponde alla situazione degli impianti gestiti dal distributore alla data del 31 dicembre 2009, l'esercente può procedere alla conferma della situazione stessa ed alla compilazione delle singole schede di impianto. In caso contrario il distributore deve procedere alle necessarie modifiche secondo quanto indicato nelle istruzioni (Manuale d'uso per la raccolta: Sicurezza degli impianti di utenza a gas - Postcontatore).

Lista impianti gestiti

INDIETRO **CONFERMA E PROSEGUI** MODIFICA LISTA

Figura 2.1: Configurazione Impianti Gas

Da questa maschera è possibile visualizzare e modificare la lista (rettangolo rosso) degli impianti di distribuzione. Il tasto "conferma e prosegui", indirizza alla pagina di compilazione delle maschere. Viceversa cliccando sul pulsante di "modifica lista" è possibile aggiungere un impianto (Rettangolo rosso) o effettuare ricerche su impianti esistenti (rettangolo verde) come mostrato in figura 2.2.



OPERATORE

Ragione sociale: IVA4

Partita Iva: IVA4 Utente: U4 U4

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas**

[Indice raccolte](#)

[Unità di analisi](#)

[Pannello di controllo RACCOLTA](#)

CONFIGURAZIONE

COMPILAZIONE

QUADRO RIASSUNTIVO

INVIO DEFINITIVO

Questa pagina visualizza l'elenco degli impianti registrati che riporta automaticamente la situazione impiantistica confermata dall'esercente in occasione della precedente raccolta dati. Se la situazione impiantistica corrisponde alla situazione degli impianti gestiti dal distributore alla data del 31 dicembre 2009, l'esercente può procedere alla conferma della situazione stessa ed alla compilazione delle singole schede di impianto. In caso contrario il distributore deve procedere alla necessarie modifiche secondo quanto indicato nelle istruzioni (Manuale d'uso per la raccolta: Sicurezza degli impianti di utenza a gas - Postcontatore).

Lista impianti gestiti

[INDIETRO](#)

[CONFERMA E PROSEGUI](#)

[MODIFICA LISTA](#)

Registrazione di un nuovo impianto

[AGGIUNGI IMPIANTO](#)

Ricerca Impianti non assegnati

Codice Istat:	Comune:	Provincia:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ragione Sociale Esercente: <input type="checkbox"/> includi impianti in fase di cessione		RICERCA IMPIANTI

E' necessario inserire almeno un parametro di ricerca

Figura 2.2: Configurazione Impianti Gas

Cliccando il pulsante aggiungi impianto si accede alla maschera di inserimento di un nuovo impianto (figura 2.3).



OPERATORE

Ragione sociale: IVA4

Partita Iva: IVA4 Utente: U4 U4

[Logout](#)

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas**

[Indice raccolte](#)

[Unità di analisi](#)

[Pannello di controllo RACCOLTA](#)

Anagrafica impianto

Codice utilizzato dall'esercente	<input type="text"/>
Denominazione impianto	<input type="text"/>
ID gas	<input type="text" value="v"/>
Numero di telefono pronto intervento (completo di prefisso)	<input type="text"/>
Copiare il numero dell'impianto sui campi "N° pronto intervento" dei singoli comuni o indicare, in caso, un numero differente.	
Indicare gli eventuali riferimenti degli impianti sostituiti dal presente (Id AEEG e Denominazione)	<input type="text"/>

ELENCO PUNTI DI CONSEGNA

Provenienza	Codice REMI	Localizzazione	Telecontrollo	Odorizzazione a iniezione
<input type="button" value="Aggiungi punto"/>				

ELENCO DEI COMUNI SERVITI DALL'IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE

Codice ISTAT	Nome comune	Provincia	Stato gestione	N° pronto intervento
<input type="button" value="Aggiungi comune"/>				


Figura 2.3: Configurazione Impianti Gas


Per i dettagli sulla compilazione e le relative istruzioni di compilazione delle maschere di questo flusso, si rimanda al manuale della raccolta Post-contatore.

Una volta completata la configurazione degli impianti, è possibile procedere con la compilazione della presente raccolta per tutte le province, relative agli impianti selezionati.

3 Compilazione Maschere


Dall'elenco maschere (figura 3.1) è possibile effettuare tutte le operazioni necessarie al completamento della raccolta.

Per accedere ad una specifica maschera è sufficiente cliccare sull'icona a fianco della denominazione nell'elenco. L'icona rappresenta lo stato della maschera ([] da

compilare, [] modifica, [] consulta).



Le maschere di compilazione sono organizzate in base alla provincia servita. Per completare la raccolta è necessario compilare tutte le maschere per ciascuna provincia servita.

Dall'elenco maschere è possibile anche stampare un riepilogo definitivo della raccolta che include tutte le maschere. Per creare il Report riassuntivo è sufficiente cliccare sull'icona del pdf [] a fianco del titolo della raccolta.

Il report sarà completo solo dopo che saranno compilate tutte le maschere e riporterà un'indicazione delle maschere ancora da completare.

Apri una nuova scheda

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Logout 

OPERATORE
Ragione sociale: IVA4
Partita Iva: IVA4 Utente: U4U4
Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas

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

[CONFIGURAZIONE](#) [COMPILAZIONE](#) [INVIO DEFINITIVO](#)

Elenco maschere da compilare











Dati generali qualità commerciale	
Provincia servita: Cuneo	
Iso Dichiarazioni	
Numero di Clienti Finali Allacciati	
Livelli Specifici di Qualità Commerciale ed Indennizzi Automatici	
Livelli Generali di Qualità Commerciale per Tipologia di Clienti Finali	
Livelli Generali: Verifiche non Conformi	
Gruppi di Misura Sostituiti	
Standard Ulteriori di Qualità Commerciale Definiti dall'Esercente (Specifici)	
Standard Ulteriori di Qualità Commerciale Definiti dall'Esercente (Generali)	
Provincia servita: Torino	
Iso Dichiarazioni	
Numero di Clienti Finali Allacciati	
Livelli Specifici di Qualità Commerciale ed Indennizzi Automatici	
Livelli Generali di Qualità Commerciale per Tipologia di Clienti Finali	
Livelli Generali: Verifiche non Conformi	
Gruppi di Misura Sostituiti	
Standard Ulteriori di Qualità Commerciale Definiti dall'Esercente (Specifici)	
Standard Ulteriori di Qualità Commerciale Definiti dall'Esercente (Generali)	

Figura 3.1: Elenco maschere da compilare



In ciascuna maschera è presente una pulsantiera in fondo alla pagina. Nella pulsantiera sono presenti i pulsanti di salvataggio, di ritorno all'elenco maschere e per la stampa della ricevuta.

3.1 Dati Generali qualità commerciale

Questa maschera visualizza i dati riassuntivi dello storico e del responsabile della qualità commerciale. Essa potrà essere di sola consultazione nel caso in cui il numero di clienti finali aggiornato all'anno precedente la raccolta, sia già stato inserito nella raccolta "Sicurezza continuità Gas", altrimenti ne permetterà l'inserimento e la modifica, durante tutta la fase di compilazione della raccolta.

Dati Generali Qualità Commerciale	
Numero Clienti finali al 31/12/2009	52.000
Numero Clienti finali al 31/12/2008	12.000

Responsabili della Qualità Commerciale	
Nome e Cognome	U4 U4
Numero di Telefono	0039
Numero di fax	0039
Indirizzo e-mail	D.Pessina@lutech.it

Figura 3.2: Maschera Dati generali di qualità commerciale

3.2 ISO Dichiarazioni

La maschera consente l'inserimento dei dati relativi alla certificazione ISO 9000 del sistema di distribuzione adottato. In caso affermativo è necessario indicare l'anno di certificazione.



Viene richiesto all'utente di specificare se esistono standard ulteriori sia specifici che generali definiti dall'esercente. In caso di risposta positiva a ciascuno di essi, sarà necessario compilare le relative maschere (vedi par. 3.8 e 3.9).

Per completare l'operazione cliccare sul pulsante Salva. Il sistema ritorna automaticamente all'elenco maschere in caso di successo o restituisce i messaggi d'errore sulla maschera stessa. In caso di successo l'icona della maschera passa dallo stato "da compilare" allo stato "compilata/modifica".

The screenshot shows the user interface for the ISO/9000 declaration form. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text "Autorità per l'energia elettrica e il gas". Below this, the user's role is identified as "OPERATORE" with details: "Ragione sociale: IVA4", "Partita Iva: IVA4", and "Utente: U4 U4". A "Logout" button is visible in the top right. The main content area is titled "ISO/9000 ATTIVAZIONE SCHEDA LETTURE/ATTIVAZIONE SCHEDA LIVELLI SPECIFICI ULTERIORI" and includes a "CANCELLA DATI" button. The province is set to "Cuneo".

The form contains two main sections:

- Certificazione del Sistema qualità in conformità alle norme ISO 9000**:
 - Sistema di qualità certificato: SI NO
 - Se SI, da che anno:
- Attivazione Schede**:
 - Ulteriori Standard Specifici definiti dall'esercente: SI NO
 - Ulteriori Standard Generali definiti dall'esercente: SI NO

At the bottom of the form, there are three buttons: "SALVA" (highlighted with a red box), "ELENCO MASCHERE" (highlighted with a green box), and "STAMPA PDF".

Figura 3.3: Maschera ISO Dichiarazioni

3.3 Numero di clienti finali allacciati

La maschera Numero di clienti finali allacciati prevede l'inserimento del numero di clienti suddivisi per classe di misuratore (inferiore a G6, tra G10 e G25, superiore a G40, non alimentati in BP) e per tipologia di materiale erogato (Gas naturale, GPL, Aria propanata e Altro). Non è possibile inserire numeri decimali e inferiori a zero (Figura 3.4).



OPERATORE

Ragione sociale: IVA4

Partita Iva: IVA4 Utente: U4 U4

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas**

Indice raccolte

Unità di analisi

Pannello di controllo RACCOLTA

NUMERO DI CLIENTI FINALI ALLACCIATI

CANCELLA DATI

Provincia: Cuneo

CLIENTI FINALI ALLACCIATI ATTRAVERSO RETI DI GASDOTTI LOCALI				
	GAS NATURALE	GPL	ARIA PROPANATA	MANIFATTURATO-ALTRO
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con classe gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Numero totale di clienti finali allacciati non alimentati in BP	<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

Figura 3.4: Numero di clienti finali allacciati

Per completare l'operazione cliccare sul pulsante Salva. Il sistema ritorna automaticamente all'elenco maschere in caso di successo o restituisce i messaggi d'errore sulla maschera stessa. In caso di successo l'icona della maschera passa dallo stato "da compilare" allo stato "compilata/modifica".

3.4 Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici

La maschera prevede la caratterizzazione dei Livelli specifici di qualità commerciale e degli indennizzi automatici. La maschera è organizzata in 4 tabelle, le prime tre sono suddivise per clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP (con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa, non inferiore alla classe G40 compresa), la quarta si riferisce a tutte le classi di misuratore in BP e i dati vanno forniti in forma aggregata. Per ciascuna di esse devono essere riportati i seguenti dati (ove richiesti): "eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente", numero totale delle prestazioni eseguite, numero di casi di mancato rispetto (suddivisi per cause di forza maggiore, cause imputabili al cliente o enti terzi, cause imputabili all'esercente), Effettivo (tempo medio rilevato), Numero totale degli indennizzi corrisposti e ammontare complessivo



(in euro) degli indennizzi corrisposti. In particolare per ciascuna regolare bisogna osservare le seguenti regole:

- il numero totale di casi di mancato rispetto non può essere maggiore del numero totale di prestazioni eseguite.
- I campi “Numero totale di prestazioni eseguite”, “Numero di casi di mancato rispetto (tutti e 3)” e “Effettivo” (ove richiesto), devono essere valorizzati.
- Se il “Numero totale di prestazioni eseguite” è maggiore di 0 e il numero di casi di mancato rispetto per cause imputabili all’ esercente è uguale a 0, allora il campo “Effettivo” deve essere minore o uguale dello standard fissato dall’ Autorità (o del migliorativo definito dall’ impresa).
- Se il “Numero di prestazioni totali eseguite” è uguale alla somma dei casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere maggiore dello standard fissato dall’ Autorità (o del migliorativo definito dall’ impresa).
- Se il numero di casi di mancato rispetto imputabili all’ esercente è uguale a zero e il numero totale di prestazioni eseguite è uguale alla somma dei numeri di casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere uguale a zero.



Autorità per l'energia elettrica e il gas



[Logout](#)

OPERATORE

Ragione sociale: IVA4

Partita Iva: IVA4 Utente: U4 U4

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas**

[Indice raccolte](#)

[Unità di analisi](#)

[Pannello di controllo RACCOLTA](#)

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI

Provincia: Cuneo

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA								CANCELLA DATI	
Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente			
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	<input type="text" value="9"/>	<input type="text" value="15"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="12,34"/>
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="10"/>	<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"/>
Preventivazione per lavori Complessi	40 giorni lavorativi	<input type="text" value="11"/>	<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"/>
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="12"/>	<input type="text" value="22"/>	<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"/>
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	<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"/>
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	<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"/>
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	<input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="9"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="3"/>		<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="0"/>
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	<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="2"/>	<input type="text" value="0"/>
Verifica di pressione	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="11"/>	<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"/>		
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	<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"/>

Figura 3.5: Maschera Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici



CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP								CANCELLA DATI	
Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti dall' esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all' esercente			
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	<input type="text" value="22"/>	<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"/>		
Invio al venditore del resoconto della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	180 giorni solari (nel caso sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale)	<input type="text" value="33"/>	<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"/>
Invio al venditore del resoconto della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	240 giorni solari (nel caso sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale)	<input type="text" value="11"/>	<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

Figura 3.5-bis: Maschera Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici (Tabella clienti finali allacciati forniti o alimentati in BP)

Per completare l'operazione cliccare sul pulsante Salva. Il sistema ritorna automaticamente all'elenco maschere in caso di successo o restituisce i messaggi d'errore sulla maschera stessa. In caso di successo l'icona della maschera passa dallo stato "da compilare" allo stato "compilata/modifica".

3.5 Livelli generali di qualità commerciale per tipologia di clienti finali

La maschera prevede la caratterizzazione dei Livelli generali di qualità commerciale e degli indennizzi automatici. La maschera è organizzata per tipologia di clienti finali i allacciati o forniti alimentati in BP (con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa, non inferiore alla classe G40 compresa). Per ciascuna di esse devono essere riportati i seguenti dati: "eventuale tempo massimo definito dall' esercente", eventuale percentuale minima di rispetto definita dall' esercente, numero totale delle prestazioni eseguite, numero di casi di mancato rispetto (suddivisi per cause di forza maggiore, cause imputabili al cliente o enti terzi, cause imputabili all' esercente), percentuale di rispetto del tempo massimo, Effettivo (tempo medio rilevato). In particolare per ciascun articolo bisogna osservare le seguenti regole:



- il numero totale di casi di mancato rispetto non può essere maggiore del numero totale di prestazioni eseguite.
- I campi “Numero totale di prestazioni eseguite”, “Numero di casi di mancato rispetto (tutti e 3)” e “Effettivo”, devono essere valorizzati.
- Se il “Numero totale di prestazioni eseguite” è maggiore di 0 e il numero di casi di mancato rispetto per cause imputabili all’ esercente è uguale a 0, allora il campo “Effettivo” deve essere minore o uguale dello standard fissato dall’ Autorità (o del migliorativo definito dall’ impresa).
- Se il “Numero di prestazioni totali eseguite” è uguale alla somma dei casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere maggiore dello standard fissato dall’ Autorità (o del migliorativo definito dall’ impresa).
- Se il numero di casi di mancato rispetto imputabili all’ esercente è uguale a zero e il numero totale di prestazioni eseguite è uguale alla somma dei numeri di casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere uguale a zero.



 **Autorità per l'energia elettrica e il gas** 

OPERATORE
 Ragione sociale: IVA4
 Partita Iva: IVA4 Utente: U4 U4
 Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas**

[Logout](#)

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

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE PER TIPOLOGIA DI CLIENTI FINALI

Provincia: Cuneo

CLIENTI FINALI ALLACCIATI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6 COMPRESA								CANCELLA DATI	
Prestazione	Livelli Generali Autorità	Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (tempo medio rilevato)
					Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente		
Esecuzione di lavori complessi	85% entro 60 giorni lavorativi	<input type="text" value="77"/>	<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"/>	
Verifica gruppi di misura	90% entro 10 giorni lavorativi	<input type="text" value="88"/>	<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"/>	
Gruppi di misura sostituiti	90% entro 10 giorni lavorativi	<input type="text" value="99"/>	<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"/>	
Risposta reclami o richieste scritte	90% entro 20 giorni lavorativi	<input type="text" value="11"/>	<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"/>	

CLIENTI FINALI FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G 10 COMPRESA ALLA CLASSE G 25 COMPRESA								CANCELLA DATI	
Prestazione	Livelli Generali Autorità	Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (tempo medio rilevato)
					Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente		

Figura 3.6: maschera Livelli generali di qualità commerciale per tipologia di clienti finali

Per completare l'operazione cliccare sul pulsante Salva. Il sistema ritorna automaticamente all'elenco maschere in caso di successo o restituisce i messaggi d'errore sulla maschera stessa. In caso di successo l'icona della maschera passa dallo stato "da compilare" allo stato "compilata/modifica".

3.6 Livelli generali: Verifiche non conformi

La tabella è organizzata per tipologia di cliente finale (con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa, non inferiore alla classe G40 compresa). Per ciascun cliente è necessario inserire il numero totale delle



verifiche eseguite, il numero dei casi in cui le verifiche hanno avuto esito non conforme e il tempo medio di ripristino. I valori inseriti sono tutti numerici e non inferiori a zero.

Tipologia Clienti finali	Prestazione	Numero totale di verifiche eseguite	Numero di casi in cui la verifica ha dato esito non conforme alla normativa tecnica	Tempo medio ripristino (gg lavorativi)
Clienti finali forniti alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	Verifica gruppi di misura	0	0	0,0
Clienti finali forniti alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	Verifica gruppi di misura	0	0	0,0
Clienti finali forniti alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	Verifica gruppi di misura	0	0	0,0

Figura 3.7 maschera Livelli generali: Verifiche non conformi

Per completare l'operazione cliccare sul pulsante Salva. Il sistema ritorna automaticamente all'elenco maschere in caso di successo o restituisce i messaggi d'errore sulla maschera stessa. In caso di successo, l'icona della maschera passa dallo stato "da compilare" allo stato "compilata/modifica".

3.7 Gruppi di misura sostituiti

La maschera è organizzata in 3 tabelle (Gruppi di misura sostituiti per classe di misuratore, Gruppi di misura per anno d'installazione, Gruppi di misura installati).

La tabella "Gruppi di misura sostituiti per classe di misuratore", prevede l'inserimento del numero di gruppi di misura sostituiti, il numero di gruppi di misura verificati su richiesta del cliente finale e il numero dei gruppi di misura per i quali siano stati accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili. La tabella propone in calce i totali (non editabili) per ciascuna colonna.

La tabella "Gruppi di misura per anno d'installazione", prevede l'inserimento degli stessi dati della tabella precedente suddivisi per anno invece che per tipologia di cliente. I totali per



colonna di questa tabella e della precedente devono coincidere. Per aggiungere un nuovo anno cliccare sul pulsante “aggiungi anno”, per eliminare una riga fare click sull'icona che si trova nella prima colonna [x].

La tabella “Gruppi di misura installati” prevede l'inserimento del numero di gruppi misura installati suddivisi per anno (riga) e classe di misuratore (colonna). Nella compilazione bisogna indicare gli stessi anni riportati nella tabella precedente "Gruppi di misura per anno d'installazione" ed il totale della riga (per anno e per classe di misuratore) deve coincidere con il numero dei gruppi di misura sostituiti per anno di fabbricazione riportato sempre nella tabella "Gruppi di misura per anno d'installazione"

I dati inseribili nelle tabella sono tutti numerici non inferiori a zero.



OPERATORE

Ragione sociale: IVA4

Partita Iva: IVA4 Utente: U4U4

Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas

Logout

Indice raccolte

Unità di analisi

Pannello di controllo RACCOLTA

GRUPPI DI MISURA SOSTITUITI

CANCELLA DATI

Provincia: Cuneo

GRUPPI DI MISURA SOSTITUITI PER CLASSI DI MISURATORE

Classe misuratore	N. dei gruppi di misura sostituiti	N. dei gruppi di misura verificati su richiesta del cliente finale	N. dei gruppi di misura per i quali siano stati accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente
Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
TOTALI	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

AGGIUNGI ANNO

GRUPPI DI MISURA SOSTITUITI PER ANNO DI INSTALLAZIONE

Anno di fabbricazione	N. dei gruppi di misura sostituiti	N. dei gruppi di misura verificati su richiesta del cliente finale	N. dei gruppi di misura per i quali siano stati accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente
2010	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
TOTALI	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

AGGIUNGI ANNO

GRUPPI DI MISURA INSTALLATI

Anno di fabbricazione	Classe Misuratore			TOTALI
	Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	
2010	<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

Figura 3.8 Gruppi di misura sostituiti

Per completare l'operazione cliccare sul pulsante Salva. Il sistema ritorna automaticamente all'elenco maschere in caso di successo o restituisce i messaggi d'errore sulla maschera stessa. In caso di successo, l'icona della maschera passa dallo stato "da compilare" allo stato "compilata/modifica".

3.8 Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall'esercente (Specifici)



La maschera è accessibile solo se nella maschera ISO dichiarazioni, il relativo flag è stato salvato con il valore "si". Per ciascuna tipologia di cliente finale (se previsto) è possibile inserire un'ulteriore prestazione con la relativa unità di misura e di seguito i campi specifici (Standard definito dall'esercente, numero totale di richieste, numero di casi di mancato rispetto, tempo effettivo, numero di indennizzi corrisposti e ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti, comune).

I campi ulteriore prestazione e unità di misura sono obbligatori per ciascuna riga della tabella. Per aggiungere una nuova tipologia di cliente finale cliccare sul pulsante "aggiungi", per eliminare una riga fare click sull'icona che si trova nella prima colonna [x].

In calce alla tabella è presente un campo note per la descrizione dello standard ulteriore.

OPERATORE
Ragione sociale: IVA4
Partita Iva: IVA4 Utente: U4 U4
Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas

Logout

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

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

Provincia: Cuneo

Tipologia Clienti finali	Ulteriore Prestazione	Unità di Misura	Standard definito dall'esercente	Numero totale di richieste	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti	Comune
					cause di forza maggiore	cause imputabili al cliente o a terzi	cause imputabili all'esercente				
✘ BP fino a G6			0	0	0	0	0	0,0	0	0,00	

Note

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF Compila maschera

Figura 3.9: Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall'esercente (Specifici)

Per completare l'operazione cliccare sul pulsante Salva. Il sistema ritorna automaticamente all'elenco maschere in caso di successo o restituisce i messaggi d'errore sulla maschera stessa. In caso di successo, l'icona della maschera passa dallo stato "da compilare" allo stato "compilata/modifica".



3.9 Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall' esercente (Generali)

La maschera è accessibile solo se nella maschera ISO dichiarazioni, il relativo flag è stato salvato con il valore "si". Per ciascuna tipologia di cliente finale (se previsto) è possibile inserire un'ulteriore prestazione con la relativa unità di misura e di seguito i campi specifici (tempo massimo e percentuale minima di rispetto del tempo massimo, numero totale di richieste, numero di casi di mancato rispetto, percentuale di rispetto del tempo massimo, tempo effettivo, comune).

I campi ulteriore prestazione e unità di misura sono obbligatori per ciascuna riga della tabella. Per aggiungere una nuova tipologia di cliente finale cliccare sul pulsante "aggiungi", per eliminare una riga fare click sull'icona che si trova nella prima colonna [x].

In calce alla tabella è presente un campo note per la descrizione dello standard ulteriore.

OPERATORE
Ragione sociale: IVA4
Partita Iva: IVA4 Utente: U4 U4
Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

STANDARD ULTERIORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEFINITI DALL'ESERCENTE (GENERALI) CANCELLA DATI

Provincia: Cuneo

AGGIUNGI		STANDARD ULTERIORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEFINITI DALL'ESERCENTE (GENERALI)									
Tipologia Clienti finali	Ulteriore Prestazione	Unità di Misura	Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto del tempo massimo	Numero totale di richieste	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo	Comune
						cause di forza maggiore	cause imputabili al cliente o a terzi	cause imputabili all'esercente			
<input type="checkbox"/> BP fino a G6	test-prestaz	gg	0	0	0	0	0	0	0	0	pandino

Note

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Figura 3.10: Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall'esercente (Generali)



Per completare l'operazione cliccare sul pulsante Salva. Il sistema ritorna automaticamente all'elenco maschere in caso di successo o restituisce i messaggi d'errore sulla maschera stessa. In caso di successo, l'icona della maschera passa dallo stato "da compilare" allo stato "compilata/modifica".

4 Cancellazione Dati

Nella barra di intestazione di tutte le maschere è presente il pulsante "Cancella dati". Cliccando sul pulsante i dati salvati, anche in precedenti sessioni vengono eliminati. Essendo l'operazione non reversibile, il sistema, prima di eseguire l'operazione, richiede all'utente un'ulteriore conferma attraverso una finestra pop up.

The screenshot shows the top navigation bar of the application with the logo and the text "Autorità per l'energia elettrica e il gas". Below this, there is a user information section with the following details:

- OPERATORE
- Ragione sociale: IVA4
- Partita Iva: IVA4 Utente: U4 U4
- Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas

Below the user information, there are three tabs: "Indice raccolte", "Unità di analisi", and "Pannello di controllo RACCOLTA". The "Pannello di controllo RACCOLTA" tab is active. Below the tabs, there is a confirmation dialog box with the following text:

ISO/9000 ATTIVAZIONE SCHEDA LETTURE/ATTIVAZIONE SCHEDA LIVELLI SPECIFICI ULTERIORI

Provincia: Cuneo

A red box highlights the "CANCELLA DATI" button in the dialog.

Below the dialog, there is a form with the following sections:

Certificazione del Sistema qualità in conformità alle norme ISO 9000

Sistema di qualità certificato	<input type="radio"/>	SI	<input checked="" type="radio"/>	NO
Se SI, da che anno	<input type="text"/>			

Attivazione Schede

Ulteriori Standard Specifici definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO
Ulteriori Standard Generali definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO

At the bottom of the form, there are three buttons: "SALVA", "ELENCO MASCHERE", and "STAMPA PDF".

Figura 3.1: Pulsante di Cancellazione dati



5 Stampa Ricevuta

Nella pulsantiera inferiore di ciascuna maschera, è presente, oltre ai pulsanti di salvataggio e di ritorno alla pagina “elenco maschere”, il pulsante “stampa PDF”. Cliccando questo pulsante il sistema crea la ricevuta (aggiornata agli ultimi dati salvati) della maschera in oggetto.

The screenshot shows the user interface of the Authority for Electricity and Gas. At the top, there is a header with the logo and the text 'Autorità per l'energia elettrica e il gas'. Below this, there is a navigation bar with three tabs: 'Indice raccolte', 'Unità di analisi', and 'Pannello di controllo RACCOLTA'. The main content area is titled 'ISO/9000 ATTIVAZIONE SCHEDA LETTURE/ATTIVAZIONE SCHEDA LIVELLI SPECIFICI ULTERIORI' and includes a 'CANCELLA DATI' button. Below this, there is a section for 'Certificazione del Sistema qualità in conformità alle norme ISO 9000' with a form for 'Sistema di qualità certificato' and 'Se SI, da che anno'. This is followed by an 'Attivazione Schede' section with a table of options for 'Ulteriori Standard Specifici definiti dall'esercente' and 'Ulteriori Standard Generali definiti dall'esercente'. At the bottom, there is a navigation bar with three buttons: 'SALVA', 'ELENCO MASCHERE', and 'STAMPA PDF'. The 'STAMPA PDF' button is highlighted with a red rectangle.

Certificazione del Sistema qualità in conformità alle norme ISO 9000				
Sistema di qualità certificato	<input type="radio"/>	SI	<input checked="" type="radio"/>	NO
Se SI, da che anno	<input type="text"/>			

Attivazione Schede				
Ulteriori Standard Specifici definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO
Ulteriori Standard Generali definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO

Provincia: Cuneo

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Figura 4.1: Pulsante Stampa Ricevuta

Una volta creato il file, il sistema chiede all'utente di salvare il file generato o di visualizzarlo utilizzando la propria versione di Adobe reader (Versione minima 5.0). Nel caso non sul proprio pc non sia presente un programma per la lettura di file in formato PDF è possibile scaricare gratuitamente una copia aggiornata dell'Adobe Reader dal sito <http://www.adobe.com>.

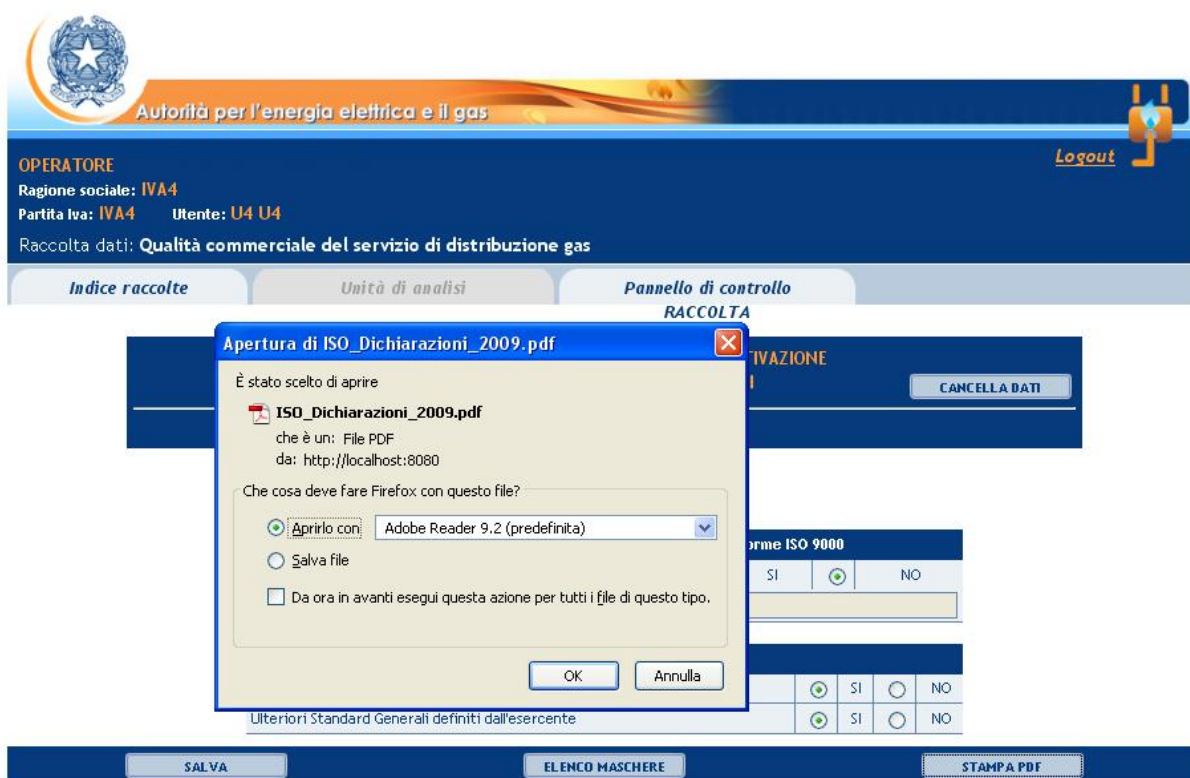


Figura 4.2: Finestra di Sistema Op. di download del file PDF

6 Invio Definitivo

Una volta compilate tutte le maschere della raccolta (le icone saranno tutte in stato modifica) sarà possibile effettuare l'invio definitivo attraverso il pulsante "invio definitivo" indicato in figura 5.1 con il rettangolo rosso.



The screenshot shows the user interface of the Authority for Electricity and Gas. At the top, there is a header with the logo and the text 'Autorità per l'energia elettrica e il gas'. Below this, a dark blue bar contains the user's role 'OPERATORE', their social number 'IVA4', tax number 'IVA4', and username 'U4 U4'. A 'Logout' button is visible on the right. Below the header, there are three tabs: 'Indice raccolte', 'Unità di analisi', and 'Pannello di controllo RACCOLTA'. The 'Pannello di controllo RACCOLTA' tab is active. Below the tabs, there are three buttons: 'CONFIGURAZIONE', 'COMPILAZIONE', and 'INVIO DEFINITIVO'. The 'INVIO DEFINITIVO' button is highlighted with a red box. Below the buttons, there is a section titled 'Elenco maschere da compilare' which lists several data entry forms: 'Dati generali qualità commerciale', 'Provincia servita: Cuneo', 'Iso Dichiarazioni', and 'Numero di Clienti Finali Allacciati'. Each form has a small icon to its right.

Figura 5.1: “Invio Definitivo”

Il pulsante diviene attivo solo nel caso in cui tutte le maschere siano attive e la raccolta sia in stato “aperta”.

Una volta eseguito l’invio definitivo sarà possibile accedere alla raccolta in sola consultazione. Il sistema mostrerà nello “Storico edizioni”, la raccolta con la colonna stato invio valorizzata a “effettuato”.

7 Rettifica dei dati

L’eventuale rettifica dei dati già inviati in modo definitivo deve essere autorizzata dall’Autorità. L’esercente può iniziare l’operazione di richiesta di rettifica contattando il servizio clienti:

- **telefono:** 800.707.337
- **e-mail:** infoanagrafica@autorita.energia.it

Se l’Autorità deciderà di abilitare l’utente per questa operazione, gli verrà inviata una e-mail di notifica e comparirà, all’interno della raccolta, un bottone che consentirà all’utente di effettuare la richiesta all’Autorità. Nella richiesta va specificata la motivazione della rettifica. Gli uffici dell’Autorità, valutata la motivazione, decideranno se autorizzare la modifica e l’utente sarà avvisato tramite e-mail.



8 Richiesta di informazioni

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



attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. In alternativa è disponibile l'indirizzo di posta elettronica: infoanagrafica@autorita.energia.it

Per eventuali dubbi interpretativi sulla regolazione in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas è possibile contattare gli Uffici dell'Autorità tramite: e-mail: consumatori@autorita.energia.it specificando nell'oggetto: "Raccolta dati QC - Ragione Sociale - ID soggetto".