

**Prospetto raccolta dati in materia di sistemi di misura e di qualità del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento**

**Attività:  
Vendita**

CAMPI DA COMPILARE	RISPOSTA
P.IVA COMUNITARIA	
RAGIONE SOCIALE	
DATA DI PRIMA ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI/CARTA DELLA QUALITA'/CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE	
DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI/CARTA DELLA QUALITA'/CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE	
FREQUENZA DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI/ CARTA DELLA QUALITA'/CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE (es. semestrale, annuale)	
DATA DI PRIMA PUBBLICAZIONE SUL SITO WEB DELLA CARTA DEI SERVIZI/ CARTA DELLA QUALITA'/CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE	
COMUNI SERVITI	
N° PUNTI DI CONSEGNA	
N° CLIENTI FINALI DEL SETTORE INDUSTRIALE	
N° CLIENTI FINALI DEL SETTORE RESIDENZIALE	
N° CLIENTI FINALI DEL SETTORE TERZIARIO	
N° TOTALE CLIENTI FINALI	

TAB. 1 - Assistenza ai clienti finali	DESCRIZIONE	U.M.	RISPOSTA	INDENNIZZO	VALORE DELL'INDENNIZZO (€)
<b>TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMI SCRITTI</b>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata scritta	gg lavorativi			
<b>TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTA DI INFORMAZIONI</b>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di informazioni e la data di invio al richiedente da parte del venditore della risposta motivata scritta	gg lavorativi			
<b>TEMPO DI RISPOSTA A RICHIESTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE</b>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica della fatturazione del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata scritta	gg lavorativi			
<b>TEMPO DI RIMBORSO/RETTIFICA FATTURA</b>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente finale relativa ad una fattura già pagata e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	gg lavorativi			
<b>TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI O RICHIESTE DI RETTIFICA RELATIVI ALLA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI</b>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata scritta	gg lavorativi			
<b>TEMPO DI ATTESA ALLO SPORTELLLO</b>	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore	minuti			
<b>TEMPO DI ATTESA AL CALL CENTER</b>	Tempo medio di attesa del cliente per richiesta di informazioni o assistenza via telefono	minuti			

<b>NUMERO MEDIO GIORNALIERO DI CHIAMATE AL CALL CENTER</b>	Numero medio giornaliero di chiamate ricevute nell'orario di apertura del servizio	numero intero	
--	--	---------------	--

<b>TAB. 2 - Fatturazione e pagamenti</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>RISPOSTA</b>	<b>SPECIFICAZIONE (se "ALTRO")</b>
<b>TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA</b>	Tempo intercorrente, misurato in giorni lavorativi, tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del venditore		
<b>PERIODICITA' DI FATTURAZIONE</b>	Differenziata per consumo annuo		
	Differenziata per tipologia di utenza		
	Non differenziata		
<b>PERIODICITA' MINIMA DI FATTURAZIONE</b>	Numero di fatture inviate al cliente in anno		
<b>TERMINE MINIMO PER IL PAGAMENTO DELLA BOLLETTA</b>	Termine per il pagamento della bolletta a decorrere dalla data di emissione della stessa, misurato in giorni lavorativi.		
<b>E' PREVISTA LA POSSIBILITA' DI RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI DOVUTI DAI CLIENTI FINALI?</b>	Indicare se è prevista la possibilità di rateizzare il pagamento della bolletta, in ogni caso o sotto certe condizioni		
<b>SONO NORMALMENTE RICHIESTI AI CLIENTI FINALI DEPOSITI CAUZIONALI OPPURE ALTRE FORME DI GARANZIE EQUIVALENTI?</b>	Indicare se sono richiesti al cliente finale depositi cauzionali o garanzie analoghe		

MODALITA' DI PAGAMENTO POSSIBILI	Assegni circolari o bancari		
	Carta bancaria e/o carta di credito		
	Domiciliazione bancaria		
	Bollettino postale		
	ALTRO (SPECIFICARE)		

TAB. 3 - Offerte commerciali	RISPOSTA
E' PREVISTA UNA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI?	
BREVE DESCRIZIONE (contenuti e frequenza di valutazione)	
SONO PREVISTE FORME TARIFFARIE ORIENTATE A INCENTIVARE L'EFFICIENZA ENERGETICA? (es. tariffe inferiori per temperature di mandata più basse, ecc.)	
BREVE DESCRIZIONE (contenuti dell'offerta ed eventuali requisiti di accesso)	
SONO PREVISTE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER CLIENTI IN SITUAZIONI DISAGIATE (PER ESEMPIO BONUS O SCONTI IN BOLLETTA)?	
BREVE DESCRIZIONE (specificare se il bonus è previsto dalla normativa regionale o locale)	

<b>E' PREVISTA LA PREDISPOSIZIONE DI UN REGISTRO DEI RECLAMI SCRITTI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE O DELLE RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE?</b>	
<b>BREVE DESCRIZIONE (specificare quali attività sono oggetto di registrazione)</b>	

<b>SONO PREVISTI ALTRI EVENTUALI STANDARD DI QUALITA' RELATIVI AL SERVIZIO DI VENDITA?</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>U.M.</b>	<b>VALORE DELLO STANDARD</b>	<b>INDENNIZZO</b>	<b>VALORE DELL'INDENNIZZO (€)</b>

<b>ESISTE UN SISTEMA DI REGISTRAZIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI SULLE PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'?</b>	
<b>BREVE DESCRIZIONE (specificare quali dati e informazioni sono oggetto di registrazione e le modalità di registrazione)</b>	

	DESCRIZIONE	U.M.	RISPOSTA
<b>COSTO DI UN SOPRALLUOGO</b>	Costo medio di un'uscita per sopralluogo	€	
<b>COSTO DI ATTIVAZIONE DI UNA FORNITURA</b>	Costo medio di attivazione di una fornitura da parte del gestore della rete o del venditore	€	
<b>COSTO DI DISATTIVAZIONE DI UNA FORNITURA</b>	Costo medio di disattivazione di una fornitura da parte del gestore della rete o del venditore	€	
<b>COSTO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA</b>	Costo medio di esecuzione di una voltura	€	
<b>COSTO DELLA LETTURA</b>	Costo medio di una lettura del misuratore	€	