

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

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	

	DESCRIZIONE	U.M.	RISPOSTA	INDENNIZZO	VALORE DELL'INDENNIZZO (€)
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO SENZA SOPRALLUOGO (SEMPLICE)	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore della rete	gg lavorativi			
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO CON SOPRALLUOGO (COMPLESSO)	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore della rete	gg lavorativi			
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO (SEMPLICE E COMPLESSO)	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore della rete con contestuale messa a disposizione del cliente finale del contratto da firmare	gg lavorativi			
TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore della rete	gg lavorativi			
TEMPO DI DISATTIVAZIONE RICHIESTA DAL CLIENTE FINALE	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte del cliente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore della rete	gg lavorativi			
TEMPO DI RIATTIVAZIONE IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITA'	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore della rete	gg lavorativi			
TEMPO DI RIATTIVAZIONE IN SEGUITO A SUBENTRO NELLA FORNITURA	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	gg lavorativi			
TEMPO DI RIATTIVAZIONE IN SEGUITO AD ALTRI MOTIVI	Tempo intercorrente tra la data di cessazione della causa della sospensione e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore della rete	gg lavorativi			

TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo cliente finale	gg lavorativi			
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore della rete	gg lavorativi			
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI / STANDARDIZZABILI	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente finale e la data di completamento dei lavori	gg lavorativi			
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI / NON STANDARDIZZABILI	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente finale e la data di completamento dei lavori	gg lavorativi			
FASCIA PUNTUALITA' APPUNTAMENTI	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici di qualità	ore			
TEMPO MASSIMO PER L'APPUNTAMENTO CONCORDATO	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore della rete riceve la richiesta del cliente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	gg lavorativi			
PREAVVISO MINIMO PER LA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata al cliente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	ore			
TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO	Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore della rete per il pronto intervento	minuti			

SONO PREVISTI ALTRI EVENTUALI STANDARD DI QUALITA' RELATIVI AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE?	DESCRIZIONE	U.M.	VALORE DELLO STANDARD	INDENNIZZO	VALORE DELL'INDENNIZZO (€)

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

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

Il dettaglio richiesto si riferisce alle reti complessivamente servite dal gestore della rete
N°misuratori installati = somma dei misuratori installati sulle reti servite dal gestore della rete.

TAB. 1 - Tecnologia e periodo di installazione dei misuratori installati

N° MISURATORI INSTALLATI per tecnologia e periodo di installazione	≤ 5 anni	6-10 anni	11-15 anni	> 15 anni	TOTALE	SPECIFICAZIONE (se "ALTRO")
DINAMICI						
STATICI						
ALTRO (SPECIFICARE)						
TOTALE						

TAB.2 - Normativa tecnica e metrologia legale

	N° MISURATORI INSTALLATI	SPECIFICAZIONE (se "ALTRO")
OMOLOGATI CEE		
CONFORMI ALLA NORMA EN 1434 E NON OMOLOGATI MID		
OMOLOGATI MID		
ALTRO (specificare)		
TOTALE		

TAB.3 - Installazione e sistema di gestione dei dati

	DESCRIZIONE	RISPOSTA	SPECIFICAZIONE (se "ALTRO")
N° MISURATORI INSTALLATI TELELETTI	Indicare il numero di misuratori letti da remoto e installati sulle reti servite dal gestore della rete		
E' STATO ADOTTATO SULLA/RETE/ UN SISTEMA DI TELEGESTIONE?	Indicare se sulle reti servite dal gestore della rete è stato adottato un sistema di telegestione dei misuratori installati		
PUNTO DI INSTALLAZIONE PREVALENTE DEL MISURATORE	Per "prevalente" si intende la modalità più ricorrente		
N°MISURATORI FUNZIONANTI/N° MISURATORI INSTALLATI	Indicare il valore del rapporto tra il numero di misuratori funzionanti e il numero totale di misuratori installati sulle reti servite dal gestore della rete		

TAB.4 - Servizio di misura

	DESCRIZIONE	RISPOSTA	SPECIFICAZIONE (se "ALTRO")
FREQUENZA DI RACCOLTA DELLA MISURA	Numero di tentativi di lettura del misuratore da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura)		
FREQUENZA DI RACCOLTA DELLA MISURA NELLA STAGIONE TERMICA	Frequenza di raccolta della misura nella stagione termica se differente dagli altri periodi dell'anno		
N° TENTATIVI DI RACCOLTA DELLA MISURA RIPETUTI DOPO PRIMO TENTATIVO FALLITO	Numero di tentativi di lettura successivi al primo tentativo non andato a buon fine		
E' RESO PUBBLICO IL CALENDARIO DEI PASSAGGI?	Indicare se il cliente finale ha la possibilità di visionare il calendario dei passaggi per la raccolta della misura		
IL CLIENTE FINALE E' INFORMATO DEL TENTATIVO DI RACCOLTA NON ANDATO A BUON FINE?	Indicare se il cliente finale è informato in merito alla mancata raccolta del dato di misura		

N° OPERAZIONI DI LETTURA ANDATE A BUON FINE/N° OPERAZIONI DI LETTURA TOTALI	Valore del rapporto tra il numero di operazioni di lettura dei misuratori che hanno ottenuto una raccolta del dato validato e il numero di operazioni di lettura effettuate		
N° CLIENTI FINALI CON MISURATORI LETTI/N°TOTALE CLIENTI FINALI	Valore del rapporto tra il numero di clienti finali per i quali l'operazione di lettura è andata a buon fine e il numero totale di clienti finali serviti dal gestore della rete		
E' CONSENTITO IL RICORSO ALL'AUTOLETTURA?	Rilevazione da parte del cliente finale, con conseguente comunicazione al gestore della rete, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.		
N° FINESTRE TEMPORALI PER LA COMUNICAZIONE DELL'AUTOLETTURA	Numero di finestre temporali in un anno solare in cui il cliente finale può comunicare la rilevazione della misura effettuata		
DURATA MEDIA DELLE FINESTRE TEMPORALI PER AUTOLETTURA	Numero di giorni messi a disposizione del cliente finale per la comunicazione del valore di autolettura rilevato sul proprio misuratore		
N°AUTOLETTURE VALIDATE/N°AUTOLETTURE RICEVUTE	Risultato del rapporto tra il numero di valori di autolettura comunicati dai clienti finali per i quali è stata verificata l'ammissibilità all'uso formale del dato e il numero totale di valori di autolettura ricevuti		

	DESCRIZIONE	U.M.	RISPOSTA	INDENNIZZO	VALORE DELL'INDENNIZZO (€)	SPECIFICAZIONE (se "ALTRO")
TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di intervento del gestore della rete	gg lavorativi				
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso il cliente finale e la data di invio al cliente stesso dell'esito	gg lavorativi				
TEMPO DI SOSTITUZIONE DEL MISURATORE	Tempo intercorrente tra la data di invio dell'esito della verifica e la data di sostituzione del contatore	gg lavorativi				
IL CLIENTE FINALE E' TENUTO AL VERSAMENTO DI UNA CAUZIONE PRIMA DELLA VERIFICA DEL MISURATORE?	Specificare se l'attività di verifica del misuratore è subordinata al versamento di una cauzione al gestore della rete da parte del cliente finale					
IMPORTO DELLA CAUZIONE SE PREVISTA	Indicare l'importo della cauzione laddove richiesto	€				
METODO UTILIZZATO PER LA RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI NON CORRETTAMENTE MISURATI	Indicare il metodo utilizzato per la determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile					
TEMPO PER L'EFFETTUAZIONE DELLA VERIFICA DEL/DEI PARAMETRO/I DI QUALITA' DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DEL CLIENTE FINALE	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di intervento da parte del gestore della rete	gg lavorativi				
TEMPO DI RIPRISTINO DEL VALORE CORRETTO DEL/DEI PARAMETRO/I DI QUALITA'	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica del/dei parametro/i di qualità presso il cliente finale e la data di ripristino del valore corretto/dei valori corretti	gg lavorativi				

QUALE/I PARAMETRO/I DI QUALITA' DELLA FORNITURA E'/SONO VERIFICATO/I SU RICHIESTA DEL CLIENTE FINALE?	Temperatura di mandata	
	Temperatura di ritorno	
	Pressione	
	Portata	
	ALTRO (specificare)	

SONO PREVISTI ALTRI EVENTUALI STANDARD DI QUALITA' RELATIVI AL SERVIZIO DI VERIFICA DEL MISURATORE?	DESCRIZIONE	U.M.	VALORE DELLO STANDARD	INDENNIZZO	VALORE DELL'INDENNIZZO (€)

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

TAB. 1 - Assistenza ai clienti finali	DESCRIZIONE	U.M.	RISPOSTA	INDENNIZZO	VALORE DELL'INDENNIZZO (€)
TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMI SCRITTI	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			
TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTA DI INFORMAZIONI	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			
TEMPO DI RISPOSTA A RICHIESTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	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			
TEMPO DI RIMBORSO/RETTIFICA FATTURA	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			
TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI O RICHIESTE DI RETTIFICA RELATIVI ALLA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI	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			
TEMPO DI ATTESA ALLO SPORTELLLO	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			
TEMPO DI ATTESA AL CALL CENTER	Tempo medio di attesa del cliente per richiesta di informazioni o assistenza via telefono	minuti			

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

TAB. 2 - Fatturazione e pagamenti	DESCRIZIONE	RISPOSTA	SPECIFICAZIONE (se "ALTRO")
TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA	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		
PERIODICITA' DI FATTURAZIONE	Differenziata per consumo annuo		
	Differenziata per tipologia di utenza		
	Non differenziata		
PERIODICITA' MINIMA DI FATTURAZIONE	Numero di fatture inviate al cliente in anno		
TERMINE MINIMO PER IL PAGAMENTO DELLA BOLLETTA	Termine per il pagamento della bolletta a decorrere dalla data di emissione della stessa, misurato in giorni lavorativi.		
E' PREVISTA LA POSSIBILITA' DI RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI DOVUTI DAI CLIENTI FINALI?	Indicare se è prevista la possibilità di rateizzare il pagamento della bolletta, in ogni caso o sotto certe condizioni		
SONO NORMALMENTE RICHIESTI AI CLIENTI FINALI DEPOSITI CAUZIONALI OPPURE ALTRE FORME DI GARANZIE EQUIVALENTI?	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)	

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

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

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

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