

Manuale d'uso per la raccolta: Qualità commerciale telecalore

18 febbraio 2021

Indice

1	Accesso alla raccolta	3
2	Funzionalità comuni nella raccolta dati	6
2.1	Barra di navigazione.....	6
2.2	Salvataggio maschere.....	6
2.3	Genera pdf	7
2.4	Invio Definitivo.....	7
3	Maschere da compilare	10
3.1	Dati esercente	12
3.2	Prestazioni (micro esercenti)	18
3.2.1	Abilitazione alla compilazione della maschera.....	19
3.3	Prestazioni (esercenti medie dimensioni)	20
3.3.1	Abilitazione alla compilazione della maschera.....	24
3.4	Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)	25
3.4.1	Abilitazione alla compilazione della maschera.....	30
4	Richiesta di informazioni e rettifica dei dati.....	31

1 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta “Qualità commerciale telecalore” il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell’apposita sezione del sito:

<https://rd.arera.it/raccolte-dati2/>

Il primo passo consiste nella selezione della modalità di accesso tra le due disponibili, come riportato nella seguente figura 1.1:

- Identità Digitale SPID (riquadro a sinistra)
- Carta Nazionale dei Servizi (CNS) o Credenziali (riquadro a destra)

Come stabilito con la deliberazione 27 ottobre 2020, 404/2020/A, l’accesso tramite Credenziali ARERA sarà attivo sino al 30 settembre 2021. Dal 1° ottobre 2021 l’accesso potrà avvenire unicamente tramite SPID o CNS.



Autenticazione con
LA TUA IDENTITÀ DIGITALE "PASSWORD UNICA"

 **Entra con SPID**

SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è il sistema di accesso che consente di utilizzare, con un'identità digitale unica, i servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati accreditati.

Se sei già in possesso di un'identità digitale, accedi con le credenziali del tuo gestore. Se non hai ancora un'identità digitale, richiedila ad uno dei gestori.

[Maggiori informazioni](#)
[Non hai SPID?](#)
[Serve aiuto?](#)

Autenticazione con
CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI O CREDENZIALI

 **Entra con CNS o credenziali**

La **Carta Nazionale dei Servizi** è una Smart Card o una Business Key che contiene un "certificato digitale" di autenticazione personale.

Per l'accesso con **CNS** sono necessari:

- una Smart Card o una Business Key che risponda ai requisiti della **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)**;
- **codice PIN** (Personal Identification Number) della CNS;
- un **lettore di Smart Card** e relativi **driver** di gestione.

Per l'accesso con **credenziali** sono necessari user id e password rilasciati al momento dell'iscrizione. L'accesso con credenziali sarà disponibile fino al **30/09/2021**.

Figura 1.1: selezione della modalità di accesso

Dopo aver effettuato l'autenticazione, l'utente si trova nella pagina "Elenco Raccolte" che mostra l'elenco delle raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà "Qualità commerciale telecalore" (riquadro rosso in figura 1.2).

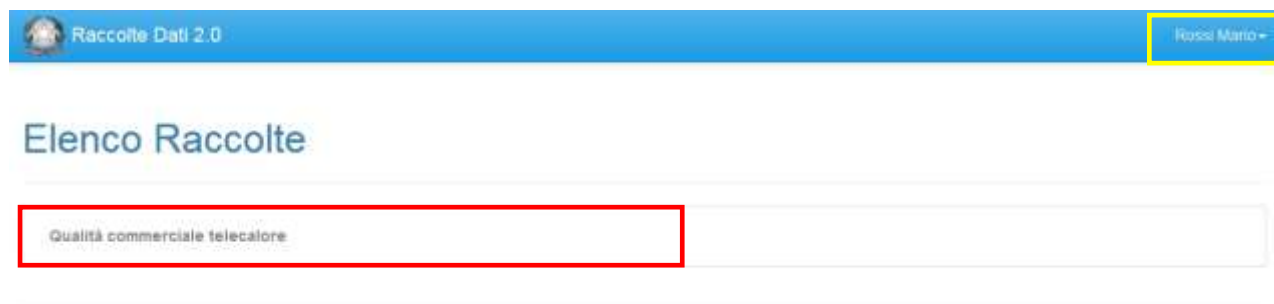


Figura 1.2: pagina Elenco Raccolte

Nel riquadro giallo della figura 1.2 sono mostrati nome e cognome della persona che ha effettuato l'accesso al sistema. Tale voce consente di disconnettersi dal sistema attraverso il bottone *Disconnetti* o di visualizzare, tramite il bottone *Dettaglio Utente* (figura 1.3), le informazioni dell'operatore (figura 1.4).



Figura 1.3: sezione utente



Figura 1.4: dettaglio utente

Cliccando sul link relativo alla raccolta (riquadro rosso in figura 1.2), si accede alla pagina “*Elenco Edizioni*” (figura 1.5), che contiene le informazioni generali sulla raccolta:

- l'edizione e il suo riferimento;
- lo stato della raccolta (aperta o chiusa);
- il periodo di svolgimento della raccolta (data apertura e chiusura).



#	* Nome Edizione	Stato	Data Apertura	Data Chiusura
1	Anno Solare 2020	Aperta	04 - 02 - 2021	25 - 02 - 2021

Figura 1.5: pagina “Elenco Edizioni”

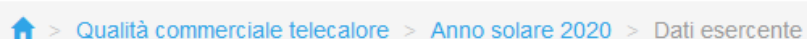
Il bottone *Indietro* (riquadro giallo in figura 1.5), presente da questo punto del sistema in ogni pagina, permette di tornare alla pagina precedente rispetto a quella in cui ci si trova in questo momento.

ATTENZIONE: durante la navigazione all'interno del sistema, usare i bottoni presenti in maschera (per esempio: *Indietro*) e non quelli del browser.

2 Funzionalità comuni nella raccolta dati

2.1 Barra di navigazione

All'inizio di ogni pagina del sistema è presente una barra di navigazione che mostra in che sezione ci si trovi, i nomi delle sezioni sono dei link che permettono il rapido spostamento da una sezione ad un'altra.



🏠 > Qualità commerciale telecalore > Anno solare 2020 > Dati esercente

Figura 2.1: barra di navigazione, ci si trova nella maschera “Dati esercente”

2.2 Salvataggio maschere

In fondo ad ogni maschera sono presenti i bottoni:



Figura 2.2: bottoni presenti nelle maschere

- SALVA: permette il salvataggio totale dei dati imputati;

ATTENZIONE: i dati non vengono salvati in automatico, bisogna sempre darne esplicita conferma attraverso il bottone SALVA.

- SALVA BOZZA: permette di salvare una bozza della maschera, eventuali controlli sui dati verranno ignorati, per poi essere effettuati in fase di salvataggio totale della maschera;
- ANNULLA e INDIETRO: permettono di tornare all'elenco delle maschere da compilare. Se si sono imputati dei dati nella maschera questi NON vengono salvati automaticamente; pertanto, ogni volta che si rientra nelle maschere saranno presenti i dati dell'ultimo salvataggio effettuato.

ATTENZIONE: utilizzando il bottone SALVA BOZZA dopo aver modificato dei dati, la maschera assume lo stato “IN COMPILAZIONE” (vedi paragrafo 5).

2.3 Genera pdf

In ogni maschera è presente il bottone Genera PDF, premendolo è possibile visualizzare e/o scaricare in qualsiasi momento un file pdf che riporta i dati inseriti fino a quel momento e il relativo stato della compilazione.

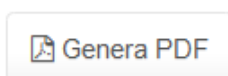


Figura 2.3: bottone “Genera PDF”

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

2.4 Invio Definitivo

L'invio definitivo si può effettuare premendo l'apposito bottone presente nell'elenco delle maschere da compilare (riquadro rosso in figura 2.4).

L'invio definitivo è possibile quando tutte le maschere sono state compilate totalmente.

Date Riferimento	
Data Apertura	04 - 02 - 2021
Data Chiusura	25 - 02 - 2021

Legenda	
<input type="checkbox"/>	Maschere disabilitate
<input type="checkbox"/>	Maschere da compilare
<input checked="" type="checkbox"/>	Maschere in compilazione
<input checked="" type="checkbox"/>	Maschere compilate

[Caricamenti Massivi \(xls\)](#)

[Invio Definitivo](#)

Figura 2.4: bottone INVIO DEFINITIVO

Una volta effettuato l'invio definitivo il rappresentante legale e i delegati abilitati alla raccolta ricevono un'email contenente la ricevuta dell'invio definitivo appena effettuato. La ricevuta è anche scaricabile attraverso il link visibile nel riquadro rosso in figura 2.5.

ATTENZIONE: ad invio definitivo effettuato le maschere non sono più modificabili.

Date Riferimento	
Data Apertura	04 - 02 - 2021
Data Chiusura	25 - 02 - 2021

Legenda	
<input type="checkbox"/>	Maschere disabilite
<input type="checkbox"/>	Maschere da compilare
<input checked="" type="checkbox"/>	Maschere in compilazione
<input checked="" type="checkbox"/>	Maschere compilate

 Caricamenti Massivi (xls)

 Invio Definitivo

 Scarica Ricevuta

Figura 2.5: link ricevuta invio definitivo

3 Maschere da compilare

Una volta scelta l'edizione (figura 1.5) si accede alla lista di maschere da compilare (figura 3.1).

Ciascuna maschera è contrassegnata da un colore indicante lo stato di compilazione (riquadro rosso figura 3.1):

- Maschere disabilitate;
- Maschere da compilare;
- Maschere in compilazione;
- Maschere compilate.



Qualità commerciale telecalore > Anno solare 2020

Qualità commerciale telecalore

Anno solare 2020

Indietro

Date Riferimento	
Data Apertura	18-12-2020
Data Chiusura	31-07-2021

Dati esercente	
Prestazioni (micro esercenti)	
Prestazioni (esercenti medie dimensioni)	
Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)	

Legenda

- Maschere disabilitate
- Maschere da compilare
- Maschere in compilazione
- Maschere compilate

Invia Definitivo

Figura 3.1: lista delle maschere da compilare

Le maschere da compilare sono le seguenti:

- Dati esercente;
- Prestazioni (micro esercenti);

- Prestazioni (esercenti medie dimensioni);
- Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni).

3.1 Dati esercente

La maschera “*Dati esercente*” richiede l’inserimento dei seguenti dati:

- L’esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci?
- L’esercente intende utilizzare, in luogo della potenza convenzionale, la potenza complessivamente contrattualizzata per la definizione della propria classe dimensionale?
 - Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2018¹, se viene selezionato “Sì” alla domanda in oggetto;
 - Energia termica erogata agli utenti nel 2017 (e dettaglio del di cui energia frigorifera), se viene selezionato “No” alla domanda in oggetto.
- Le seguenti informazioni saranno richieste per ogni **tipologia di utente (ai sensi dell’art. 28)** e in dettaglio per utenti soci e utenti non soci nel caso alla domanda al primo punto sia stato selezionato “Sì”:
 - Numero di utenti attivi al 31/12/2020 (comma 33.2, lett. b);
 - Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2020 o convenzionale (comma 33.2, lett. a);
 - Energia termica erogata agli utenti nel 2020 (comma 33.2, lett. c), con dettaglio del “di cui energia frigorifera”.
- L’esercente ha definito standard specifici e generali di qualità commerciale ulteriori o differenziati (art. 25), rispetto a quelli previsti dalla RQCT?

Tutti i campi sono obbligatori e nello specifico:

- I campi che si riferiscono a numeri accettano solo valori numerici;

¹ Il riferimento all’anno 2018 deriva dal comma 2.4 della RQCT, secondo il quale gli effetti di un eventuale modifica della soglia dimensionale decorrono dall’1 gennaio del secondo anno successivo a quello in cui si è verificata la variazione.

- Il campo *di cui energia frigorifera* deve essere minore o uguale al relativo campo *Energia termica erogata agli utenti nel 2017*, limitatamente ai casi in cui l'esercente sceglie di utilizzare l'energia termica erogata agli utenti nel 2017 per la definizione della propria classe dimensionale (figure 3.3 e 3.5);
- Il campo *di cui energia frigorifera (totale)* deve essere minore o uguale al relativo campo *Energia termica erogata agli utenti nel 2020 (comma 33.2, lett. c) (totale)*;
- Nel caso di risposta affermativa alla domanda *L'esercente ha definito standard specifici e generali di qualità commerciale ulteriori o differenziati (art. 25), rispetto a quelli previsti dalla RQCT?* l'esercente dovrà obbligatoriamente allegare alla comunicazione il materiale relativo a tali standard e ai relativi indennizzi (comma 33.6).

Dati esercente

Genera PDF

Indietro

L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci? Sì No

L'esercente intende utilizzare, in luogo della potenza convenzionale, la potenza complessivamente contrattualizzata per la definizione della propria classe dimensionale? Sì No

*nel caso di risposta affermativa l'esercente deve disporre di un dato di potenza contrattualizzata per tutti i propri utenti, riferito all'anno 2018:

	U.D.M.
Potenza complessiva contrattualizzata* al 31/12/2018	0,0 MW

* si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)

Dati generali esercente	Tipologia di utente (ai sensi dell'art.28)				U.D.M.
	≤ 50kW	>50 e ≤350 kW	> 350kW	Totale	
Numero di utenti attivi al 31/12/2020* (comma 33.2, lett. b)	0	0	0	0	-
Potenza complessiva contrattualizzata** al 31/12/2020 o convenzionale (comma 33.2, lett. a)	0,0	0,0	0,0	0,0	MW
Energia termica erogata agli utenti nel 2020*** (comma 33.2, lett. c)	0,0	0,0	0,0	0,0	GWh
- di cui energia frigorifera	0,0	0,0	0,0	0,0	GWh


*nel caso in cui per lo stesso utente siano oggetto del contratto più servizi (ad esempio riscaldamento e raffrescamento) l'utente è da conteggiare solo una volta


**si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)

***si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, ecc.)

L'esercente ha definito standard specifici e generali di qualità commerciale utenti o differenziati (art. 25), rispetto a quelli previsti dalla RQCT? Sì No

*nel caso di risposta affermativa, l'esercente allega alla presente comunicazione il materiale relativo a tali standard e ai relativi indennizzi (comma 33.6)

 **Ricevuta** Dimensione massima upload 20MB

File: Ricevuta .pdf Data invio: 04-02-2021  Download

Salva Salva Bozza Annulla

Figura 3.2: maschera “Dati esercente” con “Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2018” per la definizione della classe dimensionale

Dati esercente

Genera PDF

Indietro

L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci? Sì No

L'esercente intende utilizzare, in luogo della potenza convenzionale, la potenza complessivamente contrattualizzata per la definizione della propria classe dimensionale? Sì No

*nel caso di risposta affermativa l'esercente deve disporre di un dato di potenza contrattualizzata per tutti i propri utenti, riferito all'anno 2018

		U.D.M.
Energia termica erogata agli utenti nel 2017*	0,0	GWh
- di cui energia frigorifera	0,0	GWh

* si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, ecc.)

Dati generali esercente	Tipologia di utente (ai sensi dell'art.28)				U.D.M.
	≤ 50kW	>50 e ≤350 kW	> 350kW	Totale	
Numero di utenti attivi al 31/12/2020* (comma 33.2, lett. b)	0	0	0	0	-
Potenza complessiva contrattualizzata** al 31/12/2020 o convenzionale (comma 33.2, lett. a)	0,0	0,0	0,0	0,0	MW
Energia termica erogata agli utenti nel 2020*** (comma 33.2, lett. c)	0,0	0,0	0,0	0,0	GWh
- di cui energia frigorifera	0,0	0,0	0,0	0,0	GWh

*nel caso in cui per lo stesso utente siano oggetto del contratto più servizi (ad esempio riscaldamento e raffrescamento) l'utente è da conteggiare solo una volta

**si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)

***si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, ecc.)

L'esercente ha definito standard specifici e generali di qualità commerciale superiori o differenziali (art. 25), rispetto a quelli previsti dalla RGCT? Sì No

*nel caso di risposta affermativa, l'esercente allega alla presente comunicazione il materiale relativo a tali standard e ai relativi indennizzi (comma 33.6)

Salva

Salva Bozza

Annulla

Figura 3.3: maschera “Dati esercente” con “Energia termica erogata agli utenti nel 2017” per la definizione della classe dimensionale

Dati esercente

Genera PDF

Indietro

L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci? Sì No

L'esercente intende utilizzare, in luogo della potenza convenzionale, la potenza complessivamente contrattualizzata per la definizione della propria classe dimensionale? Sì No

*nel caso di risposta affermativa l'esercente deve disporre di un dato di potenza contrattualizzata per tutti i propri utenti, riferito all'anno 2018

	U.D.M.	
Potenza complessiva contrattualizzata* al 31/12/2018	0,0	MW

* si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)

UTENTI SOCI

Dati generali esercente	Tipologia di utente (ai sensi dell'art.28)				U.D.M.
	≤ 50kW	>50 e ≤350 kW	> 350kW	Totale	
Numero di utenti attivi al 31/12/2020* (comma 33.2, lett. b)	0	0	0	0	-
Potenza complessiva contrattualizzata** al 31/12/2020 o convenzionale (comma 33.2, lett. a)	0,0	0,0	0,0	0,0	MW
Energia termica erogata agli utenti nel 2020*** (comma 33.2, lett. c)	0,0	0,0	0,0	0,0	GWh
- di cui energia frigorifera	0,0	0,0	0,0	0,0	GWh

*nel caso in cui per lo stesso utente siano oggetto del contratto più servizi (ad esempio riscaldamento e raffrescamento) l'utente è da conteggiare solo una volta

**si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)

***si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, ecc.)

UTENTI NON SOCI

Dati generali esercente	Tipologia di utente (ai sensi dell'art.28)				U.D.M.
	≤ 50kW	>50 e ≤350 kW	> 350kW	Totale	
Numero di utenti attivi al 31/12/2020* (comma 33.2, lett. b)	0	0	0	0	-
Potenza complessiva contrattualizzata** al 31/12/2020 o convenzionale (comma 33.2, lett. a)	0,0	0,0	0,0	0,0	MW
Energia termica erogata agli utenti nel 2020*** (comma 33.2, lett. c)	0,0	0,0	0,0	0,0	GWh
- di cui energia frigorifera	0,0	0,0	0,0	0,0	GWh

*nel caso in cui per lo stesso utente siano oggetto del contratto più servizi (ad esempio riscaldamento e raffrescamento) l'utente è da conteggiare solo una volta

**si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)

***si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, ecc.)

L'esercente ha definito standard specifici e generali di qualità commerciale ulteriori o differenziali (art. 25), rispetto a quelli previsti dalla RQCT? Sì No

*nel caso di risposta affermativa, l'esercente allega alla presente comunicazione il materiale relativo a tali standard e ai relativi indennizzi (comma 33.6)

Salva Salva Bozza Annulla

Figura 3.4: maschera “Dati esercente” con “Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2018” per la definizione della classe dimensionale per società cooperativa

Dati esercente

[Genera PDF](#) [Indietro](#)

L'esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci? Sì No

L'esercente intende utilizzare, in luogo della potenza convenzionale, la potenza complessivamente contrattualizzata per la definizione della propria classe dimensionale? Sì No

*nel caso di risposta affermativa l'esercente deve disporre di un dato di potenza contrattualizzata per tutti i propri utenti, riferito all'anno 2018

		U.D.M.
Energia termica erogata agli utenti nel 2017*	<input type="text" value="0.0"/>	GWh
- di cui energia frigorifera	<input type="text" value="0.0"/>	GWh

* si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, ecc.)

UTENTI SOCI

Dati generali esercente	Tipologia di utente (ai sensi dell'art.28)				U.D.M.
	≤ 50kW	>50 e ≤150 kW	> 350kW	Totale	
Numero di utenti attivi al 31/12/2020* (comma 33.2, lett. b)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	-
Potenza complessiva contrattualizzata** al 31/12/2020 o convenzionale (comma 33.2, lett. a)	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	MW
Energia termica erogata agli utenti nel 2020*** (comma 33.2, lett. c)	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	GWh
- di cui energia frigorifera	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	GWh

*nel caso in cui per lo stesso utente siano oggetto del contratto più servizi (ad esempio riscaldamento e raffrescamento) l'utente è da conteggiare solo una volta

**si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)

***si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, ecc.)

UTENTI NON SOCI

Dati generali esercente	Tipologia di utente (ai sensi dell'art.28)				U.D.M.
	≤ 50kW	>50 e ≤150 kW	> 350kW	Totale	
Numero di utenti attivi al 31/12/2020* (comma 33.2, lett. b)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	-
Potenza complessiva contrattualizzata** al 31/12/2020 o convenzionale (comma 33.2, lett. a)	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	MW
Energia termica erogata agli utenti nel 2020*** (comma 33.2, lett. c)	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	GWh
- di cui energia frigorifera	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	<input type="text" value="0.0"/>	GWh

*nel caso in cui per lo stesso utente siano oggetto del contratto più servizi (ad esempio riscaldamento e raffrescamento) l'utente è da conteggiare solo una volta

**si intende il valore complessivo dei servizi oggetto del contratto (riscaldamento, fornitura di acqua calda igienico sanitaria, raffrescamento e/o usi di processo)

***si intende l'energia termica consegnata e fatturata agli utenti, anche per diversi servizi (somma dell'energia fatturata per riscaldamento, acqua calda sanitaria, ecc.)

L'esercente ha definito standard specifici e generali di qualità commerciale ulteriori o differenziali (art. 25), rispetto a quelli previsti dalla RGCT? Sì No

*nel caso di risposta affermativa, l'esercente allega alla presente comunicazione il materiale relativo a tali standard e ai relativi indennizzi (comma 33.6)

[Salva](#) [Salva Bocca](#) [Annulla](#)

Figura 3.5: maschera “Dati esercente” con “Energia termica erogata agli utenti nel 2017” per la definizione della classe dimensionale per società cooperativa

3.2 Prestazioni (micro esercenti)

La maschera “*Prestazioni (micro esercenti)*”, richiede l’inserimento del Numero di richieste di prestazioni soggette a comunicazione (comma 33.2, lett. d)) ricevute nell’anno 2020, tale informazione dovrà essere dettagliata ripartita tra utenti soci e non soci caso in cui sia stato risposto “Sì” alla domanda “L’esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci?” della maschera “Dati esercente”.

Tutti i campi devono essere obbligatoriamente compilati con valori maggiori o uguali a 0.



Numero di richieste di prestazioni soggette a comunicazione (comma 33.2, lett. d)) ricevute nell'anno 2020	Totale
Numero di reclami ricevuti dagli utenti	0

Figura 3.6: maschera “Prestazioni (micro esercenti)”



Numero di richieste di prestazioni soggette a comunicazione (comma 33.2, lett. d)) ricevute nell'anno 2020	Utenti soci	Utenti non soci
Numero di reclami ricevuti dagli utenti	0	0

Figura 3.7: maschera “Prestazioni (micro esercenti)” per società cooperativa

3.2.1 Abilitazione alla compilazione della maschera

La compilazione di questa maschera sarà abilitata se l'utente ha salvato la maschera "Dati esercente" (sia tramite salva o salva bozza) e se il valore del campo "Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2018" (MW) presente nella maschera "Dati esercente" è minore o uguale a 6 (MW), oppure se il valore del campo "Energia termica erogata agli utenti nel 2017" (GWh) /845*1000 presente nella maschera "Dati esercente" è minore o uguale a 6 (MW).

3.3 Prestazioni (esercenti medie dimensioni)

La maschera “*Prestazioni (esercenti medie dimensioni)*”, richiede l’inserimento delle seguenti informazioni:

- L’esercente ha applicato (facoltativamente) la disciplina RQCT anche agli utenti soci? (solo se è stato risposto “Sì” alla domanda “L’esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci?” della maschera “Dati esercente”);
- Numero di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio (art. 24) e comunicazione (comma 33.4) ricevute nell’anno 2020:
 - Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall’utente (art. 13);
 - Termine ultimo per l’esecuzione di lavori complessi (art. 9);
- Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici (art. 22) o generali (art. 23) ricevute nell’anno 2020 (comunicazione ai sensi del comma 33.3), suddivise in base al **Rispetto dello standard di qualità** (le prestazioni per cui non è stato rispettato lo standard devono essere a loro volta ripartite in base alla causa di mancato rispetto):
 - Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici (art. 7);
 - Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi (art. 7);
 - Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10);
 - Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11);
 - Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell’utente (art. 12);
 - Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15);

ATTENZIONE: nella tabella “Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici o generali ricevute nell’anno 2020” è necessario indicare sempre il numero di richieste di prestazioni (per esempio: per l’indicatore “Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici” va indicato il numero di prestazioni per cui è stato rispettato o meno lo standard, e non la percentuale), con data di ricevimento nell’anno 2020.

- Indennizzi automatici corrisposti nell’anno 2020 per mancato rispetto degli standard specifici (art. 33.5) per causa dell’esercente (suddivise per “**Tipologia di utente (ai sensi dell’art. 28)**”):
 - Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10):
 - Numero;
 - Ammontare;
 - Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11):
 - Numero;
 - Ammontare;
 - Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell’utente (art. 12):
 - Numero;
 - Ammontare;
 - Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15):
 - Numero;
 - Ammontare.

Tutti i campi devono essere obbligatoriamente compilati con valori maggiori o uguali a 0.

Prestazioni (esercenti medie dimensioni)

Genera PDF [← indietro](#)

Numero di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio (art. 24) e comunicazione (comma 33.4) ricevute nell'anno 2020		Rispetto della data prevista di ultimazione dei lavori		
		si	no	Totale
Termine ultimo per lo scioglimento richieste dall'utente (art. 13)		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi (art. 9)		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Numero totale di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio		0	0	0

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici (art. 22) o generali (art. 23) ricevute nell'anno 2020 (comunicazione ai sensi del comma 33.3)	Tipologia di standard	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità				Totale
			si	no, cause forza maggiore (comma 26.1, lett. a)	no, cause utente o terzi (comma 26.1, lett. b)	no, causa esercente (comma 26.1, lett. c)	
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici (art. 7)	generale	90% entro 10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi (art. 7)	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	specifico	7 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	specifico	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	specifico	5 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15)	specifico	20 giorni solari	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard			0	0	0	0	0

Indennizzi automatici corrisposti nell'anno 2020 per mancato rispetto degli standard specifici (art. 33.5) per causa dell'esercente		Tipologia di utente (ai sensi dell'art. 28)			
		≤ 50kW	> 80 e ≤ 300kW	Totale	U.D.M.
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15)	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Totale indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€

[Salva](#) [Nuova ricerca](#) [Annulla](#)

Figura 3.8: maschera “Prestazioni (esercenti medie dimensioni)”

Prestazioni (esercenti medie dimensioni)

Genera PDF [← Indietro](#)

L'esercente ha applicato (facoltativamente) la disciplina RGCT anche agli utenti soci?

Sì No

Numero di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio (art. 24) e comunicazione (comma 33.4) ricevute nell'anno 2020	Rispetto della data prevista di ultimazione dei lavori		
	sì	no	Totale
Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente (art. 13)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi (art. 6)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Numero totale di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio	0	0	0

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici (art. 22) o generali (art. 23) ricevute nell'anno 2020 (comunicazione ai sensi del comma 33.3)	Tipologia di standard	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità				Totale
			sì	no, causa forza maggiore (comma 26.1, lett. a)	no, causa utente o terzi (comma 26.1, lett. b)	no, causa esercente (comma 26.1, lett. c)	
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici (art. 7)	generale	90% entro 10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi (art. 7)	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	specifico	7 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	specifico	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	specifico	5 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15)	specifico	30 giorni solari	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0
Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard			0	0	0	0	0

Indennizzi automatici corrisposti nell'anno 2020 per mancato rispetto degli standard specifici (art. 33.5) per causa dell'esercente		Tipologia di utente (ai sensi dell'art. 28)			
		≤ 90kW	> 90 e ≤ 350kW	Totale	U.D.M.
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15)	numero	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	-
	ammontare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	0	€
Totale indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€

[Salva](#) [Salva Ricerca](#) [Annulla](#)

Figura 3.9: maschera “Prestazioni (esercenti medie dimensioni)” per società cooperativa

3.3.1 Abilitazione alla compilazione della maschera

La compilazione di questa maschera sarà abilitata se l'utente ha salvato la maschera "Dati esercente" (sia tramite salva o salva bozza) e se il valore del campo "Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2018" (MW) presente nella maschera "Dati esercente" è maggiore di 6 (MW) e minore o uguale a 50 (MW), oppure se il valore del campo "Energia termica erogata agli utenti nel 2017" (GWh) /845*1000 presente nella maschera "Dati esercente" è maggiore di 6 (MW) e minore o uguale a 50 (MW).

3.4 Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)

La maschera “Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)”, richiede l’inserimento delle seguenti informazioni:

- L’esercente ha applicato (facoltativamente) la disciplina RQCT anche agli utenti soci? (solo se è stato risposto “Sì” alla domanda “L’esercente è una società cooperativa avente tra i propri utenti dei soci?” della maschera “Dati esercente”);
- Numero di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio (art. 24) e comunicazione (comma 33.4) ricevute nell’anno 2020:
 - Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall’utente (art. 13);
- Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici (art. 22) o generali (art. 23) ricevute nell’anno 2020 (comunicazione ai sensi del comma 33.3), suddivise in base al **Rispetto dello standard di qualità** (le prestazioni per cui non è stato rispettato lo standard devono essere a loro volta ripartite in base alla causa di mancato rispetto):
 - Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici (art. 7);
 - Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi (art. 7);
 - Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 8);
 - Termine ultimo per l’esecuzione di lavori complessi (art. 9);
 - Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10);
 - Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11);
 - Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell’utente (art. 12);
 - Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti (art. 14);
 - Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15);

- Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni (art. 16);

ATTENZIONE: nella tabella “Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici o generali ricevute nell’anno 2020” è necessario indicare sempre il numero di richieste di prestazioni (per esempio: per l’indicatore “Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici” va indicato il numero di prestazioni per cui è stato rispettato o meno lo standard, e non la percentuale), con data di ricevimento nell’anno 2020.

- Indennizzi automatici corrisposti nel 2020 per mancato rispetto degli standard specifici (art. 33.5) per causa dell’esercente (suddivise per “**Tipologia di utente (ai sensi dell’art. 28)**”):
 - Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 8):
 - Numero;
 - Ammontare;
 - Termine ultimo per l’esecuzione di lavori complessi (art. 9):
 - Numero;
 - Ammontare;
 - Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10):
 - Numero;
 - Ammontare;
 - Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11):
 - Numero;
 - Ammontare;
 - Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell’utente (art. 12):

- Numero;
- Ammontare;
- Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15):
 - Numero;
 - Ammontare.

Tutti i campi devono essere obbligatoriamente compilati con valori maggiori o uguali a 0.

Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)

Genera PDF < Indietro

Numero di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio (art. 24) e comunicazione (comma 33.6) ricevute nell'anno 2020		Rispetto della data prevista di ultimazione dei lavori		
		sì	no	Totale
Termini ultimi per lo scollamento richiesto dall'utente (art. 13)		0	0	0

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici (art. 22) e generali (art. 23) ricevute nell'anno 2020 (comunicazione ai sensi del comma 33.2)	Tipologia di standard	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità				Totale
			sì	no, causa forza maggiore (comma 26.1, lett. e)	no, causa forza maggiore o terzi (comma 26.1, lett. b)	no, cause assorbite (comma 26.1, lett. c)	
Percentuale minima di provvidenza per lavori semplici (art. 7)	generale	80% entro 10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Percentuale minima di provvidenza per lavori complessi (art. 7)	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 8)	specifico	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Termini ultimi per l'esecuzione di lavori complessi (art. 9)	specifico	entro la data indicata nel preventivo	0	0	0	0	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	specifico	7 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	specifico	2 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	specifico	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appartamenti (art. 14)	generale	80% entro 2 ore	0	0	0	0	0
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15)	specifico	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Percentuale minima di risposte a reclami scritti di informazioni (art. 16)	generale	80% entro 30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard			0	0	0	0	0

Indicizzati automatici corrisposti nell'anno 2020 per mancato rispetto degli standard specifici (art. 33.5) per causa dell'esercente		Tipologia di cliente (ai sensi dell'art. 28)			
		≤ 50kW	> 50 e ≤ 300kW	Totale	U.D.M.
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 8)	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€
Termini ultimi per l'esecuzione di lavori complessi (art. 9)	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15)	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€
Totale indicizzati per mancato rispetto degli standard specifici	numero	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	€

Salva Salva Database Annulla

Figura 3.10: maschera “Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)”

Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)

Carica PDF [← indietro](#)

L'esercizio ha applicato (discriminatori) la disciplina RQCT anche agli utenti suoi?

Sì No

Numero di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio (art. 24) e comunicazione (comma 23.4) ricevute nell'anno 2020	Rispetto della data prevista di attivazione dei lavori		
	Sì	No	Totale
Termine ultimo per lo scioglimento contratto dall'utente (art. 13)	0	0	0

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici (art. 22) o generali (art. 23) ricevute nell'anno 2020 (comunicazione ai sensi del comma 23.2)	Tipologia di standard	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità				Totale
			Sì	no, causa forza maggiore (comma 26.5, lett. a)	no, causa ritardo o interruzione (comma 26.1, lett. b)	no, causa esercizio (comma 26.1, lett. c)	
Percentuale minima di preventivazione per lavori semplici (art. 7)	generale	90% entro 15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Percentuale minima di preventivazione per lavori complessi (art. 7)	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 8)	specifico	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi (art. 8)	specifico	entro la data indicata nel preventivo	0	0	0	0	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	specifico	7 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	specifico	2 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Tempo massimo di ristrutturazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	specifico	3 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti (art. 14)	generale	90% entro 2 ore	0	0	0	0	0
Tempo massimo di risposta relativa a reclami scritti (art. 16)	specifico	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Percentuale minima di risposte a reclami scritti di intervento (art. 16)	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard			0	0	0	0	0

Indirizzo (o indirizzi) corrisposti nell'anno 2020 per mancato rispetto degli standard specifici (art. 23.5) per causa dell'utente		Tipologia di utente (ai sensi dell'art. 28)			
		≤ 60kW	> 60 e ≤ 380kW	Totale	U.D.M.
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 8)	nessuno	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	0
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi (art. 8)	nessuno	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	nessuno	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	nessuno	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	0
Tempo massimo di ristrutturazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	nessuno	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	0
Tempo massimo di risposta relativa a reclami scritti (art. 16)	nessuno	0	0	0	-
	ammontare	0	0	0	0
Totale indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici		0	0	0	-
		0	0	0	0

[Indice](#) [Salvo Revisione](#) [Annulla](#)

Figura 3.11: maschera “Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)” per società cooperativa

3.4.1 Abilitazione alla compilazione della maschera

La compilazione di questa maschera sarà abilitata se l'utente ha salvato la maschera "Dati esercente" (sia tramite salva o salva bozza) e se il valore del campo "Potenza complessiva contrattualizzata al 31/12/2018" (MW) presente nella maschera "Dati esercente" è maggiore di 50 (MW), oppure se il valore del campo "Energia termica erogata agli utenti nel 2017" (GWh) /845*1000 presente nella maschera "Dati esercente" è maggiore di 50 (MW).

4 Richiesta di informazioni e rettifica dei dati

Per eventuali informazioni, supporto e rettifica di tipo tecnico dei dati è possibile contattare il numero verde:



attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30. In alternativa è disponibile l'indirizzo di posta elettronica: infoanagrafica@arera.it.

Nelle mail è sempre necessario indicare Ragione Sociale, P.IVA ed eventuale codice Id ARERA del soggetto per il quale si sta inviando la richiesta e un recapito telefonico del referente.

L'eventuale rettifica dei dati già inviati in modo definitivo deve essere autorizzata dall'Autorità. Se l'Autorità deciderà di abilitare l'utente, gli verrà inviata un'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.