

Indicatori monitorati

Area Tematica	Indicatore		Input utilizzato		Modalità di calcolo dell'indicatore <sup>1)</sup>	Formula
	ID Indicatore	Nome Indicatore	ID Dato di base	Dato di base		
Struttura generale	1	Numero di venditori	A	A. Numero di venditori	Somma del numero di venditori	A
	2	Energia fornita	B	B. Energia fornita	Somma dell'Energia fornita	$\sum B_i$ con $i = 1, 2, \dots, A$
	3	Quote di mercato:				
	3.1	- in termini di Energia	B	B. Energia fornita	Energia fornita / Totale Energia fornita	$S_{qi} = B_i / \sum B_i$ con $i = 1, 2, \dots, A$
	3.2	- in termini di PdP	D	D. Numero di PdP serviti	Numero di PdP serviti / Totale dei PdP serviti	$S_{PdPi} = D_i / \sum D_i$ con $i = 1, 2, \dots, A$
	4	Indice di concentrazione C3:				
	4.1	- in termini di Energia	3.1	Quote di mercato in termini di Energia (indicatore 3.1)	Somma delle quote di mercato mensili in termini di Energia dei primi 3 operatori	$\sum S_{qi}$ con $i=1,2,3$ e $S_q$ = quota di mercato in termini di Energia
	4.2	- in termini di PdP	3.2	Quote di mercato in termini di PdP (indicatore 3.2)	Somma delle quote di mercato mensili in termini di PdP dei primi 3 operatori	$\sum S_{PdPi}$ con $i=1,2,3$ e $S_{PdP}$ = quota di mercato in termini di PdP
	5	Indice di concentrazione C4:				
	5.1	- in termini di Energia	3.1	Quote di mercato in termini di Energia (indicatore 3.1)	Somma delle quote di mercato mensili in termini di Energia dei primi 4 operatori	$\sum S_{qi}$ con $i=1,2,3,4$ e $S_q$ = quota di mercato in termini di Energia
	5.2	- in termini di PdP	3.2	Quote di mercato in termini di PdP (indicatore 3.2)	Somma delle quote di mercato mensili in termini di PdP dei primi 4 operatori	$\sum S_{PdPi}$ con $i=1,2,3,4$ e $S_{PdP}$ = quota di mercato in termini di PdP
	6	Indice HHI:				
	6.1	- in termini di Energia	3.1	Quote di mercato in termini di Energia (indicatore 3.1)	Somma dei quadrati delle quote di mercato mensili in termini di Energia di tutti gli operatori	$\sum (S_{qi})^2$ con $i=1,2,\dots,A$ e $S_q$ = quota di mercato in termini di Energia
	6.2	- in termini di PdP	3.2	Quote di mercato in termini di PdP (indicatore 3.2)	Somma dei quadrati delle quote di mercato mensili in termini di PdP di tutti gli operatori	$\sum (S_{PdPi})^2$ con $i = 1, 2, \dots, A$ e $S_{PdP}$ = quota di mercato in termini di PdP

Indicatori monitorati

Area Tematica	Indicatore		Input utilizzato		Modalità di calcolo dell'indicatore <sup>1)</sup>	Formula	
	ID Indicatore	Nome Indicatore	ID Dato di base	Dato di base			
Morosità	7	Richieste di sospensione per morosità:					
	7.1	- Quota di richieste di sospensione rispetto al numero di PdP serviti	D E	D. Numero di PdP serviti; E. Numero di PdP oggetto di richieste di sospensione.	Totale dei PdP oggetto di richieste di sospensione / Totale dei PdP serviti	$\Sigma E_i / \Sigma D_i$ con $i= 1, 2, \dots, A$	
	7.2	- Quota di richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto al numero di richieste di sospensione	E F	E. Numero di PdP oggetto di richieste di sospensione; F. Numero di PdP oggetto di richieste di sospensione revocate per pagamento.	Totale dei PdP oggetto di richieste di sospensione revocate per pagamento / Totale dei PdP oggetto di richieste di sospensione	$\Sigma F_i / \Sigma E_i$ con $i= 1, 2, \dots, A$	
	7.3	- Quota di richieste di sospensione revocate per motivi diversi dal pagamento rispetto al numero di richieste di sospensione	E G	E. Numero di PdP oggetto di richieste di sospensione; G. Numero di PdP oggetto di richieste di sospensione revocate per motivi diversi dal pagamento.	Totale dei PdP oggetto di richieste di sospensione revocate per motivi diversi dal pagamento / Totale dei PdP oggetto di richieste di sospensione	$\Sigma G_i / \Sigma E_i$ con $i= 1, 2, \dots, A$	
	8	Riattivazioni di PdP sospesi per morosità:					
	8.1	- Quota di riattivazioni rispetto al numero di PdP serviti	D H	D. Numero di PdP serviti; H. Numero di PdP oggetto di riattivazione.	Totale dei PdP oggetto di riattivazione / Totale dei PdP serviti	$\Sigma H_i / \Sigma D_i$ con $i= 1, 2, \dots, A$	
	8.2	- Quota di riattivazioni rispetto alle richieste di sospensione	E H	E. Numero di PdP oggetto di richieste di sospensione; H. Numero di PdP oggetto di riattivazione.	Totale dei PdP oggetto di riattivazione / Totale dei PdP oggetto di richieste di sospensione	$\Sigma H_i / \Sigma E_i$ con $i= 1, 2, \dots, A$	
	Incidenza della morosità	9.1	Quota di clienti inadempienti	I J	I. Numero di clienti inadempienti; J. Numero di clienti con fatture con data di scadenza nel trimestre.	Totale dei clienti inadempienti / Totale dei clienti con fatture con data di scadenza nel trimestre	$\Sigma I_i / \Sigma J_i$ con $i= 1, 2, \dots, A$
		9.2	Quota di fatture non incassate	K L	K. Importo delle fatture non incassate; L. Importo delle fatture con data di scadenza nel trimestre.	Totale Importo delle fatture non incassate / Totale Importo delle fatture con data di scadenza nel trimestre	$\Sigma K_i / \Sigma L_i$ con $i= 1, 2, \dots, A$
	Esigibilità del credito	10.1	Solvibilità	M N	M. Importi incassati; N. Importi fatturati.	Totale Importi incassati / Totale Importi fatturati	$\Sigma M_i / \Sigma N_i$ con $i= 1, 2, \dots, A$
		10.2	Credito in essere alla fine del trimestre	O	O. Credito in essere alla fine del trimestre.	Credito in essere alla fine del trimestre	$\Sigma O_{ti}$ con $i= 1, 2, \dots, A$
		10.3	Quota di credito di breve termine	O P1	O. Credito in essere alla fine del trimestre; P1. Credito di breve termine.	Credito di breve termine / Credito in essere alla fine del trimestre	$\Sigma P1_{ti} / \Sigma O_{ti}$ con $i= 1, 2, \dots, A$
		10.4	Quota di credito di medio termine	O P2	O. Credito in essere alla fine del trimestre; P2. Credito di medio termine.	Credito di medio termine / Credito in essere alla fine del trimestre	$\Sigma P2_{ti} / \Sigma O_{ti}$ con $i= 1, 2, \dots, A$
		10.5	Quota di credito di lungo termine	O P3	O. Credito in essere alla fine del trimestre P3. Credito di lungo termine	Credito di lungo termine / Credito in essere alla fine del trimestre	$\Sigma P3_{ti} / \Sigma O_{ti}$ con $i= 1, 2, \dots, A$
		10.6	Credito svalutato	Q	Q. Credito svalutato.	Credito svalutato	$\Sigma Q_{ti}$ con $i= 1, 2, \dots, A$
		10.7	Indicatore di svalutazione crediti	C R S T	C. Fatturato al netto delle imposte; R. Svalutazione crediti dell'attivo circolante; S. Sopravvenienze attive; T. Perdite su crediti	(Svalutazione crediti attivo circolante - Sopravvenienze attive + Perdite su crediti) / Fatturato al netto delle imposte	$\Sigma (R_{ti} - S_{ti} + T_{ti}) / \Sigma C_{ti}$ con $i= 1, 2, \dots, A$ e con $r = 1, \dots, 20$ regioni

Indicatori monitorati

Area Tematica	Indicatore		Input utilizzato		Modalità di calcolo dell'indicatore <sup>1)</sup>	Formula	
	ID Indicatore	Nome Indicatore	ID Dato di base	Dato di base			
Esiti del mercato	Switching	11.1	Tasso di switching	U1 U2	U1. Numero di PdP attivi allacciati alla rete; U2. Numero di PdP che hanno cambiato fornitore.	Totale dei PdP che hanno cambiato fornitore / Totale dei PdP	$\sum U_{2j} / \sum U_{1j}$ con $j=1,2,\dots$ , NID imprese distributrici
		11.2	Tasso di switching in uscita dalla maggior tutela rispetto ai PdP in maggior tutela	V1 V3 V5	V1. Numero di PdP in maggior tutela; V3. Numero di PdP non più serviti in maggior tutela; V5. Numero di PdP non più serviti in maggior tutela in quanto disattivati.	Totale dei PdP usciti dalla maggior tutela al netto dei disattivati / Totale dei PdP in maggior tutela	$\sum (V_{3i} - V_{5i}) / \sum V_{1i}$ con $i= 1,2,\dots$ ,A
		11.3	Tasso di switching in uscita dalla maggior tutela con una società collegata	W V1	W. Numero di PdP usciti dalla maggior tutela con un venditore collegato; V1. Numero di PdP in maggior tutela.	Totale dei PdP usciti dalla maggior tutela con un venditore collegato / Totale dei PdP in maggior tutela	$\sum W_i / \sum V_{1i}$ con $i= 1,2,\dots$ ,A
		11.4	Tasso di switching in uscita dalla salvaguardia	X1 X2 AC1	X1. Numero di PdP non più serviti in salvaguardia; X2. Numero di PdP non più serviti in salvaguardia in quanto disattivati; AC1. Numero di PdP in salvaguardia.	Totale dei PdP che hanno cambiato fornitore uscendo dal regime di salvaguardia / Totale dei PdP in salvaguardia	$\sum (X_{1i} - X_{2i}) / \sum AC_{1i}$ con $i= 1,2,\dots$ ,A
		11.5	Indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche	Y1 Y2	Y1. PdP con richiesta di switching andata a buon fine; Y2. Numero di PdP oggetto di switching senza disponibilità dati di misura.	Totale dei PdP oggetto di switching senza disponibilità dati di misura / Totale dei PdP con richiesta di switching andata a buon fine	$\sum Y_{2i} / \sum Y_{1i}$ con $i= 1,2,\dots$ ,A
	Variazioni contrattuali	12.1	Rinegoziazioni economiche	Z D	Z. Numero di PdP che hanno cambiato contratto con lo stesso venditore; D. Numero di PdP serviti.	Totale dei PdP che hanno cambiato contratto con lo stesso venditore / Totale dei PdP	$\sum Z_i / \sum D_i$ con $i= 1,2,\dots$ ,A
		12.2	Rinegoziazioni economiche in uscita dalla salvaguardia	AA AC1	AA. Numero di PdP che hanno cambiato contratto con lo stesso venditore; uscendo dal regime di salvaguardia; AC1. Numero di PdP in salvaguardia.	Totale dei PdP che hanno cambiato contratto con lo stesso venditore uscendo dal regime di salvaguardia / Totale dei PdP in salvaguardia	$\sum AA_i / \sum AC_{1i}$ con $i= 1,2,\dots$ ,A
		13.1	Tasso di rientro nel regime di maggior tutela	AB V1	AB. Numero di PdP rientrati nel regime di maggior tutela; V1. Numero di PdP in maggior tutela.	Totale dei PdP rientrati nel regime di maggior tutela / Totale dei PdP in maggior tutela	$\sum AB_i / \sum V_{1i}$ con $i= 1,2,\dots$ ,A
		13.2	Tasso di rientro nel regime di salvaguardia	AC2 AC1	AC2. Numero di PdP rientrati nel regime di salvaguardia dal mercato libero; AC1. Numero di PdP in salvaguardia.	Totale dei PdP rientrati nel regime di salvaguardia dal mercato libero / Totale dei PdP in salvaguardia	$\sum AC_{2i} / \sum AC_{1i}$ con $i= 1,2,\dots$ ,A
	Prezzi	14	Prezzo medio finale al lordo di imposte, accise e IVA	AN9	AN9. Prezzo medio finale al lordo di imposte, accise e IVA.	Prezzo medio finale al lordo di imposte, accise e IVA	AN9 <sub>i</sub> con $i= 1,2,\dots$ ,A
		15	Prezzo medio finale al netto di imposte, accise e IVA	AN10	AN10. Prezzo medio finale al netto di imposte, accise e IVA.	Prezzo medio finale al netto di imposte, accise e IVA	AN10 <sub>i</sub> con $i= 1,2,\dots$ ,A
		16	Differenza tra Pmax e Pmin delle offerte contrattuali	AD1 AD2	AD1. Prezzo massimo delle offerte contrattuali rinvenibile dal TrovaOfferte dell'Autorità; AD2. Prezzo minimo delle offerte contrattuali rinvenibile dal TrovaOfferte dell'Autorità.	Differenza tra prezzo massimo e prezzo minimo (per utente tipo) delle offerte contrattuali rinvenibili dal TrovaOfferte dell'Autorità	AD1 <sub>i</sub> - AD2 <sub>i</sub> con $i= 1,2,\dots$ ,A
	Offerte contrattuali	17	Numero di offerte contrattuali standardizzate	AE	AE. Numero delle offerte contrattuali rinvenibili dal TrovaOfferte dell'Autorità.	Numero delle offerte contrattuali e loro differenti tipologie come rinvenibili dal TrovaOfferte dell'Autorità	AE <sub>i</sub> con $i= 1,2,\dots$ ,A

Indicatori monitorati

Area Tematica		Indicatore		Input utilizzato		Modalità di calcolo dell'indicatore <sup>1)</sup>	Formula
		ID Indicatore	Nome Indicatore	ID Dato di base	Dato di base		
Customer satisfaction	Qualità della vendita	18	Numero di reclami	AF	AF. Numero di reclami.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08
		19	Numero di rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione e numero di richieste di rettifica di fatturazione	AO	AO. Numero di rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione e numero di richieste di rettifica di fatturazione.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08
		20	Numero di richieste di informazioni	AG	AG. Numero di richieste di informazioni.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08
	Qualità dei servizi telefonici	21	Accessibilità al servizio	AH	AH. Accessibilità al servizio.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08 art. 24.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08 art. 24.
		22	Tempo medio di attesa	AI	AI. Tempo medio di attesa.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08 art. 25.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08 art. 25.
		23	Livello di servizio	AJ	AJ. Livello di servizio.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08 art. 26.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08 art. 26.
Qualità commerciale del servizio di distribuzione	24	Tempo medio di preventivazione di lavori semplici	AK	AK. Tempo medio di preventivazione di lavori semplici.	Secondo quanto previsto dalla Delibera ARG/elt 333/07 all'art.62, per i PdP connessi in BT, e all'art.63, per i PDP connessi in MT.	Secondo quanto previsto dalla Delibera ARG/elt 333/07 all'art.62, per i PdP connessi in BT, e all'art.63, per i PDP connessi in MT.	
	25	Tempo medio di esecuzione di lavori semplici	AL	AL. Tempo medio di esecuzione di lavori semplici.	Secondo quanto previsto dalla Delibera ARG/elt 333/07 art.64.	Secondo quanto previsto dalla Delibera ARG/elt 333/07 art.64.	
	26	Tempo medio di attivazione della fornitura	AM	AM. Tempo medio di attivazione della fornitura.	Secondo quanto previsto dalla Delibera ARG/elt 333/07 art.66.	Secondo quanto previsto dalla Delibera ARG/elt 333/07 art.66.	

Note:

1) Ciascun indicatore viene calcolato dall'Autorità secondo i relativi ambiti di rilevazione, geografico e di prodotto.

Indicatori monitorati

Area Tematica	Indicatore		Input utilizzato		Modalità di calcolo dell'indicatore <sup>1)</sup>	Formula
	ID Indicatore	Nome Indicatore	ID Dato di base	Dato di base		
Struttura generale	1	Numero di venditori	A	A. Numero di venditori.	Somma del numero di venditori	A
	2	Energia fornita	B1 B2	B. Energia fornita B2. Energia fornita ai PdR in servizio di tutela	Somma dell'Energia fornita	$\sum B_{1i}; \sum (B_{1i} - B_{2i}); \sum B_{2i}$ con $i=1,2,\dots,A$
	3	Quote di mercato:				
	3.1	- in termini di Energia	B	B. Energia fornita	Energia fornita / Totale Energia fornita	$S_{qi} = B_i / \sum B_i$ con $i=1,2,\dots,A$
	3.2	- in termini di PdR	D AA	D. Numero di PdR serviti; AA. Numero di PdR serviti nel servizio di tutela.	Numero di PdR serviti / Totale dei PdR serviti; Numero di PdR serviti nel servizio di tutela / Totale dei PdR serviti nel servizio di tutela; Numero di PdR serviti nel mercato libero / Totale dei PdR serviti nel mercato libero.	$S_{PdRi} = D_i / \sum D_i; AA_i / \sum AA_i; (D_i - AA_i) / \sum (D_i - AA_i)$ con $i=1,2,\dots,A$
		Indice di concentrazione C3:				
	4.1	- in termini di Energia	3.1	Quote di mercato in termini di Energia (indicatore 3.1)	Somma delle quote di mercato mensili in termini di Energia dei primi 3 operatori	$\sum S_{qi}$ con $i=1,2,3$ e $S_q$ = quota di mercato in termini di Energia
	4.2	- in termini di PdR	3.2	Quote di mercato in termini di PdR (indicatore 3.2)	Somma delle quote di mercato mensili in termini di PdR dei primi 3 operatori	$\sum S_{PdRi}$ con $i=1,2,3$ e $S_{PdR}$ = quota di mercato in termini di PdR
	5	Indice di concentrazione C4:				
	5.1	- in termini di Energia	3.1	Quote di mercato in termini di Energia (indicatore 3.1)	Somma delle quote di mercato mensili in termini di Energia dei primi 4 operatori	$\sum S_{qi}$ con $i=1,2,3,4$ e $S_q$ = quota di mercato in termini di Energia
	5.2	- in termini di PdR	3.2	Quote di mercato in termini di PdR (indicatore 3.2)	Somma delle quote di mercato mensili in termini di PdR dei primi 4 operatori	$\sum S_{PdRi}$ con $i=1,2,3,4$ e $S_{PdR}$ = quota di mercato in termini di PdR
	6	Indice HHI:				
	6.1	- in termini di Energia	3.1	Quote di mercato in termini di Energia (indicatore 3.1)	Somma dei quadrati delle quote di mercato mensili in termini di Energia di tutti gli operatori	$\sum (S_{qi})^2$ con $i=1,2,\dots,A$ e $S_q$ = quota di mercato in termini di Energia
	6.2	- in termini di PdR	3.2	Quote di mercato in termini di PdR (indicatore 3.2)	Somma dei quadrati delle quote di mercato mensili in termini di PdR di tutti gli operatori	$\sum (S_{PdRi})^2$ con $i=1,2,\dots,A$ e $S_{PdR}$ = quota di mercato in termini di PdR

Indicatori monitorati

Area Tematica	Indicatore		Input utilizzato		Modalità di calcolo dell'indicatore <sup>1)</sup>	Formula	
	ID Indicatore	Nome Indicatore	ID Dato di base	Dato di base			
Morosità	7	Richieste di sospensione per morosità:					
	7.1	- Quota di richieste di sospensione rispetto al numero di PdR serviti	E D AA	D. Numero di PdR serviti; E. Numero di PdR oggetto di richieste di sospensione; AA. Numero di PdR serviti nel servizio di tutela.	Totale dei PdR oggetto di richieste di sospensione / Totale dei PdR serviti Totale dei PdR oggetto di richieste di sospensione nel mercato libero / Totale dei PdR serviti nel mercato libero Totale dei PdR oggetto di richieste di sospensione nel servizio di tutela / Totale dei PdR serviti nel servizio di tutela	$\sum E_i / \sum D_i$ con $i=1,2,\dots,A$ $\sum E_{lib_i} / \sum (D_i - AA_i)$ con $i=1,2,\dots,A$ $\sum E_{tut_i} / \sum AA_i$ con $i=1,2,\dots,A$	
	7.2	- Quota di richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto al numero di richieste di sospensione	E F	E. Numero di PdR oggetto di richieste di sospensione; F. Numero di PdR oggetto di richieste di sospensione revocate per pagamento.	Totale dei PdR oggetto di richieste di sospensione revocate per pagamento / Totale dei PdR oggetto di richieste di sospensione	$\sum F_i / \sum E_i$ con $i=1,2,\dots,A$	
	7.3	- Quota di richieste di sospensione revocate per motivi diversi dal pagamento rispetto al numero di richieste di sospensione	E G	E. Numero di PdR oggetto di richieste di sospensione; G. Numero di PdR oggetto di richieste sospensione revocate per motivi diversi dal pagamento.	Totale dei PdR oggetto di richieste di sospensione revocate per motivi diversi dal pagamento / Totale dei PdR oggetto di richieste di sospensione	$\sum G_i / \sum E_i$ con $i=1,2,\dots,A$	
	8	Riattivazioni di PdR sospesi per morosità:					
	8.1	- Quota di riattivazioni rispetto al numero di PdR serviti	D H AA	D. Numero di PdR serviti; H. Numero di PdR oggetto di riattivazione; AA. Numero di PdR serviti nel servizio di tutela.	Totale dei PdR oggetto di riattivazione / Totale dei PdR serviti Totale dei PdR oggetto di riattivazione nel mercato libero / Totale dei PdR serviti nel mercato libero Totale dei PdR oggetto di riattivazione nel servizio di tutela / Totale dei PdR serviti nel servizio di tutela	$\sum H_i / \sum D_i$ con $i=1,2,\dots,A$ $\sum (H_i)_{lib} / \sum (D_i - AA_i)$ con $i=1,2,\dots,A$ $\sum (H_i)_{tut} / \sum AA_i$ con $i=1,2,\dots,A$	
	8.2	- Quota di riattivazioni rispetto alle richieste di sospensione	E H	E. Numero di PdR oggetto di richieste di sospensione; H. Numero di PdR oggetto di riattivazione.	Totale dei PdR oggetto di riattivazione / Totale dei PdR oggetto di richieste sospensione	$\sum H_i / \sum E_i$ con $i=1,2,\dots,A$	
	Incidenza della morosità	9.1	Quota di clienti inadempienti	I J	I. Numero di clienti inadempienti; J. Numero di clienti con fatture con data di scadenza nel trimestre.	Totale dei clienti inadempienti / Totale dei clienti con fatture con data di scadenza nel trimestre	$\sum I_i / \sum J_i$ con $i=1,2,\dots,A$
		9.2	Quota di fatture non incassate	K L	K. Importo delle fatture non incassate; L. Importo delle fatture con data di scadenza nel trimestre.	Totale Importo delle fatture non incassate / Totale Importo delle fatture con data di scadenza nel trimestre	$\sum K_i / \sum L_i$ con $i=1,2,\dots,A$
	Esigibilità del credito	10.1	Solvibilità	M N	M. Importi incassati; N. Importi fatturati.	Totale Importi incassati / Totale Importi fatturati	$\sum M_i / \sum N_i$ con $i=1,2,\dots,A$
		10.2	Credito in essere alla fine del trimestre	O	O. Credito in essere alla fine del trimestre.	Credito in essere alla fine del trimestre	$\sum O_{t_i}$ con $i=1,2,\dots,A$
		10.3	Quota di credito di breve termine	O P1	O. Credito in essere alla fine del trimestre; P1. Credito di breve termine.	Credito di breve termine / Credito in essere alla fine del trimestre	$\sum P1_{t_i} / \sum O_{t_i}$ con $i=1,2,\dots,A$
		10.4	Quota di credito di medio termine	O P2	O. Credito in essere alla fine del trimestre; P2. Credito di medio termine.	Credito di medio termine / Credito in essere alla fine del trimestre	$\sum P2_{t_i} / \sum O_{t_i}$ con $i=1,2,\dots,A$
		10.5	Quota di credito di lungo termine	O P3	O. Credito in essere alla fine del trimestre; P3. Credito di lungo termine.	Credito di lungo termine / Credito in essere alla fine del trimestre	$\sum P3_{t_i} / \sum O_{t_i}$ con $i=1,2,\dots,A$
		10.6	Credito svalutato	Q	Q. Credito svalutato.	Credito svalutato	$\sum Q_{t_i}$ con $i=1,2,\dots,A$
		10.7	Indicatore di svalutazione crediti	C R S T	C. Fatturato al netto delle imposte; R. Svalutazione crediti dell'attivo circolante; S. Sopravvenienze attive; T. Perdite su crediti.	(Svalutazione crediti dell'attivo circolante - Sopravvenienze attive + Perdite su crediti) / Fatturato al netto delle imposte	$\sum (R_t - S_t + T_t) / C_{t_i}$ con $i=1,2,\dots,A$ e con $r=1, \dots, 19$ regioni

Indicatori monitorati

Area Tematica		Indicatore		Input utilizzato		Modalità di calcolo dell'indicatore <sup>1)</sup>	Formula
		ID Indicatore	Nome Indicatore	ID Dato di base	Dato di base		
Esiti del mercato	Switching	11.1	Tasso di switching	U1 U2	U1. Numero di PdR attivi allacciati alla rete; U2. Numero di PdR che hanno cambiato fornitore.	Totale dei PdR che hanno cambiato fornitore / Totale dei PdR attivi allacciati alla rete	$\sum U_{2j} / \sum U_{1j}$ con $j=1,2,\dots,NID$ imprese distributrici
		11.2	Switching non completati	V W	V. Numero richieste switching completate; W. Numero richieste di switching.	$1 - (\text{Numero richieste switching completate} / \text{Numero richieste di switching})$	$1 - \sum (V_j / W_j)$ con $j=1,2,\dots,NID$ imprese distributrici
		11.3	Indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche	X1 X2	X1. Numero di PdR con switching andati a buon fine; X2. Numero di PdR oggetto di switching senza disponibilità dei dati di misura.	Totale dei PdR oggetto di switching senza disponibilità dei dati di misura / Totale dei PdR con switching andati a buon fine	$\sum X_{2i} / \sum X_{1i}$ con $i=1,2,\dots,A$
	Variazioni contrattuali	12.1	Rinegoziazioni economiche	Y D	Y. Numero di PdR che hanno cambiato contratto lo con stesso venditore; D. Numero di PdR serviti.	Totale dei PdR che hanno cambiato contratto con lo stesso venditore / Totale dei PdR serviti	$\sum Y_i / \sum D_i$ con $i=1,2,\dots,A$
		12.2	Rinegoziazioni economiche in uscita dal servizio di tutela rispetto ai PdR serviti nel servizio di tutela	Z AA	Z. Numero di PdR che hanno cambiato contratto con lo stesso venditore uscendo dal servizio di tutela; AA. Numero di PdR serviti nel servizio di tutela.	Numero di PdR che hanno cambiato contratto con lo stesso venditore uscendo dal servizio di tutela / Totale dei PdR serviti nel servizio di tutela	$\sum Z_i / \sum AA_i$ con $i=1,2,\dots,A$
	Clienti in servizio di tutela	13	Quota di clienti serviti nel servizio di tutela	D AA	D. Numero di PdR serviti; AA. Numero di PdR serviti nel servizio di tutela.	Numero di PdR serviti nel servizio di tutela / Totale dei PdR serviti	$\sum AA_i / \sum D_i$ con $i=1,2,\dots,A$
	Prezzi	14	Prezzo medio finale al lordo di imposte, accise e IVA	B1 AL1 AL2 AL3 AL4 AL5 AL6	B1. Energia fornita; AL1. Fatturato al netto di imposte, accise e IVA; AL2. Rettifiche per corrispettivi unitari; AL3. Accise; AL4. Rettifiche imposte; AL5. IVA; AL6. Rettifiche corrispettivi unitari e/o imposte.	$(\text{Fatturato al netto di imposte, accise e IVA} - \text{Rettifiche per corrispettivi unitari}) + (\text{Accise} - \text{Rettifiche imposte}) + (\text{IVA} - \text{Rettifiche corrispettivi unitari e/o imposte}) / \text{Energia fornita}$	$(AL1_i - AL2_i + AL3_i - AL4_i + AL5_i - AL6_i) / B1_i$ con $i=1,2,\dots,A$
		15	Prezzo medio finale al netto di imposte, accise e IVA	B1 AL1 AL2	B1. Energia fornita; AL1. Fatturato al netto di imposte, accise e IVA; AL2. Rettifiche per corrispettivi unitari.	$(\text{Fatturato al netto di imposte, accise e IVA} - \text{Rettifiche per corrispettivi unitari}) / \text{Energia fornita}$	$(AL1_i - AL2_i) / B1_i$ con $i=1,2,\dots,A$
		16	Differenza tra Pmax e Pmin delle offerte contrattuali	AB	AB1. Prezzo massimo delle offerte contrattuali rinvenibile dal TrovaOfferte dell'Autorità; AB2. Prezzo minimo delle offerte contrattuali rinvenibile dal TrovaOfferte dell'Autorità.	Differenza tra prezzo massimo e prezzo minimo (per utente tipo) delle offerte contrattuali rinvenibili dal TrovaOfferte dell'Autorità	$AB1_i - AB2_i$ con $i=1,2,\dots,A$
	Offerte contrattuali	17	Numero di offerte contrattuali standardizzate	AC	AC. Numero delle offerte contrattuali rinvenibili dal TrovaOfferte dell'Autorità.	Numero delle offerte contrattuali e loro differenti tipologie come rinvenibili dal TrovaOfferte dell'Autorità	$AC_i$ con $i=1,2,\dots,A$

Indicatori monitorati

Area Tematica		Indicatore		Input utilizzato		Modalità di calcolo dell'indicatore <sup>1)</sup>	Formula
		ID Indicatore	Nome Indicatore	ID Dato di base	Dato di base		
Customer satisfaction	Qualità della vendita	18	Numero di reclami	AD	AD. Numero di reclami.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08
		19	Numero di rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione e numero di richieste di rettifica di fatturazione	AM	AM. Numero di rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione e numero di richieste di rettifica di fatturazione.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08
		20	Numero di richieste di informazioni	AE	AE. Numero di richieste di informazioni.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08
	Qualità dei servizi telefonici	21	Accessibilità al servizio	AF	AF. Accessibilità al servizio.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08 art. 24.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08 art. 24.
		22	Tempo medio di attesa	AG	AG. Tempo medio di attesa.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08 art. 25.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08 art. 25.
		23	Livello di servizio	AH	AH. Livello di servizio.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08 art. 26.	Secondo quanto previsto dal TIQV, Delibera ARG/com 164/08 art. 26.
Qualità commerciale del servizio di distribuzione	24	Tempo medio di preventivazione di lavori semplici	AI	AI. Tempo medio di preventivazione di lavori semplici.	Secondo quanto previsto dal TUDG art. 35	Secondo quanto previsto dal TUDG art. 35	
	25	Tempo medio di esecuzione di lavori semplici	AJ	AJ. Tempo medio di esecuzione di lavori semplici.	Secondo quanto previsto dal TUDG art. 36	Secondo quanto previsto dal TUDG art. 36	
	26	Tempo medio di attivazione della fornitura	AK	AK. Tempo medio di attivazione della fornitura.	Secondo quanto previsto dal TUDG art. 38	Secondo quanto previsto dal TUDG art. 38	

Note:  
 1) Ciascun indicatore viene calcolato dall'Autorità secondo i relativi ambiti di rilevazione, geografico e di prodotto.