



## Manuale

### RACCOLTA DATI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA E MONITORAGGIO CONTRATTI NON RICHIESTI

#### Comunicazione dati I° semestre 2013

Le imprese esercenti l'attività di vendita (di seguito: venditori) entro la scadenza del **30 settembre 2013** sono tenuti a comunicare all'Autorità i dati di qualità commerciale relativi al I° semestre 2013, come previsto dall'articolo 39 dell'allegato A alla deliberazione ARG/com 164/08 "*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*" (di seguito: TIQV); sono inoltre tenuti alla comunicazione dei dati relativi ad eventuali reclami ricevuti per contratti non richiesti relativi al medesimo periodo, come previsto dall'articolo 15 della deliberazione 153/2012/R/com (di seguito delibera 153/2012), nonché secondo le istruzioni indicate nella determinazione del Direttore della Direzione Mercati 4/2012 (di seguito: determina 4/2012).

**Si ricorda che, con riferimento ai dati di qualità commerciale, sono tenute alla comunicazione semestrale dei dati tutte le imprese di vendita relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione secondo quanto previsto dall'articolo 52 del TIQV. Con riferimento al monitoraggio del fenomeno dei contratti non richiesti, sono tenute alla comunicazione dei dati tutte le imprese di vendita che abbiano ricevuto almeno un reclamo per contratto non richiesto nel periodo di riferimento, da parte di clienti finali di gas naturale e/o energia elettrica aventi diritto ai servizi di tutela e maggior tutela.**

Si ricorda che il mancato o incompleto invio dei dati entro la scadenza costituisce inadempienza di obblighi fissati dall'Autorità. E' pertanto passibile di sanzioni amministrative irrogate dalla stessa Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95.

Le imprese che **non hanno dati da dichiarare** possono effettuare tale dichiarazione nella raccolta stessa ed effettuare l'invio definitivo.

**Con tale comunicazione gli obblighi nei confronti dell'Autorità si intendono assolti.**



Si ricorda che per la corretta compilazione della raccolta è necessario consultare il materiale reso disponibile a seguito dei seminari “Qualità commerciale della vendita - raccolta dati” all’indirizzo <http://www.autorita.energia.it/it/seminari/11/110119dcqs.jsp>, nonché per quanto riguarda il monitoraggio dei contratti non richiesti, l’Allegato A alla determina 4/2012 ed i chiarimenti alla delibera 153/2012, pubblicati all’indirizzo [http://www.autorita.energia.it/it/schede/O/fag-cnr1\\_1.htm](http://www.autorita.energia.it/it/schede/O/fag-cnr1_1.htm)



INDICE

1	ACCESSO ALLA RACCOLTA .....	4
2	PANNELLO DI CONTROLLO .....	7
	NUOVE CATEGORIE DI CLIENTI .....	11
3	COMPILAZIONE DELLE SCHEDE .....	13
4	NUMERO DI CLIENTI FINALI .....	14
5	INDICATORI DI QUALITÀ .....	16
6	MONITORAGGIO CONTRATTI NON RICHIESTI .....	22
7	INVIO DEFINITIVO.....	26
8	PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E INFORMAZIONI .....	26



## 1 ACCESSO ALLA RACCOLTA

Per accedere alla raccolta il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione del sito <https://www.autorita.energia.it/raccolte-dati>, accessibile anche dall'anagrafica operatori.

Dopo aver effettuato l'autenticazione, l'utente troverà l'elenco delle raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà anche il collegamento a **“Qualità commerciale vendita”**. Nel caso l'utente sia abilitato per più aziende, dovrà precedentemente selezionare l'azienda di vendita con cui intende operare sul sistema, e poi avrà accesso all'indice delle raccolte.

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Inserisci login e password

Login:

Password:

LOGIN

annulla

Per motivi di sicurezza dovresti effettuare il logout e chiudere tutte le finestre del browser quando hai finito di utilizzare servizi che necessitano autenticazione.



Indice raccolte dati - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: https://abaereg.lutech.it/raccolte-dati-test/main/indexRaccolte

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE  
Ragione sociale: PROVA-QCV  
Partita Iva: PROVA-QCV Utente: Alessandro Avola

Logout

Indice raccolte    Unità di analisi    Pannello di controllo

Raccolte dati abilitate

- [Indagini customer satisfaction call center - area operativa](#)
- [Qualità commerciale vendita](#)

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

Operazione completata

Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che propone l'elenco storico relativo alla raccolta (per il I° semestre 2013 si tratta della 8° edizione dopo l'entrata in vigore del TIQV).

In questa pagina si trovano le seguenti informazioni:

- l'edizione ed il suo riferimento;
- il periodo di svolgimento;
- lo stato della raccolta (Aperta o Chiusa)

**Attenzione:** con il nuovo sistema non sarà possibile accedere alla raccolta oltre la data di chiusura della stessa.



Storico raccolta dati - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: https://sistest.autorita.energia.it/r/accolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s1

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

**OPERATORE**  
Ragione sociale: **PROVA-QCV**  
Partita Iva: **PROVA-QCV** Utente: **Alessandro Avola**  
Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**

[Logout](#)

[Indice raccolte](#)   [Anagrafica territoriale](#)   [Pannello di controllo RACCOLTA](#)

Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale vendita

Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
<a href="#">Secondo semestre 2010</a>	Dal 01/01/2011 al 31/03/2011	<a href="#">Aperta</a>	Non iniziata	Non effettuato
<a href="#">Primo semestre 2010</a>	Dal 26/07/2010 al 31/12/2010	Chiusa	Parziale	Non effettuato
<a href="#">Secondo semestre 2009</a>	Dal 20/10/2009 al 28/02/2010	Chiusa	Parziale	Non effettuato

Operazione completata

Per accedere alla raccolta cliccare sul link "[Aperta](#)"



## 2 PANNELLO DI CONTROLLO

Dal pannello di controllo della raccolta è necessario dichiarare preliminarmente se è stata esercitata attività di vendita nei confronti dei clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione nel corso del semestre accedendo alla scheda **Stato operatività**.

**Qualora si dichiari di aver svolto l'attività di vendita, sarà necessario indicare se si è ricevuto almeno un reclamo per contratto non richiesto nel corso del semestre in esame.**

Si ricorda che ai sensi della delibera 153/2012 è considerato reclamo per contratto non richiesto ogni reclamo scritto con il quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione di consumatori, lamenta un contratto non richiesto o un'attivazione non richiesta.

Denominazione			
Stato operatività			COMPILA
Tipologia clienti serviti	CONFIGURA	RIEPILOGO	COMPILA

Se l'esercente non ha esercitato attività di vendita nei confronti dei clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione nel corso del semestre e che **non hanno dati da dichiarare** possono selezionare l'opzione **NO** ed effettuare l'invio definitivo (in questo caso non sarà necessario rispondere alla domanda successiva).

**Con tale comunicazione gli obblighi nei confronti dell'Autorità si intendono assolti.**



Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**

Indice raccolte   Anagrafiche   Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE   COMPILAZIONE   QUADRO RIASSUNTIVO   INVIO DEFINITIVO

L'esercente ha svolto l'attività di vendita per il semestre oggetto della raccolta relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione?

SI    NO

Per il semestre oggetto della raccolta, l'esercente ha ricevuto almeno un reclamo per contratto non richiesto, indipendentemente dall'esito dello stesso?

SI    NO

SALVA   ANNULLA

Per procedere con la comunicazione dei dati, per ciascuna tipologia di clientela, nel caso in cui è stata esercitata attività di vendita nei confronti dei clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione nel corso del semestre, è necessario procedere alla configurazione della tipologia di clientela servita, in relazione all'attività di vendita svolta, selezionando l'opzione **SI**. È quindi possibile selezionare la risposta alla seconda domanda.

Per accedere alla schermata relativa alla configurazione salvare e tornare nel Pannello iniziale selezionando il pulsante "Configura" nella schermata iniziale.

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**

Indice raccolte   Anagrafiche   Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE   COMPILAZIONE   QUADRO RIASSUNTIVO   INVIO DEFINITIVO

L'esercente ha svolto l'attività di vendita per il semestre oggetto della raccolta relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione?

SI    NO

Per il semestre oggetto della raccolta, l'esercente ha ricevuto almeno un reclamo per contratto non richiesto, indipendentemente dall'esito dello stesso?

SI    NO

SALVA   ANNULLA

Agli accessi successivi, una volta configurata la tipologia di clientela è possibile accedere direttamente all'elenco delle schede da compilare cliccando sul pulsante "Compila





Selezionando l'opzione **SI** alla seconda domanda, si dovranno compilare le maschere relative al monitoraggio dei contratti non richiesti, limitatamente al settore in cui si opera ed alle tipologie di clienti serviti.

Selezionando l'opzione **NO**, il venditore che **è un soggetto obbligato ai sensi della deliberazione ARG/com 151/11 (di seguito: TIMR)**, dovrà compilare le maschere relative al monitoraggio dei contratti non richiesti, indicando esclusivamente il numero di *Contratti conclusi* nel semestre di riferimento (si veda anche p. 25).

Selezionando l'opzione **NO**, il venditore che **non è un soggetto obbligato ai sensi del TIMR**, non dovrà compilare alcuna maschera relativa al monitoraggio dei contratti non richiesti (si veda anche p. 25).



# Autorità per l'energia elettrica e il gas

Il sistema propone in modo automatico le diverse tipologie di clientela collegate all'attività di vendita dichiarate nell'anagrafe operatori; l'attività di vendita potrebbe non essere stata svolta nei confronti di tutte le tipologie di clientela; qualora non vi siano dati da comunicare in relazione ad una tipologia di clientela è **necessario deselezionare la stessa dall'elenco**.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sitestest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s16>. The page header includes the logo and name of the Authority for Electricity and Gas. Below the header, the user's role is identified as 'OPERATORE' with details: 'Ragione sociale: PROVA-QCV', 'Partita Iva: PROVA-QCV', and 'Utente: Alessandro Avola'. There is a 'Logout' link in the top right corner. The main navigation area contains three tabs: 'Indice raccolte', 'Anagrafica territoriale', and 'Pannello di controllo RACCOLTA'. Below this, there are three large buttons: 'CONFIGURAZIONE' (highlighted in blue), 'COMPILAZIONE', and 'INVIO DEFINITIVO'. A message below the buttons reads: 'Indicare la tipologia di clienti serviti nel semestre di riferimento'. A table follows with the following data:

Tipologia clienti serviti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT domestici (Tutela)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT non domestici (Tutela)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MT (Tutela)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT domestici (Libero)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT non domestici (Libero)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MT (Libero)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BP (Tutela)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dual Fuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BP (Libero)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multisito Elettricità	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multisito Gas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

At the bottom of the table, there are two buttons: 'ANNULLA' and 'CONFERMA'. A red arrow points to the 'CONFERMA' button.

Nella videata è mostrato un esempio di selezione di clienti del mercato libero del settore elettrico e gas; in tal caso infatti il venditore vedrà attivate le schede relative alla tipologia di clientela selezionata.

Per confermare la selezione effettuata cliccare sul pulsante **“conferma”**: sarà possibile accedere alla schermata successiva che riepiloga le scelte effettuate. In ogni caso è possibile anche in un momento successivo modificare la configurazione delle tipologie di clientela.



## NUOVE CATEGORIE DI CLIENTI

Nella videata successiva verrà mostrato il riepilogo della configurazione scelta.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sitestest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s4>. The page header includes the logo and name of the Authority for Electricity and Gas. Below the header, there is a navigation bar with three tabs: "Indice raccolte", "Anagrafica territoriale", and "Pannello di controllo RACCOLTA". The main content area features a progress bar with three steps: "CONFIGURAZIONE" (highlighted in blue), "COMPILAZIONE", and "INVIO DEFINITIVO". Below the progress bar, the text "Riepilogo della configurazione" is displayed. A table titled "Tipologia clienti serviti" lists the following categories: BT domestici (Tutela), BT non domestici (Tutela), MT (Tutela), BT domestici (Libero), BT non domestici (Libero), MT (Libero), BP (Tutela), Dual Fuel, BP (Libero), Multisito Elettricità, and Multisito Gas. At the bottom of the table, there are two buttons: "CONFIGURA" and "VAI A COMPILAZIONE". The browser's status bar at the bottom indicates "Operazione completata" and "Internet".

Cliccando sul pulsante **“configurazione”** è possibile tornare alla pagina precedente e rivedere e/o modificare la configurazione effettuata.

Per procedere invece alla comunicazione dei dati cliccare sul pulsante **“vai a compilazione”**



Autorità per l'energia elettrica e il gas



Logout

**OPERATORE**

Ragione sociale: **PROVA-QCV**

Partita Iva: **PROVA-QCV** Utente: **Alessandro Avola**

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**

[Indice raccolte](#)

[Anagrafica territoriale](#)

[Pannello di controllo RACCOLTA](#)

**NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI**

CANCELLA DATI

Dichiarare il numero di clienti finali serviti al termine del semestre di riferimento della raccolta.

CLIENTI	NUMERO CLIENTI FINALI
BT domestici (Tutela)	<input type="text" value="10"/>
BT non domestici (Tutela)	<input type="text" value="10"/>
Multisito Elettricità	<input type="text" value="10"/>
Multisito Gas	<input type="text" value="10"/>

SALVA

ELENCO MASCHERE

STAMPA PDF



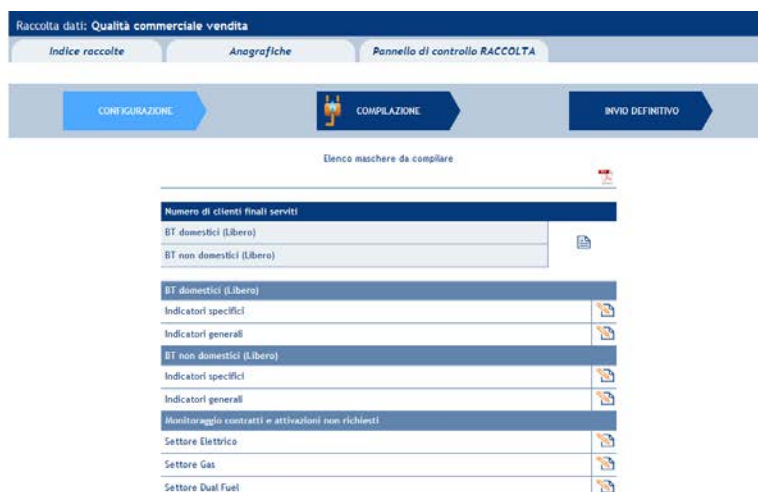
## 3 COMPILAZIONE DELLE SCHEDE

L'elenco delle maschere da compilare è collegato alle scelte effettuate nella sezione configurazione. Pertanto se non sono disponibili tutte le maschere necessarie occorre controllare la configurazione oppure le attività dichiarate nell'anagrafe operatori ed eventualmente aggiornare le stesse

L'elenco che riporta le schede da compilare è presente un simbolo visuale relativo allo stato di compilazione.

Da compilare 

Compilato 



Nome maschera	Stato
Numero di clienti finali serviti	Da compilare
BT domestici (Libero)	Da compilare
BT non domestici (Libero)	Da compilare
BT domestici (Libero) - Indicatori specifici	Da compilare
BT domestici (Libero) - Indicatori generali	Da compilare
BT non domestici (Libero) - Indicatori specifici	Da compilare
BT non domestici (Libero) - Indicatori generali	Da compilare
Monitoraggio contratti e attivazioni non richiesti	Da compilare
Settore Elettrico	Da compilare
Settore Gas	Da compilare
Settore Dual Fuel	Da compilare

Solo al termine della compilazione di tutte le maschere è possibile procedere all'[invio definitivo](#).

**ATTENZIONE!** Il sistema propone in modo automatico le maschere relative al monitoraggio per contratti non richiesti per tutti i settori collegati alle attività di vendita dichiarate nell'anagrafe operatori (gas, elettrico e dual fuel, se dichiarate entrambe); tuttavia non tutte le attività di vendita potrebbero essere state effettivamente svolte dall'impresa di vendita; qualora non vi siano dati da comunicare in relazione ad un settore, perché l'impresa di vendita ha dichiarato di non avere clienti di quel settore, si prega di **non compilare** e di cliccare direttamente sul tasto SALVA ai fini dell'invio definitivo.



## 4 NUMERO DI CLIENTI FINALI

Nella schermata successiva il venditore specifica il numero di clienti finali al 30/06/2013 per ciascuna tipologia di clientela servita.

Si ricorda che il numero di clienti finali da comunicare in questa raccolta è quello previsto dalle definizioni del TIQV all'articolo 1 "tipologia di cliente finale".

Per cliente multisito (elettricità o gas) si intende un cliente finale con più punti di prelievo o consegna che ha stipulato con uno stesso venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per uno o più punti di prelievo/riconsegna. Per cliente dual fuel si intende un cliente finale di energia elettrica (BT domestico, BT non domestico o MT e di gas naturale con un unico contratto). Se un cliente viene conteggiato in una tipologia non deve essere conteggiato in un'altra.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://rabaereg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e3s6>. The page header includes the logo of the Authority for Electricity and Gas and the text "Autorità per l'energia elettrica e il gas". Below the header, the user's role is "OPERATORE" with details: "Ragione sociale: PROVA-QCV", "Partita Iva: PROVA-QCV", and "Utente: Alessandro Avola". The current data collection is "Raccolta dati: Qualità commerciale vendita". There are three tabs: "Indice raccolte", "Unità di analisi", and "Pannello di controllo RACCOLTA". The main content area is titled "NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI" and includes a "CANCELLA DATI" button. Below this is a instruction: "Dichiarare il numero di clienti finali serviti al termine del semestre di riferimento della raccolta." A table with two columns, "CLIENTI" and "NUMERO CLIENTI FINALI", contains the following data:

CLIENTI	NUMERO CLIENTI FINALI
BT domestici (Libero)	<input type="text" value="1000000"/>
BT non domestici (Libero)	<input type="text" value="10000"/>
MT (Libero)	<input type="text" value="100"/>

At the bottom of the form, there are three buttons: "SALVA", "ELENCO MASCHERE", and "STAMPA PDF". The status bar at the bottom of the browser window indicates "Operazione completata".

Una volta imputati i dati è necessario procedere al salvataggio degli stessi cliccando sul pulsante "salva" (questa operazione è comune a tutte le maschere

Da ogni maschera è possibile, oltre a salvare i dati, effettuare le seguenti operazioni:



# Autorità per l'energia elettrica e il gas

- tornare all'elenco delle maschere;
- cancellare tutti i dati inseriti;
- creare un file pdf delle tabelle compilate (allo stato dell'ultimo salvataggio).

Di seguito è riportato l'esempio che mostra lo stato della maschera "numero di clienti finali serviti" compilata.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sitestest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=elS5>. The page header includes the logo and name of the Authority for Electricity and Gas. The user is logged in as 'Giovanni Verdi' from the company 'Azienda'. The current data collection is 'Qualità commerciale vendita'. The interface has three main steps: CONFIGURAZIONE, COMPILAZIONE (active), and INVIO DEFINITIVO. Below these steps is a section titled 'Elenco maschere da compilare' which contains a table of data collection forms. A red arrow points to a document icon in the right column of the table.

Numero di clienti finali serviti	
BT domestici (Libero)	
BP (Libero)	

BT domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	

BP (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	



## 5 INDICATORI DI QUALITÀ

Per ognuna delle tipologie di clientela selezionate, è richiesta la compilazione di tabelle relative agli standard specifici e generali di qualità come previsto dall'articolo 39 del TIQV.

Le tabelle riguardano gli standard specifici e generali così come definiti dal TIQV.

Per gli standard specifici sono previste le tabelle:

- risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore (art. 4 del TIQV);
- risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore (art. 4 del TIQV);
- rettifica di fatturazione (art. 5 del TIQV);
- rettifica di doppia fatturazione (art. 6 del TIQV).

**Attenzione!** Si precisa che con riferimento alla tabella relativa alla risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore, i dati inseriti nella colonna “Numero di casi ricevuti nel semestre (art. 39.2 primo capoverso)”, **non devono includere gli eventuali reclami per contratti non richiesti**, da inserire invece nelle tabelle relative al monitoraggio dei contratti non richiesti.

**Per maggiori approfondimenti sulla compilazione delle tabelle si rimanda al TIQV e alla lettura dell'articolo 39 del TIQV, in particolare ai commi 39.2 e 39.3**

Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: https://sistest.autorita.energia.it/raccobe-dati-test/RDEGG02?execution=156

**INDICATORI SPECIFICI**  
BP (LIBERO)

**ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE**  
LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI

[CANCELLA DATI](#)

Mese	Tempo Massimo (standard specifico applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
					altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	40	0	0	0	0	0	0	0
feb	40	0	0	0	0	0	0	0
mar	40	0	0	0	0	0	0	0
apr	40	0	0	0	0	0	0	0
mag	40	0	0	0	0	0	0	0
giu	40	0	0	0	0	0	0	0

Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)	Casi con risposta entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause		
0	0	Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
		0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento
0	0

Operazione completata





La colonna indicata dalla freccia va compilata inserendo il numero di casi ai quali, alla data di chiusura del semestre di riferimento (per il primo semestre il 30 giugno e per il secondo semestre il 31 dicembre), non sia stata inviata risposta motivata (secondo l'articolo 39.2 lett. a)).

Per tali casi nella prossima raccolta verranno richiesti i dettagli dei casi a cui è stata data risposta.

Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: https://sistest.autorita.energia.it/accobe-dati/test/RDEG02?execution=156

OP (LIBERU)

**ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE**  
LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI

[CANCELLA DATI](#)

Mese	Tempo Massimo (standard specifico applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art 39.2 let.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art 39.2 let.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art 39.2 let.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art 39.2 let.d)
					altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	40	1	0	0	0	0	0	
feb	40	1	0	0	0	0	0	
mar	40	1	0	0	0	0	0	
apr	40	1	1	0	0	0	0	
mag	40	1	0	0	0	0	0	
glu	40	1	0	0	0	0	0	

Per tutti i 0 casi per i quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento secondo l'art. 39.2 let.a, nella prossima raccolta verranno richiesti i dettagli dei casi a cui è stata data risposta.

Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)	Casi con risposta entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause		
		Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento
0	0

**ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE**  
LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI

[CANCELLA DATI](#)

Operazione completata



Per gli standard generali sono previste le tabelle:

- risposte a richieste scritte di informazione;
- risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://sistest.autorita.energia.it/raccoglie-dati-test/RDEG02?execution=154>

**ART. 7 - RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE - LIVELLO SPECIFICO: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI** [CANCELLA DATI](#)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile o eventuale standard migliorativo)		Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art 39.2 let.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art 39.2 let.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art 39.2 let.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art 39.2 let.d)
	30	95 %				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	30	95 %	0	0	0	0	0	0	0,0
feb	30	95 %	0	0	0	0	0	0	0,0
mar	30	95 %	0	0	0	0	0	0	0,0
apr	30	95 %	0	0	0	0	0	0	0,0
mag	30	95 %	0	0	0	0	0	0	0,0
glu	30	95 %	0	0	0	0	0	0	0,0

Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso): 0

Casi con risposta entro il tempo massimo: 0

Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause:

Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
0	0	0

% rispetto del livello effettivo nel semestre di riferimento (art. 14.3): 0,0 %

**ART. 8 - RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE - LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI** [CANCELLA DATI](#)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile o eventuale standard migliorativo)		Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art 39.2)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art 39.2 let.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art 39.2 let.d)
	40	95 %				Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	

Operazione completata



In caso di inserimento di dati non coerenti il sistema segnala l'errore evidenziando la motivazione. Nelle schermate di seguito sono mostrati ad esempio due tipologie di errori.

Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: https://sitest.autorita.energia.it/accolte-dati-test/RDEG02?execution=1e1s6

**INDICATORI SPECIFICI  
BT DOMESTICI (LIBERO)**

ATTENZIONE! Si sono verificati errori di compilazione

**ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE**  
LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI

Mese	Tempo Massimo (standard specifico applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art 39.2 lett.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art 39.2 lett.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art 39.2 lett.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art 39.2 lett.d)
					altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	40	100	10	85	0	0	0	30,00
feb	40	0	0	0	0	0	0	0,00
mar	40	0	0	0	0	0	0	0,00
apr	40	0	0	0	0	0	0	0,00
mag	40	0	0	0	0	0	0	0,00
giu	40	0	0	0	0	0	0	0,00

CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il numero dei casi ai quali non è stata inviata risposta motivata (art 39.2 lett.a), più il numero dei casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art 39.2 lett.b) e il numero dei casi con risposta motivata oltre il tempo massimo (art 39.2 lett.c) devono essere uguali al numero di casi ricevuti.

Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)	Casi con risposta entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause		
		Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento
0	0,00

Operazione completata

Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: https://sitest.autorita.energia.it/accolte-dati-test/RDEG02?execution=1e1s6

**INDICATORI SPECIFICI  
BT DOMESTICI (LIBERO)**

ATTENZIONE! Si sono verificati errori di compilazione

**ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE**  
LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI

Mese	Tempo Massimo (standard specifico applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art 39.2 lett.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art 39.2 lett.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art 39.2 lett.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art 39.2 lett.d)
					altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	40	100	10	85	0	0	0	50,0
feb	40	0	0	0	0	0	0	0,00
mar	40	0	0	0	0	0	0	0,00
apr	40	0	0	0	0	0	0	0,00
mag	40	0	0	0	0	0	0	0,00
giu	40	0	0	0	0	0	0	0,00

CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il numero dei casi ai quali non è stata inviata risposta motivata (art 39.2 lett.a), più il numero dei casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art 39.2 lett.b) e il numero dei casi con risposta motivata oltre il tempo massimo (art 39.2 lett.c) devono essere uguali al numero di casi ricevuti.

CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il tempo effettivo non può essere superiore al tempo massimo.

Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)	Casi con risposta entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause		
		Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento
0	0,00

Operazione completata



# Autorità per l'energia elettrica e il gas

Relativamente ai “Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)” del semestre precedente, bisogna compilare il campo sulla sinistra inserendo la somma dei casi come risultante dalla colonna “Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell’arco del semestre di riferimento (art. 39.2 lett. a)” relativa al semestre precedente (per la raccolta in corso, i casi del II semestre 2012); negli altri campi sulla destra andrà inserito il dettaglio di essi.

Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: https://sistest.autorita.energia.it/accolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s21

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**

Indice raccolte    Anagrafica territoriale    Pannello di controllo RACCOLTA

**INDICATORI SPECIFICI  
BT DOMESTICI (TUTELA)**

**ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI**

LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI


Mese	Tempo Massimo (standard specifico applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art 39.2 lett.a)	Casi motivati	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art 39.2 lett.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art 39.2 lett.d)
					Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
lug	40	0	0	0	0	0	0	0,0
ago	40	0	0	0	0	0	0	0,0
set	40	0	0	0	0	0	0	0,0
ott	40	0	0	0	0	0	0	0,0
nov	40	0	0	0	0	0	0	0,0
dic	40	0	0	0	0	0	0	0,0

**Dato da imputare a cura delle imprese di vendita.**

Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)	Casi con risposta entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause		
		Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
0	0	0	0	0

Numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento	Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento
0	0,00

Operazione completata

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

Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: https://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=me1s4

apr	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
mag	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
glu	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

<b>Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)</b>	<b>Casi con risposta entro il tempo massimo</b>	<b>Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause</b>		
		<b>Per altre cause</b>	<b>Cause esterne</b>	<b>Forza maggiore</b>
0	0	0	0	0

<b>Numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento</b>	<b>Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento</b>
0	0

ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI								CANCELLA DATI
Mese	Tempo Massimo (standard specifico applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
					altre cause	cause esterne	forza maggiore	
gen	40	0	0	0	0	0	0	0
feb	40	0	0	0	0	0	0	0
mar	40	0	0	0	0	0	0	0
apr	40	0	0	0	0	0	0	0
mag	40	0	0	0	0	0	0	0
glu	40	0	0	0	0	0	0	0

Operazione completata

Nel caso in cui il valore del semestre precedente relativo ai "Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)" è pari a zero confermare il valore zero.

Per i campi "numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento" e "ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento" si riferisce agli indennizzi effettivamente già accreditati al cliente nel periodo 1 gennaio 2013- 30 giugno 2013 così come derivante dai dati registrati secondo l'articolo 37, lettera k) del TIQV.



## 6 MONITORAGGIO CONTRATTI NON RICHIESTI

Le imprese di vendita che hanno dichiarato di aver ricevuto reclami per contratti non richiesti, dovranno compilare le relative maschere. Per tutti i settori i dati richiesti sono quelli relativi a:

- numero di *Contratti conclusi*;
- numero di *Reclami ricevuti e accolti dal venditore*;
- numero di *Procedure di ripristino attivate* (tale dato deve essere compilato solo dalle imprese di vendita che hanno aderito alle procedure di ripristino ai sensi dell'articolo 10 della delibera 153/2012)

Per maggiori approfondimenti sulla compilazione delle tabelle si rimanda al delibera 153/2012, alla determina 4/2012 ed ai chiarimenti pubblicati sul sito internet dell'Autorità.

Di seguito si riportano le schermate relative ai tre settori: Elettrico, Gas e Dual Fuel.

### Settore ELETTRICO

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti:

- BT Domestici;
- BT Altri usi (ad esclusione delle utenze per l'illuminazione pubblica).

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita

Indice raccolte    Anagrafiche    Pannello di controllo RACCOLTA

**SETTORE ELETTRICO**

Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'esercente solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appartenenti al settore elettrico. Se non si hanno clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA al fine dell'invio definitivo.

Contratti conclusi (dato AP - Allegato A alla determina 4/2012)

Mese	BT Domestici	BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica)
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0

Reclami ricevuti e accolti dal venditore (dato AQ - Allegato A alla determina 4/2012)

Mese	BT Domestici	BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica)
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0

Procedure di ripristino attivate (dato AR - Allegato A alla determina 4/2012) (da compilare solo qualora si è aderito alle procedure di ripristino di cui all'articolo 10 della deliberazione 153/2012/R/com)

Mese	BT Domestici	BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica)
Luglio	0	0
Agosto	0	0

Nell'ambito del settore elettrico, la definizione di "contratti conclusi" - ovvero tutti i contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza, ivi inclusi i nuovi contratti conclusi con clienti per i quali era già attiva una fornitura con il medesimo fornitore - deve ritenersi riferita ai soli contratti di **mercato libero**, conclusi con i clienti aventi diritto alla maggior tutela.



## Settore GAS

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti:

- Domestici con consumi inferiori a 200.000 Smc;
- Condomini uso domestico con consumi inferiori a 200.000 Smc;
- Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc.

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita			
Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA	
<b>SETTORE GAS</b>			
Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'esercente solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appartenenti al settore gas. Se non si hanno clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA al fine dell'invio definitivo.			
Contratti conclusi (dato AN - Allegato A alla determina 4/2012)			
Mese	Domestici - 200.000 Smc	Condomini uso domestico - 200.000 Smc	Altri usi - 50.000 Smc
Luglio	0	0	0
Agosto	0	0	0
Settembre	0	0	0
Ottobre	0	0	0
Novembre	0	0	0
Dicembre	0	0	0
Reclami ricevuti e accolti dal venditore (dato AO - Allegato A alla determina 4/2012)			
Mese	Domestici - 200.000 Smc	Condomini uso domestico - 200.000 Smc	Altri usi - 50.000 Smc
Luglio	0	0	0
Agosto	0	0	0
Settembre	0	0	0
Ottobre	0	0	0
Novembre	0	0	0
Dicembre	0	0	0
Procedure di ripristino attivate (dato AP - Allegato A alla determina 4/2012) (da compilare solo qualora si è aderito alle procedure di ripristino di cui all'articolo 10 della deliberazione 153/2012/R/com)			
Mese	Domestici - 200.000 Smc	Condomini uso domestico - 200.000 Smc	Altri usi - 50.000 Smc
Luglio	0	0	0
Agosto	0	0	0

## Settore DUAL FUEL

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti:

- Domestici (per i quali si devono intendere i clienti BT domestici del settore elettrico o i clienti Domestici con consumi inferiori a 200.000 Smc del settore gas);
- Non domestici (per i quali si devono intendere i clienti BT altri usi del settore elettrico o i clienti Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc).





Raccolta dati: Qualità commerciale vendita

Indice raccolte   Anagrafiche   Pannello di controllo RACCOLTA

**SETTORE DUAL FUEL**

Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'esercente solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appartenenti al settore dual fuel. Se non si hanno clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA al fine dell'invio definitivo.

Contratti conclusi (dato A - Allegato A alla determina 4/2012)

Mese	Domestici	Non domestici
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0

Racconti ricevuti e accolti dal venditore (dato B - Allegato A alla determina 4/2012)

Mese	Domestici	Non domestici
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0

Procedure di ripristino attivate (dato C - Allegato A alla determina 4/2012) (da compilare solo qualora si è aderito alle procedure di ripristino di cui all'articolo 10 della deliberazione 153/2012/R/com)

Mese	Domestici	Non domestici
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0

Si ricorda che ciascuna maschera va compilata inserendo, negli appositi campi relativi ai dati richiesti, esclusivamente numeri interi e lasciando eventualmente valore "0" per le tipologie di clienti non servite. Al termine della compilazione cliccare sul tasto SALVA (in basso a sinistra di ciascuna maschera) per proseguire.

Si ricorda inoltre, come già detto a p. 13, di compilare **esclusivamente** le maschere relative al settore in cui si è effettivamente svolta l'attività di vendita; se non si è svolta attività di vendita per un settore, ad esempio il settore elettrico, aprire la relativa maschera (che sarà comunque visualizzata) nella pagina con l'elenco delle maschere, e cliccare direttamente sul tasto SALVA.

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita

Indice raccolte   Anagrafiche   Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE   COMPILAZIONE   INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

Numero di clienti finali serviti	
BT domestici (libero)	
BT non domestici (libero)	
BT domestici (libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
BT non domestici (libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
Monitoraggio contratti e attivazioni non richiesti	
Settore Elettrico	
Settore Gas	
Settore Dual Fuel	





Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**

Indice raccolte      Anagrafiche      Pannello di controllo RACCOLTA


**SETTORE ELETTRICO**

Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'esercente solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appartenenti al settore elettrico. Se non si hanno clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA ai fini dell'invio definitivo.

Contratti conclusi (dato AP - Allegato A alla determina 4/2012)

Mese	BT Domestici	BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica)
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

SALVA      ELENGO MASCHERE      STAMPA PDF



Qualora l'impresa di vendita abbia dichiarato di non aver ricevuto reclami per contratti non richiesti – ovvero ha selezionato l'opzione NO alla relativa domanda iniziale – compariranno comunque le maschere relative al monitoraggio dei contratti non richiesti.

**In particolare, per i soggetti obbligati ai sensi del TIMR comparirà la seguente schermata, che dovrà essere adeguatamente compilata.**

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**

Indice raccolte      Anagrafiche      Pannello di controllo RACCOLTA

**SETTORE ELETTRICO**

Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'esercente solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appartenenti al settore elettrico. Se non si hanno clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA ai fini dell'invio definitivo.

Contratti conclusi (dato AP - Allegato A alla determina 4/2012)

Mese	BT Domestici	BT Altri usi (ad esclusione di utenze per illuminazione pubblica)
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

SALVA      ELENGO MASCHERE      STAMPA PDF

**Per i soggetti non obbligati ai sensi del TIMR, comparirà invece la schermata sotto riportata; l'impresa di vendita dovrà quindi cliccare sul tasto SALVA e proseguire, come indicato.**

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**


Indice raccolte      Anagrafiche      Pannello di controllo RACCOLTA

**SETTORE GAS**

Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'esercente solo se lo stesso ha dichiarato di avere clienti appartenenti al settore gas. Se non si hanno clienti in tale settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA ai fini dell'invio definitivo.


La presente sezione non deve essere compilata dall'esercente in quanto ha dichiarato di non aver ricevuto reclami per contratti non richiesti e non risulta essere un soggetto obbligato ai sensi del TIMR. Si prega di cliccare sul tasto SALVA ai fini dell'invio definitivo o tornare al Pannello di Controllo e accedere alla scheda Stato Operatività

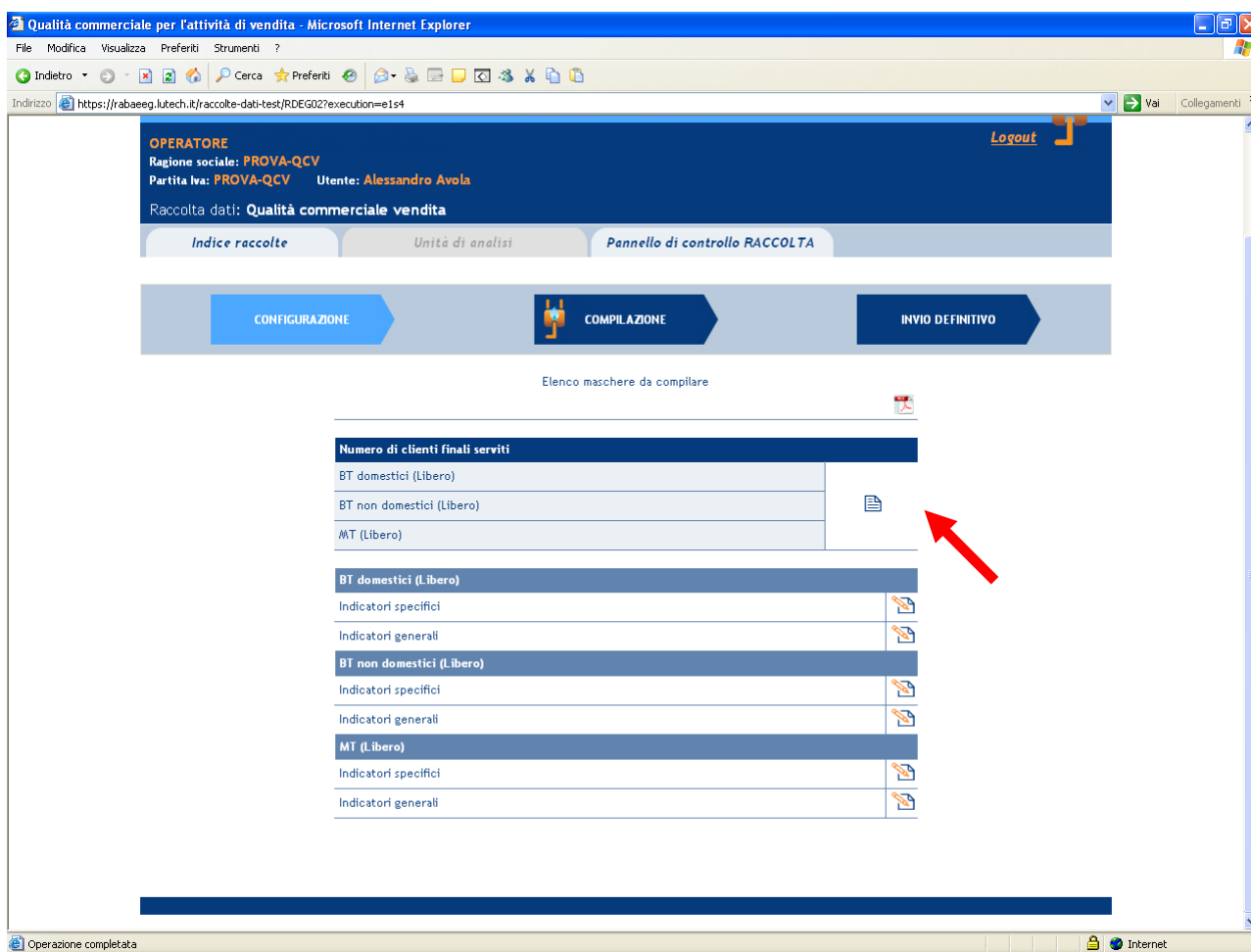
SALVA      ELENGO MASCHERE      STAMPA PDF





## 7 INVIO DEFINITIVO

Compilate e salvate tutte le maschere è possibile procedere all'invio definitivo. È possibile creare un pdf di riepilogo contenete i dati cliccando sul pulsante visuale "crea pdf" .










OPERATORE  
Ragione sociale: PROVA-QCV  
Partita Iva: PROVA-QCV Utente: Alessandro Avola  
Logout

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita

Indice raccolte    Unità di analisi    Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE    COMPILAZIONE    INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

Numero di clienti finali serviti	
BT domestici (Libero)	
BT non domestici (Libero)	
MT (Libero)	
BT domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
BT non domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
MT (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	

Operazione completata

## 8 PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E INFORMAZIONI

Per eventuali segnalazioni di malfunzionamento, e chiarimenti di carattere informatico è disponibile il numero verde: **800.707.337** o l'e-mail: **infoanagrafica@autorita.energia.it** specificando nell'oggetto dell'email la raccolta dati (QCV), la ragione sociale del venditore (anche abbreviata) e l'ID Soggetto per abbreviare i tempi di risposta.