

Manuale d'uso:

Monitoraggio contratti contestati nell'ambito della raccolta dati sulla qualità commerciale dei servizi di vendita

Comunicazione dati raccolti dal 01-01-2017 al 30-04-2017

29 settembre 2017

1	Obbligo di comunicazione dei dati	2
2	Accesso alla raccolta.....	3
3	Pannello di controllo.....	5
4	Nuove categorie di clienti.....	9
5	Compilazione delle schede	10
6	Monitoraggio contratti contestati	11
7	Invio definitivo	19
8	Problematiche di funzionamento e informazioni	19

1 Obbligo di comunicazione dei dati

Ai sensi dell'articolo 15 della deliberazione 153/2012/R/com le imprese esercenti l'attività di vendita sono tenute a comunicare all'Autorità i dati riguardanti gli eventuali reclami per contratti contestati ricevuti.

La presente raccolta afferisce ai dati relativi al periodo dal 1-01-2017 al 30-04-2017, che dovranno essere comunicati secondo le istruzioni di cui alla determinazione DMEG/4/2012, entro il termine del 31 ottobre 2017 (Determinazione DMRT/TCC/13/2017).

Con riferimento al monitoraggio del fenomeno dei contratti contestati, sono tenute alla comunicazione dei dati tutte le imprese di vendita che abbiano ricevuto almeno un reclamo per contratto contestato 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 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 possibile consultare l'Allegato A alla determinazione DMEG/4/2012 ed i chiarimenti alla deliberazione 153/2012/R/com pubblicati all'indirizzo http://www.autorita.energia.it/it/schede/O/faq_cnr1_1.htm

2 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione (figura 2.1) 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 (figura 2.2) 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.



Inserisci Login e Password

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

Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:



dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30. oppure:

infoanagrafica@autorita.energia.it (indicare sempre la Ragione Sociale e la PIVA del soggetto per cui si sta scrivendo).

Figura 2.1: pagina di accesso

Indice raccolte	Info Raccolta	Anagrafiche	
Raccolte dati			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualità commerciale vendita ▪ Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità) 			

Figura 2.2: indice raccolte dati

Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che propone l'elenco storico (figura 2.3) relativo alla raccolta.

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)
- Informazioni riguardanti l'invio definitivo (Non effettuato o Effettuato)
- Il link per accedere alla raccolta rappresentato dall'icona che precede il riferimento dell'edizione o dallo stato della raccolta

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

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita** -

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA		
Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale vendita				
Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
 Dal 01-01-2017 al 30-04-2017	Dal 10/09/2017 al 10/09/2018	Aperta	Non iniziata	Non effettuato
 Secondo semestre 2016	Dal 01/09/2017 al 01/09/2018	Aperta	Non iniziata	Non effettuato

Figura 2.3: storico edizione

3 Pannello di controllo

Dal pannello di controllo (figura 3.1) 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 oggetto della raccolta accedendo alla scheda **Stato operatività**.

Attenzione: ai fini della presente raccolta eventuali riferimenti a “semestre oggetto della raccolta” devono intendersi “periodo intercorrente tra il 01-01-2017 e il 30-04-2017”.

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

Si ricorda che ai sensi della deliberazione 153/2012/R/com è considerato reclamo per contratto contestato ogni reclamo scritto con il quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione di consumatori, lamenta un contratto o un'attivazione contestata.

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Dal 01-01-2017 al 30-04-2017**

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA	
Pannello di controllo			
Denominazione			
Stato operatività			COMPILA
Tipologia clienti serviti		CONFIGURA	RIEPILOGO
			COMPILA
ELENCO COMUNICAZIONI			

Figura 3.1: pannello di controllo raccolta

Gli esercenti che nel corso del semestre oggetto della raccolta non abbiano esercitato attività di vendita nei confronti di clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e/o di clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione e che **non abbiano dati da dichiarare** possono selezionare l'opzione **NO** (figura 3.2) 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 - Dal 01-01-2017 al 30-04-2017**

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

Figura 3.2: maschera Stato operatività – scelta opzione NO

Nel caso in cui nel corso del semestre oggetto della raccolta sia stata esercitata l'attività di vendita nei confronti di clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e/o di clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione, per procedere con la comunicazione dei dati è necessario selezionare l'opzione **SI** (figura 3.3) e quindi selezionare la risposta alla seconda domanda.

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Dal 01-01-2017 al 30-04-2017**

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

Figura 3.3: maschera Stato operatività – scelta opzione SI

Per accedere alla schermata relativa alla configurazione salvare e tornare nel Pannello iniziale selezionando il pulsante “CONFIGURA” nella schermata iniziale.

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 contestati, limitatamente al settore in cui si opera ed alle tipologie di clienti serviti.

Selezionando l’opzione **NO**, il venditore non dovrà compilare alcuna maschera relativa al monitoraggio dei contratti contestati, ma dovrà comunque effettuare l’invio definitivo (si veda anche p. 18).

Il sistema propone in modo automatico le diverse tipologie di clientela collegate all’attività di vendita dichiarate nell’anagrafica 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** (figura 3.4).

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Dal 01-01-2017 al 30-04-2017**

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE INVIO DEFINITIVO

Indicare la tipologia di clienti serviti nel semestre di riferimento

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

Figura 3.4: fase di configurazione

Nella schermata 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.

4 Nuove categorie di clienti

Nella schermata successiva verrà mostrato il riepilogo della configurazione scelta (figura 4.1).



Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Dal 01-01-2017 al 30-04-2017**

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE INVIO DEFINITIVO

Riepilogo della configurazione

Tipologia clienti serviti
BT domestici (Tutela)
BT non domestici (Tutela)
MT (Tutela)
BT domestici (Libero)
BT non domestici (Libero)
MT (Libero)
Dual Fuel
BP (Libero)
Multisito Elettricità
Multisito Gas

CONFIGURA VAI A COMPILAZIONE

Figura 4.1: riepilogo configurazione

Cliccando sul pulsante “CONFIGURA” 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”.

5 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'anagrafica operatori ed eventualmente aggiornare le stesse.

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

Da compilare 

Compilato 

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita** - Dal 01-01-2017 al 30-04-2017

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA
-----------------	-------------	--------------------------------

CONFIGURAZIONE  COMPILAZIONE  INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

Monitoraggio contratti e attivazioni non richiesti

Settore Elettrico	
Settore Gas	
Settore Dual Fuel	

Figura 5.1: elenco maschere 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 contestati per tutti i settori collegati alle attività di vendita dichiarate nell'anagrafica 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.

6 Monitoraggio contratti contestati

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

- a) numero di Contratti conclusi;
- b) numero di Reclami ricevuti e accolti dal venditore;
- c) 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 deliberazione 153/2012/R/com).

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 (figura 6.1):

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

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)
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="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)
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="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)
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Figura 6.1: contratti contestati – settore ELETTRICO

Nell'ambito del servizio 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 (figura 6.2):

- 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.

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.			
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
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="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
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="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
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Figura 6.2: contratti contestati – settore GAS

Settore DUAL FUEL

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 6.3):

- 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).

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 ai fini dell'invio definitivo.

Contratti conclusi (dato A - Allegato A alla determina 4/2012)		
Mese	Domestici	Non domestici
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Reclami ricevuti e accolti dal venditore (dato B - Allegato A alla determina 4/2012)		
Mese	Domestici	Non domestici
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="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
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Figura 6.3: contratti contestati – settore DUAL FUEL

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, 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” (figure 6.4 e 6.5).

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita** - Dal 01-01-2017 al 30-04-2017

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA
-----------------	-------------	--------------------------------

CONFIGURAZIONE
COMPILAZIONE
INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

Monitoraggio contratti e attivazioni non richiesti

Settore Elettrico	
Settore Gas	
Settore Dual Fuel	

Figura 6.4: maschere da compilare



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
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="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
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="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
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Figura 6.5: salvataggio in caso **NON** si abbiano dati da dichiarare per un settore

Qualora l'impresa di vendita abbia dichiarato di non aver ricevuto reclami per contratti contestati compariranno comunque le maschere relative al monitoraggio dei contratti contestati. L'impresa non dovrà compilare tali maschere, ma salvare e procedere all'invio definitivo.

In particolare, per i soggetti obbligati ai sensi del TIMR comparirà la seguente schermata, che dovrà essere adeguatamente compilata (figura 6.6).

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Dal 01-01-2017 al 30-04-2017**

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 ai fini dell'invio definitivo.

Contratti conclusi (dato A - Allegato A alla determina 4/2012)		
Mese	Domestici	Non domestici
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Reclami ricevuti e accolti dal venditore (dato B - Allegato A alla determina 4/2012)		
Mese	Domestici	Non domestici
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="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
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Figura 6.6: maschera visualizzata dai soggetti obbligati ai sensi del TIMR

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 (figura 6.7).

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita - Dal 01-01-2017 al 30-04-2017**

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 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 ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Figura 6.7: maschera visualizzata dai soggetti NON obbligati ai sensi del TIMR

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" .

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita - Dal 01-01-2017 al 30-04-2017

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA
-----------------	-------------	--------------------------------

CONFIGURAZIONE  COMPILAZIONE  INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

Monitoraggio contratti e attivazioni non richiesti	
Settore Elettrico	
Settore Gas	
Settore Dual Fuel	

Figura 7.1: stato compilazione e icona PDF

8 Problematiche di funzionamento e informazioni

Per eventuale supporto tecnico sulla raccolta dati, per segnalazioni di malfunzionamento e chiarimenti di carattere informatico è possibile contattare il numero verde attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30.



È inoltre disponibile l'indirizzo di posta elettronica: infoanagrafica@autorita.energia.it, specificando nell'oggetto dell'email la raccolta dati (QCV-monitoraggio contratti contestati), la ragione sociale del venditore (anche abbreviata) e l'ID Soggetto per abbreviare i tempi di risposta. Per quesiti relativi alla regolazione: mercati-retail@autorita.energia.it