



Manuale d'uso:

**Raccolta dati di qualità commerciale dei servizi di
vendita e monitoraggio contratti contestati**

Comunicazione dati anno 2024

11 marzo 2025

Sommario

1. Obbligo di comunicazione dei dati.....	3
2. Accesso alla raccolta.....	4
3. Pannello di controllo.....	6
4. Caricamenti Massivi.....	11
5. Compilazione delle schede.....	12
6. Invio definitivo.....	47
7. Richiesta di informazioni.....	49

1. Obbligo di comunicazione dei dati

Le imprese esercenti l'attività di vendita (di seguito: venditori) sono tenute a comunicare all'Autorità entro la scadenza del **31 marzo 2025**:

- i **dati di qualità commerciale** per l'anno 2024, come previsto dall'articolo 36 dell'allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla Bolletta 2.0" (di seguito: TIQV) come successivamente modificato e integrato, e tenuto conto di quanto previsto
 - per i clienti non domestici riforniti nel servizio a tutele gradualità per le piccole imprese, di cui alla delibera 24 novembre 2020, 491/2020/R/eel, per i quali le disposizioni del TIQV non trovano applicazione;
 - per i clienti non domestici riforniti nel servizio a tutele gradualità per le microimprese, di cui alla delibera 10 maggio 2022, 208/2022/R/eel, per i quali gli obblighi di comunicazione posti dal TIQV in capo agli esercenti sono applicabili a partire dai dati riferiti all'anno solare 2024;
 - per i clienti domestici riforniti nel servizio a tutele gradualità per i clienti domestici non vulnerabili, di cui alla delibera 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel, per i quali le disposizioni del TIQV trovano applicazione a partire dall'1° luglio 2024;
- i **dati relativi al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati** di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e di fornitura congiunta per l'anno 2024, come previsto dall'articolo 19 dell'allegato A alla deliberazione 6 aprile 2017, 228/2017/R/com, "Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria" (di seguito: TIRV), come successivamente modificato e integrato.

Con riferimento ai **dati di qualità commerciale**, sono tenuti alla comunicazione dei dati **tutti i venditori** 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 dal comma 2.1 del TIQV.

Si ricorda che per la corretta compilazione della raccolta dati di qualità commerciale per i dati relativi all'anno 2024 è valida la determina 16 novembre 2017, 7/2017 – DACU, "Istruzioni Operative relative alla raccolta dati qualità della vendita", per le parti non superate dalla delibera 416/2018/R/com¹,

Con riferimento ai **dati relativi al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati**, sono tenuti alla comunicazione dei dati **tutti i venditori che abbiano ricevuto almeno un reclamo scritto per contratto e attivazione contestati** come definito dall'articolo 1 del TIRV nel periodo di riferimento, da parte di clienti finali di cui all'articolo 2.3, lettere a) e c) del TIV e di cui all'articolo 2.3, lettere a), b) e d) del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, secondo quanto previsto dall'articolo 2 del TIRV.

I venditori che **non hanno ricevuto reclami (e/o rettifiche di fatturazione e/o di doppia fatturazione) nell'anno e non hanno dati da dichiarare** possono effettuare tale dichiarazione nella raccolta stessa ed effettuare l'invio definitivo (si veda il paragrafo 3.1). Con l'inoltro di tale comunicazione gli obblighi nei confronti dell'Autorità si intendono assolti.

¹ Modifiche all'articolo 1 con riferimento alla tipologia dei clienti finali gas alimentati in bassa pressione.

Si ricorda che per la corretta compilazione della raccolta dati relativi al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati per i dati relativi all'anno 2024 è valido l'Allegato A alla determina 15 settembre 2017, DMRT/TCC/13/2017 "Istruzioni Operative relative al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale".

Si ricorda infine che il **mancato o incompleto invio dei dati entro la scadenza** costituisce inadempienza di obblighi fissati dall'Autorità, che può avviare procedimenti per l'adozione di provvedimenti prescrittivi ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 481/95, ovvero irrogare sanzioni amministrative ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della medesima legge.

2. Accesso alla raccolta

Per accedere è necessario autenticarsi nell'apposita sezione nel sito internet dell'Autorità (il link per l'accesso è presente anche nella pagina dedicata all'anagrafica operatori²) utilizzando SPID o CNS³.

[Accesso raccolte](#)

Dal momento in cui si effettua l'accreditamento (o si effettuano variazioni circa le attività svolte) è necessario **attendere circa 24 ore** per potere accedere alle raccolte dati

Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:



dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00.

Dall'estero è possibile chiamare il numero 0200620795

Oppure scrivere a : infoanagrafica@arera.it (indicare sempre la Ragione Sociale, la PIVA del soggetto per cui si sta scrivendo e il recapito telefonico del referente).

Figura 1.1: Pagina di accesso

Dopo aver effettuato l'autenticazione (figura 1.1), l'utente troverà l'elenco delle raccolte dati (figura 1.2) 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.

² Si veda il link di accesso alla pagina <https://www.arera.it/area-operatori/anagrafica-operatori>

³ Gli utenti che non possiedono un codice fiscale italiano possono accedere con un'identità digitale eIDAS o, se non ne possono usufruire, con l'invio di una one-time password (OTP) per ciascuna sessione di lavoro.

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

Figura 1.2: indice raccolte dati

Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che propone l'elenco storico (figura 1.3) relativo alle diverse edizioni della raccolta.

Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale vendita

Edizione	Svolgimento raccolta
 Anno solare 2022	Dal 31/01/2023 al 28/02/2023
 Anno solare 2021	Dal 31/01/2022 al 28/02/2022
 Anno solare 2020	Dal 01/02/2021 al 01/03/2021
 Anno solare 2019	Dal 03/02/2020 al 30/06/2020
 Anno solare 2018	Dal 31/01/2019 al 28/02/2019
 Anno solare 2017	Dal 15/02/2018 al 28/02/2018
 Dal 01-01-2017 al 30-04-2017	Dal 04/10/2017 al 31/10/2017
 Secondo semestre 2016	Dal 13/02/2017 al 03/03/2017
 Primo semestre 2016	Dal 12/09/2016 al 30/09/2016
 Secondo semestre 2015	Dal 28/01/2016 al 29/02/2016
 Primo semestre 2015	Dal 14/09/2015 al 09/10/2015
 Secondo semestre 2014	Dal 04/02/2015 al 02/03/2015
 Primo semestre 2014	Dal 04/09/2014 al 30/09/2014

Figura 1.3: storico edizioni raccolta

In questa pagina si trova il *link* per tornare all'indice delle raccolte dati, oltre ad altre informazioni quali:

- L'*edizione* e il suo *riferimento*;
- Il *periodo* di svolgimento della raccolta;
- Lo *stato della raccolta* (aperta o chiusa);
- Lo *stato della compilazione* (non iniziata, parziale o completa);
- Le 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.

Il simbolo  indica che i dati sono modificabili in quanto non è stato ancora effettuato l'invio definitivo.

Il simbolo  indica che la raccolta è stata compilata completamente, ma non è stato ancora effettuato l'invio definitivo.

Il simbolo  indica che i dati non sono modificabili, in quanto è già stato effettuato l'invio definitivo oppure perché la raccolta è chiusa.

Attenzione: non sarà possibile accedere alla raccolta oltre la data di chiusura fissata al 31 marzo 2025

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 di clienti finali di energia elettrica e di clienti finali di gas naturale nel corso dell'anno 2024 accedendo alla scheda **Stato operatività** (la prima scheda della raccolta).

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

Qualora si dichiari di aver svolto l'attività di vendita, sarà necessario indicare se si è ricevuto almeno un **reclamo scritto per contratto e attivazione contestati** come definito dall'articolo 1 del TIRV, nel corso dell'anno 2024.

È, pertanto, considerato reclamo per contratto o attivazione contestati ogni reclamo scritto fatto pervenire al venditore con il quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o una associazione di consumatori o di categoria, lamenta irregolarità nella conferma di un contratto. Per quanto attiene ai clienti finali domestici, devono intendersi pertanto esclusi i reclami inviati dal cliente finale oltre i termini previsti dall'articolo 6 del TIRV e quelli relativi a presunte forniture non richieste ex articolo 66-*quinquies* del Codice del Consumo. Per quanto riguarda i clienti finali usi diversi, sono esclusi i reclami scritti inviati dal cliente finale oltre i termini previsti dall'articolo 10 del TIRV.

3.1 Nessun dato da dichiarare

Se l'azienda nel 2024 non ha esercitato attività di vendita nei confronti di clienti finali di energia elettrica e di clienti finali di gas naturale nel corso dell'anno e **non ha dati da dichiarare**, 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.



The screenshot shows a web interface with a top navigation bar containing 'Indice raccolte', 'Anagrafiche', and 'Pannello di controllo RACCOLTA'. Below this is a progress bar with four steps: 'CONFIGURAZIONE' (highlighted in blue), 'COMPILAZIONE', 'QUADRO RIASSUNTIVO', and 'INVIO DEFINITIVO'. The main content area contains two questions with radio button options:

L'esercente ha svolto l'attività di vendita per l'anno oggetto della raccolta relativamente ai clienti finali di energia elettrica e ai clienti finali di gas naturale?
 Si No

Per l'anno oggetto della raccolta, l'esercente ha ricevuto almeno un reclamo per contratto contestato, indipendentemente dall'esito dello stesso?
 Si No

At the bottom of the form are two buttons: 'SALVA' and 'ANNULLA'.

Figura 3.2: maschera Stato operatività – scelta opzione NO

Nel caso in cui sia stata **esercitata l'attività di vendita** nei confronti di clienti finali di energia elettrica e di clienti finali di gas naturale nel corso dell'anno, per procedere con la comunicazione dei dati, per ciascuna tipologia di clientela, è necessario configurare la tipologia di clientela servita, in relazione all'attività di vendita svolta, selezionando l'opzione **SI** (figura 3.3). È quindi possibile selezionare la risposta alla seconda domanda.

Per accedere alla schermata relativa alla configurazione salvare (pulsante salva) e tornare nel Pannello iniziale selezionando il pulsante "CONFIGURA" nella schermata iniziale mostrata in figura 3.1.

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

Se si seleziona l'opzione **SI** alla seconda domanda, si dovranno compilare le maschere relative al monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati, limitatamente al settore in cui si opera ed alle tipologie di clienti serviti.

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

CONFIGURAZIONE	COMPILAZIONE	QUADRO RIASSUNTIVO	INVIO DEFINITIVO
----------------	--------------	--------------------	------------------

L'esercente ha svolto l'attività di vendita per l'anno oggetto della raccolta relativamente ai clienti finali di energia elettrica e ai clienti finali di gas naturale?

Sì No

Per l'anno oggetto della raccolta, l'esercente ha ricevuto almeno un reclamo per contratto contestato, indipendentemente dall'esito dello stesso?

Sì No

SALVA

ANNULLA

Figura 3.3: maschera Stato operatività – scelta opzione SI

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 e attivazioni contestati, indicando esclusivamente il numero di *Contratti conclusi* nel periodo di riferimento relativo all'anno 2024 (si vedano anche pp. 32-33).

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 e attivazioni contestati ma dovrà comunque effettuare l'invio definitivo (si veda anche p. 33).

In relazione alla **raccolta dati sulla qualità commerciale**, il sistema propone in modo automatico le diverse tipologie di clientela collegate all'attività di vendita dichiarate nell'anagrafica operatori dell'Autorità; se l'attività di vendita per l'anno 2024 non è stata svolta per tutte le tipologie di clientela dichiarata in anagrafe operatori, qualora non vi siano dati da comunicare in relazione ad una tipologia di clientela **è necessario deselezionare la stessa dall'elenco** (figura 3.4);

Si rammenta che, con riferimento ai dati di qualità commerciale relativi all'anno 2024:

- sono cessate le tipologie "BT non domestico - Tutela" e "BP condominio uso domestico - Tutela";
- sono presenti le nuove le tipologie "BT non domestico - Tutele graduali microimprese" (dati con decorrenza dall'1° gennaio 2024) e "BT domestico - Tutele graduali domestici" (dati con decorrenza dall'1° luglio 2024)⁴.

Nella schermata (figura 3.4) è mostrato un esempio di selezione di clienti del mercato libero del settore elettrico e gas. Il venditore in tal modo vedrà attivate solo le schede relative alla tipologia di clientela che ha selezionato in questa fase.

⁴ Le nuove tipologie di clienti sono state aggiunte alla fine dell'elenco.

Indicare la tipologia di clienti serviti nell'anno di riferimento

Tipologia clienti serviti	
MT (Tutela)	<input type="checkbox"/>
BT domestici (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>
BT non domestici (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>
MT (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>
Dual Fuel	<input type="checkbox"/>
Multisito Elettricità	<input type="checkbox"/>
Multisito Gas	<input type="checkbox"/>
BP domestico (Libero)	<input type="checkbox"/>
BP condominio uso domestico (Libero)	<input type="checkbox"/>
BP attività di servizio pubblico (Libero)	<input type="checkbox"/>
BP usi diversi (Libero)	<input type="checkbox"/>
BT domestici (Tutele graduali domestici)	<input type="checkbox"/>
BT non domestici (Tutele graduali microimprese)	<input type="checkbox"/>
BT domestici (Maggior Tutela)	<input type="checkbox"/>
BP domestico (Tutela della vulnerabilità)	<input type="checkbox"/>

Figura 3.4: fase di configurazione

Per confermare la selezione effettuata occorre 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 ritornando in questa pagina.

Nella schermata successiva verrà mostrato il riepilogo della configurazione scelta (figura 3.5).

Tipologia clienti serviti
BT domestici (Libero)
BT non domestici (Libero)
MT (Libero)
BP domestico (Libero)
BP condominio uso domestico (Libero)
BP attività di servizio pubblico (Libero)
BP usi diversi (Libero)

Gestione caricamenti massivi
Scarica il file xls 
 Nessun file scelto 

Figura 3.5: riepilogo configurazione

Cliccando sul pulsante “CONFIGURA” è possibile tornare alla pagina precedente e rivedere e/o modificare la configurazione effettuata. Per procedere invece alla compilazione delle schede per la comunicazione dei dati cliccare sul pulsante “VAI A COMPILAZIONE”.

4. Caricamenti Massivi

Per agevolare la compilazione della raccolta è stata prevista una modalità alternativa attraverso il Caricamento Massivo, che è disponibile per tutte le maschere da compilare, eccetto quella relativa al **‘Numero di clienti finali serviti’** e al **‘Riepilogo compilazione’**. Questo perché le maschere da compilare dipendono dalla configurazione iniziale dei clienti serviti. Si ricorda comunque che è sempre possibile compilare le maschere dalla pagina web⁵.

Per usufruire di tale modalità basta selezionare il pulsante RIEPILOGO nel pannello di controllo (Figura 4.1). Il sistema presenterà una maschera come da immagine seguente:



Figura 4.1: gestione caricamenti massivi

Per scaricare il file Excel, che funzionerà da prototipo, occorre cliccare sull'icona raffigurante la freccia.

All'interno di tale file va inserita la configurazione desiderata seguendo l'esempio riportato nel file e utilizzando le voci riportate nello stesso. Si consiglia di effettuare la configurazione e di utilizzare il file Excel soltanto per il caricamento dei dati. In questo caso il file Excel scaricato sarà già completo della configurazione eseguita).

Terminata la compilazione del file Excel, per caricare il file nel sistema cliccare sul pulsante Sfoggia SCEGLI FILE; si aprirà una finestra da cui sarà possibile selezionare il file Excel compilato. Cliccando sul pulsante CARICA si inserisce il contenuto del file Excel nel sistema.

Effettuata questa operazione il sistema invia una mail all'utente che ha eseguito il caricamento.

Se il file è stato correttamente compilato e caricato la mail ne darà conferma e la maschera passerà in stato compilato.

Se, invece, i dati inseriti non sono consistenti e logicamente corretti⁶, la mail fornirà una descrizione del problema. La maschera risulterà a sistema invariata (cioè ancora non compilata).

NOTA: È possibile anche effettuare la compilazione delle maschere dalla pagina web e scaricare il documento Excel contenente i dati inseriti.

⁵ È possibile anche effettuare la compilazione delle maschere dalla pagina web e scaricare il documento Excel contenente i dati inseriti per verifiche e controlli prima dell'invio definitivo.

⁶ Ad esempio, se nella scheda reclami BT domestici viene indicato 1 reclamo e nella successiva scheda argomenti reclami BT domestici si indica zero il sistema restituisce un errore.

5. Compilazione delle schede

L'elenco delle maschere da compilare (schede) è collegato alle scelte effettuate nella sezione configurazione. Pertanto, una volta effettuata la scelta relativa alle tipologie di clientela servita, se non sono disponibili tutte le maschere necessarie occorre ricontrollare la configurazione o le attività originariamente dichiarate nell'anagrafica operatori ed eventualmente aggiornare le stesse.

L'elenco che riporta le schede da compilare (Figura 5.1) è accompagnato da un simbolo visuale relativo allo stato di compilazione.

Da compilare 

Compilato 

Solo al termine della compilazione di tutte le maschere configurate nella scheda iniziale è possibile procedere all'INVIO DEFINITIVO.

ATTENZIONE: Il sistema propone in modo automatico le maschere relative al monitoraggio per contratti e attivazioni 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.

Elenco maschere da compilare



Numero di clienti finali serviti	
BT domestici (Libero)	
BT non domestici (Libero)	
MT (Libero)	
BP domestico (Libero)	
BP condominio uso domestico (Libero)	
BP attività di servizio pubblico (Libero)	
BP usi diversi (Libero)	

BT domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Richieste di informazioni	
Cause di terzi e forza maggiore - Reclami scritti	
Cause di terzi e forza maggiore - Richieste di informazioni	

Figura 5.1: elenco maschere da compilare

5.1 Numero di clienti finali

Nella schermata successiva (figura 5.2) il venditore deve indicare con riferimento alle attività svolte nell'anno 2024 il numero di clienti finali per ogni mese e 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 finale multisito" si intende un cliente finale che ha stipulato un contratto di fornitura, che prevede la consegna dell'energia elettrica/gas in più punti di prelievo/riconsegna. Per cliente "dual fuel" si intende un cliente finale di energia elettrica e di gas naturale con un unico contratto⁷.

NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI
CANCELLA DATI

Dichiarare il numero di clienti finali serviti al termine dell'anno di riferimento della raccolta.

NUMERO DI CLIENTI FINALI MENSILI 2024												
CLIENTI	AL 31/1	AL 28/2	AL 31/3	AL 30/4	AL 31/5	AL 30/6	AL 31/7	AL 31/8	AL 30/9	AL 31/10	AL 30/11	AL 31/12
BT domestici (Libero)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BT non domestici (Libero)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MT (Libero)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF
SALVA

Figura 5.2: maschera Numero di clienti finali serviti

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:

- 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 (figura 5.3).

⁷ Si veda definizione di "tipologia di cliente finale" articolo 1 del TIQV.

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	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Richieste di informazioni	
Cause di terzi e forza maggiore - Reclami scritti	
Cause di terzi e forza maggiore - Richieste di informazioni	
BT non domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Richieste di informazioni	
Cause di terzi e forza maggiore - Reclami scritti	
Cause di terzi e forza maggiore - Richieste di informazioni	
MT (Libero)	

BT domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Richieste di informazioni	
Cause di terzi e forza maggiore - Reclami scritti	
Cause di terzi e forza maggiore - Richieste di informazioni	
BT non domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti	
Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Richieste di informazioni	
Cause di terzi e forza maggiore - Reclami scritti	
Cause di terzi e forza maggiore - Richieste di informazioni	

Figura 5.3: stato di compilazione delle maschere

5.2 Indicatori di qualità commerciale

Per ognuna delle tipologie di clientela selezionate, è richiesta la compilazione delle schede relative agli standard specifici e generali di qualità come previsto dall'articolo 36 del TIQV. Le schede riguardano gli indicatori così come definiti dagli articoli da 3 a 7 del TIQV e gli standard specifici e generali fissati dall'articolo 15.

Per gli standard specifici sono previste le tabelle (figura 5.4 è visibile la parte iniziale della maschera relativa ai reclami scritti):

- Reclami scritti
- Rettifiche di fatturazione
- Rettifiche di doppia fatturazione

Per maggiori approfondimenti sulla compilazione delle tabelle si rimanda alla determina 7/2017 – DACU Istruzioni Operative relative alla raccolta dati qualità della vendita (articolo 36 del TIQV).

La colonna indicata dalla freccia in figura 5.5 va compilata inserendo il numero di casi ai quali, alla data di chiusura dell'anno di riferimento (31 dicembre 2024), non sia stata inviata risposta motivata (secondo l'articolo 36.2 lett. a)).

Si ricorda che è richiesto di indicare per i reclami il dettaglio relativi alla classificazione per argomenti di primo e di secondo livello. Per maggiori informazioni sulla compilazione si rimanda alla determina 7/2017 – DACU “Istruzioni Operative relative alla raccolta dati qualità della vendita”.

INDICATORI SPECIFICI
BT DOMESTICI (LIBERO)

RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 30 GIORNI SOLARI)							CANCELLA DATI
Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
Gennaio	13	6	7	0	0	0	2,0
Febbraio							
Marzo					0		
Aprile							
Maggio							
Giugno							
Luglio							
Agosto							

Figura 5.4: maschera indicatori specifici – parte iniziale inerente ai “Reclami scritti”

INDICATORI SPECIFICI BT DOMESTICI (LIBERO)							
RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 30 GIORNI SOLARI)							CANCELLA DATI
Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
Gennaio	13	6	7	0	0	0	2,0
Febbraio							
Marzo					0		
Aprile							
Maggio							
Giugno							
Luglio							
Agosto							

Figura 5.5: maschera indicatori specifici – dettaglio di compilazione

Per quanto riguarda gli standard generali occorre compilare la tabella “Richieste scritte di informazione (art. 7 - Livello generale: 30 giorni solari nel 95% dei casi)” (figura 5.6).

INDICATORI GENERALI
BT DOMESTICI (LIBERO)

RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 - LIVELLO GENERALE: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI)										CANCELLA DATI
Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)	
						altre cause	cause esterne	forza maggiore		
Gennaio	29	87	30	1	26	1	1	1	0,0	
Febbraio	30	95	10	0	10	0	0	0	0,0	
Marzo	30	95	20	2	15	2	0	1	0,0	
Aprile	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Maggio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Giugno	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	
Luglio	30	95	0	0	0	0	0	0	0,0	

Figura 5.6: maschera indicatori generali

In caso di inserimento di dati non coerenti il sistema segnala l'errore, evidenziando la motivazione.

Per procedere occorre imputare correttamente il dato. Nelle schermate successive sono mostrati ad esempio due tipologie di errori (figure 5.7 e 5.8).

INDICATORI GENERALI BT DOMESTICI (LIBERO)									
RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 - LIVELLO GENERALE: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI)									CANCELLA DATI
Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
Gennaio	29	87	30,00	1,00	26,00	1,00	1,00	1,00	0,0
Febbraio	30	95	10,00	0,00	10,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Marzo	30	95	20,00	2,00	15,00	2,00	0,00	1,00	0,0
* CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il numero dei casi ai quali non è stata inviata risposta motivata, più il numero dei casi con risposta motivata e il numero casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento devono essere uguali al numero di casi ricevuti.									
Aprile	30	95	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Maggio	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Giugno	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0

Figura 5.7: indicatori generali – errore di compilazione 1

RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE (ART. 7 - LIVELLO GENERALE: 30 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI)										CANCELLA DAT
Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)	
						altre cause	cause esterne	forza maggiore		
<p>* CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il numero dei casi ai quali non è stata inviata risposta motivata, più il numero dei casi con risposta motivata e il numero casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento devono essere uguali al numero di casi ricevuti.</p> <p>* CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il tempo effettivo non può essere superiore al tempo massimo.</p>										
Gennaio	30	95	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50,0	
Febbraio	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Marzo	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Aprile	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Maggio	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Giugno	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Luglio	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Agosto	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Settembre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Ottobre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Novembre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
Dicembre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	
TOTALE			10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile)	%	Numero casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento oltre il tempo massimo (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
						altre cause	cause esterne	forza maggiore	
Gennaio	29	87	30,00	1,00	26,00	1,00	1,00	1,00	50,0
Febbraio	30	95	10,00	0,00	10,00	0,00	0,00	0,00	0,0
* CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il tempo effettivo non può essere superiore al tempo massimo.									
Marzo	30	95	20,00	0,00	20,00	0,00	0,00	0,00	31,00
Aprile	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Maggio	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Giugno	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Luglio	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Agosto	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Settembre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Ottobre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Novembre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Dicembre	30	95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0

Figura 5.8: indicatori generali – errore di compilazione 2

RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 30 GIORNI SOLARI)							CANCELLA DATI
Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
Gennaio	0	0	0	0	0	0	0,0
Febbraio	0	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	0	0	0	0	0	0	0,0
Aprile	0	0	0	0	0	0	0,0
Maggio	0	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	1	00	0	0	0	0	0,0
Luglio	0	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	0	0	0	0	0	0	0,0
Ottobre	0	0	0	0	0	0	0,0
Novembre	0	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0	2,0
TOTALE	1	0	0	0	0	0	

Dato da imputare

Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento

Figura 5.9: casi ricevuti nell'anno di riferimento senza risposta motivata

I campi "Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento", "Numero di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento" e "Ammontare di indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento" si riferiscono agli indennizzi maturati nell'anno, agli indennizzi effettivamente già corrisposti al cliente nel periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2024 così come derivanti dai dati registrati secondo l'articolo 34, lettera k) del TIQV.

5.3 Monitoraggio contratti e attivazioni contestati

I venditori che hanno dichiarato di aver ricevuto reclami per contratti o attivazioni contestati dovranno compilare le relative maschere. Per tutti i settori i dati richiesti sono quelli relativi a:

1. numero di Contratti conclusi. Per “contratti conclusi” devono intendersi i **solli contratti di mercato libero** 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) con i clienti di cui all’articolo 2 del TIRV.

I venditori che abbiano aderito alla “Procedura ripristinatoria volontaria” prevista dalle PARTI III e IV del TIRV e abbiano dichiarato di aver ricevuto almeno un reclamo scritto per contratto o attivazione contestati dovranno, inoltre, compilare le maschere relative a:

2. numero di Reclami per contratti o attivazioni contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e di questi il numero di quelli accolti. Il numero di tali reclami ricevuti non può, quindi, essere superiore al totale dei reclami (per tipologia di cliente) dichiarati nel campo relativo al sub-argomento “Presunti contratti non richiesti” previsto dalla raccolta della Qualità commerciale della vendita, che diversamente può ricomprendere, oltre a reclami per contratto e attivazione contestati, anche i reclami inviati dal cliente finale oltre i termini previsti dagli articoli 6 e 10 del TIRV e quelli relativi a presunte forniture non richieste ex articolo 66-quinquies del Codice del Consumo;
3. numero di Procedure ripristinatorie attivate ex Parte IV TIRV;
4. numero di Procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2, lettera d) TIRV.

Per maggiori approfondimenti sulla compilazione delle tabelle si rimanda all’Allegato A alla determina 15 settembre 2017, DMRT/TCC/13/2017.

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

5.3.1 Settore elettrico

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 5.10):

- a) Clienti BT Domestici;
- b) Clienti BT Usi diversi (ad esclusione delle utenze per l’illuminazione pubblica).

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 questo settore, si prega di non compilare e di cliccare direttamente sul tasto SALVA ai fini dell'invio definitivo.

Mese	Contratti conclusi	
	Clienci BT Domestici	Clienci BT Usi diversi
Gennaio	0	0
Febbraio	0	0
Marzo	0	0
Aprile	0	0
Maggio	0	0
Giugno	0	0
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0
TOTALE	0	0

c)

Reclami per contratti contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti		
Reclami ricevuti		
Mese	Clienti BT Domestici	Clienti BT Usi diversi
Gennaio	0	0
Febbraio	0	0
Marzo	0	0
Aprile	0	0
Maggio	0	0
Giugno	0	0
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0
TOTALE	0	0

Reclami accolti		
Meze	Clients BT Domestici	Clients BT Usi diversi
Gennaio	0	0
Febbraio	0	0
Marzo	0	0
Aprile	0	0
Maggio	0	0
Giugno	0	0
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0
TOTALE	0	0

Procedure ripristinatorie attivate ex Parte IV TIRV		
Mese	Clients BT Domestici	Clients BT Usi diversi
Gennaio	0	0
Febbraio	0	0
Marzo	0	0
Aprile	0	0
Maggio	0	0
Giugno	0	0
Luglio	0	0
Agosto	0	0
Settembre	0	0
Ottobre	0	0
Novembre	0	0
Dicembre	0	0
TOTALE	0	0

Procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2, lettera d) TIRV	
Mese	Clients BT Domestici
Gennaio	0
Febbraio	0
Marzo	0
Aprile	0
Maggio	0
Giugno	0
Luglio	0
Agosto	0
Settembre	0
Ottobre	0
Novembre	0
Dicembre	0
TOTALE	0

Figura 5.10: contratti e attivazioni contestati– settore ELETTRICO

5.3.2 Settore gas

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 5.11):

- a) Clienti Domestici < 200.000 Smc;
- b) Condomini uso domestico < 200.000 Smc;
- c) Clienti Usi Diversi < 200.000 Smc (ad esclusione delle utenze relative ad attività di servizio pubblico).

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA	
SETTORE GAS			
<p>Attenzione! La presente sezione deve essere compilata dall'utente 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 di evitare il rifiuto dell'invio.</p>			
Contratti conclusi			
Mese	Clienti Domestici < 200.000 Smc	Condomini uso domestico < 200.000 Smc	Clienti Usi diversi < 200.000 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"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Reclami per contratti conclusi ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti			
Reclami ricevuti			
Mese	Clienti Domestici < 200.000 Smc	Condomini uso domestico < 200.000 Smc	Clienti Usi diversi < 200.000 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"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Reclami accolti			
Mese	Clienti Domestici < 200.000 Smc	Condomini uso domestico < 200.000 Smc	Clienti Usi diversi < 200.000 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"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Procedure ripristinate attivate ex Parte IV TIRV			
Mese	Clienti Domestici < 200.000 Smc	Condomini uso domestico < 200.000 Smc	Clienti Uti diversi < 200.000 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"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2, lettera d) TIRV		
Mese	Clienti Domestici < 200.000 Smc	Condomini uso domestico < 200.000 Smc
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"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
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"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Figura 5.11: contratti e attivazioni contestati– settore GAS

5.3.3 Settore dual fuel

Per tale settore i dati sono richiesti per le seguenti categorie di clienti (figura 5.12):

- 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);
- Clienti Non domestici (per i quali si devono intendere i clienti BT usi diversi del settore elettrico, ad esclusione delle utenze per l'illuminazione pubblica, o i clienti usi diversi con consumi inferiori a 200.000 Smc del settore del gas, ad esclusione delle utenze relative ad attività di servizio pubblico).

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 di evitare inutili.		
Contratti conclusi		
Mese	Clienti Domestici	Clienti Non domestici
Gennaio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Febbraio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Marzo	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aprile	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Maggio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Giugno	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Luglio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Agosto	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Settembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ottobre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Novembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dicembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TOTALE	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Reclami per contratti conclusi ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti		
Reclami ricevuti		
Mese	Clienti Domestici	Clienti Non domestici
Gennaio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Febbraio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Marzo	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aprile	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Maggio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Giugno	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Luglio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Agosto	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Settembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ottobre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Novembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dicembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TOTALE	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Reclami accolti		
Mese	Clienti Domestici	Clienti Non domestici
Gennaio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Febbraio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Marzo	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aprile	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Maggio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Giugno	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Luglio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Agosto	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Settembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ottobre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Novembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dicembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TOTALE	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Procedure ripristinatorie attivate ex Parte IV TIRV		
Mese	Clienti Domestici	Clienti Non domestici
Gennaio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Febbraio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Marzo	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aprile	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Maggio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Giugno	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Luglio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Agosto	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Settembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ottobre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Novembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dicembre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TOTALE	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2, lettera d) TIRV	
Mese	Clienti Domestici
Gennaio	<input type="text"/>
Febbraio	<input type="text"/>
Marzo	<input type="text"/>
Aprile	<input type="text"/>
Maggio	<input type="text"/>
Giugno	<input type="text"/>
Luglio	<input type="text"/>
Agosto	<input type="text"/>
Settembre	<input type="text"/>
Ottobre	<input type="text"/>
Novembre	<input type="text"/>
Dicembre	<input type="text"/>
TOTALE	<input type="text"/>

ELEWOO MARCHERE
STAMPA PDF
BALZO

Figura 5.12: contratti e attivazioni 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.

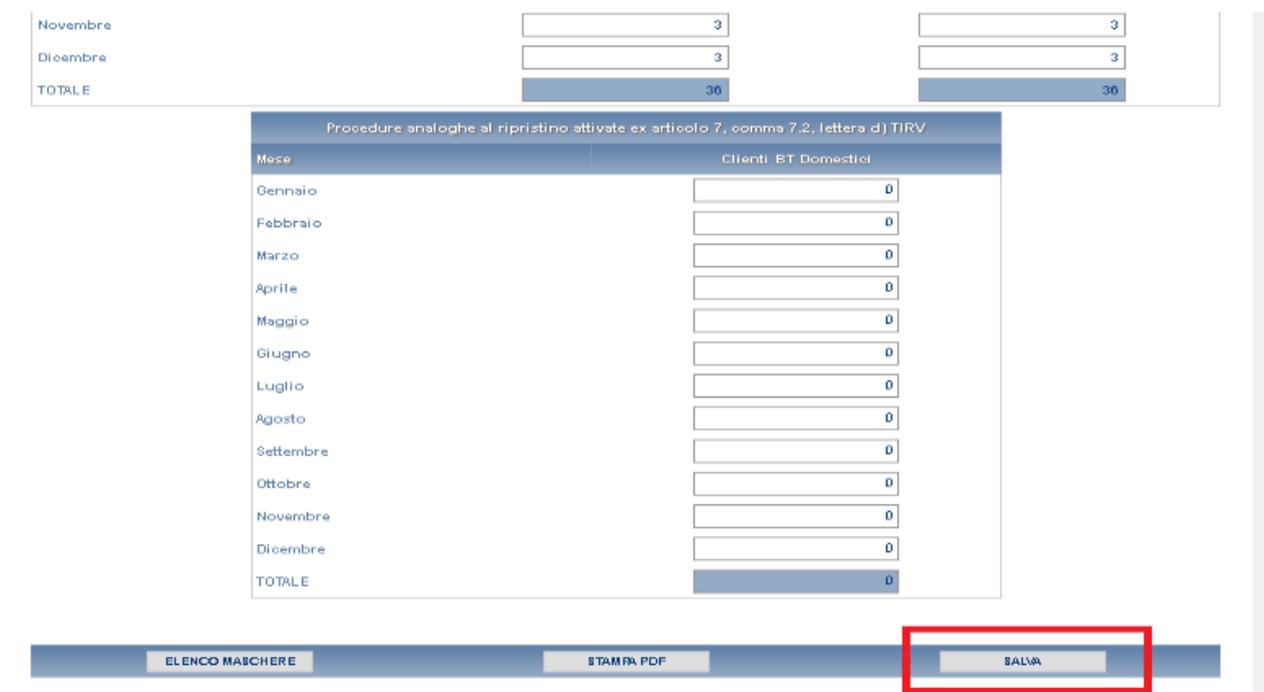
Si ricorda inoltre, di compilare **esclusivamente** le maschere relative al settore in cui si è effettivamente svolta l’attività di vendita; se non si è svolta attività di vendita per un settore, ad esempio il settore elettrico, aprire la relativa maschera (che sarà comunque visualizzata) nella pagina con l’elenco delle maschere e cliccare direttamente sul tasto “SALVA” (figure 6.13 e 6.14).



Monitoraggio contratti e attivazioni contestati

Settore Elettrico

Figura 5.13: maschere da compilare



Mese	3	3
Novembre	3	3
Dicembre	3	3
TOTALE	30	30

Procedure analoghe al ripristino attivate ex articolo 7, comma 7.2, lettera d) TIRV	
Mese	Clienti BT Domestici
Gennaio	0
Febbraio	0
Marzo	0
Aprile	0
Maggio	0
Giugno	0
Luglio	0
Agosto	0
Settembre	0
Ottobre	0
Novembre	0
Dicembre	0
TOTALE	0

ELENCO MASCHERE STAMPA PDF **SALVA**

Figura 5.14: salvataggio in caso NON si abbiano dati da dichiarare per un settore

Qualora il venditore abbia dichiarato di non aver ricevuto reclami per contratti e attivazioni contestati – ovvero abbia selezionato l’opzione **NO** alla relativa domanda iniziale – compariranno comunque le maschere relative al monitoraggio dei contratti in argomento.

In particolare, per i soggetti obbligati ai sensi del TIMR comparirà la seguente schermata, che dovrà essere adeguatamente compilata (figura 5.15).

Contratti conclusi		
Mese	Clienci BT Domestici	Clienci BT Usi diversi 
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"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
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"/>
TOTALE	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Figura 5.15: 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 5.16).

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.

Figura 5.16: maschera visualizzata dai soggetti NON obbligati ai sensi del TIMR

5.4 Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni

L'articolo 51, comma 1 del TIQV stabilisce che le imprese esercenti l'attività di vendita classifichino i reclami e le richieste di informazioni in conformità alla tabella 5 del TIQV⁸. L'allegato B alla determina DACU/MCV/7/2017 ha illustrato le schede con classificazioni di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni: Argomento (1° livello) - Sub argomento (2° livello).

Nella raccolta sono presenti anche le schede (A, B, C) di seguito illustrate, per ogni tipologia di cliente e di fornitura:

1. per i casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a);
2. per i casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b);
3. per i casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di responsabilità del venditore (solo voce Altre cause).

Pertanto, sono presenti nella raccolta per ogni per tipologia di cliente, in aggiunta agli indicatori specifici e generali gli argomenti di primo e di secondo livello sia per i reclami (figura 5.17), sia per le richieste di informazione (figura 5.18).

⁸ A partire dall'edizione della raccolta *Anno solare 2019* sono presenti i seguenti nuovi campi:

- nella sezione dati "Fatturazione" il campo "Importi per consumi risalenti a più di due anni" e "Altro";
- nella sezione "Qualità commerciale" il campo "Altro";
- nuova sezione "Non di competenza";

CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI BT DOMESTICI (LIBERO)													
<small>ART. 36, COMMA 2 LETTERA A</small> <small>ART. 36, COMMA 2 LETTERA B</small> <small>ART. 36, COMMA 2 LETTERA C</small>													
SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A) <small>CANCELLA DATI</small>													
Mesi di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
	TOTALI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Figura 5.17: Maschera classificazione reclami scritti

CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RICHIESTE DI INFORMAZIONI
BT DOMESTICI (LIBERO)

ART. 36, COMMA 2 LETTERA A ART. 36, COMMA 2 LETTERA B ART. 36, COMMA 2 LETTERA C

SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A) CANCELLA DATI

Mesi di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmor(Corrispettivo morosità progressive)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambio fornitore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Doppia fatturazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ricalcoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumi stimati errati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Misura	Cambio misuratore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mancate letture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Figura 5.18: Maschera classificazione richieste di informazioni

Entrambe le maschere presentano tre schede (A, B, C), ciascuna con le stesse sezioni e sottosezioni. Ognuna delle diverse sezioni è raggiungibile premendo l'apposito pulsante posto in testa alla maschera.

CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RICHIESTE DI INFORMAZIONI
BT DOMESTICI (LIBERO)

ART. 36, COMMA 2 LETTERA A **ART. 36, COMMA 2 LETTERA B** ART. 36, COMMA 2 LETTERA C

SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA PER I CASI NEI QUALI SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO E PER I QUALI SIA RISPETTATO IL LIVELLO SPECIFICO O GENERALE DI QUALITÀ (ART. 36, COMMA 2 LETTERA B) CANCELLA DATI

Mesi di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
		20	10	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morosità	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Figura 5.19: Selezione scheda (A, B, C) – richieste di informazioni

Per agevolare la compilazione della scheda la prima riga riporta il totale per mese (totale imputato nella maschera degli indicatori specifici per tipologia di cliente) deve essere uguale al totale imputato nella scheda **[in rosso]**. Ogni scheda intitolata *Classificazione per argomenti di primo e secondo livello – reclami scritti* fa riferimento alla lettera dell’articolo associato (si veda in figura 5.20 in blu).

Per *Classificazione per argomenti di primo e secondo livello – richieste di informazioni*, invece, il totale per mese (totale imputato nella maschera degli indicatori generali per tipologia di cliente) deve essere uguale al totale per mese imputato nella scheda *Classificazione per argomenti*.

Indice raccolte		Anagrafiche		Pannello di controllo RACCOLTA						
CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI										
BT DOMESTICI (LIBERO)										
		ART. 36, COMMA 2 LETTERA A		ART. 36, COMMA 2 LETTERA B		ART. 36, COMMA 2 LETTERA C				
SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A)										
Mesi di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre
TOTALI		10	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE:		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cmori (Corrispettivo morosità pregressa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Figura 5.20: Reclami scritti – totale generale per mese

RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 30 GIORNI SOLARI)							CANCELLA DATI
Mese	Numero dei casi ricevuti nel mese (art. 36, primo capoverso)	Casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)	Casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto			Tempo effettivo medio di risposta (comma 36.2 ultimo capoverso, lettera a)
				Altre cause	Cause esterne	Forza maggiore	
Gennaio	100	10	20	30	20	20	1,0
Febbraio	0	0	0	0	0	0	0,0
Marzo	0	0	0	0	0	00	0,0
Aprile	0	0	0	0	0	0	0,0
Maggio	0	0	0	0	0	0	0,0
Giugno	0	0	0	0	0	0	0,0
Luglio	0	0	0	0	0	0	0,0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0,0
Settembre	0	0	0	0	0	00	0,0
Ottobre	0	0	0	0	0	0	0,0
Novembre	0	0	0	0	0	0	0,0
Dicembre	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTALE	100	10	20	30	20	20	

Numero di indennizzi maturati nell'anno di riferimento	0
--	---

Figura 5.21: Indicatori Specifici – articolo 36, comma 2, lettera a

In caso di inserimento di dati non coerenti tra la scheda degli indicatori specifici e la scheda di classificazione per argomento il **sistema segnala l'errore evidenziandone la motivazione**. Per procedere, in questo caso occorre procedere alle opportune verifiche e imputare correttamente il dato. Nelle schermate successive sono mostrati ad esempio tre tipologie di errori (figure 5.22, 5.23 e 5.24).

Indice raccolte		Anagrafiche		Pannello di controllo RACCOLTA									
CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI BT DOMESTICI (LIBERO)													
ART. 36, COMMA 2 LETTERA A ART. 36, COMMA 2 LETTERA B ART. 36, COMMA 2 LETTERA C													
SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A)													CANCELLA DATI
Mesi di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
	TOTALI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0
Morosità e sospensione	Morosità	0	-23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Comor(Corrispettivo morosità progressse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	-23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Figura 5.22: Reclami scritti – Errore, Inserimento valore decimale

Indice raccolte		Anagrafiche		Pannello di controllo RACCOLTA									
CLASSIFICAZIONE PER ARGOMENTI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO - RECLAMI SCRITTI BT DOMESTICI (LIBERO)													
ART. 36, COMMA 2 LETTERA A ART. 36, COMMA 2 LETTERA B ART. 36, COMMA 2 LETTERA C													
SCHEDA DI DETTAGLIO RELATIVA AI RECLAMI SCRITTI PER I CASI NEI QUALI NON SIA STATA INVIATA RISPOSTA MOTIVATA NELL'ARCO DELL'ANNO DI RIFERIMENTO (ART. 36, COMMA 2 LETTERA A)													CANCELLA DATI
Mesi di riferimento		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
	TOTALI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratti	Recesso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Volture e subentri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morosità e sospensione	Morosità	0	-23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Comor(Corrispettivo morosità progressse)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	-23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Figura 5.23: Reclami scritti – Errore, Inserimento valore negativo

Condizionamenti e qualità tecnica	Valori rete tensione/pressione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bonus sociale	Validazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cessazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Erogazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indennizzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Non di competenza	Non di competenza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE GENERALE:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Attenzione: sono presenti degli errori nei dati inseriti. Si desidera salvare comunque i dati?

ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF
SALVA

Figura 5.24: Reclami scritti – salvataggio con errori nel sistema

5.5 Cause di terzi e forza maggiore – Reclami scritti / Richieste di informazioni

Per tutte le tipologie di clienti è presente una maschera di riepilogo con due colonne “Cause di terzi” e “Forza maggiore” in modo da permettere la quadratura dei casi dell’anno (in queste schede andranno indicati i dati annuali e non i dati mensili). La maschera è da compilare sia con riferimento ai reclami (figura 5.25) sia con riferimento alle richieste di informazione (figura 5.26).

CAUSE DI TERZI E FORZA MAGGIORE - RECLAMI SCRITTI BT DOMESTICI (LIBERO)		CANCELLA DATI	
		Cause di terzi	Forza maggiore
TOTALE		0	0
Contratti	Recesso	0	0
	Volture e subentri	0	0
	Modifiche unilaterali	0	0
	Altro	0	0
TOTALE		0	0
Morosità e sospensione	Morosità	0	0
	Sospensione e riattivazione	0	0
	Cmor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0
	Altro	0	0
TOTALE		0	0
Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0
	Cambio fornitore	0	0
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0
	Doppia fatturazione	0	0
	Altro	0	0
TOTALE		0	0
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0
	Ricalcoli	0	0
	Consumi stimati errati	0	0
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0
	Pagamenti e rimborsi	0	0
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	0	0
	Altro	0	0
TOTALE		0	0
Misura	Cambio misuratore	0	0
	Verifica e ricostruzioni	0	0
	Mancate letture	0	0
	Altro	0	0
TOTALE		0	0
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)		0	0

Figura 5.25: Cause di terzi e forza maggiore – Reclami scritti

CAUSE DI TERZI E FORZA MAGGIORE - RICHIESTE DI INFORMAZIONI BT DOMESTICI (LIBERO)				CANCELLA DATI
		Cause di terzi	Forza maggiore	
TOTALE		1	1	
Contratti	Recesso	0	0	
	Volture e subentri	0	0	
	Modifiche unilaterali	0	0	
	Altro	0	0	
TOTALE		0	0	
Morosità e sospensione	Morosità	0	0	
	Sospensione e riattivazione	0	0	
	Cmor(Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	
	Altro	0	0	
TOTALE		0	0	
Mercato	Presunti contratti non richiesti	0	0	
	Cambio fornitore	0	0	
	Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	
	Doppia fatturazione	0	0	
	Altro	0	0	
TOTALE		0	0	
Fatturazione	Autolettura (uso della)	0	0	
	Ricalcoli	0	0	
	Consumi stimati errati	0	0	
	Periodicità e fattura di chiusura	0	0	
	Pagamenti e rimborsi	0	0	
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	0	0	
	Altro	0	0	
TOTALE		0	0	
Misura	Cambio misuratore	0	0	
	Verifica e ricostruzioni	0	0	
	Mancate letture	0	0	
	Altro	0	0	
TOTALE		0	0	

Figura 5.26: Cause di terzi e forza maggiore – Richieste di informazione

Maschera di Riepilogo

Il numero di casi comunicati per i reclami e le richieste di informazione per numero e argomenti devono essere coerenti.

Per agevolare la compilazione e verificare la correttezza tra i dati dichiarati nelle diverse schede è presente una maschera riepilogativa, situata alla fine delle schede (figura 5.27).



Figura 5.27: pannello di controllo - maschera di riepilogo

La maschera può presentarsi con o senza errori.

- **Senza errori.** In tale caso è pronta per essere salvata e permette l'invio definitivo (figura 5.28)



Figura 5.28: Controlli compilazione maschere – senza errori

Nella pagina dell'elenco delle maschere, "controlli compilazione maschere" dovrebbe risultare compilata (figura 5.30)



Figura 5.30: Controlli compilazione maschera – compilata

Se la maschera riporta invece degli errori, vengono fornite indicazioni di dettaglio sulla maschera e sul tipo di errore riscontrato. Per procedere è necessario modificare il dato o i dati indicati (figure 5.31 e 5.32).

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA
CONTROLLI COMPILAZIONE MASCHERE		
SONO PRESENTI DEGLI ERRORI VINCOLANTI TRA LE MASCHERE COMPILATE!		
Il salvataggio è DISABILITATO! Correggere gli errori e salvare questa maschera per procedere con la compilazione e l'invio.		
<ul style="list-style-type: none"> Cliente: BP (Libero) Scheda: Monitoraggio contratti e attivazioni contestati - Settore Gas Mese: Ottobre Messaggio di errore: I "Reclami per contratti contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti - Reclami ricevuti" per i clienti "Domestici, Condomini uso domestici e Usi diversi" e per il mese "Ottobre" (15), non possono essere superiori alla somma dei reclami dichiarati per il sub-argomento "Presunti contratti non richiesti" della maschera "Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti" per il cliente "BP (Libero)" per lo stesso mese (0). Cliente: BP (Libero) Scheda: Monitoraggio contratti e attivazioni contestati - Settore Gas Mese: Novembre Messaggio di errore: I "Reclami per contratti contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti - Reclami ricevuti" per i clienti "Domestici, Condomini uso domestici e Usi diversi" e per il mese "Novembre" (15), non possono essere superiori alla somma dei reclami dichiarati per il sub-argomento "Presunti contratti non richiesti" della maschera "Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti" per il cliente "BP (Libero)" per lo stesso mese (0). Cliente: BP (Libero) Scheda: Monitoraggio contratti e attivazioni contestati - Settore Gas Mese: Dicembre Messaggio di errore: I "Reclami per contratti contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti - Reclami ricevuti" per i clienti "Domestici, Condomini uso domestici e Usi diversi" e per il mese "Dicembre" (15), non possono essere superiori alla somma dei reclami dichiarati per il sub-argomento "Presunti contratti non richiesti" della maschera "Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti" per il cliente "BP (Libero)" per lo stesso mese (0). 		

Figura 5.31: Controlli Compilazione maschera – lista di errori

Se nella maschera di riepilogo sono presenti degli errori, non sarà possibile procedere al salvataggio e procedere all'invio definitivo, se non dopo aver risolto l'errore stesso (figura 5.32).

- Cliente: BP (Libero) Scheda: Monitoraggio contratti e attivazioni contestati - Settore Gas Mese: Settembre**
 Messaggio di errore: I "Reclami per contratti contestati ricevuti ai sensi degli articoli 6 e 10 TIRV e accolti - Reclami ricevuti" per i clienti "Domestici, Condomini uso domestici e Usi diversi" e per il mese "Settembre" (15), non possono essere superiori alla somma dei reclami dichiarati per il sub-argomento "Presunti contratti non richiesti" della maschera "Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti" per il cliente "BP (Libero)" per lo stesso mese (0).

ELENCO MASCHERE STAMPA PDF X

Figura 5.32: Controlli compilazione maschera – salva disabilitato

5.6 Indicatori

Nella scheda indicatori è presente il calcolo provvisorio⁹ relativo al calcolo degli indicatori per le singole tipologie di clienti di cui all'articolo 39.1bis del TIQV (figura 5.33).

Gli indicatori effettivamente calcolati, verranno espressi in percentuale e saranno utilizzati, limitatamente alle tipologie di clienti del mercato libero, per la pubblicazione del Rapporto annuale di cui all'articolo 39 del TIQV.



Figura 5.33: Controlli Indicatori

La maschera (figura 5.34) mostra per ogni tipologia di cliente il calcolo dei seguenti indicatori:

- **Indicatore di reclusività** – IRC: È calcolato come media dei rapporti nei singoli mesi del numero di reclami presentati sul numero di clienti mensili per ogni distinta tipologia di cliente. (calcolo effettuato sui dati mensili inseriti nelle maschere INDICATORI SPECIFICI - RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 30 GIORNI SOLARI) e NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI)
- **Indicatore di capacità di risposta a reclami** – ICRC: È calcolato come media complessiva del rapporto tra numero di risposte al reclamo fornite nel rispetto dello standard specifico/Numero di reclami scritti. (calcolo effettuato sui dati inseriti nelle maschere INDICATORI SPECIFICI - RECLAMI SCRITTI (ART. 4 - LIVELLO SPECIFICO: 30 GIORNI SOLARI)
- **Indicatore di richiesta di informazioni** - IINFO È calcolato come media dei rapporti nei singoli mesi del numero di reclami presentati sul numero di clienti mensili per ogni distinta tipologia di cliente (calcolato sui dati inseriti nelle maschere INDICATORI GENERALI e NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI);

⁹ Nei casi in cui vengono imputati nelle schede in uno o più mesi un numero di clienti o un numero di reclami pari a zero gli indici potrebbero non essere mostrati nelle schede correttamente per impossibilità di mostrare tutti i decimali.

- **Indicatore di capacità di risposta a richiesta informazioni – ICINFO:** È calcolato come media complessiva del rapporto tra numero di risposte alle richieste di informazioni fornite nel rispetto dello standard specifico/Numero di richieste di informazioni. (calcolato sui dati inseriti nelle maschere INDICATORI GENERALI.)

CONTROLLI INDICATORI				
	Indicatore di reclusività	Indicatore di capacità di risposta a reclami	Indicatore di richiesta informazioni	Indicatore di capacità di risposta a richiesta informazioni
	IRC	ICRC	IINFO	ICINFO
BT domestici (Libero)	3,517	86,047	4,958	93,333
BT non domestici (Libero)	0,909	100,000	0,075	0,000
MT (Libero)	0,901	100,000	0,150	50,000

ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Figura 5.34: Controlli Indicatori per tipologia di cliente

6. Invio definitivo

Dopo aver compilato e salvato tutte le maschere (figura 6.1) è possibile procedere all'INVIO DEFINITIVO.

È possibile creare un pdf di riepilogo contenente i dati inseriti nelle maschere cliccando sull'icona  corrispondente al pulsante visuale "CREA PDF".

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA
CONFIGURAZIONE		COMPILAZIONE
		INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

- Numero di clienti finali serviti
 - BT domestici (Libero) 
 - Multisito Elettricità
- BT domestici (Libero)
 - Indicatori specifici 
 - Indicatori generali 
 - Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti 
 - Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Richieste di informazioni 
- Multisito Elettricità
 - Indicatori specifici 
 - Indicatori generali 
 - Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Reclami scritti 
 - Classificazione per argomenti di primo e secondo livello - Richieste di informazioni 
- Monitoraggio contratti e attivazioni contestati
 - Settore Elettrico 
 - Settore Gas 
 - Settore Dual Fuel 
- Riepilogo compilazione
 - Controlli compilazione maschere 

Figura 6.1: stato compilazione e icona PDF

7. Richiesta di informazioni

Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:



dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00.

Dall'estero è possibile chiamare il numero +39 02 00620795

Oppure scrivere a: infoanagrafica@arera.it (indicare sempre la Ragione Sociale, la PIVA del soggetto per cui si sta scrivendo e il recapito telefonico del referente).

Per chiarimenti di carattere regolatorio sui contenuti della raccolta rispetto ai quali gli atti di riferimento indicati e la consultazione del manuale non risulti sufficiente, le richieste potranno essere inviate al medesimo indirizzo di posta elettronica infoanagrafica@arera.it.

Per agevolare le risposte è sempre necessario indicare in ogni comunicazione:

- ragione sociale e partita IVA della società richiedente;
- oggetto della richiesta (qualità commerciale della vendita o monitoraggio dei contratti e attivazioni contestati), indicando precisamente il tipo di chiarimento o di precisazione di cui si necessita;
- nome, cognome e numero telefonico del richiedente (non sono ammessi i numeri relativi al call center aziendale).