



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico



Manuale d'uso

Raccolta dati: sistemi di misura e qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell'ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento

Ottobre 2016

1	Chi deve partecipare alla raccolta	2
2	Accesso alla raccolta	2
3	Il pannello di controllo della raccolta	5
4	Funzionalità comuni nella raccolta dati	6
4.1	Le sezioni	6
4.2	La fase di compilazione	7
4.3	L'invio definitivo	9
5	Compilazione maschere.....	9
	Appendice	14



1 Chi deve partecipare alla raccolta

Ai sensi della deliberazione 574/2016/E/tlr del 14 ottobre 2016 e della determinazione 2/2016 - TLR di pari data sono tenuti a compilare la raccolta “*Sistemi di misura e qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell’ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento*” (raccolta):

- tutti i soggetti che, indipendentemente dal regime giuridico di svolgimento delle attività, sono responsabili dell’esercizio, della gestione, della manutenzione e dello sviluppo di reti di teleriscaldamento e/o di teleraffrescamento, nonché dell’attività di misura dell’energia consegnata al cliente finale (*gestori della rete ovvero imprese distributrici*);
- tutti i soggetti che esercitano l’attività di vendita di energia termica o frigorifera ai clienti finali attraverso reti di teleriscaldamento o di teleraffrescamento (*venditori*).

Per “*cliente finale*” si intende la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio; gli edifici con più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d’uso, sono a tutti gli effetti equiparati ai clienti finali.

In *Appendice* al presente *Manuale* sono riportate le principali definizioni funzionali alla corretta interpretazione e compilazione dei quesiti della raccolta.

Sono tenuti a trasmettere le informazioni richieste tutti i soggetti iscritti all’*Anagrafica Operatori* dell’Autorità che hanno dichiarato di svolgere le attività di distribuzione, misura o vendita di energia termica o frigorifera ai clienti finali nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento.

2 Accesso alla raccolta

Al sistema di raccolta dati possono accedere unicamente il rappresentante legale dell’impresa interessata e le persone da lui eventualmente delegate, per la raccolta in oggetto, al caricamento dei dati.



Per delegare personale dell'operatore al caricamento dei dati, è necessario che il rappresentante legale utilizzi la funzionalità "Gestione utenze" dell'*Anagrafica Operatori*¹.

Per accedere alla raccolta "*Sistemi di misura e qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell'ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento*" il primo passo da effettuare è **autenticarsi** inserendo i propri dati nell'apposita sezione del sito <https://www.autorita.energia.it/raccolte-dati>.



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

Se si accede al sistema attraverso CNS si suggerisce di consultare il Manuale d'uso dell'*Anagrafica Operatori* al link:

¹ <http://www.autorita.energia.it/it/anagrafica.htm>

Sistemi di misura e qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell'ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento



http://www.autorita.energia.it/allegati/operatori/raccolte_dati/istr_anagrafica.pdf .


Dopo aver effettuato l'autenticazione (figura 2.1), l'utente troverà una pagina, definita "**Indice delle raccolte**", che elenca le raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà anche la raccolta "*Sistemi di misura e qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell'ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento²*".

Selezionando il link relativo alla raccolta in questione, si accede alla pagina "**Storico edizioni raccolta dati** "*Sistemi di misura e qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell'ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento*" (figura 2.2).

In questa pagina si trova il link per tornare all'indice delle raccolte dati (rettangolo rosso in figura 2.2), oltre ad altre informazioni sulla raccolta in questione quali (figura 2.2):

- l'edizione della raccolta (nel caso in questione: "Anno solare 2016") ;
- lo stato della raccolta (aperta o chiusa; rettangolo verde nella colonna "Stato");
- il link per accedere alla fase di compilazione, rappresentato dall'icona che precede il riferimento dell'Edizione (cerchio verde chiaro nella figura)

Una volta effettuato l'accesso alla fase di compilazione, l'icona si modificherà in base allo stato di avanzamento della compilazione. In particolare:


- Il simbolo  indica che i dati sono modificabili in quanto non sono ancora stati inviati definitivamente (cfr. paragrafo 4.3) e la raccolta è ancora aperta.

² Il titolo della raccolta che compare nell'Indice delle raccolte varia leggermente in base all'attività svolta dall'utente e indicata nell'Anagrafica Operatori. In particolare, l'utente vedrà nell'Indice una delle seguenti raccolte:

- "*Sistemi di misura e qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell'ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento - generale*";
- "*Sistemi di misura e qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell'ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento - distribuzione e misura*";
- "*Sistemi di misura e qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell'ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento - vendita*"

Sistemi di misura e qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell'ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento



- Il simbolo  indica che i dati non sono modificabili in quanto sono stati inviati in via definitiva (cfr. paragrafo 4.3) o perché la raccolta è chiusa.

Raccolta dati: Sistemi di misura e di qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell'ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento

Indice raccolte Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

Storico edizioni raccolta dati Sistemi di misura e di qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell'ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento

Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
Anno solare 2016	Dal 03/10/2016 al 31/10/2016	Aperta	Completata	Non effettuato

Figura 2.2: storico della raccolta

3 Il pannello di controllo della raccolta

Accedendo alla raccolta viene visualizzata la pagina **“Pannello di controllo”** dove è presente la maschera da compilare per la raccolta (figura 3.1), il cui nome, indicato nel riquadro **“Denominazione”**, coincide con quello della raccolta stessa.

Il pulsante **COMPILA** permette di compilare le maschere presenti nella raccolta.

Il tasto di compilazione in un primo momento sarà di un azzurro spento, mentre quando verrà salvata e/o inviata la maschera da compilare, diventerà di un azzurro più acceso.



Figura 3.1: pannello di controllo

Nel Pannello di controllo, come nel resto del sistema, è presente il pulsante per poter tornare all'**Indice raccolte**. Inoltre da qualunque punto del sistema è sempre possibile tornare a questa pagina cliccando il pulsante "**Pannello di controllo RACCOLTA**" (rettangolo rosso in figura 3.1).

Il pulsante "Manuale", contrassegnato dall'icona di un punto di domanda in alto a destra della schermata, permette di scaricare il presente documento.

4 Funzionalità comuni nella raccolta dati

4.1 Le sezioni

All'interno delle raccolte si possono individuare quattro sezioni: configurazione, compilazione, quadro riassuntivo, invio definitivo.

L'utente potrà capire in quale di queste sezioni si trova grazie alla posizione del riquadro di colore bianco (figura 4.1).

Per questa raccolta sono previste solo le sezioni di **COMPILAZIONE** ed **INVIO DEFINITIVO**.

Sistemi di misura e qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell'ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento



Figura 4.1: Bottoniera di navigazione

4.2 La fase di compilazione

Tutte le voci del Pannello di controllo hanno una sezione di compilazione a cui si accede selezionando il pulsante “**COMPILA**” (figura 3.1). Entrando nella sezione di compilazione il sistema propone la corrispondente maschera da compilare, come in figura 4.3.

In fondo alla maschera da compilare sono presenti, prima dell’invio definitivo, due pulsanti (figura 4.2):



Figura 4.2: Pulsanti “Salva” e “Annulla” nella maschera di compilazione

- il pulsante “**SALVA**” permette il salvataggio dei dati inseriti sino a quel momento e riporta al Pannello di controllo. **Attenzione: i dati non vengono salvati in automatico, bisogna sempre darne esplicita conferma attraverso il bottone “SALVA”.**
L’utilizzo del bottone “SALVA” non dà luogo all’invio definitivo dei dati. Il sistema, dunque, consente il salvataggio parziale, ovvero il salvataggio di quanto caricato dall’utente senza il suo invio definitivo. L’invio definitivo può essere effettuato successivamente, e comunque solo dopo aver risposto a tutte le domande della raccolta (si veda il par. 4.4).
- il pulsante “**ANNULLA**” riporta al Pannello di controllo senza salvare i dati inseriti nella maschera, per cui, se successivamente si rientra nella maschera, saranno presenti i dati dell’ultimo salvataggio effettuato.

La raccolta è rivolta ai soggetti che svolgono attività di distribuzione, misura o vendita di energia termica o frigorifera nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento (gestori della rete e venditori)

Le informazioni richieste riguardano:

- dati di sintesi sugli eventuali standard di qualità adottati;
- dati di sintesi sul parco misuratori installato e sull'attività di misura. In particolare, si richiedono informazioni sulla tecnologia, sul periodo di installazione, sul sistema di gestione dei misuratori installati e sugli aspetti di metrologia legale;
- dati di sintesi relativi ai costi medi sostenuti per offrire determinati servizi.

La maschera di compilazione della raccolta consiste in un file Excel di sei fogli suddivisi per settore di attività. Ai fini di una corretta compilazione del file, si suggerisce quanto segue:

1. eseguire il download del file "Sistemi di misura e qualità distribuzione misura e vendita TLR_TLRF.xlsx";
2. salvare il file sul proprio computer e rinominarlo "nome operatore_RaccoltaQualitaMisuraTLR_TLRF.xlsx";
3. i campi editabili sono evidenziati in rosso chiaro. Tutti gli altri campi sono bloccati e non possono essere modificati;
4. l'elaborazione delle risposte sarà automatizzata, pertanto eventuali risposte non conformi al formato richiesto non verranno prese in considerazione. Allo stesso modo, eventuali risposte inserite in campi non contrassegnati come editabili non verranno prese in considerazione;
5. alcuni campi contrassegnati come editabili prevedono un elenco di risposte possibili tra cui poter scegliere. ATTENZIONE: i campi a elenco sono impostati su risposte di default. Se i campi non vengono modificati, la risposta associata all'operatore sarà quella di default;
6. cliccando su ciascuna cella di risposta appaiono delle brevi istruzioni di compilazione (per esempio, inserire numeri o testo, oppure scegliere tra le risposte elencate). Se non si seguono correttamente le istruzioni comparirà un messaggio di errore e non sarà possibile procedere o salvare;
7. alcune celle sono tratteggiate; si tratta di celle di specificazione da compilare solo se si è risposto "Altro" a una precedente domanda;
8. dopo aver risposto a tutte le domande salvare le modifiche ed eseguire l'upload del file in questa pagina, mantenendo il formato originale, con estensione.xlsx. Non saranno accettati documenti in pdf o in altri formati;
9. al termine della procedura procedere con l'invio definitivo della raccolta.

In alto a destra nel pannello di controllo è possibile scaricare il Manuale d'uso, con istruzioni dettagliate sulla compilazione dei campi.

Scarica il template della rilevazione

DOWNLOAD

Carica il documento/i di risposta

Sfogli...

Nessun file selezionato.

Qualora l'utente ritenesse necessario fornire ulteriori spiegazioni in merito alle informazioni richieste nella raccolta, è possibile caricare una comunicazione separata di accompagnamento in formato docx o pdf.

Carica la comunicazione

Sfogli...

Nessun file selezionato.

SALVA

ANNULLA

Figura 4.3: Maschera di compilazione delle informazioni



4.3 L'invio definitivo

L'invio definitivo può essere effettuato attraverso l'apposito pulsante in alto a destra (rettangolo verde in figura 4.1). **Se la compilazione della raccolta non è stata completata, il sistema non permette l'invio definitivo dei dati** e mostra un messaggio che avvisa l'utente dell'impossibilità di effettuare tale operazione. Se, invece, la compilazione della raccolta è completa, il sistema chiede all'utente conferma della volontà di effettuare l'invio o dell'intenzione di annullare e tornare alla compilazione.

A invio definitivo avvenuto, il sistema invia una **mail di notifica** al rappresentante legale e all'utente delegato che ha effettivamente eseguito l'invio.

ATTENZIONE: Per effettuare l'invio dei dati è necessario aver compilato totalmente la raccolta dati secondo le indicazioni riportate.

5 Compilazione maschere

La maschera di compilazione della raccolta consiste in un file Excel di sei fogli³ suddivisi per settore:

- anagrafica;
- distribuzione;
- misura;
- verifica misuratore;
- vendita;
- costi.

Le informazioni richieste riguardano:

- dati di sintesi sugli eventuali standard di qualità adottati;

³Come verrà spiegato più avanti, gli utenti che sono registrati all'Anagrafica Operatori come esercenti esclusivamente l'attività di distribuzione e misura oppure esclusivamente l'attività di vendita avranno un file con un numero inferiore di fogli.



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico



- dati di sintesi sul parco misuratori installato e sull'attività di misura. In particolare, si richiedono informazioni sulla tecnologia, sul periodo di installazione, sul sistema di gestione dei misuratori installati e sugli aspetti di metrologia legale;
- dati di sintesi relativi ai costi medi sostenuti per offrire determinati servizi.

Ai fini dell'interpretazione e della compilazione della Raccolta, si applicano le definizioni riportate nell'Appendice in calce al Manuale.

I soggetti iscritti all' *Anagrafica Operatori* dell'Autorità che hanno dichiarato di svolgere le attività di distribuzione, misura o vendita sono tenuti a compilare i sei fogli sopra indicati. Negli altri casi l'accesso è limitato ai fogli riguardanti l'attività svolta, come rappresentato nella tabella 1.

	ANAGRAFICA	DISTRIBUZIONE	MISURA	VERIFICA MISURATORE	VENDITA	COSTI
DISTRIBUZIONE-MISURA-VENDITA	X	X	X	X	X	X
DISTRIBUZIONE-MISURA	X	X	X	X		X
VENDITA	X				X	X

Tabella 1 Attività dichiarate in Anagrafica Operatori e fogli da compilare

La richiesta dei dati è strutturata in forma tabellare con domande a risposta libera o a scelta tra una serie di opzioni predefinite. La risposta "ALTRO" deve essere accompagnata da una breve descrizione. La compilazione è guidata mediante messaggi di input e di errore generati dal sistema durante la raccolta, visualizzabili tramite il posizionamento del cursore in corrispondenza delle caselle.



I dati sulla tecnologia, periodo di installazione, omologazione e sistema di gestione dei misuratori che i soggetti obbligati alla raccolta sono tenuti a inserire rispettivamente nelle Tab. 1, 2 e 3 del foglio “*misura*” si riferiscono ai sistemi di contabilizzazione complessivamente installati sulle reti servite dal medesimo gestore della rete al **31 dicembre 2015**. La raccolta di informazioni di cui alla Tab. 4 dello stesso foglio riguarda le modalità di svolgimento dell’attività di misura. In presenza di modalità differenti su alcune delle reti servite si richiede di inserire le informazioni relative alla modalità applicata sul numero più elevato di clienti finali, fornendo con comunicazione separata di accompagnamento alla raccolta una descrizione delle ulteriori modalità di svolgimento dell’attività di misura.

Le informazioni richieste nei fogli “*distribuzione*”, “*verifica misuratore*”, e “*vendita*” sugli standard qualitativi applicati dagli operatori riguardano la Carta dei servizi/Carta della qualità/Codice di condotta commerciale eventualmente adottati dall’utente. Pertanto l’operatore è tenuto a compilare due o più maschere di raccolta solo nel caso di adozione di differenti versioni della stessa. Nel caso in cui sulla medesima rete si adottino valori degli standard di qualità differenziati per tipologia di cliente finale (residenziale, terziario, industriale) o per scaglioni di consumo annuo di energia termica o frigorifera o in funzione di altri criteri, si richiede di compilare la raccolta con riferimento, ad esempio, alla tipologia di cliente finale o allo scaglione di consumo annuo prevalente, descrivendo i criteri di diversificazione dei valori degli standard di qualità in una comunicazione separata di accompagnamento alla raccolta.

Con riferimento alla Tab. 3 del foglio “*vendita*”, per “*forme tariffarie orientate a incentivare l’efficienza energetica*” si intendono prezzi agevolati praticati al cliente finale al fine di promuovere comportamenti virtuosi in grado di ridurre il consumo di energia termica e/o frigorifera come, a titolo esemplificativo: tariffe del calore più basse applicate per valori della temperatura di ritorno al di sotto di una certa soglia o sconti sui contributi di allacciamento e sulle tariffe del calore per i clienti finali allacciati direttamente alla tubatura di ritorno.

In merito alle “*agevolazioni tariffarie per clienti in situazioni disagiate*” si richiede di descrivere i criteri di accesso e le tariffe applicate, nonché di specificare se le agevolazioni sono previste dalla normativa regionale o locale.

Ai fini di una corretta compilazione del file, si suggerisce quanto segue:

Sistemi di misura e qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell’ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento



1. eseguire il download del file “*Sistemi di misura e qualità distribuzione misura e vendita TLR_TLRF*” o “*Sistemi di misura e qualità distribuzione e misura TLR_TLRF*” o “*Sistemi di misura e qualità vendita TLR_TLRF*”, in relazione all'attività svolta nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento;
2. salvare il file sul proprio computer e rinominarlo “*nome operatore_RaccoltaQualitaMisuraTLR_TLRF.xlsx*”;
3. i campi editabili sono evidenziati in rosso chiaro. Tutti gli altri campi sono bloccati e non possono essere modificati;
4. l'elaborazione delle risposte sarà automatizzata, pertanto eventuali risposte non conformi al formato richiesto non verranno prese in considerazione. Allo stesso modo, eventuali risposte inserite in campi non contrassegnati come editabili non verranno prese in considerazione;
5. alcuni campi contrassegnati come editabili prevedono un elenco di risposte possibili tra cui poter scegliere. ATTENZIONE: i campi a elenco sono impostati su risposte di default. Se i campi non vengono modificati, la risposta associata all'operatore sarà quella di default;
6. cliccando su ciascuna cella di risposta, appaiono delle brevi istruzioni di compilazione (per esempio, inserire numeri o testo, oppure scegliere tra le risposte elencate). Se non si seguono correttamente le istruzioni comparirà un messaggio di errore e non sarà possibile procedere o salvare;
7. alcune celle sono tratteggiate; si tratta di celle di specificazione da compilare solo se si è risposto “Altro” a una precedente domanda;
8. dopo aver risposto a tutte le domande, salvare le modifiche ed eseguire l'upload del file in questa pagina, mantenendo il formato originale, con estensione *xlsx*. Non saranno accettati documenti in *pdf* o in altri formati;
9. al termine della procedura procedere con l'invio definitivo della raccolta.

Qualora l'utente ritenesse necessario fornire ulteriori spiegazioni in merito alle informazioni richieste nella raccolta, è possibile caricare, nello spazio “Carica la comunicazione” (fig. 4.3) una **comunicazione separata** di accompagnamento in formato *docx* o *pdf*. A differenza del file Excel della raccolta, tale comunicazione è facoltativa: il sistema permette l'invio definitivo dei dati anche se non è stato caricato alcun documento accessorio.



Si riportano le definizioni e la descrizione dei dati e delle informazioni da fornire nella raccolta in Appendice al *Manuale*.

Per eventuali informazioni e supporto di tipo 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. In alternativa è disponibile l'indirizzo di posta elettronica: infoanagrafica@autorita.energia.it.

Sia nelle richieste scritte, sia in quelle telefoniche, è necessario indicare nome, cognome, telefono diretto, ragione sociale dell'operatore e codice identificativo AEEGSI.

Per eventuali informazioni sui contenuti della rilevazione e sulle relative modalità di compilazione è possibile contattare l'Ufficio Speciale Regolazione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento telefonicamente (02 – 65565284, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30) o tramite l'indirizzo email: teleriscaldamento@autorita.energia.it, specificando nell'oggetto "*Raccolta su misura e qualità [Oggetto mail] - TLR*" e indicando nome, cognome, telefono diretto, ragione sociale e codice identificativo AEEGSI del soggetto per il quale si sta predisponendo la richiesta.

Attenzione: le richieste inviate con modalità diverse da quelle sopra indicate e/o prive dei riferimenti indicati non saranno processate.



Appendice

Definizioni e descrizione dei dati e delle informazioni da fornire nella raccolta

Definizioni utili per la compilazione

Esclusivamente ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni di cui alla presente raccolta, si applicano le seguenti definizioni:

ANAGRAFICA OPERATORI: base dati dei soggetti operanti nei settori regolati istituita dall'Autorità ai sensi della deliberazione 339/2015/R/tlr.

ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA: avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).

AUTOLETTURA: modalità di rilevazione da parte del cliente finale, con conseguente comunicazione al gestore della rete, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

CARTA DEI SERVIZI, CARTA DELLA QUALITÀ O CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE: qualsiasi atto o documento con cui un esercente l'attività di distribuzione, di misura e/o di vendita di energia termica o frigorifera attraverso reti di teleriscaldamento o di teleraffrescamento specifica i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di applicazione e di fruizione, incluse le regole di relazione tra clienti finali ed esercente.

CLIENTE FINALE: persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio; gli edifici con più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso, sono a tutti gli effetti equiparati ai clienti finali.

DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA: sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta del cliente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità del cliente finale.

Sistemi di misura e qualità delle attività di distribuzione, di misura e di vendita nell'ambito del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento



GESTORE DELLA RETE ovvero **IMPRESA DISTRIBUTRICE**: soggetto che, indipendentemente dal regime giuridico di svolgimento delle attività, è responsabile dell'esercizio, della gestione, della manutenzione e dello sviluppo di una rete di teleriscaldamento e/o di teleraffrescamento, nonché dell'attività di misura dell'energia consegnata al cliente finale;

GIORNO LAVORATIVO: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

INDENNIZZO: importo riconosciuto al cliente finale nel caso in cui il gestore della rete o il venditore non rispetti uno standard di qualità. Può essere riconosciuto automaticamente oppure dietro espressa richiesta del cliente finale.

LETTURA: rilevazione effettiva da parte del gestore della rete della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

MISURATORE: dispositivo posto al punto di consegna del cliente finale atto alla misura dell'energia termica e/o dell'energia frigorifera.

PUNTO DI CONSEGNA: punto di confine tra l'impianto di distribuzione e l'impianto del cliente finale, dove il gestore della rete consegna l'energia termica o frigorifera per la fornitura al cliente finale.

RECLAMO SCRITTO: ogni comunicazione scritta fatta pervenire al venditore/gestore della rete, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore/gestore della rete, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio di teleriscaldamento o teleraffrescamento non collegabile a un disservizio percepito.



RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA FATTURAZIONE: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un cliente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio.

SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO O DI TELERAFFRESCAMENTO: servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita ai clienti finali di energia termica o frigorifera tramite reti di teleriscaldamento o di teleraffrescamento, o anche relativo a più di una di queste attività.

STANDARD SPECIFICO DI QUALITÀ: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente finale.

VENDITORE: soggetto che esercita l'attività di vendita di energia termica o frigorifera ai clienti finali attraverso reti di teleriscaldamento o di teleraffrescamento.

Foglio "distribuzione"

TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO SENZA SOPRALLUOGO (SEMPLICE): tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore della rete.

TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO CON SOPRALLUOGO (COMPLESSO): tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore della rete.

TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO (SEMPLICE E COMPLESSO): tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore della rete con contestuale messa a disposizione del cliente finale del contratto da firmare.

TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore della rete.



TEMPO DI DISATTIVAZIONE RICHIESTA DAL CLIENTE FINALE: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte del cliente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore della rete.

TEMPO DI RIATTIVAZIONE IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore della rete.

TEMPO DI RIATTIVAZIONE IN SEGUITO A SUBENTRO NELLA FORNITURA: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

TEMPO DI RIATTIVAZIONE IN SEGUITO AD ALTRI MOTIVI: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di cessazione della causa della sospensione e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore della rete.

TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo cliente finale.

TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore della rete.

TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI/STANDARDIZZABILI: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente finale e la data di completamento dei lavori.

TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI/NON STANDARDIZZABILI: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente finale e la data di completamento dei lavori.



FASCIA PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI: periodo di tempo (in ore) entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici di qualità.

TEMPO MASSIMO PER L'APPUNTAMENTO CONCORDATO: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra il giorno in cui il gestore della rete riceve la richiesta del cliente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

PREAVVISO MINIMO PER LA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO: tempo (in ore) intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata al cliente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO: tempo (in minuti) intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore della rete per il pronto intervento.

REGISTRO DEI RECLAMI SCRITTI E DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: Procedura di registrazione e conservazione, su supporto cartaceo o digitale, dei reclami e delle richieste scritte di informazioni inoltrate dai clienti finali al gestore della rete.

SISTEMA DI REGISTRAZIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI SULLE PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ: procedura per la raccolta, l'elaborazione e la conservazione dei dati e delle informazioni sugli standard di qualità dell'attività di distribuzione effettivamente conseguiti.



Foglio “misura”

PERIODO DI INSTALLAZIONE/ETÀ DI MESSA IN FUNZIONE DEI MISURATORI: tempo (in anni) intercorrente tra la data di messa in servizio del misuratore e il 31 dicembre 2015.

MISURATORI “DINAMICI”: misuratori di tipo meccanico con parti in movimento (es. volumetrici).

MISURATORI “STATICI”: misuratori senza parti in movimento (es. ultrasuoni, elettromagnetici).

N° MISURATORI INSTALLATI TELELETTI: numero di misuratori letti da remoto e installati sulle reti servite dal gestore della rete.

ADOZIONE DI UN SISTEMA DI TELEGESTIONE: installazione di un sistema finalizzato alla supervisione a distanza dei principali parametri di funzionamento in corrispondenza dei punti di consegna attraverso la registrazione in modo automatico e continuo degli eventi di superamento per ciascun parametro misurato di soglie di funzionamento normale. Gli allarmi relativi al superamento di tali soglie sono inviati a un servizio di reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno, in grado di intervenire tempestivamente per rimuovere l'anomalia.

PUNTO DI INSTALLAZIONE PREVALENTE DEL MISURATORE: per "prevalente" si intende la modalità più ricorrente.

N° MISURATORI FUNZIONANTI/N° MISURATORI INSTALLATI: valore del rapporto tra il numero di misuratori funzionanti installati nelle reti servite dal gestore della rete e il numero totale di misuratori installati sulle reti medesime. Un misuratore è ritenuto “non funzionante”, tra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile.

FREQUENZA DI RACCOLTA DELLA MISURA: numero di tentativi di lettura del misuratore da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura).

N° TENTATIVI DI RACCOLTA RIPETUTI DOPO IL PRIMO TENTATIVO FALLITO: numero di tentativi di lettura successivi al primo tentativo non andato a buon fine.



N° OPERAZIONI DI LETTURA ANDATE A BUON FINE/N° OPERAZIONI DI LETTURA TOTALI: valore del rapporto tra il numero di operazioni di lettura dei misuratori che hanno ottenuto una raccolta del dato validato e il numero di operazioni di lettura effettuate.

N° CLIENTI FINALI CON MISURATORI LETTI/N° TOTALE CLIENTI FINALI: valore del rapporto tra il numero di clienti finali per i quali l'operazione di lettura è andata a buon fine e il numero totale di clienti finali serviti dal gestore della rete.

DURATA MEDIA DELLE FINESTRE TEMPORALI PER AUTOLETTURA: tempo (in giorni) messo a disposizione del cliente finale per la comunicazione del valore di autolettura rilevato sul proprio misuratore.

N° AUTOLETTURE VALIDATE/N°AUTOLETTURE RICEVUTE: risultato del rapporto tra il numero di valori di autolettura comunicati dai clienti finali per i quali è stata verificata l'ammissibilità all'uso formale del dato e il numero totale di valori di autolettura ricevuti.

Foglio “verifica misuratore”

TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di intervento del gestore della rete.

TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso il cliente finale e la data di invio al cliente stesso dell'esito.

TEMPO DI SOSTITUZIONE DEL MISURATORE: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di invio dell'esito della verifica e la data di sostituzione del contatore.

METODO UTILIZZATO PER LA RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI NON CORRETTAMENTE MISURATI: metodo utilizzato per la determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante.



TEMPO PER L'EFFETTUAZIONE DELLA VERIFICA DEL/DEI PARAMETRO/I DI QUALITÀ DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DEL CLIENTE FINALE: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di intervento da parte del gestore della rete.

TEMPO DI RIPRISTINO DEL VALORE CORRETTO DEL/DEI PARAMETRO/I DI QUALITÀ: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di effettuazione della verifica del/dei parametri di qualità presso il cliente finale e la data di ripristino del valore corretto/dei valori corretti.

SISTEMA DI REGISTRAZIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI SULLE PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ: procedura per la raccolta, l'elaborazione e la conservazione dei dati e delle informazioni sugli standard di qualità dell'attività di verifica del misuratore effettivamente conseguiti.

Foglio “vendita”

TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMI SCRITTI: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata scritta.

TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTA DI INFORMAZIONI: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di informazioni e la data di invio al richiedente da parte del venditore della risposta motivata scritta.

TEMPO DI RISPOSTA A RICHIESTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica della fatturazione del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata scritta, contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati.

TEMPO DI RIMBORSO/RETTIFICA FATTURA: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del venditore, della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente finale relativa ad una fattura già pagata e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.



TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI O RICHIESTE DI RETTIFICA RELATIVI ALLA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI: tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del venditore, della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte del venditore della risposta motivata scritta, contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati. Il reclamo o la richiesta scritta di rettifica per fatturazione di importi anomali è il reclamo o la richiesta di rettifica che riguarda le bollette con importi anomali rispetto allo storico dei consumi del cliente finale, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi.

TEMPO DI ATTESA ALLO SPORTELLO: tempo (in minuti) intercorrente tra il momento in cui il cliente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.

TEMPO DI ATTESA AL CALL CENTER: tempo di attesa del cliente per richiesta di informazioni o assistenza via telefono (in minuti).

NUMERO MEDIO GIORNALIERO DI CHIAMATE AL CALL CENTER: numero medio giornaliero di chiamate ricevute nell'orario di apertura del servizio.

TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA: tempo intercorrente, misurato in giorni lavorativi, tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del venditore.

PERIODICITÀ MINIMA DI FATTURAZIONE: numero di fatture inviate al cliente finale in un anno.

TERMINE MINIMO PER IL PAGAMENTO DELLA BOLLETTA: termine per il pagamento della bolletta a decorrere dalla data di emissione della stessa, misurato in giorni lavorativi.

RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI: possibilità di rateizzare il pagamento della bolletta, in ogni caso o sotto certe condizioni.

DEPOSITI CAUZIONALI O GARANZIE: richiesta di depositi cauzionali o garanzie analoghe al cliente finale.



MODALITÀ DI PAGAMENTO POSSIBILI: modalità di pagamento della bolletta messi a disposizione del cliente finale da parte del venditore (es. assegni circolari o bancari, carta di credito e/o carta bancaria, domiciliazione bancaria, bollettino postale).

FORME TARIFFARIE ORIENTATE ALL'EFFICIENZA ENERGETICA: prezzi agevolati praticati al cliente finale al fine di promuovere comportamenti virtuosi in grado di ridurre il consumo di energia termica e/o frigorifera.

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER CLIENTI IN SITUAZIONI DISAGIATE: applicazione di sconti o tariffe di cessione dell'energia termica e/o frigorifera ridotte per particolari categorie di clienti.

SISTEMA DI REGISTRAZIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI SULLE PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ: procedura per la raccolta, l'elaborazione e la conservazione dei dati e delle informazioni sugli standard di qualità dell'attività di vendita effettivamente conseguiti.

Foglio "costi"

COSTO DI UN SOPRALLUOGO: costo medio in euro di un'uscita per un sopralluogo. Gli operatori che dispongono di tale dato nella loro contabilità analitica relativa all'anno 2015 possono riportarlo direttamente nell'apposita cella, spiegando eventualmente, in una comunicazione separata allegata alla raccolta, le modalità di calcolo e i driver di costo utilizzati. Se non si dispone di tale dato, si può procedere ad una stima semplificata del costo medio di un sopralluogo, comprensivo di spese generali, in base alla paga oraria delle maestranze a tempo indeterminato o con diverso contratto di lavoro, per sopralluoghi effettuati durante l'orario normale di lavoro nell'ambito territoriale dei Comuni in cui opera l'impresa. Il costo riportato deve comprendere la retribuzione contrattuale e gli oneri di legge e di fatto gravanti sulla manodopera.



COSTO DI ATTIVAZIONE DI UNA FORNITURA: costo medio in euro di attivazione di una fornitura da parte del gestore della rete o del venditore. Gli operatori che dispongono di tale dato nella loro contabilità analitica relativa all'anno 2015 possono riportarlo direttamente nell'apposita cella, spiegando eventualmente, in una comunicazione separata allegata alla raccolta, le modalità di calcolo e i driver di costo utilizzati. Se non si dispone di tale dato, si può procedere ad una stima semplificata del costo medio di una attivazione, comprensivo di spese generali, in base alla paga oraria dei dipendenti a tempo indeterminato o con diverso contratto di lavoro, per prestazioni effettuate durante l'orario normale di lavoro nell'ambito territoriale dei Comuni in cui opera l'impresa. Il costo riportato deve comprendere: la retribuzione contrattuale e gli oneri di legge e di fatto gravanti sul personale amministrativo preposto a gestire le attivazioni; la retribuzione contrattuale e gli oneri di legge e di fatto gravanti sulla manodopera che effettua le attivazioni; l'utilizzo degli attrezzi di uso comune in dotazione agli operai nonché l'eventuale assistenza ai lavori. Per ottenere una stima del costo medio, ripartire gli oneri sopra elencati sul numero di attivazioni nell'anno 2015. Nel caso vi siano costi non direttamente imputabili all'attivazione della fornitura (costi comuni), ripartire i costi comuni pro quota, sulla base dell'incidenza del numero delle attivazioni sul totale delle attività svolte (per esempio, se il personale amministrativo preposto alle attivazioni gestisce anche le disattivazioni e le volture, ripartire il costo comune proporzionalmente al numero delle attivazioni rispetto alle disattivazioni e alle volture).



COSTO DI DISATTIVAZIONE DI UNA FORNITURA: costo medio in euro di disattivazione di una fornitura da parte del gestore della rete o del venditore. Gli operatori che dispongono di tale dato nella loro contabilità analitica relativa all'anno 2015 possono riportarlo direttamente nell'apposita cella, spiegando eventualmente, in una comunicazione separata allegata alla raccolta, le modalità di calcolo e i driver di costo utilizzati. Se non si dispone di tale dato, si può procedere ad una stima semplificata del costo medio di una disattivazione, comprensivo di spese generali, in base alla paga oraria dei dipendenti a tempo indeterminato o con diverso contratto di lavoro, per prestazioni effettuate durante l'orario normale di lavoro nell'ambito territoriale dei Comuni in cui opera l'impresa. Il costo riportato deve comprendere: la retribuzione contrattuale e gli oneri di legge e di fatto gravanti sul personale amministrativo preposto a gestire le disattivazioni; la retribuzione contrattuale e gli oneri di legge e di fatto gravanti sulla manodopera che effettua le disattivazioni; l'utilizzo degli attrezzi di uso comune in dotazione agli operai nonché l'eventuale assistenza ai lavori. Per ottenere una stima del costo medio, ripartire gli oneri sopra elencati sul numero di disattivazioni nell'anno 2015. Nel caso vi siano costi non direttamente imputabili alla disattivazione della fornitura (costi comuni), ripartire i costi comuni pro quota, sulla base dell'incidenza del numero delle disattivazioni sul totale delle attività svolte (per esempio, se il personale preposto alle disattivazioni gestisce anche le attivazioni e le volture, ripartire il costo comune proporzionalmente al numero delle disattivazioni rispetto alle attivazioni e alle volture).



COSTO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA: costo medio in euro di esecuzione di una voltura. Gli operatori che dispongono di tale dato nella loro contabilità analitica relativa all'anno 2015 possono riportarlo direttamente nell'apposita cella, spiegando eventualmente, in una comunicazione separata allegata alla raccolta, le modalità di calcolo e i driver di costo utilizzati. Se non si dispone di tale dato, si può procedere ad una stima semplificata del costo medio di una voltura, comprensivo di spese generali, in base alla paga oraria dei dipendenti a tempo indeterminato o con diverso contratto di lavoro, per prestazioni effettuate durante l'orario normale di lavoro nell'ambito territoriale dei Comuni in cui opera l'impresa. Il costo riportato deve comprendere: la retribuzione contrattuale e gli oneri di legge e di fatto gravanti sul personale amministrativo preposto a gestire le volture. Per ottenere una stima del costo medio ripartire gli oneri sopra elencati sul numero di volture nell'anno 2015. Nel caso vi siano costi non direttamente imputabili alle volture (costi comuni), ripartire i costi comuni pro quota, sulla base dell'incidenza del numero delle volture sul totale delle attività svolte (per esempio, se il personale preposto alle volture gestisce anche le attivazioni e le disattivazioni, ripartire il costo comune proporzionalmente al numero delle volture rispetto alle attivazioni e alle disattivazioni).

COSTO DELLA LETTURA: costo medio in euro di una lettura del misuratore. Gli operatori che dispongono di tale dato nella loro contabilità analitica relativa all'anno 2015 possono riportarlo direttamente nell'apposita cella, spiegando eventualmente, in una comunicazione separata allegata alla raccolta, le modalità di calcolo e i driver di costo utilizzati. Se non si dispone di tale dato, si può procedere ad una stima semplificata del costo medio di un tentativo di raccolta, comprensivo di spese generali, in base alla paga oraria delle maestranze a tempo indeterminato o con diverso contratto di lavoro, per sopralluoghi effettuati durante l'orario normale di lavoro nell'ambito territoriale dei Comuni in cui opera l'impresa. Il costo riportato deve comprendere la retribuzione contrattuale e gli oneri di legge e di fatto gravanti sulla manodopera.