

*SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER I CLIENTI DOMESTICI NON  
VULNERABILI DEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA DI CUI ALL'ART. 1,  
COMMA 60 DELLA LEGGE N.124/17*

*MODELLO TIPO PER LA COMPILAZIONE DELLA RELAZIONE DI CUI  
ALL'ART. 9, COMMA 3 DELL'ALLEGATO B ALLA DELIBERAZIONE  
362/2023/R/EEL*

## Indice

1	Introduzione .....	4
2	Struttura della relazione .....	4
3.	Note per la compilazione.....	6
3.1.	Sezione 1: Situazione AS-IS - Descrizione generale dell'azienda .....	6
3.2	Sezione 2: Situazione AS-IS - Descrizione specifica per macro-processi.....	7
3.2.1.	Descrizione del macro-processo .....	7
3.2.2.	Dotazioni organizzative.....	10
3.2.3.	Dotazioni informatiche.....	10
3.3	Sezione 3: Situazione AS-IS – Indicatori Economico Finanziari .....	10
3.4	Sezione 4: Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di adeguamento .....	10
4.	Tempistiche e modalità di aggiornamento della relazione .....	11
5.	Annex - <i>Template</i> di Relazione .....	12
5.1	Sezione 1: Situazione AS-IS - Descrizione generale dell'azienda .....	12
5.2.	Sezione 2: Situazione AS-IS - Descrizione specifica per macro-processi .....	12
5.2.1.	Macro-processo 1 - Servizio Clienti.....	12
5.2.2.	Macro-processo 2 - Fatturazione.....	13
5.2.3.	Macro-processo 3 - Incassi e Credito .....	14
5.2.4.	Macro-processo 4 - Gestione DSO / SII.....	15
5.2.5.	Macro-processo 5 – Gestione Misure.....	16
5.2.6.	Macro-processo 6 – Energy & Risk Management .....	16
5.4.	Sezione 4: Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di Adeguamento .....	17

## Indice delle Tabelle

Tabella 1: Tabella di prestazioni da utilizzare per la compilazione dei KPI al macro-processo Gestione DSO/SII.....	9
Tabella 2: Sezione 1 - Descrizione generale dell'azienda.....	12
Tabella 3: Sezione 2 - Macro-processo 1 - Servizio Clienti.....	13
Tabella 4: Sezione 2 - Macro-processo 2 - Fatturazione.....	14
Tabella 5: Sezione 2 - Macro-processo 3 - Incassi e Credito.....	15
Tabella 6: Sezione 2 - Macro-processo 4 - Gestione DSO / SII.....	15
Tabella 7: Sezione 2 - Macro-processo 5 - Gestione Misure.....	16

## 1 Introduzione

Il presente documento dovrà essere redatto dall'esercente il Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili (di seguito: esercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili), di cui alla deliberazione 3 agosto 2023 362/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 362/2023/R/eel), con l'obiettivo di fornire all'Autorità indicazioni sulle modalità con cui si intende servire i nuovi clienti acquisiti nell'ambito del STG per i clienti domestici non vulnerabili e quelli già serviti dall'esercente sul mercato libero.

Gli esercenti selezionati per il STG per i clienti domestici non vulnerabili sono infatti obbligati a presentare, a seguito della dichiarazione di intenti ed entro un mese dall'aggiudicazione del servizio, una relazione in cui dimostrino di disporre di una struttura aziendale adeguata alla gestione dei clienti finali che acquisiranno. Tale relazione verrà utilizzata dall'Autorità per avere una più approfondita conoscenza delle risorse tecniche e operative attuali e di quelle di cui gli esercenti si doteranno nei mesi successivi all'assegnazione per erogare il servizio nelle aree territoriali aggiudicate, al fine di monitorare la corretta attuazione degli interventi che gli esercenti si sono impegnati a realizzare secondo quanto riportato nella dichiarazione di intenti consegnata ad Acquirente unico ai sensi dell'articolo 9, comma 3, dell'Allegato B alla deliberazione 362/2023/R/eel.

La relazione potrà essere altresì un valido strumento di supporto per valutare se eventuali situazioni di criticità che potessero verificarsi nel corso del periodo di assegnazione del servizio siano riconducibili a problemi legati alla struttura operativa dell'esercente rispetto al numero di clienti finali complessivamente gestiti.

Si precisa che nel caso di RTI ciascuna impresa che abbia assunto il ruolo di esercente il STG deve compilare la relazione indicando, all'interno della stessa, quale/i attività nell'ambito dei macro-processi identificati nella relazione, sono svolti da altra impresa facente parte del RTI, in coerenza con quanto riportato nella dichiarazione di intenti.

## 2 Struttura della relazione

La relazione si compone di quattro sezioni, da completare secondo le apposite note per la compilazione descritte nel seguito del documento (Capitolo 3):

- Sezione 1: Descrizione generale dell'azienda, finalizzata ad acquisire le informazioni caratterizzanti l'operatore economico in relazione alla propria attività di approvvigionamento di energia elettrica e commercializzazione di energia elettrica e/o gas naturale.
- Sezione 2: Descrizione delle dotazioni organizzative ed informatiche di cui l'azienda dispone/disponeva prima dell'aggiudicazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili per l'esercizio della propria attività di approvvigionamento e commercializzazione di energia elettrica e/o gas naturale (Situazione AS-IS).

Si è ritenuto opportuno articolare/disaggregare questa sezione del documento nei sei distinti macro-processi descritti di seguito<sup>1</sup>, rappresentativi del perimetro minimo delle attività necessarie per una adeguata gestione del STG per i clienti domestici non vulnerabili:

---

<sup>1</sup> I macro-processi identificati nel testo non hanno la pretesa di rappresentare l'insieme di tutte le attività che caratterizzano il comparto relativo all'approvvigionamento e alla commercializzazione di energia, ma solo le attività strettamente funzionali alla corretta gestione del STG per i clienti domestici non vulnerabili. Per tale motivo non sono stati ricompresi macro-processi quali il Marketing, il Monitoraggio ed il Reporting verso l'Autorità etc.

1. *Servizio clienti*: macro-processo che riguarda tutte le attività che vanno dalla fase precontrattuale alla sottoscrizione e gestione del contratto (per le attività diverse da quelle specificate negli altri macro-processi). Più nello specifico comprende: indicazione dei canali di contatto messi a disposizione dei clienti finali e relativa gestione, richieste di informazioni o reclami, gestione dei canali e delle modalità di pagamento e relative variazioni fino alle attività di cessazione del rapporto.
  2. *Fatturazione*: macro-processo che riguarda le attività di calcolo e trasmissione delle fatture al Sistema di Interscambio (SdI) e recapito delle connesse bollette ai clienti finali. Comprende: attività di pre-fatturazione (ovvero la creazione e conferma di lotti di fatturazione e le verifiche di corretta importazione dei dati di misura), creazione dei file-fattura, gestione di rettifiche di fatturazione, gestione tributaria e fiscale, trasmissione dei file-fattura al SdI e recapito della bolletta ai clienti finali.
  3. *Incassi e Credito*: macro-processo che riguarda le attività di riscossione dei pagamenti e di gestione del credito. Comprende: gestione degli incassi, gestione ordinaria del credito (i.e. riconciliazione incassi), gestione casi di ritardi di pagamento e morosità (tra cui, ad es., diversi livelli di sollecito, sospensione/disalimentazione/cessazione per morosità ed eventuale riattivazione del servizio, concessione di piani di rientro e di rateizzazione del credito e gestione richieste di indennizzo di cui al TISIND).
  4. *Gestione DSO / SII*: macro-processo che riguarda tutte le attività che per la loro esecuzione comportano l'interfacciarsi con i distributori e con il Sistema Informativo Integrato (SII). Comprende: gestione degli appuntamenti e altre richieste di prestazioni a carico delle imprese di distribuzione, gestione dei processi commerciali richiesti al SII (tra cui, ad es. *pre-check*, *voltura*, *switching*, ecc.).
  5. *Gestione Misure*: macro-processo caratterizzato da tutte le attività che le società di vendita devono effettuare per garantire la corretta definizione dei consumi da imputare ai clienti finali. Comprende: attività di acquisizione misure periodiche, di processo o di rettifica dal SII, autoletture, criteri di trattazione delle eventuali stime, gestione degli eventuali scarti di lavorazione manuali che dovessero insorgere.
  6. *Energy & Risk Management*: macro-processo che riguarda la gestione delle attività e dei rischi legati all'approvvigionamento di energia all'ingrosso per garantire la fornitura ai clienti finali. Include la metodologia di identificazione, valutazione e definizione dei suddetti rischi per ridurre al minimo, monitorare e controllarne la probabilità e/o l'impatto.
- Sezione 3: Descrizione del valore di alcuni indicatori economico-finanziari come riportati da ultimo bilancio aziendale, richiesti dall'Autorità al fine di assicurare un corretto e costante monitoraggio dalla stabilità economica finanziaria dell'operatore assegnatario del STG.
  - Sezione 4: Descrizione dell'assetto *target* identificato dall'azienda, in termini di dotazioni organizzative ed informatiche, necessario per la corretta gestione di tutto il proprio parco clienti a seguito dell'aggiudicazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili (Situazione TO-BE) e descrizione del percorso di evoluzione che l'esercente ha già intrapreso/intende intraprendere per raggiungere tale assetto, corredato da un'indicazione degli investimenti necessari per una sua corretta implementazione, in accordo con quanto presentato nella Dichiarazione di Intenti.

### 3. Note per la compilazione

Si precisa che, in caso di RTI, ciascuna impresa che abbia assunto il ruolo di esercente STG dovrà compilare e presentare la relazione contenente le seguenti informazioni:

- *Sezione 1 (Situazione AS-IS – Descrizione generale dell’azienda)* **compilare in tutte le sue parti**, secondo le linee guida riportate nel paragrafo 3.1;
- *Sezione 2 (Situazione AS-IS - Descrizione specifica per macro-processi)* da compilare in tutte le sue parti, secondo le linee guida riportate nel paragrafo 3.2, **indicando in aggiunta quale/i attività, nell’ambito dei macro-processi identificati nella relazione, sono svolti da altra impresa del RTI in coerenza con quanto riportato nella dichiarazione di intenti**;
- *Sezione 3 (Situazione AS-IS – Indicatori Economico Finanziari)* **compilare in tutte le sue parti**, secondo le linee guida riportate nel paragrafo 3.3;
- *Sezione 4 (Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di adeguamento)* da compilare in tutte le sue parti, secondo le linee guida riportate nel paragrafo 3.4, **indicando in aggiunta quale/i attività, nell’ambito dei macro-processi identificati nella relazione, sono svolti da altra impresa del RTI in coerenza con quanto riportato nella dichiarazione di intenti**.

#### 3.1. Sezione 1: Situazione AS-IS - Descrizione generale dell’azienda

Si richiede all’esercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili di fornire, con riferimento alle informazioni disponibili al 30/06/2023, indicazioni su:

1. Modello di business implementato e descrizione delle sue principali caratteristiche (e.g. settore energetico di riferimento – energia elettrica e/o gas naturale – grado di integrazione: società di vendita che gestisce direttamente anche l’approvvigionamento di *commodities* o solo controparte commerciale; modello *full digital*, canali commerciali utilizzati per l’acquisizione di clienti finali, etc.).
2. Descrizione della Struttura organizzativa e numero di FTE complessivi<sup>2</sup>. Si richiede di specificare il numero e la tipologia delle unità organizzative che caratterizzano l’organizzazione aziendale, indicando per ciascuna la consistenza in termini di FTE.
3. Mappa applicativa generale. Si richiede di fornire una rappresentazione di tutti i sistemi informativi presenti in azienda per la gestione del servizio di approvvigionamento di energia elettrica e commercializzazione di energia elettrica e/o gas naturale e del loro livello di integrazione e comunicazione, sulla base dello schema di riferimento riportato nella rappresentazione presente di seguito.

---

<sup>2</sup> Per FTE (Full Time Equivalent) si intende il numero di risorse a tempo pieno necessarie per condurre una specifica attività.



Figura 1: Schema di riferimento della mappa applicativa di una Società di Vendita, clusterizzata su schema logico delle funzioni core, con presenza di un layer di integrazione

Qualora alla data di presentazione della Prima Relazione siano previste delle azioni che manifesteranno i loro effetti dopo il 30/06/2023, suscettibili di modificare il modello di *business aziendale*, la struttura organizzativa e la mappa applicativa, è richiesto all’ercente di fornire specifica indicazione, descrivendo qualitativamente le attività intraprese, le tempistiche di completamento stimate ed i risultati attesi al termine delle suddette azioni.

## 3.2 Sezione 2: Situazione AS-IS - Descrizione specifica per macro-processi

### 3.2.1. Descrizione del macro-processo

Per ognuno dei macro-processi identificati al Capitolo 2 è richiesto agli esercenti di inserire, nell’ambito della “Parte 1 – Descrizione del macro-processo” le seguenti informazioni aggiornate al 30/06/2023:

1. Descrizione qualitativa dello specifico macro-processo, così come definito all’interno dell’organizzazione aziendale dell’ercente, specificando le diverse attività che lo compongono, l’eventuale differenziazione tra mercato elettrico e del gas naturale, i soggetti coinvolti<sup>3</sup> ed evidenziando, ove presenti, le principali differenze rispetto al perimetro di attività riportato per il medesimo macro-processo al Capitolo 2.
2. Elementi quantitativi e indicatori di *performance* chiave del processo/attività. Per ogni indicatore è richiesto agli esercenti di:
  - fare riferimento al periodo compreso tra il 01/07/2022 ed il 30/06/2023. Qualora al momento della redazione della Prima Relazione, per qualcuno degli indicatori riportato dall’ercente non fossero ancora disponibili i dati riferiti a tale specifico arco temporale, è possibile utilizzare come periodo di riferimento l’anno solare 2022 (1° gennaio – 31 dicembre) avendo cura di specificare la scelta di tale opzione;
  - calcolare gli indicatori di performance utilizzando le formule ed i parametri indicati nel seguente paragrafo, riportando distintamente i valori per il comparto elettrico e per quello del gas naturale. In caso questo non fosse possibile, si richiede di indicare

<sup>3</sup> Si intendono le figure deputate all’esecuzione delle diverse attività del Macro-processo.

il modo in cui l'indicatore di performance è stato costruito (ad es. effettuando una media annua di dati mensili, ecc.) e se lo stesso include entrambi i dati relativi al comparto elettrico e del gas naturale.

- considerare come perimetro di riferimento per la costruzione degli stessi i clienti domestici e/o non domestici connessi in BT di energia elettrica e/o clienti domestici e/o non domestici di gas naturale con consumo annuo fino a 50.000 Smc.

Si riportano di seguito alcuni indicatori di valutazione specifici per ogni singolo macro-processo che si richiede agli esercenti di riportare. Oltre agli indicatori sotto riportati, da considerarsi obbligatori, qualora lo ritenesse necessario l'operatore è libero di fornire ulteriori indicatori chiave che meglio definiscono la qualità delle attività *core* svolte.

- Macro-processo 1 – Servizio Clienti:
  - Numero medio di chiamate gestite<sup>4</sup> ogni giorno dai call center ogni 10.000 clienti.
- Macro-processo 2 – Fatturazione:
  - Numero di fatture trasmesse al SdI nell'anno/Portafoglio clienti fatturabile nel medesimo anno<sup>5</sup>;
  - Numero di ricalcoli per rettifica dato di misura nell'anno/Punti di fornitura attivi nel medesimo anno.
- Macro-processo 3 – Incassi e Credito:
  - Numero di solleciti effettuati a clienti morosi/Portafoglio clienti attivo;
  - Numero di sospensioni/Portafoglio clienti attivo;
  - Numero riattivazioni/Numero di sospensioni;
  - Numero di clienti con piano di rientro/Portafoglio clienti attivo;
  - Credito rateizzato/Credito complessivo;
  - Riconciliazioni<sup>6</sup> manuali /Numero di fatture emesse;
  - Arco temporale di riferimento per il rientro del credito rateizzato.
- Macro-processo 4 – Gestione DSO/SII<sup>7</sup>:
  - Tempo medio intercorrente tra la ricezione di una richiesta di prestazione da parte del cliente e l'invio della medesima al DSO/SII, distinto per tipologia di processo;
  - Tempo medio complessivo intercorrente dalla ricezione di una richiesta di prestazione da parte del cliente alla sua completa evasione.

---

<sup>4</sup> Per “chiamate gestite” si intende il numero di chiamate prese in carico dal call center.

<sup>5</sup> Tale valore va calcolato come la media sul periodo temporale di riferimento del numero di clienti fatturabili.

<sup>6</sup> Associazione dell'identificativo di un pagamento al numero di fattura corrispondente.

<sup>7</sup> Per la compilazione di questi KPI utilizzare la Tabella 1.



Prestazione	Processo	Tempo medio intercorrente tra la ricezione di una richiesta di prestazione e l'invio della medesima al DSO/SII	Tempo medio complessivo intercorrente dalla ricezione di una richiesta di prestazione da parte del cliente alla sua completa evasione
Attivazione	Energia elettrica		
Disattivazione	Energia elettrica		
Modifica di potenza	Energia elettrica		
Riattivazione	Energia elettrica		
Spostamento contatore	Energia elettrica		
Variazione data cessazione	Energia elettrica		
Voltura	Energia elettrica		
Switch-in	Energia elettrica		
Switch-out	Energia elettrica		
Subentro	Energia elettrica		
Attivazione	Gas naturale		
Disattivazione	Gas naturale		
Modifica di potenza	Gas naturale		
Riattivazione	Gas naturale		
Spostamento contatore	Gas naturale		
Variazione data cessazione	Gas naturale		
Voltura	Gas naturale		
Switch-in	Gas naturale		
Switch-out	Gas naturale		
Subentro	Gas naturale		

Tabella 1: Tabella di prestazioni da utilizzare per la compilazione dei KPI al macro-processo Gestione DSO/SII.

- Macro-processo 5 – Gestione Misure:
    - Numero di letture di fine mese utilizzate<sup>8</sup> per la fatturazione nell'ultimo anno/Numero totale di letture di fine mese acquisite<sup>9</sup> nell'anno.
  - Macro-processo 6 – Energy & Risk Management:
    - Specificare:
      - se sono presenti delle policy di *risk management* ed in caso affermativo descriverne obiettivi, finalità ed articolazione generale;
      - se è presente un *risk manager* o una struttura organizzativa responsabile, avendo cura di rappresentare se questa funzione è mantenuta indipendente o meno rispetto alle funzioni che operano sui mercati;
      - quali sono le metriche di rischio, ove definite, poste in essere per la gestione dei punti di dispacciamento a mercato.
3. Segnalazione di processi/attività condotti tramite l'ausilio di soluzioni informatiche e non (es. gestione scarti di fatturazione).

<sup>8</sup> Per “Numero totale di letture di fine mese utilizzate” si intendono tutte le letture di fine mese ricevute cioè sia le autoletture che le letture di fine mese inviate dal/i distributore/i.

<sup>9</sup> Per “Numero totale di letture di fine mese acquisite” si intendono sia le autoletture che le letture di fine mese inviate dal/i distributore/i.

### 3.2.2. Dotazioni organizzative

Per ognuno dei macro-processi in oggetto, identificati alla Sezione 2, dovranno essere dettagliati i seguenti elementi, basati sulle informazioni disponibili al 30/06/2023, nell'ambito della "Parte 2 – dotazioni organizzative":

1. La struttura organizzativa ed il suo dimensionamento in termini di consistenza numerica (*headcount*, FTE) dedicata a processi/attività di cui al macro-processo;
2. Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l'esternalizzazione di parte delle attività funzionali all'esecuzione delle attività di approvvigionamento e commercializzazione di energia elettrica e/o gas naturale di cui al macro-processo, indicandone il perimetro di supporto in forma anonima.

### 3.2.3. Dotazioni informatiche

Per ognuno dei macro-processi in oggetto, identificati alla Sezione 2, dovranno essere dettagliati i seguenti elementi, basati sulle informazioni disponibili al 30/06/2023, nell'ambito della "Parte 3 – dotazioni informatiche":

1. Strumenti informatici a supporto del macro-processo, con dettaglio dell'integrazione tra applicativi (ove presente);
2. Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l'utilizzo di sistemi informativi di proprietà di terzi, non ricompresi al punto precedente, specificando i sistemi utilizzati.

## 3.3 Sezione 3: Situazione AS-IS – Indicatori Economico Finanziari

L'operatore sarà tenuto a dare evidenza dei seguenti indicatori (secondo quanto risultante da ultimo bilancio) specificando, laddove necessario, le modalità di calcolo utilizzate:

1. *Gearing ratio* – Indicatore di solidità: esprime la capacità di un'impresa di perdurare nel tempo, mantenendo un equilibrio tra investimenti e finanziamenti.

Da calcolarsi come rapporto tra il totale debiti e mezzi propri.

2. *PFN/EBITDA* – Indice di liquidità: esprime una valutazione sulla situazione finanziaria dell'operatore indicando la capacità dell'azienda di sostenere il debito attraverso i flussi di cassa generati dalla sua gestione caratteristica.

Da calcolarsi come rapporto tra la somma algebrica tra debiti finanziari al netto delle liquidità e l'EBITDA.

3. *Debt Service Coverage ratio (DSCR)* – Indice di redditività: analizza in modo dinamico e prospettico la capacità di rimborso del debito dell'impresa e la sostenibilità del debito, considerando anche i piani di sviluppo aziendali.

Da calcolarsi come rapporto tra i flussi di cassa prodotti dalla gestione operativa al netto delle tasse e il flusso finanziario al servizio del debito.

## 3.4 Sezione 4: Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di adeguamento

Sulla base delle informazioni fornite nella Dichiarazione di Intenti di cui all'art. 9, comma 3 dell'Allegato B alla deliberazione 362/2023/R/eel, si richiede all'Esercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili di:

1. Descrivere, per ciascun macro-processo identificato alla Sezione 2, con il medesimo grado di dettaglio utilizzato ai Paragrafi 3.2.2 e 3.2.3, le dotazioni organizzative ed informatiche di cui l'azienda intende disporre a seguito dell'aggiudicazione della/e area/e territoriale/i

di cui all'art. 3, comma 1 dell'Allegato B alla deliberazione 362/2023/R/eel per la corretta ed efficace gestione di tutti i propri clienti, ossia, quelli già in portafoglio e quelli acquisiti in esito all'aggiudicazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili (situazione TO-BE).

2. Presentare il piano di azione complessivo e riferito a ciascun macro-processo, così come le relative tempistiche di attuazione di tale piano che si intende implementare ai fini dell'adeguamento dell'organizzazione aziendale e delle dotazioni informatiche, al fine di garantire un'efficace transizione dallo scenario pre-assegnazione (situazione AS-IS) allo scenario post-assegnazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili (situazione TO-BE);
3. Indicare il livello di investimenti deliberato per dare attuazione al piano di azione eventualmente definito, dettagliando ogni linea di investimento sui seguenti *cluster*:
  - i. Dotazioni organizzative (in termini di personale), distinguendo azioni per l'acquisizione di nuovo personale e le azioni in termini di *training* al personale interno e/o a eventuali fornitori e collaboratori esterni;
  - ii. Dotazioni informatiche;
  - iii. Altro (*cluster* da utilizzare in maniera residuale, specificando opportunamente i dettagli dell'investimento effettuato).
4. Indicare le azioni di adeguamento/potenziamento delle competenze del personale allocato alle attività nell'ambito del macro-processo, finalizzate alla gestione dei clienti aggiudicati in esito alle aste per l'assegnazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili.

## 4. Tempistiche e modalità di aggiornamento della relazione

La prima versione della relazione dovrà essere presentata entro un mese dall'aggiudicazione del servizio e dovrà essere compilata in ogni sua parte.

Per consentire all'Autorità di monitorare nel tempo lo stato di avanzamento degli interventi pianificati ed indicati nella prima versione della Relazione, gli esercenti dovranno procedere ad inviare delle Relazioni di Aggiornamento a cadenza periodica, così come di seguito definito:

- Prima Relazione di Aggiornamento, entro il 31 luglio 2024;
- Seconda Relazione di Aggiornamento, entro il 31 gennaio 2025;
- Terza ed ultima Relazione di Aggiornamento, entro il 31 gennaio 2026.

A differenza della prima versione da presentare entro un mese dall'aggiudicazione, le successive Relazioni di Aggiornamento dovranno fornire esclusivamente le indicazioni previste nella Sezione 1, nella Sezione 3 e nella Sezione 4, solo ove siano intervenute modifiche sostanziali rispetto a quanto dichiarato nella Prima Relazione inviata.

## 5. Annex - *Template* di Relazione

Da compilarsi sulla base delle indicazioni del Capitolo 3 - Note per la compilazione.

### 5.1 Sezione 1: Situazione AS-IS - Descrizione generale dell'azienda

Si richiede all'esercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili di fornire, con riferimento alle informazioni disponibili al 30/06/2023, quanto riportato in *Tabella 2*.

Sezione 1 – Descrizione generale dell'azienda
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modello di business implementato e descrizione delle sue principali caratteristiche, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.1</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Descrizione della Struttura organizzativa e numero di FTE complessivi, specificando il numero e la tipologia delle unità organizzative che caratterizzano l'organizzazione aziendale, indicando per ciascuna la consistenza in termini di FTE, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.1</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mappa applicativa generale, fornendo una rappresentazione di tutti i sistemi informativi presenti in azienda per la gestione del servizio di approvvigionamento e commercializzazione e del loro livello di integrazione e comunicazione, seguendo quanto riportato al punto 3 del Paragrafo 3.1</li> </ul>

*Tabella 2: Sezione 1 - Descrizione generale dell'azienda*

### 5.2. Sezione 2: Situazione AS-IS - Descrizione specifica per macro-processi

Si richiede all'esercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili di fornire, con riferimento alle informazioni disponibili al 30/06/2023, quanto riportato nelle Tabelle da 3 a 8, ciascuna identificativa del singolo macro-processo.

#### 5.2.1. Macro-processo 1 - Servizio Clienti

Macro-processo che riguarda tutte le attività che vanno dalla fase precontrattuale alla sottoscrizione e gestione del contratto (per le attività diverse da quelle specificate negli altri macro-processi). Più nello specifico comprende: indicazione dei canali di contatto messi a disposizione dei clienti finali e relativa gestione, richieste di informazioni o reclami, gestione dei canali e delle modalità di pagamento e relative variazioni fino alle attività di cessazione del rapporto.

Sezione 2 – Macro-processo 1 - Servizio Clienti
Parte 1 – Descrizione del macro-processo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Descrizione qualitativa dello specifico macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.1</li> <li>Elementi quantitativi e gli indicatori di performance chiave del processo/attività, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.1</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Segnalazione di processi/attività condotti tramite l'ausilio di soluzioni informatiche e non, seguendo quanto riportato al punto 3 del Paragrafo 3.2.1</li> </ul>

<b>Parte 2 – Dotazioni organizzative</b>	
<b>Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La struttura organizzativa ed il suo dimensionamento in termini di consistenza numerica (<i>headcount</i>, FTE) dedicata a processi/attività di cui al macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.2;</li> <li>• Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l'esternalizzazione di parte delle attività funzionali all'esecuzione delle attività di approvvigionamento e commercializzazione di energia elettrica di cui al macro-processo, indicandone il perimetro di supporto in forma anonima, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.2.</li> </ul>	
<b>Parte 3 – Dotazioni informatiche</b>	
<b>Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti informatici a supporto del macro-processo, con dettaglio dell'integrazione tra applicativi (ove presente), seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.3;</li> <li>• Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l'utilizzo di sistemi informativi di proprietà di terzi, non ricompresi al punto precedente, specificando i sistemi utilizzati, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.3.</li> </ul>	

*Tabella 3: Sezione 2 - Macro-processo 1 - Servizio Clienti*

### 5.2.2. Macro-processo 2 - Fatturazione

Macro-processo che riguarda le attività di calcolo e trasmissione delle fatture al SdI e recapito delle connesse bollette ai clienti finali. Comprende: attività di pre-fatturazione (ovvero la creazione e conferma di lotti di fatturazione e le verifiche di corretta importazione dei dati di misura), creazione dei file-fattura, gestione di rettifiche di fatturazione, gestione tributaria e fiscale, trasmissione dei file-fattura al SdI e recapito della bolletta ai clienti finali.

<b>Sezione 2 – Macro-processo 2 - Fatturazione</b>	
<b>Parte 1 – Descrizione del macro-processo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione qualitativa dello specifico macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Elementi quantitativi e gli indicatori di performance chiave del processo/attività, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Segnalazione di processi/attività condotti tramite l'ausilio di soluzioni informatiche e non, seguendo quanto riportato al punto 3 del Paragrafo 3.2.1.</li> </ul>	
<b>Parte 2 – Dotazioni organizzative</b>	
<b>Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• La struttura organizzativa ed il suo dimensionamento in termini di consistenza numerica (<i>headcount</i>, FTE) dedicata a processi/attività di cui al macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.2;</li> <li>• Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l'esternalizzazione di parte delle attività funzionali all'erogazione delle attività di approvvigionamento e commercializzazione di energia elettrica e/o gas naturale di cui al macro-processo, indicandone il perimetro di supporto in forma anonima, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.2.</li> </ul>
<b>Parte 3 – Dotazioni informatiche</b>
<b>Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti informatici a supporto del macro-processo, con dettaglio dell'integrazione tra applicativi (ove presente), seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.3;</li> <li>• Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l'utilizzo di sistemi informativi di proprietà di terzi, non ricompresi al punto precedente, specificando i sistemi utilizzati, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.3.</li> </ul>

*Tabella 4: Sezione 2 - Macro-processo 2 - Fatturazione*

### 5.2.3. Macro-processo 3 - Incassi e Credito

Macro-processo che riguarda le attività di riscossione dei pagamenti e di gestione del credito. Comprende: gestione degli incassi, gestione ordinaria del credito (i.e. riconciliazione incassi), gestione casi di ritardi di pagamento e morosità (tra cui, ad es., diversi livelli di sollecito, sospensione/disalimentazione/cessazione per morosità ed eventuale riattivazione del servizio, concessione di piani di rientro e di rateizzazione del credito e gestione richieste di indennizzo di cui al TISIND).

<b>Sezione 2 – Macro-processo 3 - Incassi e Credito</b>
<b>Parte 1 – Descrizione del macro-processo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione qualitativa dello specifico macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Elementi quantitativi e gli indicatori di performance chiave del processo/attività, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Segnalazione di processi/attività condotti tramite l'ausilio di soluzioni informatiche e non, seguendo quanto riportato al punto 3 del Paragrafo 3.2.1.</li> </ul>
<b>Parte 2 – Dotazioni organizzative</b>
<b>Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La struttura organizzativa ed il suo dimensionamento in termini di consistenza numerica (<i>headcount</i>, FTE) dedicata a processi/attività di cui al macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.2;</li> <li>• Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l'esternalizzazione di parte delle attività funzionali all'erogazione delle attività di approvvigionamento e commercializzazione di energia elettrica e/o gas naturale di cui al macro-processo, indicandone il perimetro di supporto in forma anonima, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.2.</li> </ul>

<b>Parte 3 – Dotazioni informatiche</b>	
<b>Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti informatici a supporto del macro-processo, con dettaglio dell'integrazione tra applicativi (ove presente), seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.3;</li> <li>• Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l'utilizzo di sistemi informativi di proprietà di terzi, non ricompresi al punto precedente, specificando i sistemi utilizzati, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.3.</li> </ul>	

*Tabella 5: Sezione 2 - Macro-processo 3 - Incassi e Credito*

#### 5.2.4. Macro-processo 4 - Gestione DSO / SII

Macro-processo che riguarda tutte le attività che per la loro esecuzione comportano l'interfacciarsi con i distributori e con il SII. Comprende: gestione degli appuntamenti e altre richieste di prestazioni a carico delle imprese di distribuzione, gestione dei processi commerciali richiesti al SII (tra cui, ad es., *pre-check*, *voltura*, *switching*, ecc.).

<b>Sezione 2 – Macro-processo 4 - Gestione DSO / SII</b>	
<b>Parte 1 – Descrizione del macro-processo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione qualitativa dello specifico macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Elementi quantitativi e gli indicatori di performance chiave del processo/attività, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Segnalazione di processi/attività condotti tramite l'ausilio di soluzioni informatiche e non, seguendo quanto riportato al punto 3 del Paragrafo 3.2.1.</li> </ul>	
<b>Parte 2 – Dotazioni organizzative</b>	
<b>Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La struttura organizzativa ed il suo dimensionamento in termini di consistenza numerica (<i>headcount</i>, FTE) dedicata a processi/attività di cui al macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.2;</li> <li>• Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l'esternalizzazione di parte delle attività funzionali all'esecuzione delle attività di approvvigionamento e commercializzazione di energia elettrica di cui al macro-processo, indicandone il perimetro di supporto in forma anonima, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.2.</li> </ul>	
<b>Parte 3 – Dotazioni informatiche</b>	
<b>Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti informatici a supporto del macro-processo, con dettaglio dell'integrazione tra applicativi (ove presente), seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.3;</li> <li>• Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l'utilizzo di sistemi informativi di proprietà di terzi, non ricompresi al punto precedente, specificando i sistemi utilizzati, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.3.</li> </ul>	

*Tabella 6: Sezione 2 - Macro-processo 4 - Gestione DSO / SII*



### 5.2.5. Macro-processo 5 – Gestione Misure

Macro-processo caratterizzato da tutte le attività che le Società di Vendita devono effettuare per garantire la corretta definizione dei consumi da imputare ai clienti finali. Comprende: attività di acquisizione misure periodiche, di processo o di rettifica dal SII, autoletture, criteri di trattazione delle eventuali stime, gestione degli eventuali scarti di lavorazione manuali che dovessero insorgere.

Sezione 2 – Macro-processo 5 - Gestione Misure
Parte 1 – Descrizione del macro-processo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione qualitativa dello specifico macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Elementi quantitativi e gli indicatori di performance chiave del processo/attività, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Segnalazione di processi/attività condotti tramite l’ausilio di soluzioni informatiche e non, seguendo quanto riportato al punto 3 del Paragrafo 3.2.1.</li> </ul>
Parte 2 – Dotazioni organizzative
Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La struttura organizzativa ed il suo dimensionamento in termini di consistenza numerica (<i>headcount</i>, FTE) dedicata a processi/attività di cui al macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.2;</li> <li>• Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l’esternalizzazione di parte delle attività funzionali all’esecuzione delle attività di approvvigionamento e commercializzazione di energia elettrica e/o gas naturale di cui al macro-processo, indicandone il perimetro di supporto in forma anonima, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.2.</li> </ul>
Parte 3 – Dotazioni informatiche
Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti informatici a supporto del macro-processo, con dettaglio dell’integrazione tra applicativi (ove presente), seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.3;</li> <li>• Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l’utilizzo di sistemi informativi di proprietà di terzi, non ricompresi al punto precedente, specificando i sistemi utilizzati, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.3.</li> </ul>

*Tabella 7: Sezione 2 - Macro-processo 5 - Gestione Misure*

### 5.2.6. Macro-processo 6 – Energy & Risk Management

Macro-processo che riguarda la gestione delle attività e dei rischi legati all’approvvigionamento di energia all’ingrosso per garantire la fornitura ai clienti finali. Include la metodologia di identificazione, valutazione e definizione dei suddetti rischi per ridurre al minimo, monitorare e controllarne la probabilità e/o l’impatto.

Sezione 2 – Macro-processo 6 - Energy & Risk Management
Parte 1 – Descrizione del macro-processo



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione qualitativa dello specifico macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Elementi quantitativi e gli indicatori di performance chiave del processo/attività, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Segnalazione di processi/attività condotti tramite l’ausilio di soluzioni informatiche e non, seguendo quanto riportato al punto 3 del Paragrafo 3.2.1.</li> </ul>
<b>Parte 2 – Dotazioni organizzative</b>
<b>Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La struttura organizzativa ed il suo dimensionamento in termini di consistenza numerica (<i>headcount</i>, FTE) dedicata a processi/attività di cui al macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.2;</li> <li>• Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l’esternalizzazione di parte delle attività funzionali all’esecuzione delle attività di approvvigionamento e commercializzazione di energia elettrica di cui al macro-processo, indicandone il perimetro di supporto in forma anonima, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.2.</li> </ul>
<b>Parte 3 – Dotazioni informatiche</b>
<b>Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti informatici a supporto del macro-processo, con dettaglio dell’integrazione tra applicativi (ove presente), seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.3;</li> <li>• Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l’utilizzo di sistemi informativi di proprietà di terzi, non ricompresi al punto precedente, specificando i sistemi utilizzati, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.3.</li> </ul>

*Tabella 8: Sezione 2 - Macro-processo 6 - Energy & Risk Management*

### 5.3. Sezione 3: Situazione AS-IS – Indicatori Economico Finanziari

Si richiedono all’ercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili, con riferimento alle informazioni disponibili al 30/06/2023, quanto riportato in Tabella 9.

<b>Sezione 3 – Situazione AS-IS – Indicatori Economico-Finanziari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentare gli indicatori economico-finanziari richiesti seguendo quanto riportato al Paragrafo 3.3.</li> </ul>

*Tabella 9: Sezione 3 – Situazione AS-IS – Indicatori Economico Finanziari*

### 5.4. Sezione 4: Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di Adeguamento

Si richiedono all’ercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili, con riferimento alle informazioni disponibili al 30/06/2023, quanto riportato in Tabella 10.

Sezione 4 – Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di Adeguamento	
•	Descrivere, per ciascun macro-processo, le dotazioni organizzative ed informatiche di cui l'azienda intende disporre a seguito dell'aggiudicazione della/e area/e territoriale/i di cui all'art. 3, comma 1 dell'Allegato B alla deliberazione 362/2023/R/eel, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.4.
•	Presentare il piano di azione complessivo e riferito a ciascun macro-processo, così come le relative tempistiche di attuazione di tale piano che si intende intraprendere ai fini dell'adeguamento dell'organizzazione aziendale e delle dotazioni informatiche, al fine di garantire un'efficace transizione dallo scenario pre-assegnazione (situazione AS-IS) allo scenario post-assegnazione STG per i clienti domestici non vulnerabili (situazione TO-BE), seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.4;
•	<p>Seguendo quanto riportato al punto 3 del Paragrafo 3.4, indicare il livello di investimenti deliberato per dare attuazione al piano di azione eventualmente definito, dettagliando ogni linea di investimento sui seguenti <i>cluster</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dotazioni organizzative (in termini di personale), distinguendo azioni per l'acquisizione di nuovo personale e le azioni in termini di <i>training</i> al personale interno e/o a eventuali fornitori e collaboratori esterni;</li> <li>▪ dotazioni informatiche;</li> <li>▪ altro (cluster da utilizzare in maniera residuale, specificando opportunamente i dettagli dell'investimento effettuato).</li> </ul>
•	Indicare le azioni di adeguamento/potenziamento delle competenze del personale allocato alle attività nell'ambito del macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 4 del Paragrafo 3.3.

*Tabella 10: Sezione 4 - Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di Adeguamento*