

Manuale d'uso:

Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas naturale

02 febbraio 2023

Indice

1	Obbligo di comunicazione dei dati	3
2	Accesso alla raccolta	4
3	Pannello di controllo	6
4	Funzionalità comuni nella raccolta dati	8
4.1	I bottoni all'interno delle maschere.....	9
4.2	Stampa PDF	10
4.3	Cancella Dati	11
4.4	Tracciati Record.....	12
4.5	Invio Definitivo	14
5	Compilazione	14
5.1	Dati Generali qualità commerciale	14
5.2	ISO Dichiarazioni	15
5.3	Numero di clienti finali allacciati	16
5.4	Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici	17
5.5	Livelli generali di qualità commerciale per tipologia di clienti finale.....	21
5.6	Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall' esercente (Specifici)	23
5.7	Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall' esercente (Generali).....	24
5.8	Livelli Specifici - Messa a disposizione del venditore di dati tecnici.....	25
5.9	Livelli Generali - Messa a disposizione del venditore di dati tecnici.....	27
5.10	Classificazione dei reclami e delle richieste	29
6	Rettifica dei dati e richiesta di informazioni.....	32

1 Obbligo di comunicazione dei dati

La legge 14 novembre 1995, n. 481/95 individua tra le finalità dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente la tutela degli interessi dei consumatori. Per il raggiungimento di tali finalità, l'Autorità dispone di funzioni e poteri di regolazione e vigilanza del settore. Al fine di poter svolgere la funzione della vigilanza l'Autorità ha previsto con l'articolo 75 della deliberazione 569/2019/R/gas che le imprese distributrici comunichino, con riferimento all'anno precedente a quello di comunicazione, i dati relativi alla qualità commerciale. Il mancato rispetto dei predetti obblighi costituisce presupposto per l'eventuale avvio di istruttoria formale volta all'adozione di un provvedimento di cui all'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

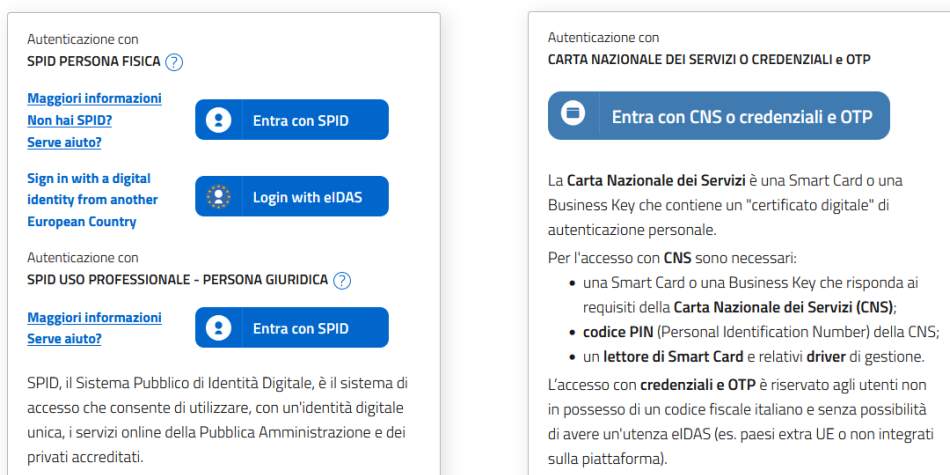
2 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta “Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale” il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell’apposita sezione (figura 2.1) del sito <https://rd.arera.it/raccolte-dati>.

Il primo passo consiste nella selezione della modalità di accesso tra le due disponibili, come riportato nella seguente figura 2.1:

- Identità Digitale SPID (riquadro a sinistra)
- Carta Nazionale dei Servizi (CNS) o Credenziali (riquadro a destra)

Come stabilito con la deliberazione 27 ottobre 2020, 404/2020/A, l’accesso tramite Credenziali ARERA sarà attivo sino al 30 settembre 2021. Dal 1° ottobre 2021 l’accesso potrà avvenire unicamente tramite SPID o CNS.



The image shows two side-by-side panels representing the login options on the ARERA website. The left panel is titled 'Autenticazione con SPID PERSONA FISICA' and includes links for 'Maggiori informazioni', 'Non hai SPID?', 'Serve aiuto?', and 'Sign in with a digital identity from another European Country'. It features two buttons: 'Entra con SPID' and 'Login with eIDAS'. The right panel is titled 'Autenticazione con CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI O CREDENZIALI e OTP' and includes a button 'Entra con CNS o credenziali e OTP'. Below this, it explains that the CNS is a Smart Card or Business Key containing a digital certificate, and lists the requirements for access: a Smart Card or Business Key, a PIN code, and a Smart Card reader. It also notes that access with credentials and OTP is reserved for users with an Italian tax code and no other eIDAS access.

Figura 2.1: selezione della modalità di accesso

Dopo aver effettuato l'autenticazione, l'utente troverà l'elenco delle raccolte dati (figura 2.2) a cui è abilitato: tra queste troverà anche il collegamento a **“Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale”**.

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo
<p>Raccolte dati abilitate</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adempimenti articolo 2, comma 2 delibera 573/2013/R/GAS ▪ Bonus elettrico Distributori ▪ Bonus gas Distributori ▪ Comunicazione dati unbundling contabile (Dichiarazione preliminare) ▪ Comunicazione dei dati per la determinazione degli obiettivi di risparmio energetico - Settore energia elettrica ▪ Comunicazione dei dati per la determinazione degli obiettivi di risparmio energetico - Settore gas naturale ▪ Continuità del servizio elettrico ▪ Contratti bilaterali per l'acquisto di TEE ▪ Contributo per il funzionamento dell'Autorità ▪ Corrispettivo servizio di Misura Energia Prodotta - MEP ▪ Corrispettivo servizio di Misura Energia Prodotta - MEP ▪ Dati di continuità per la definizione dei livelli di partenza e dei livelli tendenziali ▪ Identificazione soggetti obbligati ai sensi TIMR: Distributori di energia elettrica ▪ Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale ▪ Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione ▪ RAB elettricità - COT ▪ RAB elettricità - Dis ▪ RAB elettricità - Mis ▪ RAB GAS - scelta trattamento contributi ex art. 13, comma 1, della RTDG ▪ Rab Gas - Tariffe di distribuzione di gas naturale e di gas diversi dal naturale ▪ Raccolta dati Gestioni exCIPE ▪ Raccolta dati integrativa - stratificazione contributi ▪ Recuperi di sicurezza - servizio di distribuzione gas naturale ▪ Regolazione incentivante individuale MT ▪ Rispetto del vincolo VI * ▪ Sconto dipendenti ▪ Separazione Funzionale - Piano di sviluppo annuale e pluriennale postapprovazione ▪ Separazione Funzionale - Piano di sviluppo annuale e pluriennale preapprovazione ▪ Separazione Funzionale - Rapporto annuale sul rispetto degli obblighi della disciplina di accesso di terzi e sull'economicità della gestione ▪ Separazione Funzionale - Rapporto annuale sulle misure adottate ▪ Performance del servizio di misura del gas naturale (Allegato A deliberazione 574/2013/R/gas) 		

Figura 2.2: Indice delle raccolte

Selezionando il *link* relativo alla raccolta in questione, si accede alla pagina dello “Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale” (figura 2.3).

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

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

Raccolta dati: **Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale** -

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

Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale

Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
 Anno solare 2017	Dal 20/12/2017 al 31/05/2018	Aperta	Parziale	Non effettuato
 Anno solare 2016	Dal 16/12/2016 al 31/05/2017	Chiusa	Completata	Effettuato 
 Anno solare 2015	Dal 20/01/2016 al 31/05/2016	Chiusa	Parziale	Non effettuato
 Anno solare 2014	Dal 23/02/2015 al 31/03/2015	Chiusa	Parziale	Effettuato 

Figura 2.3: Storico della raccolta

3 Pannello di controllo

Accedendo alla raccolta viene visualizzata la pagina “Pannello di controllo” (figura 3.1), su cui è di nuovo presente il bottone per poter tornare all’indice delle raccolte (rettangolo rosso) ed in più diventa attivo il bottone che in qualsiasi momento permetterà all’utente di tornare al pannello di controllo (rettangolo verde).

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

Pannello di controllo

Denominazione	
Regione servita	<input type="button" value="RIEPILOGO"/> <input type="button" value="COMPILA"/>

Figura 3.1: Pannello di controllo

Alla voce “Regione servita” nel pannello di controllo, sono associati due bottoni:

1. “RIEPILOGO”: (rettangolo nero in figura 3.1) permette di visualizzare il riepilogo delle regioni servite dal distributore alla data 31 dicembre 2022 come dichiarato in Anagrafica territoriale e per cui effettuare la comunicazione dei dati;
2. “COMPILA”: (rettangolo giallo in figura 3.1) permette di accedere direttamente alla compilazione delle maschere di raccolta dati.

Selezionando il tasto “Riepilogo” si accede alle regioni di appartenenza dei comuni serviti dagli impianti di distribuzione gestiti al 31 dicembre 2022 come dichiarato in Anagrafica territoriale.

ATTENZIONE: Eventuali modifiche possono essere effettuate unicamente attraverso l’Anagrafica territoriale, cui si accede attraverso il bottone “Anagrafica territoriale” (rettangolo blu in figura 3.1).

In seguito all’apertura dell’Anagrafica territoriale non è infatti più prevista la possibilità di modificare l’assetto impiantistico (e relative regioni servite) attraverso una fase di “Configurazione” interna alla raccolta, la freccia “Configurazione” appare pertanto disabilitata.

Se l’elenco delle regioni servite riportato automaticamente nel Riepilogo risulta corretta, l’esercente può procedere alla compilazione attraverso il bottone “VAI A COMPILAZIONE” (rettangolo verde in figura 3.2).

Riepilogo della province servite

Regione servita
Calabria
Liguria
Lombardia
Marche
Molise
Piemonte
Puglia
Sardegna
Sicilia
Toscana

TOTALE : 10

VAI A COMPILAZIONE


Figura 3.2: Finestra Riepilogo

4 Funzionalità comuni nella raccolta dati

Dall'elenco maschere (figura 4.1) è possibile effettuare tutte le operazioni necessarie al completamento della raccolta.

Per accedere ad una specifica maschera è sufficiente cliccare sull'icona a fianco della denominazione nell'elenco. L'icona rappresenta lo stato della maschera:




[] da compilare,



[] maschera già compilata, modificabile,




[] maschera salvata, invio definitivo effettuato, consultabile.


Le maschere di compilazione sono organizzate in base alla regione servita.

Per completare la raccolta è necessario compilare tutte le maschere per ciascuna regione servita.

Dall'elenco maschere è possibile anche stampare un riepilogo definitivo della raccolta che include tutte le maschere.

Elenco maschere da compilare

Dati generali qualità commerciale 



Regione servita: Lombardia










- Iso Dichiarazioni 
- Numero di Clienti Finali Allacciati 
- Livelli Specifici di Qualità Commerciale ed Indennizzi Automatici 
- Livelli Generali di Qualità Commerciale per Tipologia di Clienti Finali 
- Livelli specifici - Messa a disposizione del venditore di dati tecnici 
- Livelli Generali - Messa a disposizione del venditore di dati tecnici 
- Classificazione dei reclami e delle richieste 
- Standard Ulteriori di Qualità Commerciale Definiti dall'Esercente (Specifici) 
- Standard Ulteriori di Qualità Commerciale Definiti dall'Esercente (Generali) 

Figura 4.1: Elenco maschere da compilare

4.1 I bottoni all'interno delle maschere

All'interno di ogni maschera sono presenti i tre bottoni "SALVA", "ELENCO MASCHERE" e "STAMPA PDF":



Il bottone SALVA permette il salvataggio dei dati inseriti e riporta all'elenco delle maschere da compilare o al pannello di controllo.

ATTENZIONE: i dati non vengono salvati in automatico, bisogna sempre darne esplicita conferma attraverso il bottone SALVA.

Il bottone ELENCO MASCHERE riporta alla pagina "Maschere da compilare" o al pannello di controllo senza però salvare i dati inseriti nella maschera, quindi se successivamente si rientra nelle maschere, saranno presenti i dati dell'ultimo salvataggio effettuato.

Il bottone STAMPA PDF viene spiegato nel prossimo paragrafo.

4.2 Stampa PDF

Nella pulsantiera inferiore di ciascuna maschera, è presente, oltre ai pulsanti di salvataggio e di ritorno alla pagina "Elenco Maschere", il pulsante "Stampa PDF". Cliccando questo pulsante, il sistema crea la ricevuta (aggiornata agli ultimi dati salvati) della maschera in oggetto.

ISO/9000 ATTIVAZIONE SCHEDA LETTURE/ATTIVAZIONE SCHEDA LIVELLI SPECIFICI ULTERIORI

[CANCELLA DATI](#)

Regione: Calabria

Certificazione del Sistema qualità in conformità alle norme ISO 9000	
Sistema di qualità certificato	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO
Se SI, da che anno	<input style="width: 100%;" type="text"/>

Attivazione Schede	
Ulteriori Standard Specifici definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
Ulteriori Standard Generali definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO

SALVA
ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF

Figura 4.2: Pulsante Stampa PDF

Una volta creato il file, il sistema chiede all'utente di salvare il file generato o di visualizzarlo.

4.3 Cancella Dati

Nella barra di intestazione di tutte le maschere è presente il pulsante “Cancella dati” (riquadro rosso figura 4.3). Cliccando sul pulsante i dati salvati, anche in precedenti sessioni, vengono eliminati. Essendo l’operazione non reversibile, il sistema, elimina i valori presenti in maschera ma attende il salvataggio della pagina per procedere alla modifica effettiva.

ISO/9000 ATTIVAZIONE SCHEDA LETTURE/ATTIVAZIONE
 SCHEDA LIVELLI SPECIFICI ULTERIORI

CANCELLA DATI

Regione: Calabria

Certificazione del Sistema qualità in conformità alle norme ISO 9000

Sistema di qualità certificato	<input type="radio"/>	SI	<input checked="" type="radio"/>	NO
Se SI, da che anno	<input style="width: 100%;" type="text"/>			

Attivazione Schede

Ulteriori Standard Specifici definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO
Ulteriori Standard Generali definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO

SALVA

ELENCO MASCHERE

STAMPA PDF

Figura 4.3: Pulsante di Cancellazione dati

4.4 Tracciati Record

La funzionalità “Tracciati Record” è stata creata per permettere agli utenti di importare grandi quantità di dati pertinenti una certa raccolta dati dai loro sistemi proprietari (archivi, file excel, database access, ecc) all’interno di un file xml. La gestione di tale funzionalità avviene tramite la seguente sezione, che si trova nella maschera *Elenco maschere da compilare*.



Figura 4.4: Tracciati Record

Il file xml deve essere generato con il supporto di due file che il sistema permette di scaricare:

- 1) La configurazione, che contiene tutti i dati degli impianti, delle relative regioni servite e degli odorizzanti utilizzati. I dati contenuti in questo file dovranno essere copiati in testa al tracciato record (il file xml generato);
- 2) lo schema per la validazione. Il tracciato record dovrà superare la validazione dello schema per poter essere accettato dal sistema.

Si consiglia di generare il tracciato record tramite una procedura automatica, che varierà in base all’origine dei dati da importare dal sistema. Se tali dati si trovano all’interno di un file Excel, ad esempio, si possono esportare tramite una macro.

In sintesi, la compilazione mediante utilizzo dei tracciati record segue queste fasi:

1. l’utente esegue la configurazione, ovvero aggiorna, o semplicemente conferma, la lista degli impianti di distribuzione gestiti;
2. l’utente scarica dalla pagina di elenco delle maschere, mediante i pulsanti appositi, il file XSD di descrizione del tracciato record;
3. l’utente scarica il template XML contenente le tabelle (in formato XML) cui si farà riferimento nella parte di dati vera e propria. Questa parte di decodifiche viene compilata in base alle

scelte operate in configurazione: se per esempio l'utente ha indicato di operare con un solo impianto di distribuzione, nella corrispondente tabella XML troverà quell'impianto e solo quello;

4. l'utente, o un sistema informativo dedicato, compila il file XML correttamente, senza modificare le tabelle di decodifica, inserendo gli opportuni elementi di dati sotto le tabelle di decodifica (ovviamente prima della chiusura dell'elemento "radice");
5. l'utente valida il file XML prodotto mediante il file XSD;
6. l'utente esegue l'upload del file XML;
7. il sistema valida il file XML usando tutti i controlli specifici applicati ai valori inseriti nelle maschere, salva i dati inviati e modifica opportunamente a video le icone in modo da indicare
8. la compilazione avvenuta.

L'operazione corrisponde in toto all'azione manuale di compilazione e salvataggio delle maschere di dati, corrispondenti alle sezioni compilate dell'XML di cui si fa l'upload. In altre parole, non è necessario, dopo l'upload stesso eseguire alcuna operazione di salvataggio sulle maschere stesse.

Si può eseguire in ogni momento, utilizzando le maschere di compilazione in consultazione, una verifica dei dati registrati sul sistema prima dell'invio definitivo degli stessi.

4.5 Invio Definitivo

Una volta compilate tutte le maschere della raccolta sarà possibile effettuare l'invio definitivo attraverso il pulsante "Invio Definitivo", indicato in figura 4.5 con il rettangolo rosso.



Figura 4.5: Invio Definitivo

Il pulsante diviene attivo solo nel caso in cui tutte le maschere siano state compilate e la raccolta sia in stato "Aperta".

Una volta eseguito l'invio definitivo sarà possibile accedere alla raccolta in sola consultazione. Il sistema mostrerà la raccolta nello "Storico edizioni" con stato di invio "Effettuato".

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

5 Compilazione

5.1 Dati Generali qualità commerciale

Nella maschera sono richiesti obbligatoriamente i dati del Responsabile della Qualità Commerciale ed i clienti finali serviti al 31/12 dell'anno di riferimento e dell'anno precedente.

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo RACCOLTA														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Dati Generali Qualità Commerciale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numero Clienti finali al 31/12/2016</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Numero Clienti finali al 31/12/2015</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>			Dati Generali Qualità Commerciale		Numero Clienti finali al 31/12/2016	<input type="text"/>	Numero Clienti finali al 31/12/2015	<input type="text"/>								
Dati Generali Qualità Commerciale																
Numero Clienti finali al 31/12/2016	<input type="text"/>															
Numero Clienti finali al 31/12/2015	<input type="text"/>															
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Responsabile per i dati della Qualità Commerciale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nome</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Cognome</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Numero di Telefono</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Numero di Cellulare</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Numero di fax</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Indirizzo e-mail</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>			Responsabile per i dati della Qualità Commerciale		Nome	<input type="text"/>	Cognome	<input type="text"/>	Numero di Telefono	<input type="text"/>	Numero di Cellulare	<input type="text"/>	Numero di fax	<input type="text"/>	Indirizzo e-mail	<input type="text"/>
Responsabile per i dati della Qualità Commerciale																
Nome	<input type="text"/>															
Cognome	<input type="text"/>															
Numero di Telefono	<input type="text"/>															
Numero di Cellulare	<input type="text"/>															
Numero di fax	<input type="text"/>															
Indirizzo e-mail	<input type="text"/>															
<table border="1"> <tr> <td><input type="button" value="SALVA"/></td> <td><input type="button" value="ELENCO MASCHERE"/></td> <td><input type="button" value="STAMPA PDF"/></td> </tr> </table>			<input type="button" value="SALVA"/>	<input type="button" value="ELENCO MASCHERE"/>	<input type="button" value="STAMPA PDF"/>											
<input type="button" value="SALVA"/>	<input type="button" value="ELENCO MASCHERE"/>	<input type="button" value="STAMPA PDF"/>														

Figura 5.1: Dati generali di qualità commerciale

ATTENZIONE: il valore inserito nel campo numero di clienti anno precedente, abiliterà o meno le maschere successive.

5.2 ISO Dichiarazioni

La maschera consente l'inserimento dei dati relativi alla certificazione ISO 9000 del sistema di distribuzione adottato. Nel caso in cui l'impresa abbia adottato un sistema di qualità certificato è necessario indicare l'anno di certificazione.

Viene richiesto inoltre di dichiarare la presenza di standard ulteriori sia specifici che generali definiti dall'esercente. In caso di risposta affermativa, sarà necessario compilare le relative maschere.

ISO/9000 ATTIVAZIONE SCHEDA LETTURE/ATTIVAZIONE SCHEDA LIVELLI SPECIFICI ULTERIORI

[CANCELLA DATI](#)

Regione: Calabria

Certificazione del Sistema qualità in conformità alle norme ISO 9000

Sistema di qualità certificato	<input type="radio"/> SI	<input checked="" type="radio"/> NO
Se SI, da che anno	<input style="width: 100%;" type="text"/>	

Attivazione Schede

Ulteriori Standard Specifici definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
Ulteriori Standard Generali definiti dall'esercente	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO

SALVA

ELENCO MASCHERE

STAMPA PDF

Figura 5.2: ISO Dichiarazioni

5.3 Numero di clienti finali allacciati

La maschera prevede l'inserimento del numero di clienti suddivisi per classe di misuratore (inferiore/uguale a G6, tra G10 e G25, superiore/uguale a G40, non alimentati in BP) e per tipologia di gas erogato (Gas naturale, GPL, Aria propanata e Altro). Non è possibile inserire numeri decimali e inferiori a zero.

NUMERO DI CLIENTI FINALI ALLACCIATI CANCELLA DATI

Regione: Calabria

CLIENTI FINALI ALLACCIATI ATTRAVERSO RETI DI GASDOTTI LOCALI					
	GAS NATURALE	GPL	ARIA PROPANATA	MANIFATTURATO-ALTRO	TOTALE
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa	0	0	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa	0	0	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con classe gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa	0	0	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati non alimentati in BP	0	0	0	0	
Totale					

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Figura 5.3: Numero di clienti finali allacciati

5.4 Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici

La maschera prevede la caratterizzazione dei Livelli specifici di qualità commerciale e degli indennizzi automatici. È organizzata per tipologia di clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP (con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa, non inferiore alla classe G40 compresa).

Per ciascuna di esse devono essere riportati i seguenti dati: eventuali standard migliorativi definiti dall' esercente, numero totale delle prestazioni eseguite, numero di casi di mancato rispetto (suddivisi per cause di forza maggiore, cause imputabili al cliente o enti terzi, cause imputabili all' esercente), Effettivo (tempo medio rilevato), Numero totale degli indennizzi corrisposti e ammontare complessivo (in euro) degli indennizzi corrisposti.

In particolare, per ciascuna prestazione bisogna osservare le seguenti regole di compilazione:

- il “Numero totale di casi di mancato rispetto” non può essere maggiore del “Numero totale di prestazioni eseguite”;
- i campi “Numero totale di prestazioni eseguite”, “Numero di casi di mancato rispetto” e “Effettivo” (ad eccezione delle prestazioni relative agli appuntamenti), devono essere obbligatoriamente valorizzati;

- se il “Numero totale di prestazioni eseguite” è maggiore di 0 e il “Numero di casi di mancato rispetto per cause imputabili all’ esercente” è uguale a 0, allora il campo “Effettivo” deve essere minore o uguale dello standard fissato dall’Autorità (o del migliorativo definito dall’impresa);
- se il “Numero di prestazioni totali eseguite” è uguale alla somma dei casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere maggiore dello standard fissato dall’Autorità (o del migliorativo definito dall’impresa);
- se il “Numero di casi di mancato rispetto imputabili all’ esercente” è uguale a zero e il “Numero totale di prestazioni eseguite” è uguale alla somma dei “Numeri di casi di mancato rispetto”, allora il campo “Effettivo” deve essere uguale a zero.

Per quanto riguarda il tema degli appuntamenti, è richiesta la compilazione dei campi relativi alla prestazione “Fascia di puntualità per appuntamenti” con riferimento a tutti gli appuntamenti fissati con il richiedente; mentre la riga successiva, denominata “Appuntamenti posticipati”, si riferisce appunto ai soli appuntamenti posticipati e, pertanto, si configura come sottoinsieme del precedente.

La prestazione denominata:

- "Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici" è un di cui della prestazione "Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici " e deve riferirsi esclusivamente a nuove connessioni.
- "Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici" è un di cui della prestazione "Esecuzione di lavori semplici ", e deve riferirsi esclusivamente a nuove connessioni.
- "Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi" è un di cui della prestazione "Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi ", e deve riferirsi esclusivamente a nuove connessioni.

La compilazione dei campi relativi alle connessioni è facoltativa.

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI

Regione: Lombardia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA										CANCELLA DATI
Prestazione	Livelli Specifici Autorità'	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)	
				Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente				
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Preventivazione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Verifica gruppo di misura	20 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Appuntamenti posticipati	2 ore	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Ripristino del valore conforme della pressione	1 giorno solare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	

Figura 5.4.1: Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici: Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G 10 COMPRESA ALLA CLASSE G 25 COMPRESA									
Prestazione	Livelli Specifici Autorità*	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente			
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Preventivazione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Verifica gruppo di misura	20 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Appuntamenti posticipati	2 ore	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Ripristino del valore conforme della pressione	1 giorno solare	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Figura 5.4.2: Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici: Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G 40 COMPRESA									
Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente			
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Preventivazione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	0	0	0	0	0	0	0	0
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica gruppo di misura	20 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	0	0	0	0	0	0	0	0
Appuntamenti posticipati	2 ore	0	0	0	0	0	0	0	0
Ripristino del valore conforme della pressione	1 giorno solare	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

Figura 5.4.3: Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici: Clienti finali allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa

5.5 Livelli generali di qualità commerciale per tipologia di clienti finale

La maschera prevede la caratterizzazione dei Livelli generali di qualità commerciale e degli indennizzi automatici. È organizzata per tipologia di clienti finali i allacciati o forniti alimentati in BP (con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa, non inferiore alla classe G40 compresa). Per ciascuna di esse devono essere riportati i seguenti dati: eventuale tempo massimo definito dall' esercente, eventuale percentuale minima di rispetto definita dall' esercente, numero totale delle prestazioni eseguite, numero di casi di mancato rispetto (suddivisi per cause: di forza maggiore, cause imputabili al cliente o enti terzi, cause imputabili all' esercente), percentuale di rispetto del tempo massimo, Effettivo (tempo medio rilevato). In particolare, per ciascun articolo bisogna osservare le seguenti regole:

- il Numero totale di casi di mancato rispetto” non può essere maggiore del “Numero totale di prestazioni eseguite”.
- I campi “Numero totale di prestazioni eseguite”, “Numero di casi di mancato rispetto” e “Effettivo”, devono essere obbligatoriamente valorizzati.
- Se il “Numero totale di prestazioni eseguite” è maggiore di 0 e il “Numero di casi di mancato rispetto per cause imputabili all' esercente” è uguale a 0, allora il campo “Effettivo” deve essere minore o uguale dello standard fissato dall' Autorità (o del migliorativo definito dall' impresa).
- Se il “Numero di prestazioni totali eseguite” è uguale alla somma dei casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere maggiore dello standard fissato dall' Autorità (o del migliorativo definito dall' impresa).
- Se il “Numero di casi di mancato rispetto imputabili all' esercente” è uguale a zero e il “Numero totale di prestazioni eseguite” è uguale alla somma dei numeri di casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere uguale a zero.

La prestazione denominata "Conessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi" è un di cui della prestazione "Esecuzione di lavori complessi ", e deve riferirsi esclusivamente a nuove connessioni. La compilazione dei campi relativi alle connessioni è facoltativa.

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE PER TIPOLOGIA DI CLIENTI FINALI

Regione: Lombardia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6 COMPRESA								CANCELLA DATI	
Prestazione	Livelli Generali Autorità	Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (tempo medio rilevato)
					Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente		
Esecuzione di lavoricomplexi	90% entro 60 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Risposta reclami o richieste scritte	95% entro 30 giorni solari	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Figura 5.5: Livelli generali di qualità commerciale per tipologia di clienti finali

5.6 Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall'esercente (Specifici)

Per ciascuna tipologia di cliente finale è possibile inserire un'ulteriore prestazione con la relativa unità di misura e di seguito i campi specifici (Standard definito dall'esercente, numero totale di richieste, numero di casi di mancato rispetto, tempo effettivo, numero di indennizzi corrisposti e ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti, comune).

I campi "Ulteriore Prestazione" e "Unità di Misura" sono obbligatori per ciascuna riga della tabella. Per aggiungere una nuova tipologia di cliente finale cliccare sul pulsante "Aggiungi"; per eliminare una riga fare click sull'icona che si trova nella prima colonna [x].

In fondo alla tabella è presente un campo note per la descrizione dello standard ulteriore.

STANDARD ULTERIORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEFINITI DALL'ESERCENTE (SPECIFICI)
CANCELLA DATI

Regione: Calabria

AGGIUNGI
STANDARD ULTERIORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEFINITI DALL'ESERCENTE (SPECIFICI)

Tipologia Clienti finali	Ulteriore Prestazione	Unita' di Misura	Standard definito dall'esercente	Numero totale di richieste	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti	Comune
					cause di forza maggiore	cause imputabili al cliente o a terzi	cause imputabili all'esercente				
BP fino a G6			0	0	0	0	0	0,0	0	0,00	
Totale				0	0	0	0	0	0		

Note

SALVA
ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF

Figura 5.6: Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall'esercente (Specifici)

ATTENZIONE: La maschera è accessibile solo se nella maschera "ISO Dichiarazioni", il relativo flag è stato salvato con il valore "sì".

5.7 Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall'esercente (Generali)

Per ciascuna tipologia di cliente finale è possibile inserire una ulteriore prestazione con la relativa unità di misura e di seguito i campi specifici (tempo massimo e percentuale minima di rispetto del tempo massimo, numero totale di richieste, numero di casi di mancato rispetto, percentuale di rispetto del tempo massimo, tempo effettivo, comune).

I campi "Ulteriore Prestazione" e "Unità di Misura" sono obbligatori per ciascuna riga della tabella. Per aggiungere una nuova tipologia di cliente finale cliccare sul pulsante "Aggiungi"; per eliminare una riga fare click sull'icona che si trova nella prima colonna [x].

In fondo alla tabella è presente un campo note per la descrizione dello standard ulteriore.

STANDARD ULTERIORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEFINITI DALL'ESERCENTE (GENERALI)											CANCELLA DATI
Regione: Calabria											
STANDARD ULTERIORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEFINITI DALL'ESERCENTE (GENERALI)											
Tipologia Clienti finali	Ulteriore Prestazione	Unita' di Misura	Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto del tempo massimo	Numero totale di richieste	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo	Comune
						cause di forza maggiore	cause imputabili al cliente o a terzi	cause imputabili all'esercente			
BP fino a G6			0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	
Totale					0	0	0	0			
Note											
SALVA			ELENCO MASCHERE				STAMPA PDF				

Figura 5.7: Standard ulteriori di qualità commerciale definiti dall'esercente (Generali)

ATTENZIONE: La maschera è accessibile solo se nella maschera "ISO Dichiarazioni", il relativo flag è stato salvato con il valore "sì".

5.8 Livelli Specifici - Messa a disposizione del venditore di dati tecnici

La maschera acquisisce i dati tecnici richiesti dal venditore a livelli specifici. È organizzata per tipologia di clienti finali i allacciati o forniti alimentati in BP (con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa, non inferiore alla classe G40 compresa). Per ciascuna di esse e per le seguenti prestazioni

- Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica
- Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica
- Altri dati tecnici complessi (M02C) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica.

devono essere riportati i seguenti dati:

- Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente

- Numero totale prestazioni eseguite
- Numero di casi di mancato rispetto divisi in:
 - Cause di forza maggiore
 - Cause imputabili al cliente o a terzi
 - Cause imputabili all' esercente
- Effettivo (Tempo medio rilevato)
- Numero totale degli indennizzi corrisposti
- Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)

In particolare, per ciascuna prestazione bisogna osservare le seguenti regole di compilazione:

- il “Numero totale di casi di mancato rispetto” non può essere maggiore del “Numero totale di prestazioni eseguite”;
- i campi “Numero totale di prestazioni eseguite”, “Numero di casi di mancato rispetto” e “Effettivo”, devono essere obbligatoriamente valorizzati;
- se il “Numero totale di prestazioni eseguite” è maggiore di 0 e il “Numero di casi di mancato rispetto per cause imputabili all' esercente” è uguale a 0, allora il campo “Effettivo” deve essere minore o uguale dello standard fissato dall' Autorità (o del migliorativo definito dall' impresa);
- se il “Numero di prestazioni totali eseguite” è uguale alla somma dei casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere maggiore dello standard fissato dall' Autorità (o del migliorativo definito dall' impresa);
- se il “Numero di casi di mancato rispetto imputabili all' esercente” è uguale a zero e il “Numero totale di prestazioni eseguite” è uguale alla somma dei “Numeri di casi di mancato rispetto”, allora il campo “Effettivo” deve essere uguale a zero.

Prestazione	Livelli Specifici Autorità	Eventuali standard migliorativi definiti dall' esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all' esercente			
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri dati tecnici complessi (M02C) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

Figura 5.8: Livelli Specifici - Messa a disposizione del venditore di dati tecnici

5.9 Livelli Generali - Messa a disposizione del venditore di dati tecnici

La maschera acquisisce i dati tecnici richiesti dal venditore a livelli generali. È organizzata per tipologia di clienti finali i allacciati o forniti alimentati in BP (con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa, non inferiore alla classe G40 compresa). Per ciascuna di esse e per le seguenti prestazioni

- Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono
- Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono

devono essere riportati i seguenti dati:

- Eventuale tempo massimo definito dall' esercente
- Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall' esercente
- Numero totale prestazioni eseguite
- Numero di casi di mancato rispetto divisi in:
 - Cause di forza maggiore
 - Cause imputabili al cliente o a terzi
 - Cause imputabili all' esercente

- Percentuale di rispetto del tempo massimo
- Effettivo (Tempo medio rilevato)

In particolare, per ciascuna prestazione bisogna osservare le seguenti regole di compilazione:

- il Numero totale di casi di mancato rispetto” non può essere maggiore del “Numero totale di prestazioni eseguite”.
- I campi “Numero totale di prestazioni eseguite”, “Numero di casi di mancato rispetto” e “Effettivo”, devono essere obbligatoriamente valorizzati.
- Se il “Numero totale di prestazioni eseguite” è maggiore di 0 e il “Numero di casi di mancato rispetto per cause imputabili all’ esercente” è uguale a 0, allora il campo “Effettivo” deve essere minore o uguale dello standard fissato dall’ Autorità (o del migliorativo definito dall’ impresa).
- Se il “Numero di prestazioni totali eseguite” è uguale alla somma dei casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere maggiore dello standard fissato dall’ Autorità (o del migliorativo definito dall’ impresa).
- Se il “Numero di casi di mancato rispetto imputabili all’ esercente” è uguale a zero e il “Numero totale di prestazioni eseguite” è uguale alla somma dei numeri di casi di mancato rispetto, allora il campo “Effettivo” deve essere uguale a zero.

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA									
Prestazione	Livelli Generali Autorità	Eventuale tempo massimo definito dall’ esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall’ esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
					Cause di forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all’ esercente		
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 10 giorni lavorativi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Figura 5.9: Livelli Generali - Messa a disposizione del venditore di dati tecnici

5.10 Classificazione dei reclami e delle richieste

La maschera è organizzata per tipologia di clienti finali i allacciati o forniti alimentati in BP (con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa, non inferiore alla classe G40 compresa). Per ciascuna di esse devono essere riportati i seguenti dati:

- **Morosità e sospensione:** reclami e richieste relativi alle sospensioni e riattivazioni della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa
 - Sospensioni e riattivazione della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa
- **Mercato:** reclami e richieste relativi alle tempistiche dello switching
 - Switching
- **Misura:** reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento
 - Mancate letture
 - Cambio misuratore
 - Verifica e ricostruzioni
 - Altro
- **Connessioni, lavori e qualità tecnica:** reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.
 - Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)
 - Continuità

- Valori della pressione
- Sicurezza
- Altro
- **Bonus sociale:** reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc. (da compilare solo per clienti finali i allacciati o forniti alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa)
 - Validazioni
 - Cessazioni
 - Altro
- **Qualità commerciale:** reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
 - Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
 - Indennizzi
 - Altro
- **Altro:** reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti
 - Non riconducibili alle categorie precedenti

In particolare, per ciascuna prestazione bisogna osservare le seguenti regole di compilazione:

- Tutti numeri interi maggiori di 0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA		
Morosità e sospensione: reclami e richieste relativi alle sospensioni e riattivazioni della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa.	Sospensioni e riattivazione della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	<input type="text" value="0"/>
Mercato: reclami e richieste relativi alle tempistiche dello switching	Switching	<input type="text" value="0"/>
Misura: reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	Mancate letture	<input type="text" value="0"/>
	Cambio misuratore	<input type="text" value="0"/>
	Verifica e ricostruzioni	<input type="text" value="0"/>
	Altro	<input type="text" value="0"/>
Connessioni, lavori e qualità tecnica: reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	<input type="text" value="0"/>
	Continuità	<input type="text" value="0"/>
	Valori della Pressione	<input type="text" value="0"/>
	Sicurezza	<input type="text" value="0"/>
Bonus sociale: reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.	Altro	<input type="text" value="0"/>
	Validazioni	<input type="text" value="0"/>
	Cessazioni	<input type="text" value="0"/>
Qualità commerciale: reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	Altro	<input type="text" value="0"/>
	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	<input type="text" value="0"/>
	Indennizzi	<input type="text" value="0"/>
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	Altro	<input type="text" value="0"/>
	Non riconducibili alle categorie precedenti	<input type="text" value="0"/>

Figura 5.10: Classificazione dei reclami e delle richieste

6 Rettifica dei dati e richiesta di informazioni

L'eventuale rettifica dei dati già inviati in modo definitivo deve essere autorizzata dall'Autorità. Il distributore può avviare la richiesta di rettifica dei dati contattando il servizio clienti, **nel periodo che intercorre dal 1° maggio al 31 maggio 2023, facendo riferimento:**

- **al numero verde:** 800.707.337
- **all'indirizzo e-mail:** infoanagrafica@arera.it

Ai sensi dell'articolo 75 della deliberazione 569/2019/R/gas la richiesta dovrà essere corredata dei dati da modificare (vecchi valori e nuovi) nonché adeguata motivazione.

Fatte salve le previsioni di cui alla legge n. 481/95, l'Autorità comunicherà al distributore entro il 30 giugno 2023 l'eventuale autorizzazione alla rettifica.

Per eventuali informazioni e supporto di tipo tecnico 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@arera.it

Nelle mail è sempre necessario indicare ragione sociale e P. IVA del soggetto per il quale si sta inviando la richiesta e un recapito telefonico del referente.

Si segnala che l'utilizzo di una casella di posta diversa da quella indicata o in caso di richieste inviate contemporaneamente a più caselle di posta o di invio reiterato nel breve periodo, i tempi di evasione della richiesta potrebbe subire notevoli ritardi.