



## Manuale

# RACCOLTA DATI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA

## Il semestre 2009

Le imprese esercenti l'attività di vendita (di seguito: venditori) entro la scadenza del **28 febbraio 2010** sono tenuti a comunicare all'Autorità i dati di qualità commerciale relativi al II° semestre 2009, come previsto dall'articolo 39 dell'allegato A alla deliberazione ARG/com 164/08 "*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*" (di seguito: TIQV) .

Si ricorda che il mancato o incompleto invio dei dati entro la scadenza costituisce inadempimento di obblighi fissati dall'Autorità. E' pertanto passibile di sanzioni amministrative irrogate dalla stessa Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95.

### INDICE

1	ACCESSO ALLA RACCOLTA .....	2
2	PANNELLO DI CONTROLLO .....	5
3	COMPILAZIONE DELLE SCHEDE .....	9
4	NUMERO DI CLIENTI FINALI .....	10
5	INDICATORI DI QUALITÀ .....	12
6	INVIO DEFINITIVO .....	16
7	PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI .....	16



## 1 ACCESSO ALLA RACCOLTA

Per accedere alla raccolta il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione del sito <https://www.autorita.energia.it/raccolte-dati>, accessibile anche dall'anagrafica operatori.

Dopo aver effettuato l'autenticazione, l'utente troverà l'elenco delle raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà anche il collegamento a “**Qualità commerciale vendita**”. Nel caso l'utente sia abilitato per più aziende, dovrà precedentemente selezionare l'azienda di vendita con cui intende operare sul sistema, e poi avrà accesso all'indice delle raccolte.

### Autorità per l'energia elettrica e il gas

Inserisci login e password

Login:

Password:

LOGIN

annulla

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



Indice raccolte dati - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rbaaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/main/index/Raccolte>

**Autorità per l'energia elettrica e il gas**

OPERATORE  
Ragione sociale: **PROVA-QCV**  
Partita Iva: **PROVA-QCV** Utente: **Alessandro Avola** Logout

Indice raccolte    Unità di analisi    Pannello di controllo

Raccolte dati abilitate

- [Indagini customer satisfaction call center - area operativa](#)
- [Qualità commerciale vendita](#)

\* Si segnalano che le raccolte contrassegnate sono aperte in sola consultazione. Non e' possibile procedere al salvataggio dei dati

Operazione completata

start    IT    9:23 venerdì 29/01/2010

Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che propone l'elenco storico relativo alla raccolta (per il II° semestre 2009 si tratta della 1° edizione dopo l'entrata in vigore del TIQV).

In questa pagina si trovano le seguenti informazioni:

- l'edizione ed il suo riferimento;
- il periodo di svolgimento;
- lo stato della raccolta (Aperta o Chiusa)

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



Storico raccolta dati - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e3s1>

**Autorità per l'energia elettrica e il gas**

**OPERATORE**  
Ragione sociale: **PROVA-QCV**  
Partita Iva: **PROVA-QCV** Utente: **Alessandro Avola**  
Logout

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**

Indice raccolte    Unità di analisi    Pannello di controllo RACCOLTA

Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale vendita

	Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
	Secondo semestre 2009	Dal 20/10/2009 al 28/02/2010	<u>Aperta</u>	Non iniziata	Non effettuato

start    Novell GroupWi...    E-mail da: "Adri...    Istruzioni compi...    2010-01-26 As...    Istruzioni ELE 2...    Istruzioni comp...    Storico raccolta...    9:30 venerdì 29/01/2010

Per accedere alla raccolta cliccare sul link ["Aperta"](#)



## 2 PANNELLO DI CONTROLLO

Dal pannello di controllo della raccolta sarà richiesta la prima volta di configurare la tipologia di clientela servita, in relazione all'attività di vendita svolta.

Per accedere alla schermata relativa alla configurazione cliccare sul pulsante **“Configura”**

Agli accessi successivi, una volta configurata la tipologia di clientela è possibile accedere direttamente all'elenco delle schede da compilare cliccando sul pulsante **“Compila”**

The screenshot shows a web browser window with the following content:

- Browser title: **Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer**
- Address bar: **https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s2**
- Header: Logo of the Authority for Electricity and Gas, text **Autorità per l'energia elettrica e il gas**, and a **Logout** button.
- User information: **OPERATORE**, **Ragione sociale: PROVA-QCV**, **Partita Iva: PROVA-QCV**, **Utente: Alessandro Avola**.
- Navigation tabs: **Indice raccolte**, **Unità di analisi**, **Pannello di controllo RACCOLTA** (selected).
- Section title: **Pannello di controllo**
- Table with columns: **Denominazione**, **Configura**, **Riepilogo**, **Compila**.
- Row 1: **Tipologia clienti serviti**, **CONFIGURA**, **RIEPILOGO**, **COMPILA**.
- Footer: **Operazione completata**, **start** button, taskbar with open applications, system tray showing **9:25 venerdì 29/01/2010**.



Il sistema propone in automatico nella schermata successiva le diverse tipologie di clientela collegate all'attività di vendita svolta; qualora una tipologia di clientela non venga in effetti servita è necessario deselezionare la tipologia stessa.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://rabaeeq.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e2s3>. The page header includes the logo of the Authority for Electricity and Gas and the text "Autorità per l'energia elettrica e il gas". Below the header, the user is logged in as "OPERATORE" with details: "Ragione sociale: PROVA-QCV", "Partita Iva: PROVA-QCV", and "Utente: Alessandro Avola". The page is titled "Raccolta dati: Qualità commerciale vendita".

The main navigation area contains three tabs: "Indice raccolte", "Unità di analisi", and "Pannello di controllo RACCOLTA". Below these are three buttons: "CONFIGURAZIONE", "COMPILAZIONE", and "INVIO DEFINITIVO".

The central instruction reads: "Indicare la tipologia di clienti serviti nel semestre di riferimento". Below this is a table with the following data:

Tipologia clienti serviti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT domestici (Tutela)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT non domestici (Tutela)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MT (Tutela)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT domestici (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT non domestici (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MT (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BP (vendita gas)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multisito e Dual Fuel (tutti i settori)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

At the bottom of the table are two buttons: "ANNULLA" and "CONFERMA".

Nella videata successiva è mostrato l'esempio di deselezionazione nel caso in cui il venditore comunica unicamente i dati relativi alla tipologia di clientela relativi al mercato libero.



Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rabaeeq.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e2s3>

**Autorità per l'energia elettrica e il gas**

**OPERATORE**  
Ragione sociale: **PROVA-QCV**  
Partita Iva: **PROVA-QCV** Utente: **Alessandro Avola** [Logout](#)

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**

[Indice raccolte](#) [Unità di analisi](#) [Pannello di controllo RACCOLTA](#)

[CONFIGURAZIONE](#) [COMPILAZIONE](#) [INVIO DEFINITIVO](#)

Indicare la tipologia di clienti serviti nel semestre di riferimento

Tipologia clienti serviti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT domestici (Tutela)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT non domestici (Tutela)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MT (Tutela)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT domestici (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT non domestici (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MT (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BP (vendita gas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multisito e Dual Fuel (tutti i settori)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[ANNULLA](#) [CONFERMA](#)

Operazione completata

start IT 9:26 venerdì 29/01/2010

Per confermare la selezione effettuata cliccare sul pulsante “**conferma**”:

sarà possibile accedere alla schermata successiva che riepiloga le scelte effettuate.



The screenshot shows a web browser window with the title "Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer". The address bar contains the URL "https://rabaereg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e2s4". The page header features the logo of the Authority for Electricity and Gas and the text "Autorità per l'energia elettrica e il gas". Below the header, the user information is displayed: "OPERATORE", "Ragione sociale: PROVA-QCV", "Partita Iva: PROVA-QCV", and "Utente: Alessandro Avola". There is a "Logout" link and a power icon. The main navigation bar includes "Indice raccolte", "Unità di analisi", and "Pannello di controllo RACCOLTA". Below this, there are three buttons: "CONFIGURAZIONE", "COMPILAZIONE", and "INVIO DEFINITIVO". The main content area is titled "Riepilogo della configurazione" and contains a table with the following data:

Tipologia clienti serviti
BT domestici (Libero)
BT non domestici (Libero)
MT (Libero)

At the bottom of the table, there are two buttons: "CONFIGURA" and "VAI A COMPILAZIONE". The browser's status bar at the bottom shows "Operazione completata" and the system tray with the date "venerdì 29/01/2010" and time "9:27".

Nella videata è mostrato il riepilogo della configurazione scelta. Cliccando sul pulsante **“configurazione”** è possibile tornare alla pagina precedente e rivedere e/o modificare la configurazione effettuata.

Per procedere alla compilazione cliccare sul pulsante **“vai a compilazione”**



## 3 COMPILAZIONE DELLE SCHEDE

In relazione alla configurazione scelta, viene proposto l'elenco delle maschere da compilare; nell'esempio viene mostrato l'elenco delle maschere collegato alla configurazione mostrata nell'esempio e relativa alla tipologia di clientela del mercato libero.

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

Da compilare 

Compilato 

Solo al termine della compilazione di tutte le maschere è possibile procedere all'invio definitivo.

OPERATORE  
Ragione sociale: PROVA-QCV  
Partita Iva: PROVA-QCV Utente: Alessandro Avola  
Logout

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita

Indice raccolte    Unità di analisi    Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE    COMPILAZIONE    INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

Numero di clienti finali serviti	
BT domestici (Libero)	
BT non domestici (Libero)	
MT (Libero)	

BT domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	

BT non domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	

MT (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	



## 4 NUMERO DI CLIENTI FINALI

Nella schermata successiva il venditore comunica il **numero di clienti finali al 31/12/2009** per ciascuna tipologia di clientela servita.

Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rabaeeg.itech.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e356>

**Autorità per l'energia elettrica e il gas**

**OPERATORE**  
Ragione sociale: **PROVA-QCV**  
Partita Iva: **PROVA-QCV** Utente: **Alessandro Avola**

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**

Logout

Indice raccolte    Unità di analisi    Pannello di controllo **RACCOLTA**

**NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI**    CANCELLA DATI

Dichiarare il numero di clienti finali serviti al termine del semestre di riferimento della raccolta.

CLIENTI	NUMERO CLIENTI FINALI
BT domestici (Libero)	<input type="text" value="1000000"/>
BT non domestici (Libero)	<input type="text" value="10000"/>
MT (Libero)	<input type="text" value="100"/>

SALVA    ELENCO MASCHERE    STAMPA PDF

Operazione completata

start    IT    9:31 venerdì 29/01/2010

Una volta imputati i dati è necessario procedere al salvataggio degli stessi cliccando sul pulsante **“salva”** (questa operazione è comune a tutte le maschere )

Da ogni maschera è possibile oltre a salvare i dati effettuare le seguenti operazioni:

- tornare all'elenco delle maschere;
- cancellare tutti i dati inseriti;
- creare un file pdf delle tabelle compilate (allo stato dell'ultimo salvataggio).



Di seguito è riportato l'esempio che mostra lo stato della maschera “numero di clienti finali serviti” che risulta compilata.

The screenshot shows a web application interface for data collection. The page title is "Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer". The URL is "https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e3s7".

The interface includes a navigation bar with the following elements:

- OPERATORE**: Ragione sociale: **PROVA-QCV**, Partita Iva: **PROVA-QCV**, Utente: **Alessandro Avola**. A **Logout** button is visible.
- Raccolta dati: Qualità commerciale vendita**
- Navigation tabs: **Indice raccolte**, **Unità di analisi**, **Pannello di controllo RACCOLTA**
- Process flow buttons: **CONFIGURAZIONE**, **COMPILAZIONE**, **INVIO DEFINITIVO**

The main content area is titled "Elenco maschere da compilare". It displays a table with the following structure:

Category	Status
<b>Numero di clienti finali serviti</b>	
BT domestici (Libero)	
BT non domestici (Libero)	
MT (Libero)	
<b>BT domestici (Libero)</b>	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
<b>BT non domestici (Libero)</b>	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
<b>MT (Libero)</b>	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	

A red arrow points to the document icon in the "BT non domestici (Libero)" row under the "Numero di clienti finali serviti" section.

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several open applications, and the system tray with the date and time: 9:32 venerdì 29/01/2010.



## 5 INDICATORI DI QUALITÀ

Per ognuna delle tipologie di clientela scelte, ai sensi dell'articolo 39 del TIQV è richiesta la compilazione di tabelle relative agli standard specifici e generali di qualità. Le tabelle riguardano gli standard specifici e generali previsti dal TIQV.

Per gli standard specifici sono previste le tabelle:

- risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore;
- risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore;
- rettifica di fatturazione;
- rettifica di doppia fatturazione.

Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e3s8

**OPERATORE**  
 Ragione sociale: **PROVA-QCV**  
 Partita Iva: **PROVA-QCV** Utente: **Alessandro Avola**  
 Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**

Logout

Indice raccolte    Unità di analisi    Pannello di controllo RACCOLTA

**INDICATORI SPECIFICI**  
BT DOMESTICI (LIBERO)

**ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE**  
LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI

Mese	Tempo Massimo (standard specifico applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art 39.2 let.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art 39.2 let.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art 39.2 let.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art 39.2 let.d)
					altre cause	cause esterne	forza maggiore	
lug	40	0	0	0	0	0	0	0,0
ago	40	0	0	0	0	0	0	0,0
set	40	0	0	0	0	0	0	0,0
ott	40	0	0	0	0	0	0	0,0
nov	40	0	0	0	0	0	0	0,0
dic	40	0	0	0	0	0	0	0,0

CANCELLA DATI

Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)  
0

Per tutti i 0 casi per i quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento secondo l'art. 39.2 let.a, nella prossima raccolta verranno richiesti i dettagli dei casi a cui è stata data risposta.

Numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento: 0  
 Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento: 0,00

Operazione completata

Start    IT    9:32 venerdì 29/01/2010



Per gli standard generali sono previste le tabelle:

- risposte a richieste scritte di informazione;
- risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e3s10>

dic   %

**Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)**

Per tutti i 0 casi per i quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento secondo l'art. 39.2 let.a, nella prossima raccolta verranno richiesti i dettagli dei casi a cui è stata data risposta.

**% rispetto del livello effettivo nel semestre di riferimento (art. 14.3)**

%

**ART. 8 - RISPOSTE MOTIVATE A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE - LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI NEL 95% DEI CASI** [CANCELLA DATI](#)

Mese	Tempo massimo (standard generale applicabile o eventuale standard migliorativo)		Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
	<input type="text" value="40"/>	<input type="text" value="95"/> %				altre cause	cause esterne	forza maggiore	
lug	<input type="text" value="40"/>	<input type="text" value="95"/> %	<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="0,0"/>
ago	<input type="text" value="40"/>	<input type="text" value="95"/> %	<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="0,0"/>
set	<input type="text" value="40"/>	<input type="text" value="95"/> %	<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="0,0"/>
ott	<input type="text" value="40"/>	<input type="text" value="95"/> %	<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="0,0"/>
nov	<input type="text" value="40"/>	<input type="text" value="95"/> %	<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="0,0"/>
dic	<input type="text" value="40"/>	<input type="text" value="95"/> %	<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="0,0"/>

**Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)**

Per tutti i 0 casi per i quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento secondo l'art. 39.2 let.a, nella prossima raccolta verranno richiesti i dettagli dei casi a cui è stata data risposta.

**% rispetto del livello effettivo nel semestre di riferimento (art. 14.3)**

%

[SALVA](#) [ELENCO MASCHERE](#) [STAMPA PDF](#)

Operazione completata

start

Novell GroupWi... E-mail da: "Adri... Istruzioni compi... 2010-01-26 As... Istruzioni ELE 2... Istruzioni comp... Qualità commer...

Internet

9:34 venerdì 29/01/2010



Per maggiori approfondimenti sulla compilazione delle tabelle si rimanda alla lettura dell'articolo 39 del TIQV, in particolare ai commi 39.2 e 39.3.

In caso di inserimento di dati non coerenti il sistema segnala l'errore dandone evidenza anche della motivazione.

Nelle schermate di seguito sono mostrati ad esempio due tipologie di errori.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Qualità commerciale per l'attività di vendita' application. The user is logged in as 'Alessandro Avola' for the company 'PROVA-QCV'. The interface shows a navigation menu with 'Indice raccolte', 'Unità di analisi', and 'Pannello di controllo RACCOLTA'. The main content area is titled 'INDICATORI SPECIFICI BT DOMESTICI (LIBERO)'. A red warning message states: 'ATTENZIONE! Si sono verificati errori di compilazione'. Below this, a table titled 'ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE' is displayed. The table has columns for 'Mese', 'Tempo Massimo applicabile o eventuale standard migliorativo', 'Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)', 'Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 lett.a)', 'Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art. 39.2 lett.b)', 'Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 lett.c)', and 'Tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 lett.d)'. The 'Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo' column is further divided into 'altre cause', 'cause esterne', and 'forza maggiore'. The data for July (lug) shows 40 maximum time, 100 received cases, 10 cases within the 40-day limit, 80 cases exceeding the limit, 5 cases due to 'altre cause', 0 due to 'cause esterne', 0 due to 'forza maggiore', and a 30.0 day average response time. A red error message below the table states: 'CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il numero dei casi ai quali non è stata inviata risposta motivata (art. 39.2 lett.a)), più il numero dei casi con risposta motivata entro il tempo massimo (art.39.2 lett.b) e il numero dei casi con risposta motivata oltre il tempo massimo (art.39.2 lett.c) devono essere uguali al numero di casi ricevuti. Per tutti i 10 casi per i quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento secondo l'art. 39.2 lett.a, nella prossima raccolta verranno'. The Windows taskbar at the bottom shows the system time as 11:40 on Friday, 29/01/2010.

Mese	Tempo Massimo applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 lett.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art. 39.2 lett.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 lett.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 lett.d)
					altre cause	cause esterne	forza maggiore	
lug	40	100	10	80	5	0	0	30,0
ago	40	0	0	0	0	0	0	0,0
set	40	0	0	0	0	0	0	0,0
ott	40	0	0	0	0	0	0	0,0
nov	40	0	0	0	0	0	0	0,0
dic	40	0	0	0	0	0	0	0,0



Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: https://rbaaeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s10

**OPERATORE**  
Ragione sociale: **PROVA-QCV**  
Partita Iva: **PROVA-QCV** Utente: **Alessandro Avola**  
Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**

Logout

Indice raccolte    Unità di analisi    Pannello di controllo RACCOLTA

**INDICATORI SPECIFICI**  
BT DOMESTICI (LIBERO)

ATTENZIONE! Si sono verificati errori di compilazione

**ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE**  
LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI

Mese	Tempo Massimo (standard specifico applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricevuti nel mese (art. 39.2 primo capoverso)	Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let.a)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art. 39.2 let.b)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento oltre il tempo massimo, suddivisi per cause (art. 39.2 let.c)			Tempo effettivo medio di risposta (art. 39.2 let.d)
					altre cause	cause esterne	forza maggiore	
lug	40	100	10	85	5	0	0	30,0
CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il tempo effettivo non può essere superiore al tempo massimo.								
ago	40	100	10	90	0	0	0	50,0
set	40	0	0	0	0	0	0	0,0
ott	40	0	0	0	0	0	0	0,0
nov	40	0	0	0	0	0	0	0,0
dic	40	0	0	0	0	0	0	0,0

Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso): 0

Per tutti i 20 casi per i quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento secondo l'art. 39.2 let.a, nella prossima raccolta verranno richiesti i dettagli dei casi a cui è stata data risposta.

Numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento	0
Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento	0,00

Operazione completata

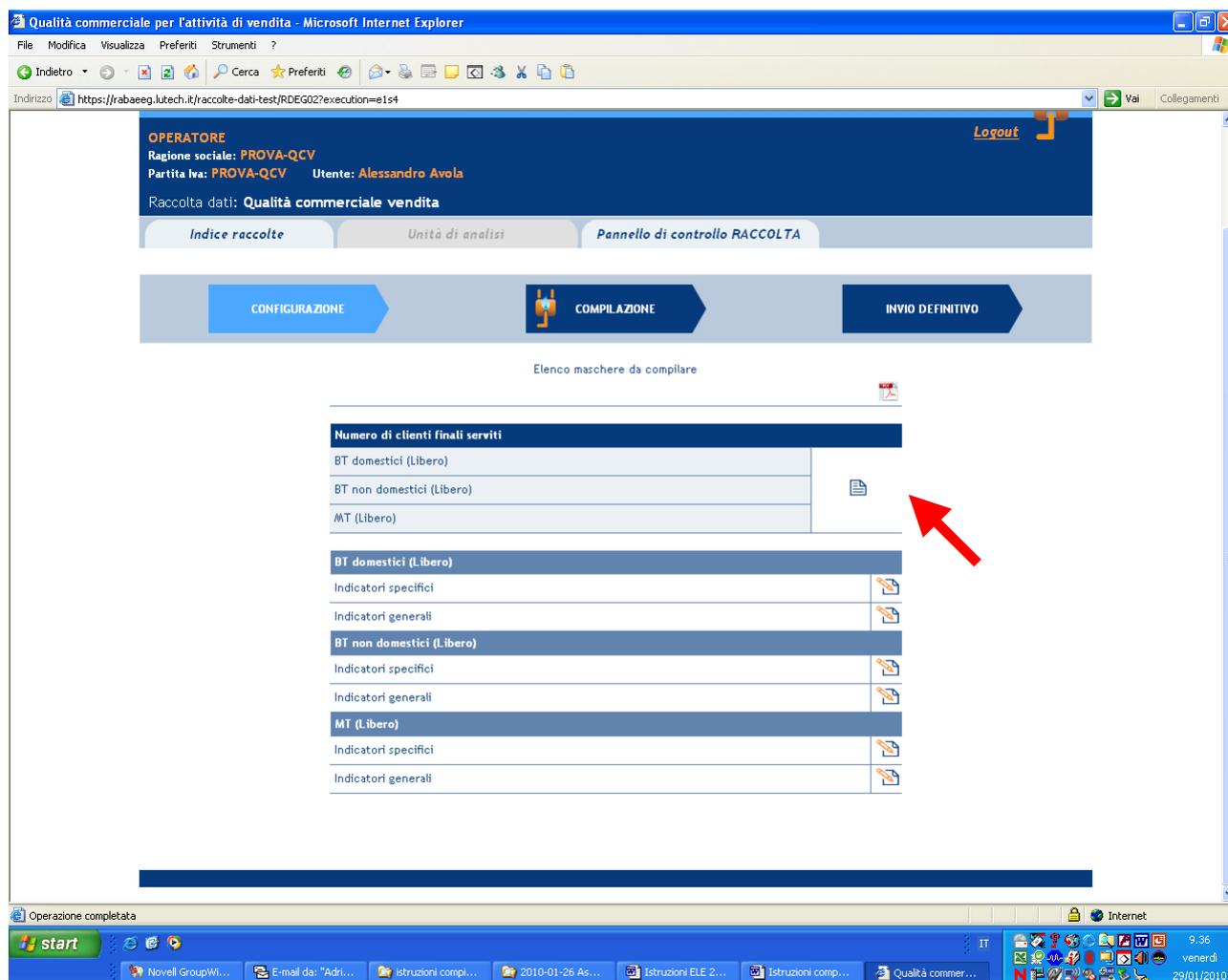
start    IT    11:41 venerdì 29/10/2010

N.B.: poiché la raccolta dati sulla qualità dei servizi di vendita relativa al II semestre 2009 è la prima edizione basata sul TIQV nella cella "Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)" non verrà mostrato in questa raccolta alcun valore; nel prossimo semestre, per tutti i casi per i quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento secondo l'art. 39.2 let.a), verranno richiesti i dettagli dei casi in oggetto.



## 6 INVIO DEFINITIVO

Compilate e salvate tutte le maschere è possibile procedere all'invio definitivo. È possibile creare un pdf di riepilogo contenete i dati cliccando sul pulsante visuale "crea pdf" .



Operazione completata

Numero di clienti finali serviti	
BT domestici (Libero)	
BT non domestici (Libero)	
MT (Libero)	
BT domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
BT non domestici (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
MT (Libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	

## 7 PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Per eventuali segnalazioni di malfunzionamento, richieste di informazioni e chiarimenti di carattere informatico è disponibile il numero verde: 800.707.337 o l'e-mail: infoanagrafica@autorita.energia.it Specificare nell'oggetto dell'email la raccolta dati (nel caso in oggetto QCV), la ragione sociale del venditore (anche abbreviata) e l'ID esercente.