



Manuale

RACCOLTA DATI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA

Comunicazione dati I° semestre 2010

Le imprese esercenti l'attività di vendita (di seguito: venditori) entro la scadenza del **30 settembre 2010** sono tenuti a comunicare all'Autorità i dati di qualità commerciale relativi al I° semestre 2010, 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 sono tenute alla comunicazione semestrale dei dati tutte le imprese di vendita relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione secondo quanto previsto dall'articolo 52 del TIQV.

Si ricorda che il mancato o incompleto invio dei dati entro la scadenza costituisce inadempienza 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.

Le imprese che non hanno dati da dichiarare possono inviare una comunicazione a infoanagrafica@autorità.energia.it specificando se **non hanno svolto attività di vendita** nel semestre gennaio-giugno 2010 o se **non hanno avuto clienti rientranti nel campo di applicazione del TIQV.**

Con tale comunicazione gli obblighi nei confronti dell'Autorità si intendono assolti.

INDICE

1	ACCESSO ALLA RACCOLTA	2
2	PANNELLO DI CONTROLLO.....	5
3	COMPILAZIONE DELLE SCHEDE.....	8
4	NUMERO DI CLIENTI FINALI	9
5	INDICATORI DI QUALITÀ	11
6	INVIO DEFINITIVO	17
7	PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E INFORMAZIONI.....	17



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

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

Login:

Password:



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 le raccolte contrassegnate sono aperte in sola consultazione. Non e' possibile procedere al salvataggio dei dati

Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che propone l'elenco storico relativo alla raccolta (per il 1° semestre 2010 si tratta della 2° 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.



OPERATORE
Regione sociale: Azienda
Partita Iva: Azienda Utente: Giovanni Verdi
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
Primo semestre 2010	Dal 26/07/2010 al 31/12/2010	Aperta	Parziale	Non effettuato
Secondo semestre 2009	Dal 20/10/2009 al 28/02/2010	Chiusa	Completata	Non effettuato

Per accedere alla raccolta cliccare sul link “Aperta”



2 PANNELLO DI CONTROLLO

Dal pannello di controllo della raccolta è necessario 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 titled "Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL: <https://sitest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s2>. The page content includes the logo of the Authority for Electricity and Gas, the text "Autorità per l'energia elettrica e il gas", and a "Logout" button. Below this, the user information is displayed: "OPERATORE", "Ragione sociale: Azienda", "Partita Iva: Azienda", and "Utente: Giovanni Verdi". The "Raccolta dati" is identified as "Qualità commerciale vendita". There are three tabs: "Indice raccolte", "Unità di analisi", and "Pannello di controllo RACCOLTA". The "Pannello di controllo" section contains a table with the following structure:

Denominazione			
Tipologia clienti serviti	<input type="button" value="CONFIGURA"/>	<input type="button" value="RIEPILOGO"/>	<input type="button" value="COMPILA"/>

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several open applications, and the system tray with the time 9:47.



Il sistema propone in modo automatico le diverse tipologie di clientela collegate all'attività di vendita dichiarate nell'anagrafe operatori; l'attività di vendita potrebbe non essere stata svolta nei confronti di tutte le tipologie di clientela; qualora non vi siano dati da comunicare in relazione ad una tipologia di clientela è **necessario deselezionare la stessa dall'elenco**.

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 (Tutela)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multisito (tutti i settori)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dual Fuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BP (Libero)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANNULLA CONFERMA

Nella videata è mostrato un esempio di selezione di clienti del mercato libero del settore elettrico e gas; in tal caso infatti il venditore vedrà attivate le schede relative alla tipologia di clientela selezionata.

Per confermare la selezione effettuata cliccare sul pulsante **“conferma”**: sarà possibile accedere alla schermata successiva che riepiloga le scelte effettuate. In ogni caso è possibile anche in un momento successivo modificare la configurazione delle tipologie di clientela.



Nella videata successiva verrà mostrato il riepilogo della configurazione scelta.

The screenshot shows a web browser window with the title "Qualità commerciale per l'attività di vendita - Microsoft Internet Explorer". The address bar displays "https://sitestest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s13". The page content includes a header with user information: "Ragione sociale: Azienda", "Paritta Iva: Azienda", and "Utente: Giovanni Verdi". Below this, it states "Raccolta dati: Qualità commerciale vendita". There are three tabs: "Indice raccolte", "Unità di analisi", and "Pannello di controllo RACCOLTA". A navigation bar contains three buttons: "CONFIGURAZIONE", "COMPILAZIONE", and "INVIO DEFINITIVO". The main content area is titled "Riepilogo della configurazione" and contains a table with the following rows:

Tipologia clienti serviti
BT domestici (Tutela)
BT non domestici (Tutela)
MT (Tutela)
BT domestici (Libero)
BT non domestici (Libero)
MT (Libero)
BP (Tutela)
Multisito (tutti i settori)
Dual Fuel
BP (Libero)

At the bottom of the table, there are two buttons: "CONFIGURA" and "VAI A COMPILAZIONE". The browser's taskbar at the bottom shows several open applications, including "Novelli GroupWise - C...", "E-mail da: 'Adriano M...", "Home Page - Microsof...", "Qualità commerciale p...", and "Istruzioni compilazion...". The system clock shows "9.57".

Cliccando sul pulsante **“configurazione”** è possibile tornare alla pagina precedente e rivedere e/o modificare la configurazione effettuata.

Per procedere invece alla comunicazione dei dati cliccare sul pulsante **“vai a compilazione”**



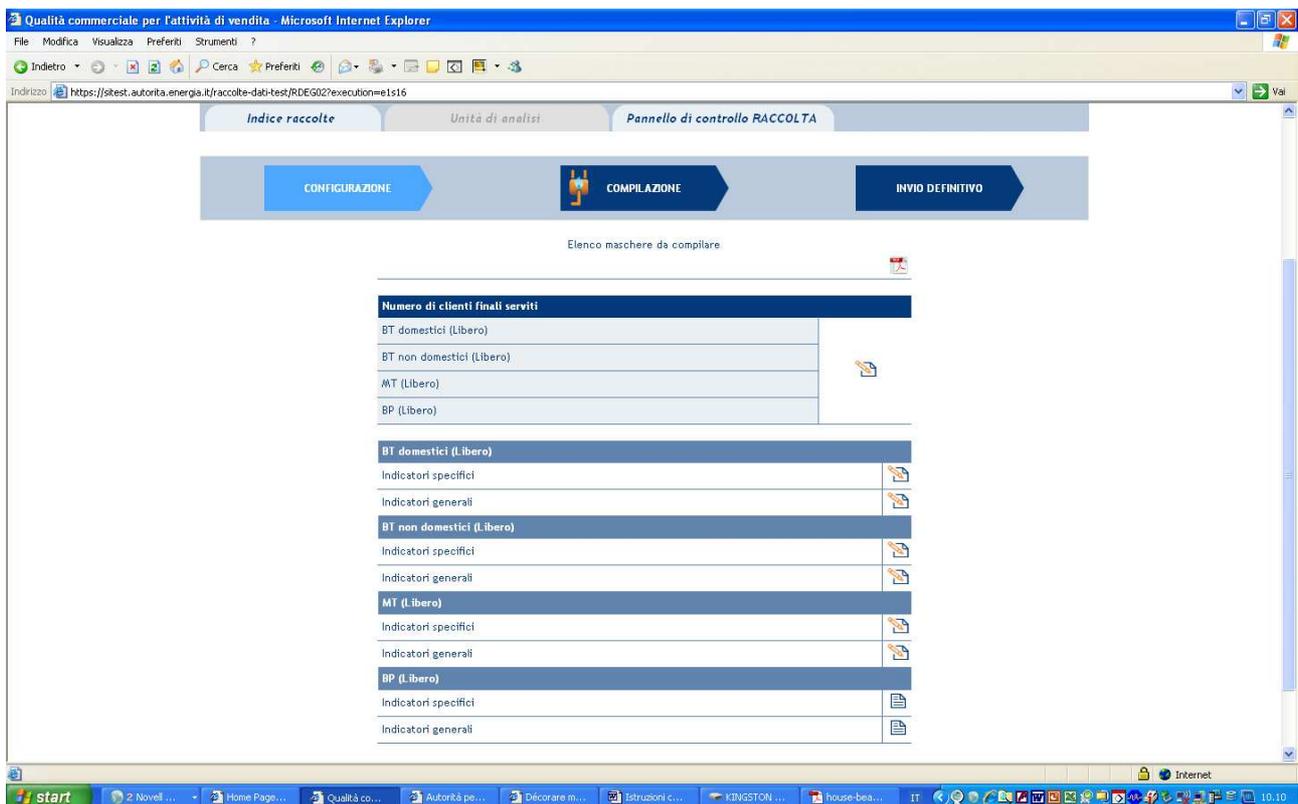
3 COMPILAZIONE DELLE SCHEDE

L'elenco delle maschere da compilare è collegato alle scelte effettuate nella sezione configurazione. Pertanto se non sono disponibili tutte le maschere necessarie occorre controllare la configurazione oppure le attività dichiarate nell'anagrafe operatori ed eventualmente aggiornare le stesse

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

Da compilare 

Compilato 



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

Solo al termine della compilazione di tutte le maschere è possibile procedere all'[invio definitivo](#).



4 NUMERO DI CLIENTI FINALI

Nella schermata successiva il venditore specifica il **numero di clienti finali al 30/06/2010** per ciascuna tipologia di clientela servita.

Si ricorda che il **numero di clienti finali** da comunicare in questa raccolta è quello previsto dalle definizioni del TIQV all'articolo 1 "tipologia di cliente finale" .

Per cliente **multisito** si intende un cliente finale con più punti di prelievo/consegna che ha stipulato con uno stesso venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per uno o più punti di prelievo/riconsegna. Per cliente **dual fuel** si intende un cliente finale di energia elettrica (BT domestico, BT non domestico o MT e di gas naturale con un unico contratto).

Se un cliente viene conteggiato in una tipologia non deve essere conteggiato in un'altra.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e3s6>. 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 information is displayed: OPERATORE, Ragione sociale: PROVA-QCV, Partita Iva: PROVA-QCV, Utente: Alessandro Avola, and Raccolta dati: Qualità commerciale vendita. There are three tabs: "Indice raccolte", "Unità di analisi", and "Pannello di controllo RACCOLTA". The main content area is titled "NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI" and includes a "CANCELLA DATI" button. Below this, there is a text prompt: "Dichiarare il numero di clienti finali serviti al termine del semestre di riferimento della raccolta." A table is displayed with the following data:

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"/>

At the bottom of the form, there are three buttons: "SALVA", "ELENCO MASCHERE", and "STAMPA PDF". The browser's taskbar at the bottom shows the Windows Start button, several open applications, and the system tray with the date and time: venerdì 29/01/2010 9:31.

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



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

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

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

Operazione completata

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



5 INDICATORI DI QUALITÀ

Per ognuna delle tipologie di clientela selezionate, è richiesta la compilazione di tabelle relative agli standard specifici e generali di qualità come previsto dall'articolo 39 del TIQV.

Le tabelle riguardano gli standard specifici e generali così come definiti dal TIQV.

Per gli standard specifici sono previste le tabelle:

- risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore (art. 4 del TIQV);
- risposta motivata ai reclami scritti per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore (art. 4 del TIQV);
- rettifica di fatturazione (art. 5 del TIQV);
- rettifica di doppia fatturazione (art. 6 del TIQV).

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

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

Indirizzo: https://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s6

**INDICATORI SPECIFICI
BP (LIBERO)**

ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE								CARCELLA DATI
LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI								
Mese	Tempo Massimo (standard specifico applicabile o eventuale standard migliorativo)	Numero casi ricorrevoli 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	
gen	40	0	0	0	0	0	0	0
feb	40	0	0	0	0	0	0	0
mar	40	0	0	0	0	0	0	0
apr	40	0	0	0	0	0	0	0
mag	40	0	0	0	0	0	0	0
giu	40	0	0	0	0	0	0	0

Casi ricorrevoli nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)	Casi con risposta entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause		
0	0	Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
		0	0	0

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

Operazione completata



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

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

Indirizzo: https://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=156

DP (LIBERU)

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

CANCELLA DATI

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	
gen	40	1	0	0	0	0	0	
feb	40	1	0	0	0	0	0	
mar	40	1	0	0	0	0	0	
apr	40	1	1	0	0	0	0	
mag	40	1	0	0	0	0	0	
giu	40	1	0	0	0	0	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.

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)	Casi con risposta entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause		
		Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
0	0	0	0	0

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

ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI PER I QUALI OCCORRE RICHIEDERE DATI TECNICI AL DISTRIBUTORE
LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI SOLARI

CANCELLA DATI

Operazione completata

start Novell GroupWise... E-mail da: "Adriani... E-mail da: "Alessa... Home Page - Micro... Qualità commercial... Home Page - Micro... Istruzioni corrollazi... KINGSTON (Ei) Internet 12.33



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://sktest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s4>

ART. 7 - RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE - LIVELLO SPECIFICO: 30 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)	
	giorni	%				altre cause	cause esterne	forza maggiore		
gen	30	95 %	0	0	0	0	0	0	0,0	
feb	30	95 %	0	0	0	0	0	0	0,0	
mar	30	95 %	0	0	0	0	0	0	0,0	
apr	30	95 %	0	0	0	0	0	0	0,0	
mag	30	95 %	0	0	0	0	0	0	0,0	
glu	30	95 %	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)	Casi con risposta entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause		
		Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
0	0	0	0	0

% rispetto del livello effettivo nel semestre di riferimento (art. 14.3)
0,0 %

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)	Casi con risposta motivata nell'arco del semestre di riferimento entro il tempo massimo (art	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)	
	giorni	%				altre cause	cause esterne	forza maggiore		

Operazione completata

start | Novell GroupWise - C... | E-mail da: "Adriano M... | Home Page - Microsof... | Home Page - Microsof... | Qualità commerciale p... | Istruzioni compilacion... | KINGSTON (E) | IT | 14:55



In caso di inserimento di dati non coerenti il sistema segnala l'errore evidenziando la motivazione. Nelle schermate di seguito sono mostrati ad esempio due tipologie di errori.

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

Indirizzo: https://stest.autorita.energia.it/accolte-dati-test/ROEG02?execution=156

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

[CANCELLA DATI](#)

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 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	
gen	40	100	10	85	0	0	0	30,00
feb	40	0	0	0	0	0	0	0,00
mar	40	0	0	0	0	0	0	0,00
apr	40	0	0	0	0	0	0	0,00
mag	40	0	0	0	0	0	0	0,00
giu	40	0	0	0	0	0	0	0,00

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.

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)	Casi con risposta entro il tempo massimo	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause		
		Per altre cause	Cause esterne	Forza maggiore
0	0	0	0	0

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

Operazione completata

start | Novell GroupWise - C... | E-mail da: Adriano M... | Home Page - Microsof... | Home Page - Microsof... | Qualità commerciale p... | Istruzioni compilac... | KINGSTON (E.) | IT | 14:34



Autorità per l'energia elettrica e il gas

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

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indietro Cerca Preferiti

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								CANCELLA DATI
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

Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento

0,00

Operazione completata

start

Novell GroupWise - C... E-mail da: Adriano M... Home Page - Microsof... Home Page - Microsof... Qualità commerciale p... Istruzioni compilazion... KINGSTON (E)

11.41 venerdì 29/01/2010

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

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indietro Cerca Preferiti

Indirizzo https://sibest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s6

INDICATORI SPECIFICI BT DOMESTICI (LIBERO)

ATTENZIONE! Si sono verificati errori di compilazione

ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI DI ESCLUSIVA COMPETENZA DEL VENDITORE								CANCELLA DATI
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	
gen	40	100	10	85	0	0	0	50,0
feb	40	0	0	0	0	0	0	0,00
mar	40	0	0	0	0	0	0	0,00
apr	40	0	0	0	0	0	0	0,00
mag	40	0	0	0	0	0	0	0,00
giu	40	0	0	0	0	0	0	0,00

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

Casi con risposta entro il tempo massimo

0

Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo, suddivisi per cause

Per altre cause Cause esterne Forza maggiore

0 0 0

Numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento

Ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento

Operazione completata

start

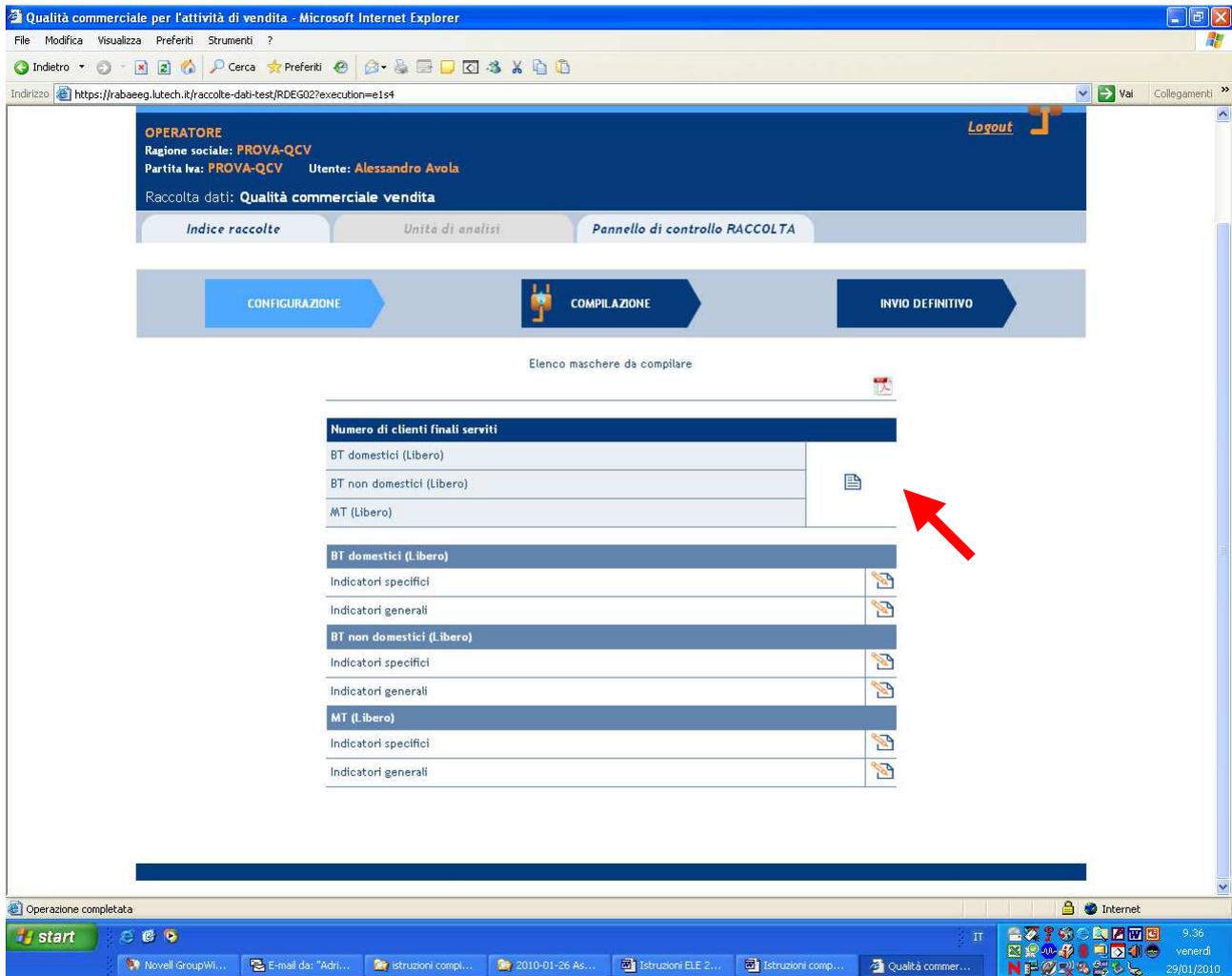
Novell GroupWise - C... E-mail da: Adriano M... Home Page - Microsof... Home Page - Microsof... Qualità commerciale p... Istruzioni compilazion... KINGSTON (E)

14.35



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

7 PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E INFORMAZIONI

Per eventuali segnalazioni di malfunzionamento, e chiarimenti di carattere informatico è disponibile il numero verde: **800.707.337** o l'e-mail: **infoanagrafica@autorita.energia.it** specificando nell'oggetto dell'email la raccolta dati (QCV), la ragione sociale del venditore (anche abbreviata) e l'ID Soggetto per abbreviare i tempi di risposta.