



Manuale

RACCOLTA DATI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA

Comunicazione dati I° semestre 2011

Le imprese esercenti l'attività di vendita (di seguito: venditori) entro la scadenza del **30 settembre 2011** 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 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 effettuare tale dichiarazione nella raccolta stessa ed effettuare l'invio definitivo.

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

Per la corretta compilazione della raccolta è necessario consultare inoltre il materiale reso disponibile a seguito dei seminari "Qualità commerciale della vendita - raccolta dati" all'indirizzo <http://www.autorita.energia.it/it/seminari/11/110119dcqs.jsp>

INDICE

1	ACCESSO ALLA RACCOLTA.....	2
2	PANNELLO DI CONTROLLO	5
	NUOVE CATEGORIE DI CLIENTI	9
3	COMPILAZIONE DELLE SCHEDE.....	11
4	NUMERO DI CLIENTI FINALI.....	12
5	INDICATORI DI QUALITÀ.....	14
6	INVIO DEFINITIVO.....	20
7	PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E INFORMAZIONI	20



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:

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 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 **1° semestre 2011** si tratta della **4° 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://sitest.autorita.energia.it/accolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s1>

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](#) [Anagrafica territoriale](#) [Pannello di controllo RACCOLTA](#)

Storico edizioni raccolta dati Qualità commerciale vendita

Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
Secondo semestre 2010	Dal 01/01/2011 al 31/03/2011	<u>Aperta</u>	Non iniziata	Non effettuato
Primo semestre 2010	Dal 26/07/2010 al 31/12/2010	Chiusa	Parziale	Non effettuato
Secondo semestre 2009	Dal 20/10/2009 al 28/02/2010	Chiusa	Parziale	Non effettuato

Per accedere alla raccolta cliccare sul link **Aperta**



2 PANNELLO DI CONTROLLO

Dal pannello di controllo della raccolta è necessario dichiarare preliminarmente se è stata esercitata attività di vendita nei confronti dei clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione nel corso del semestre accedendo alla scheda **Stato operatività**.

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

Indirizzo: https://sitest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=els3

Autorità per l'energia elettrica e il gas

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

Raccolta dati: Qualità commerciale vendita

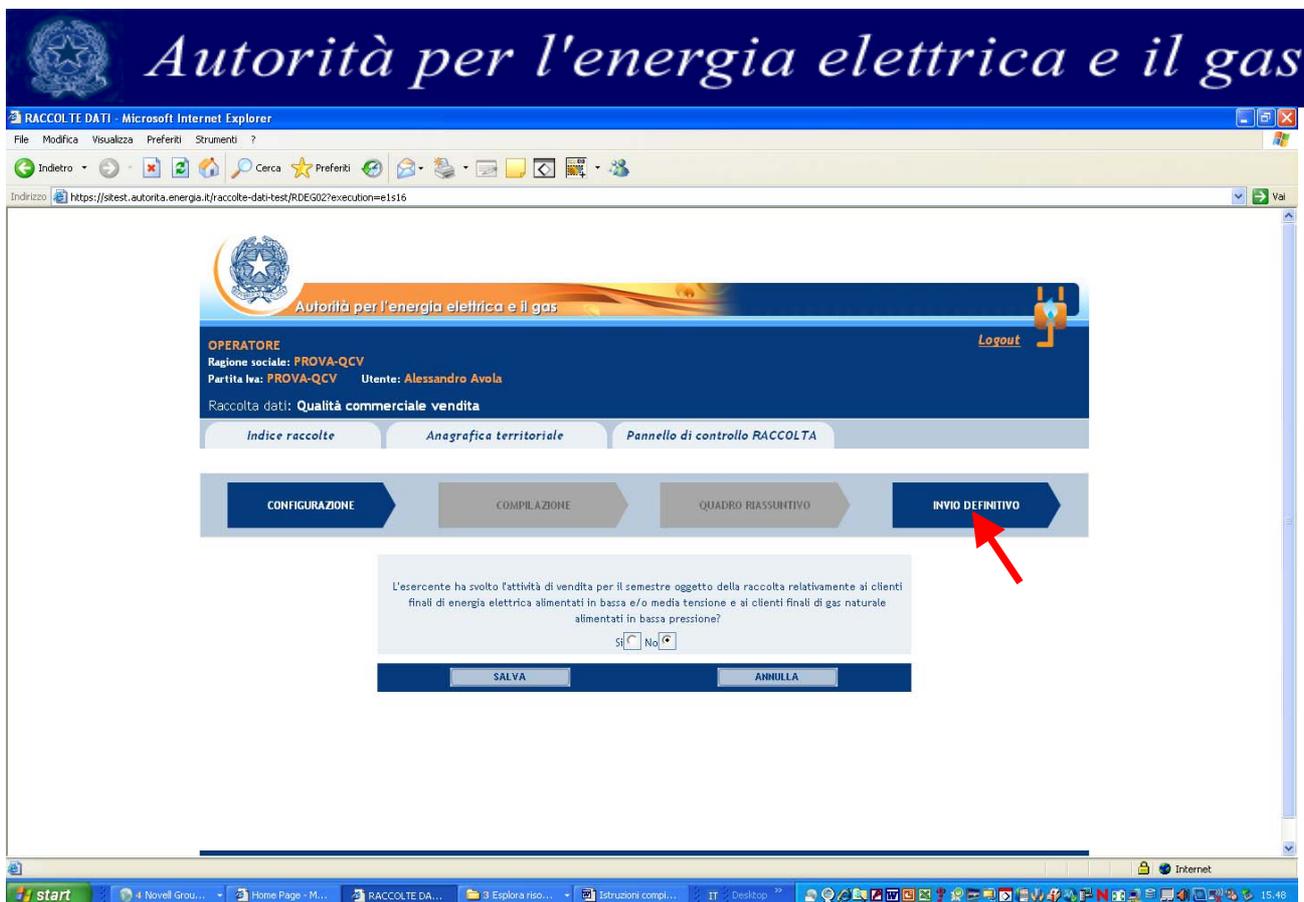
Indice raccolte Anagrafica territoriale Pannello di controllo RACCOLTA

Pannello di controllo

Denominazione			
Stato operatività			COMPILA
Tipologia clienti serviti	CONFIGURA	RIEPILOGO	COMPILA

Se l'esercente non ha esercitato attività di vendita nei confronti dei clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione nel corso del semestre e che **non hanno dati da dichiarare** possono selezionare l'opzione **NO** ed effettuare l'invio definitivo.

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



Per procedere con la comunicazione dei dati, per ciascuna tipologia di clientela, nel caso in cui è stata esercitata attività di vendita nei confronti dei clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione nel corso del semestre, è necessario procedere alla configurazione della tipologia di clientela servita, in relazione all'attività di vendita svolta, selezionando l'opzione **SI**.

Per accedere alla schermata relativa alla configurazione salvare e tornare nel Pannello iniziale selezionando il pulsante "Configura" nella schermata iniziale.

RACCOLTE DATI - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://sistest.autorita.energia.it/accolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s5>

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 Anagrafica territoriale Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE QUADRO RIASSUNTIVO INVIO DEFINITIVO

L' esercente ha svolto l'attività di vendita per il semestre oggetto della raccolta 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?

Sì No

SALVA ANNULLA

Operazione completata

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



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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT non domestici (Tutela)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MT (Tutela)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT domestici (Libero)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BT non domestici (Libero)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MT (Libero)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BP (Tutela)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dual Fuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BP (Libero)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multisito Elettricità	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multisito Gas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.



NUOVE CATEGORIE DI CLIENTI

Nella videata successiva verrà mostrato il riepilogo della configurazione scelta.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Qualità commerciale per l'attività di vendita' application. The page title is 'Riepilogo della configurazione'. The user is logged in as 'Alessandro Avola' under the company 'PROVA-QCV'. The page features a navigation bar with 'Indice raccolte', 'Anagrafica territoriale', and 'Pannello di controllo RACCOLTA'. Below this is a progress bar with three steps: 'CONFIGURAZIONE' (highlighted), 'COMPILAZIONE', and 'INVIO DEFINITIVO'. The main content area is titled 'Riepilogo della configurazione' and contains a table of client types:

Tipologia clienti serviti
BT domestici (Tutela)
BT non domestici (Tutela)
MT (Tutela)
BT domestici (Libero)
BT non domestici (Libero)
MT (Libero)
BP (Tutela)
Dual Fuel
BP (Libero)
Multisito Elettricità
Multisito Gas

At the bottom of the table are two buttons: 'CONFIGURA' and 'VAI A COMPILAZIONE'. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date '03/02/2011' and time '15:17'.

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”**



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://stest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s19>



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](#)

[Anagrafica territoriale](#)

[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 (Tutela)	<input type="text" value="10"/>
BT non domestici (Tutela)	<input type="text" value="10"/>
Multisito Elettricità	<input type="text" value="10"/>
Multisito Gas	<input type="text" value="10"/>

[SALVA](#)

[ELENCO MASCHERE](#)

[STAMPA PDF](#)

Operazione completata

start | [Analisi dati](#) | [Contributà 2008-2011](#) | [Novell GroupWise - C...](#) | [E-mail da: Adriano Mo...](#) | [Home Page - Microsof...](#)

[Qualità commerciale p...](#) | [Documento1 - Micros...](#)

Internet

12.04
venerdì
28/01/2011



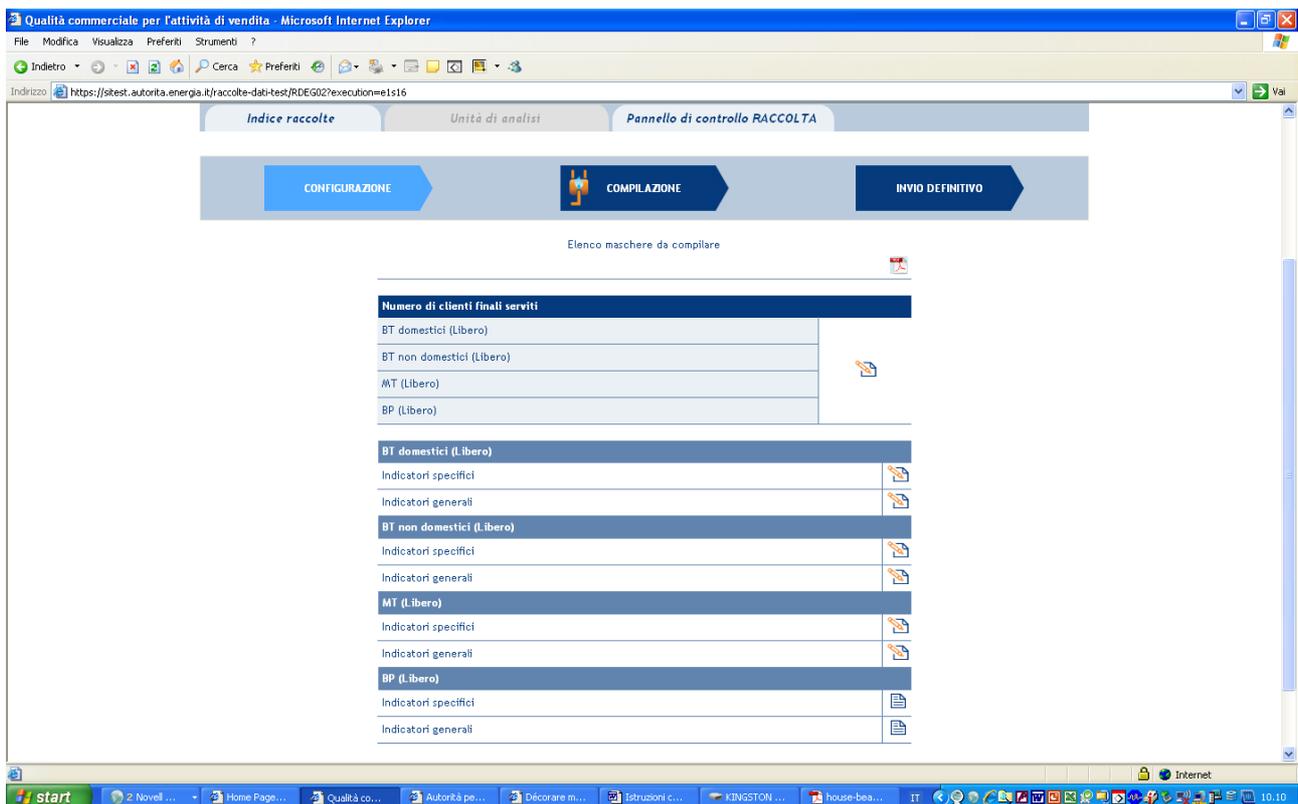
3 COMPILAZIONE DELLE SCHEDE

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 alla 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 30/06/2011** 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 (elettricità o gas)** si intende un cliente finale con più punti di prelievo o 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, there is a navigation bar with "Indice raccolte", "Unità di analisi", and "Pannello di controllo RACCOLTA". The main content area is titled "NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI" and contains 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 "venerdì 29/01/2010" and time "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

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

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indietro Cerca Preferiti Vai

Indirizzo: <https://sitest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=elS5>

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE Logout

Regione sociale: Azienda
Partita Iva: Azienda Utente: Giovanni Verdi
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)	📄
BP (Libero)	📄

BT domestici (Libero)	
Indicatori specifici	📄
Indicatori generali	📄

BP (Libero)	
Indicatori specifici	📄
Indicatori generali	📄

start 2 Novell ... Home Page ... Qualità co... Autorità pe... Decorare m... Istruzioni C... KINGSTON ... house-bea... IT Internet 10:28



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
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	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

CARCELLA 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)	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

Operazione completata

start Novell GroupWise - C... E-mail da: "Adriano M... E-mail da: "Adriano M... 4 Internet Explorer Istruzioni compilazion... KINGSTON (E) IT 11.05



La colonna indicata dalla freccia va compilata inserendo il numero di casi ai quali, alla data di chiusura del semestre di riferimento (per il primo semestre il 30 giugno e per il secondo semestre il 31 dicembre), non sia stata inviata risposta motivata (secondo l'articolo 39.2 let. a)).

Per tali casi 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://shest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=1s6

BP (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	0
feb	40	1	0	0	0	0	0	0
mar	40	1	0	0	0	0	0	0
apr	40	1	1	0	0	0	0	0
mag	40	1	0	0	0	0	0	0
giu	40	1	0	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 ... Email da: "Adrian... Email da: "Alessa... Home Page - Micro... Qualità comercial... Home Page - Micro... Istruzioni compila... KINGSTON (E) IT 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)
	30	95 %				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
giu	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)

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

% 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)
	40	95 %				Per 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 compilazion... 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/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
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

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

Indirizzo: https://stest.autorita.energia.it/accolte-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
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	50,00
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.

CONTROLLO VINCOLANTE (salvataggio non consentito): il tempo effettivo non può essere superiore al tempo massimo.

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

Operazione completata



Relativamente ai “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)” del semestre precedente, bisogna compilare il campo sulla sinistra inserendo la somma dei casi come risultante dalla colonna “Casi ai quali non è stata inviata risposta motivata nell’arco del semestre di riferimento (art. 39.2 let. a)” relativa al semestre precedente (per la raccolta in corso, i casi del II semestre 2010); negli altri campi sulla destra andrà inserito il dettaglio di essi.

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

Indirizzo: <https://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=e1s21>

Raccolta dati: **Qualità commerciale vendita**

Indice raccolte Anagrafica territoriale Pannello di controllo RACCOLTA

**INDICATORI SPECIFICI
BT DOMESTICI (TUTELA)**

ART. 4 - RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI
LIVELLO SPECIFICO: 40 GIORNI

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 motivati	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)
					Per 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

Dato da imputare a cura delle imprese di vendita.

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 Analisi dati Continuità 2009-2011 Novell GroupWise - C... E-mail da: Adriano Mo... Home Page - Microsof... IT 12.05 venerdì 28/01/2011

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

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

Indirizzo: https://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG02?execution=elsf4

apr	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
mag	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
glu	40	0	0	0	0	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

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](#)

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	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
glu	40	0	0	0	0	0	0	0

Operazione completata

start | Novell GroupWise - C... | E-mail da: 'Adriano M...' | Home Page - Microsof... | Home Page - Microsof... | Qualità commerciale p... | Istruzioni compilazion... | KINGSTON (E) | IT | 14:38

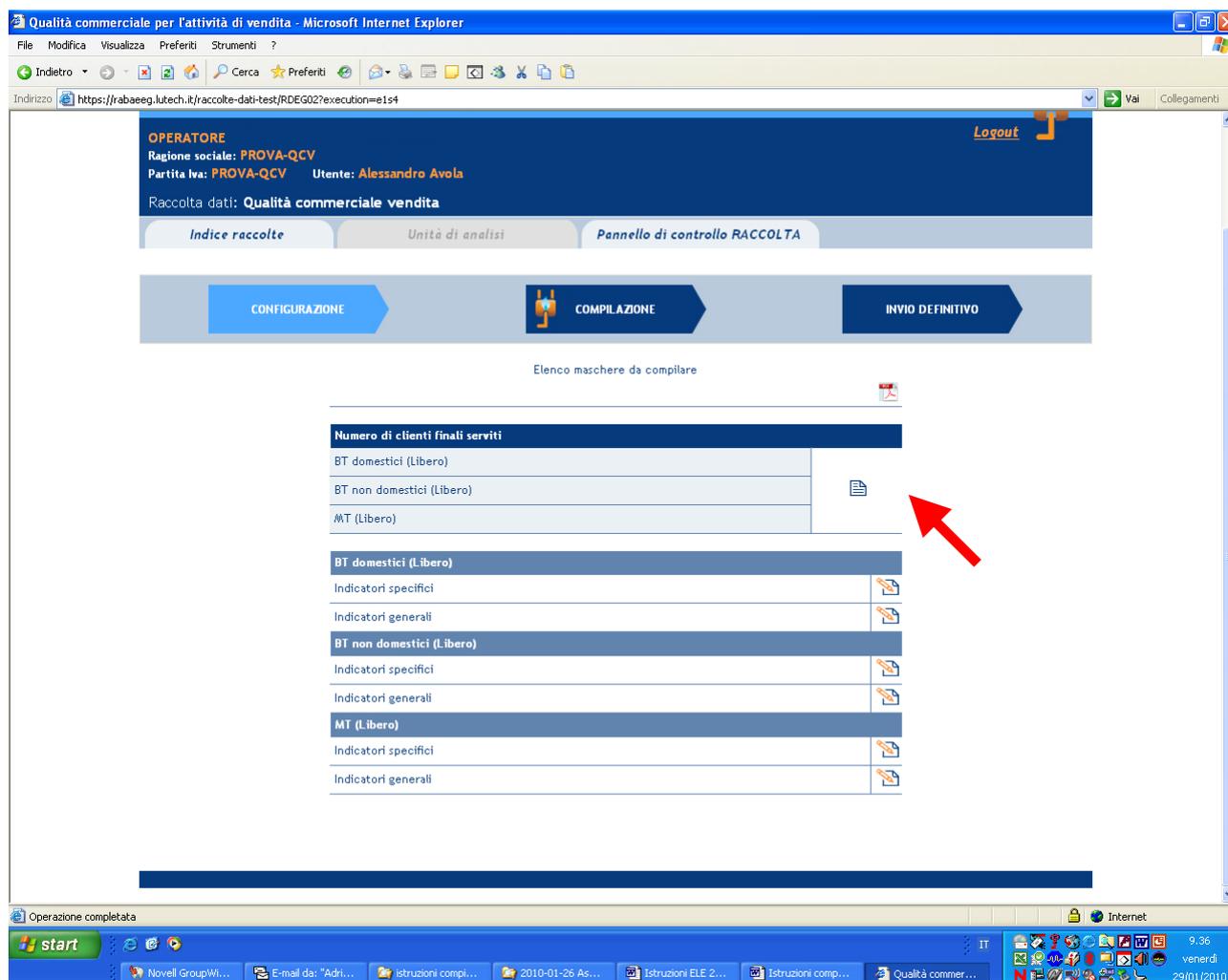
Nel caso in cui il valore del semestre precedente relativo ai "Casi ricevuti nel semestre precedente a quello di riferimento ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione (art. 39.2 ultimo capoverso)" è pari a zero confermare il valore zero.

Per i campi "numero di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento" e "ammontare di indennizzi corrisposti nel semestre di riferimento" si riferisce agli indennizzi effettivamente già accreditati al cliente nel periodo **1 gennaio 2011- 30 giugno 2011** così come derivante dai dati registrati secondo l'articolo 37, lettera k) del TIQV.



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" .



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 (L. libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
BT non domestici (L. libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	
MT (L. libero)	
Indicatori specifici	
Indicatori generali	

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.