

*SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER LE MICROIMPRESE DEL SETTORE  
DELL'ENERGIA ELETTRICA DI CUI ALL'ART. 1, COMMA 60 DELLA LEGGE N.  
124/17*

*MODELLO TIPO PER LA COMPILAZIONE DELLA RELAZIONE DI CUI  
ALL'ART. 9, COMMA 3 DELL'ALLEGATO B ALLA DELIBERAZIONE  
208/2022/R/EEL*

Indice

Indice.....	2
Indice delle Tabelle.....	3
1 Introduzione.....	4
2 Struttura della relazione.....	4
3 Note per la compilazione.....	6
3.1 Sezione 1: Situazione AS-IS - Descrizione generale dell'azienda.....	6
3.2 Sezione 2: Situazione AS-IS - Descrizione specifica per macro-processi.....	7
3.2.1 Descrizione del macro-processo.....	7
3.2.2 Dotazioni organizzative.....	8
3.2.3 Dotazioni informatiche.....	9
3.3 Sezione 3: Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di Adeguamento.....	9
4 Tempistiche e modalità di aggiornamento della relazione.....	9
5 Annex - Template di Relazione.....	11
5.1 Sezione 1: Situazione AS-IS - Descrizione generale dell'azienda.....	11
5.2 Sezione 2: Situazione AS-IS - Descrizione specifica per macro-processi.....	11
5.2.1 Macro-processo 1 - Servizio Clienti.....	11
5.2.2 Macro-processo 2 - Fatturazione.....	12
5.2.3 Macro-processo 3 - Incassi e Credito.....	13
5.2.4 Macro-processo 4 - Gestione DSO / SII.....	14
5.2.5 Macro-processo 5 - Gestione Misure.....	15
5.2.6 Macro-processo 6 - Energy & Risk Management.....	16
5.3 Sezione 3: Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di Adeguamento.....	17

**Indice delle Tabelle**

Tabella 1 – Sezione 1 - Descrizione generale dell'azienda .....	11
Tabella 2 – Sezione 2 - Macro-processo 1 - Servizio Clienti .....	12
Tabella 3 – Sezione 2 - Macro-processo 2 - Fatturazione .....	13
Tabella 4 – Sezione 2 - Macro-processo 3 - Incassi e Credito.....	14
Tabella 5 – Sezione 2 - Macro-processo 4 - Gestione DSO / SII .....	15
Tabella 6 – Sezione 2 - Macro-processo 5 - Gestione Misure.....	16
Tabella 7 – Sezione 2 - Macro-processo 6 - Energy & Risk Management.....	17
Tabella 8 – Sezione 3 - Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di Adeguamento .....	18

## 1 Introduzione

Il presente documento dovrà essere redatto dall'Esercente il Servizio a Tutele Graduali per le microimprese (di seguito: esercente il STG per le microimprese) di cui alla deliberazione 10 maggio 208/2022/R/eel con l'obiettivo di fornire all'Autorità indicazioni sulle modalità con cui si intende servire i nuovi clienti acquisiti nell'ambito del STG per le microimprese e quelli già serviti dall'esercente sul mercato libero.

Gli esercenti selezionati per il STG per le microimprese sono infatti obbligati a presentare, entro un mese dall'aggiudicazione del servizio, una relazione in cui dimostrino di disporre di una struttura aziendale adeguata alla gestione dei clienti finali che acquisiranno. Tale relazione verrà utilizzata dall'Autorità per avere una più approfondita conoscenza delle risorse tecniche e operative di cui gli esercenti si sono dotati per erogare il servizio nelle aree territoriali aggiudicate al fine di monitorarne le condotte e potrà essere un valido strumento di supporto per valutare se eventuali situazioni di criticità che potessero verificarsi nel corso del periodo di assegnazione del servizio siano riconducibili a problemi legati alla struttura operativa dell'esercente rispetto al numero di clienti finali complessivamente gestiti.

## 2 Struttura della relazione

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

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

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

1. *Servizio clienti*: macro-processo che riguarda tutte le attività che vanno dalla fase precontrattuale alla sottoscrizione e gestione del contratto (per le attività diverse da quelle specificate negli altri macro-processi). Più nello specifico comprende: indicazione dei canali di contatto messi a disposizione dei clienti finali e relativa gestione, richieste di informazioni o reclami, gestione dei canali e delle modalità di pagamento e relative variazioni fino alle attività di cessazione del rapporto.
2. *Fatturazione*: macro-processo che riguarda le attività di calcolo e trasmissione delle fatture al Sistema di Interscambio (SdI) e recapito delle connesse bollette ai clienti finali. Comprende: attività di pre-fatturazione (ovvero la creazione e conferma di lotti di fatturazione e le verifiche di corretta importazione dei dati di misura), creazione dei file-fattura, gestione di rettifiche di fatturazione, gestione

---

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

tributaria e fiscale, trasmissione dei file-fattura al SdI e recapito della bolletta ai clienti finali.

3. *Incassi e Credito*: macro-processo che riguarda le attività di riscossione dei pagamenti e di gestione del credito. Comprende: gestione degli incassi, gestione ordinaria del credito (i.e. riconciliazione incassi), gestione casi di ritardi di pagamento e morosità (tra cui, ad es., diversi livelli di sollecito, sospensione/disalimentazione/cessazione per morosità ed eventuale riattivazione del servizio, concessione di piani di rientro e di rateizzazione del credito e gestione richieste di indennizzo di cui al TISIND).
  4. *Gestione DSO / SII*: macro-processo che riguarda tutte le attività che per la loro esecuzione comportano l'interfacciarsi con i distributori e con il Sistema Informativo Integrato (SII). Comprende: gestione degli appuntamenti e altre richieste di prestazioni a carico delle imprese di distribuzione, gestione dei processi commerciali richiesti al SII (tra cui, ad es., *pre-check*, voltura, switching, ecc.).
  5. *Gestione Misure*: macro-processo caratterizzato da tutte le attività che le Società di Vendita devono effettuare per garantire la corretta definizione dei consumi da imputare ai clienti finali. Comprende: attività di acquisizione misure periodiche, di processo o di rettifica dal SII, autoletture, criteri di trattazione delle eventuali stime, gestione degli eventuali scarti di lavorazione manuali che dovessero insorgere.
  6. *Energy & Risk Management*: macro-processo che riguarda la gestione delle attività e dei rischi legati all'approvvigionamento di energia all'ingrosso per garantire la fornitura ai clienti finali. Include la metodologia di identificazione, valutazione e definizione dei suddetti rischi per ridurre al minimo, monitorare e controllarne la probabilità e/o l'impatto.
- Sezione 3: Descrizione dell'assetto *target* identificato dall'azienda, in termini di dotazioni organizzative ed informatiche, necessario per la corretta gestione di tutto il proprio parco clienti a seguito dell'aggiudicazione del STG per le microimprese (Situazione TO-BE) e descrizione del percorso di evoluzione che l'esercente ha già intrapreso/intende intraprendere per raggiungere tale assetto, corredato da un'indicazione degli investimenti necessari per una sua corretta implementazione.

### 3 Note per la compilazione

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

Si richiede all' esercente il STG per le microimprese di fornire, con riferimento alle informazioni disponibili al 30/06/2022, indicazioni su:

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

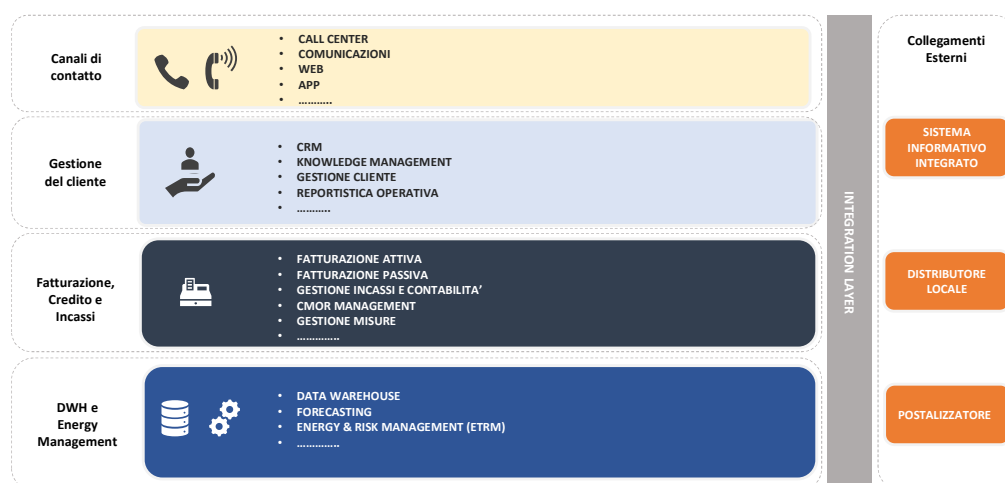


Figura 1 - Schema di riferimento della mappa applicativa di una Società di Vendita, clusterizzata su schema logico delle funzioni core, con presenza di un layer di integrazione

Qualora alla data di presentazione della Prima Relazione siano previste delle azioni che manifesteranno i loro effetti dopo il 30/06/2022, suscettibili di modificare il modello di *business aziendale*, la struttura organizzativa e la mappa applicativa, è richiesto all' esercente di fornirne specifica indicazione, descrivendo qualitativamente le attività intraprese, le tempistiche di completamento stimate ed i risultati attesi al termine delle suddette azioni.

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

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

### 3.2.1 Descrizione del macro-processo

Per ognuno dei macro-processi identificati al Capitolo 2 è richiesto agli esercenti di inserire, nell'ambito della "Parte 1 – Descrizione del macro-processo" le seguenti informazioni aggiornate al 30/06/2022:

1. Descrizione qualitativa dello specifico macro-processo, così come definito all'interno dell'organizzazione aziendale dell'esercente, specificando le diverse attività che lo compongono, l'eventuale differenziazione tra mercato elettrico e del gas naturale, i soggetti coinvolti<sup>3</sup> ed evidenziando, ove presenti, le principali differenze rispetto al perimetro di attività riportato per il medesimo macro-processo al Capitolo 2.
2. Elementi quantitativi e indicatori di *performance* chiave del processo/attività. Per ogni indicatore è richiesto agli esercenti di:
  - fare riferimento al periodo compreso tra il 01/07/2021 ed il 30/06/2022. Qualora al momento della redazione della Prima Relazione, per qualcuno degli indicatori riportato dall'esercente non fossero ancora disponibili i dati riferiti a tale specifico arco temporale, è possibile utilizzare come periodo di riferimento l'anno solare 2021 (1° gennaio – 31 dicembre) avendo cura di specificare la scelta di tale opzione;
  - indicare il modo in cui è stato costruito (ad es. effettuando una media annua di dati mensili, ecc.) e se lo stesso include anche i dati relativi al comparto del gas naturale. In caso contrario si chiede di riportare gli indicatori distintamente per il comparto elettrico e per quello del gas naturale;
  - considerare come perimetro di riferimento per la costruzione degli stessi i clienti domestici e/o non domestici connessi in BT di energia elettrica e/o clienti domestici e/o non domestici di gas naturale con consumo annuo fino a 50.000 Smc.

Si riportano di seguito alcuni indicatori di valutazione specifici per ogni singolo macro-processo che si richiede agli esercenti di riportare. Tali indicatori sono da ritenersi esemplificativi e non esaustivi e possono essere riportati in alternativa o insieme a tutti gli altri indicatori chiave che ogni operatore autonomamente definisce/monitora per il corretto dimensionamento delle attività *core* svolte.

- Macro-processo 1 – Servizio Clienti:
  - Numero medio di chiamate gestite ogni giorno dai call center ogni 10.000 clienti.
- Macro-processo 2 – Fatturazione:
  - Numero di fatture trasmesse al SdI nell'anno/Portafoglio clienti fatturabile nel medesimo anno;
  - Numero di ricalcoli per rettifica dato di misura nell'anno.
- Macro-processo 3 – Incassi e Credito:
  - Numero di solleciti effettuati a clienti morosi/Portafoglio clienti attivo;
  - Numero di sospensioni/Portafoglio clienti attivo;
  - Numero riattivazioni/Numero di sospensioni;
  - Numero di clienti con piano di rientro/Portafoglio clienti attivo;

---

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

- Credito rateizzato/Credito complessivo;
  - Riconciliazioni<sup>4</sup> manuali /Numero di fatture emesse;
  - Arco temporale di riferimento per il rientro del credito rateizzato.
  - Macro-processo 4 – Gestione DSO/SII:
    - Tempo medio intercorrente tra la ricezione di una richiesta di prestazione da parte del cliente e l’invio della medesima al DSO/SII, distinto per tipologia di processo;
    - Tempo medio complessivo intercorrente dalla ricezione di una richiesta di prestazione da parte del cliente alla sua completa evasione.
  - Macro-processo 5 – Gestione Misure:
    - Numero di letture di fine mese utilizzate per la fatturazione nell’anno/Numero totale di letture di fine mese acquisite nell’anno.
  - Macro-processo 6 – Energy & Risk Management:
    - Specificare:
      - se sono presenti delle policy di *risk management* ed in caso affermativo descriverne obiettivi, finalità ed articolazione generale;
      - se è presente un *risk manager* o una struttura organizzativa responsabile, avendo cura di rappresentare se questa funzione è mantenuta indipendente o meno rispetto alle funzioni che operano sui mercati;
      - quali sono le metriche di rischio, ove definite, poste in essere per la gestione dei punti di dispacciamento a mercato.
3. Segnalazione di processi/attività condotti tramite l’ausilio di soluzioni informatiche e non (es. gestione scarti di fatturazione).

### 3.2.2 Dotazioni organizzative

Per ognuno dei macro-processi in oggetto, identificati alla Sezione 2, dovranno essere dettagliati i seguenti elementi, basati sulle informazioni disponibili al 30/06/2022, nell’ambito della “*Parte 2 – dotazioni organizzative*”:

1. La struttura organizzativa ed il suo dimensionamento in termini di consistenza numerica (*headcount*, FTE) dedicata a processi/attività di cui al macro-processo;
2. Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l’esternalizzazione di parte delle attività funzionali all’esecuzione delle attività di approvvigionamento e commercializzazione di energia elettrica e/o gas naturale di cui al macro-processo, indicandone il perimetro di supporto<sup>5</sup> in forma anonima.

---

<sup>4</sup> Associazione dell’identificativo di un pagamento al numero di fattura corrispondente.

<sup>5</sup> Per perimetro di supporto si intende l’insieme delle attività, parte di un macro-processo, la cui esecuzione è delegata ad un fornitore esterno. Esempio: se nell’ambito del macro-processo *Gestione Cliente* un esercente si serve di una società terza, dovrà specificare quali attività sono ad essa delegate: il call center di primo di livello, l’assistenza tecnica, etc.



### 3.2.3 Dotazioni informatiche

Per ognuno dei macro-processi in oggetto, identificati alla Sezione 2, dovranno essere dettagliati i seguenti elementi, basati sulle informazioni disponibili al 30/06/2022, nell'ambito della "Parte 3 – dotazioni informatiche":

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

### 3.3 Sezione 3: Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di Adeguamento

Si richiede all'Esercente il STG per le microimprese di:

1. Descrivere, per ciascun macro-processo identificato alla Sezione 2, con il medesimo grado di dettaglio utilizzato ai Paragrafi 3.2.2 e 3.2.3, le dotazioni organizzative ed informatiche di cui l'azienda intende disporre a seguito dell'aggiudicazione della/e area/e territoriale/i di cui all'art. 3, comma 1 dell'Allegato B alla deliberazione 208/2022/R/eel per la corretta ed efficace gestione di tutti i propri clienti, ossia, quelli già in portafoglio e quelli acquisiti in esito all'aggiudicazione del STG per le microimprese (situazione TO-BE).
2. Presentare il piano di azione complessivo e riferito a ciascun macro-processo, così come le relative tempistiche di attuazione di tale piano che si intende implementare ai fini dell'adeguamento dell'organizzazione aziendale e delle dotazioni informatiche, al fine di garantire un'efficace transizione dallo scenario pre-assegnazione (situazione AS-IS) allo scenario post-assegnazione del STG per le microimprese (situazione TO-BE);
3. Indicare il livello di investimenti deliberato per dare attuazione al piano di azione eventualmente definito, dettagliando ogni linea di investimento sui seguenti *cluster*:
  - i. Dotazioni organizzative (in termini di personale), distinguendo azioni per l'acquisizione di nuovo personale e le azioni in termini di *training* al personale interno e/o a eventuali fornitori e collaboratori esterni;
  - ii. Dotazioni informatiche;
  - iii. Altro (*cluster* da utilizzare in maniera residuale, specificando opportunamente i dettagli dell'investimento effettuato).
4. Indicare le azioni di adeguamento/potenziamento delle competenze del personale allocato alle attività nell'ambito del macro-processo, finalizzate alla gestione dei clienti aggiudicati in esito alle aste per l'assegnazione del STG per le microimprese.

## 4 Tempistiche e modalità di aggiornamento della relazione

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

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

- Prima Relazione di Aggiornamento, entro il 31 luglio 2023;
- Seconda Relazione di Aggiornamento, entro il 31 gennaio 2024;

- Terza ed ultima Relazione di Aggiornamento, entro il 31 gennaio 2025.

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

## 5 Annex - Template di Relazione

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

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

Si richiede all'esercente il STG per le microimprese di fornire, con riferimento alle informazioni disponibili al 30/06/2022, le informazioni riportate in Tabella 1.

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

*Tabella 1 – Sezione 1 - Descrizione generale dell'azienda*

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

Si richiede all'esercente il STG per le microimprese di fornire, con riferimento alle informazioni disponibili al 30/06/2022, le informazioni riportate nelle Tabelle da 2 a 7, ciascuna identificativa del singolo macro-processo.

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

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

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

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

*Tabella 2 – Sezione 2 - Macro-processo 1 - Servizio Clienti*

### 5.2.2 Macro-processo 2 - Fatturazione

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

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

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

*Tabella 3 – Sezione 2 - Macro-processo 2 - Fatturazione*

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

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

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

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

Tabella 4 – Sezione 2 - Macro-processo 3 - Incassi e Credito

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

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

<b>Sezione 2 – Macro-processo 4 - Gestione DSO / SII</b>
<b>Parte 1 – Descrizione del macro-processo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione qualitativa dello specifico macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Elementi quantitativi e gli indicatori di performance chiave del processo/attività, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Segnalazione di processi/attività condotti tramite l'ausilio di soluzioni informatiche e non, seguendo quanto riportato al punto 3 del Paragrafo 3.2.1.</li> </ul>
<b>Parte 2 – Dotazioni organizzative</b>
<b>Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)</b>

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

*Tabella 5 – Sezione 2 - Macro-processo 4 - Gestione DSO / SII*

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

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

<b>Sezione 2 – Macro-processo 5 - Gestione Misure</b>
<b>Parte 1 – Descrizione del macro-processo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione qualitativa dello specifico macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Elementi quantitativi e gli indicatori di performance chiave del processo/attività, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Segnalazione di processi/attività condotti tramite l'ausilio di soluzioni informatiche e non, seguendo quanto riportato al punto 3 del Paragrafo 3.2.1.</li> </ul>
<b>Parte 2 – Dotazioni organizzative</b>
<b>Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)</b>

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

*Tabella 6 – Sezione 2 - Macro-processo 5 - Gestione Misure*

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

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

<b>Sezione 2 – Macro-processo 6 - Energy &amp; Risk Management</b>
<b>Parte 1 – Descrizione del macro-processo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione qualitativa dello specifico macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Elementi quantitativi e gli indicatori di performance chiave del processo/attività, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.1;</li> <li>• Segnalazione di processi/attività condotti tramite l'ausilio di soluzioni informatiche e non, seguendo quanto riportato al punto 3 del Paragrafo 3.2.1.</li> </ul>
<b>Parte 2 – Dotazioni organizzative</b>
<b>Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)</b>



- La struttura organizzativa ed il suo dimensionamento in termini di consistenza numerica (*headcount*, FTE) dedicata a processi/attività di cui al macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.2;
- Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l'esternalizzazione di parte delle attività funzionali all'esecuzione delle attività di approvvigionamento e commercializzazione di energia elettrica di cui al macro-processo, indicandone il perimetro di supporto in forma anonima, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.2.

**Parte 3 – Dotazioni informatiche**

**Scenario ante assegnazione STG (situazione AS-IS)**

- Strumenti informatici a supporto del macro-processo, con dettaglio dell'integrazione tra applicativi (ove presente), seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.2.3;
- Sussistenza di rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l'utilizzo di sistemi informativi di proprietà di terzi, non ricompresi al punto precedente, specificando i sistemi utilizzati, seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.2.3.

*Tabella 7 – Sezione 2 - Macro-processo 6 - Energy & Risk Management*

**5.3 Sezione 3: Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di Adeguamento**

Si richiedono all'esercente il STG per le microimprese, con riferimento alle informazioni disponibili al 30/06/2022, le informazioni riportate in Tabella 8.

**Sezione 3 – Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di Adeguamento**

- Descrivere, per ciascun macro-processo, le dotazioni organizzative ed informatiche di cui l'azienda intende disporre a seguito dell'aggiudicazione della/e area/e territoriale/i di cui all'art. 3, comma 1 dell'Allegato B alla deliberazione 208/2022/R/eel, seguendo quanto riportato al punto 1 del Paragrafo 3.3.
- Presentare il piano di azione complessivo e riferito a ciascun macro-processo, così come le relative tempistiche di attuazione di tale piano che si intende intraprendere ai fini dell'adeguamento dell'organizzazione aziendale e delle dotazioni informatiche, al fine di garantire un'efficace transizione dallo scenario pre-assegnazione (situazione AS-IS) allo scenario post-assegnazione STG per le microimprese (situazione TO-BE), seguendo quanto riportato al punto 2 del Paragrafo 3.3;
- Seguendo quanto riportato al punto 3 del Paragrafo 3.3, indicare il livello di investimenti deliberato per dare attuazione al piano di azione eventualmente definito, dettagliando ogni linea di investimento sui seguenti *cluster*:
  - dotazioni organizzative (in termini di personale), distinguendo azioni per l'acquisizione di nuovo personale e le azioni in termini di *training* al personale interno e/o a eventuali fornitori e collaboratori esterni;
  - dotazioni informatiche;
  - altro (cluster da utilizzare in maniera residuale, specificando opportunamente i dettagli dell'investimento effettuato).

- Indicare le azioni di adeguamento/potenziamento delle competenze del personale allocato alle attività nell'ambito del macro-processo, seguendo quanto riportato al punto 4 del Paragrafo 3.3.

*Tabella 8 – Sezione 3 - Situazione TO-BE - Investimenti e Piano di Adeguamento*