

Manuale d'uso per la raccolta:

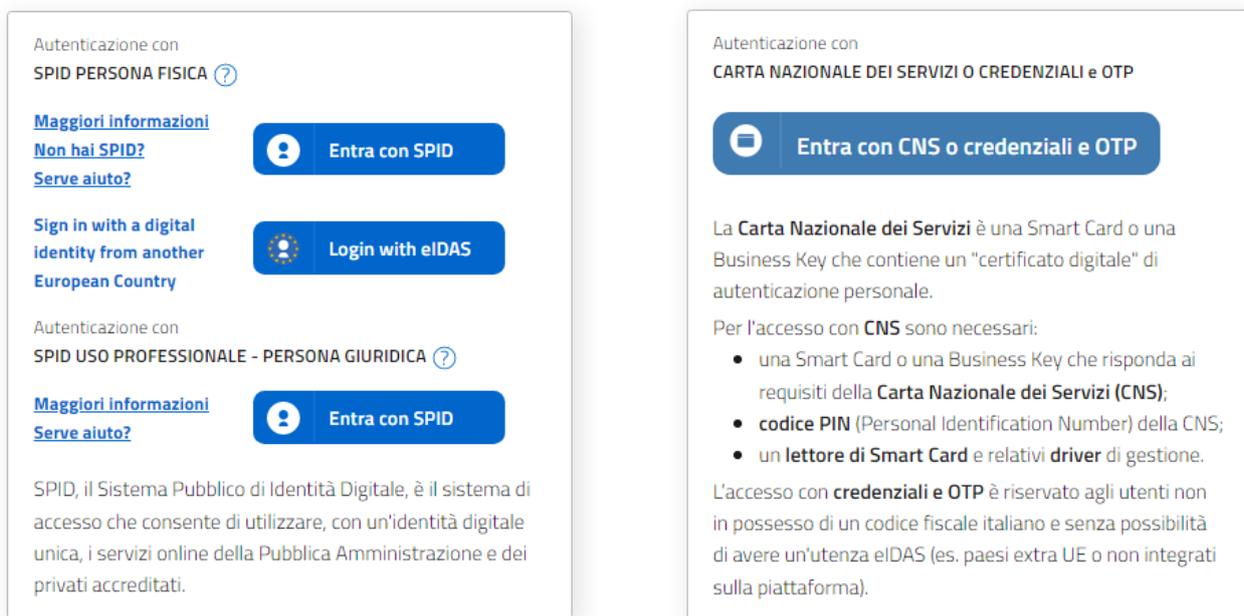
SERVIZIO A TUTELE GRADUALI CLIENTI DOMESTICI

15 marzo 2023

1	Accesso alla raccolta	2
2	Funzionalità comuni nella raccolta dati	6
2.1	Barra di navigazione.....	6
2.2	Pannello di controllo	6
2.3	Salvataggio maschere.....	8
2.4	Genera pdf.....	9
2.5	Il Caricamento Massivo	9
2.6	Invio Definitivo.....	11
3	Configurazione.....	12
4	Compilazione Maschere	16
4.1	UR Tutela.....	17
4.2	Richieste di sospensione.....	20
4.3	Modalità di pagamento	23
5	Richiesta di informazioni.....	25

1 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta “Servizio a tutele gradualı per le microimprese e per i clienti domestici” edizione “**Servizio a Tutele Graduali per i clienti DOMESTICI: Maggio 2020 - Gennaio 2023 (raccolta aperta)**” il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell’apposita sezione del sito <https://rd.arera.it/raccolte-dati2/>.



The screenshot shows the ARERA login page with two main authentication sections. The left section is for SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) and offers two options: 'SPID PERSONA FISICA' and 'SPID USO PROFESSIONALE - PERSONA GIURIDICA'. Each option includes links for 'Maggiori informazioni', 'Non hai SPID?', and 'Serve aiuto?', and a blue button to 'Entra con SPID'. The right section is for 'CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI O CREDENZIALI e OTP' and features a blue button to 'Entra con CNS o credenziali e OTP'. Below this button, there is explanatory text about the Carta Nazionale dei Servizi and a list of requirements for access with CNS, including a Smart Card or Business Key, a PIN code, and a Smart Card reader. It also notes that access with credentials and OTP is reserved for users without an Italian tax code and without eIDAS integration.

Autenticazione con
SPID PERSONA FISICA ?

[Maggiori informazioni](#)
[Non hai SPID?](#)
[Serve aiuto?](#)

Entra con SPID

Sign in with a digital
Identity from another
European Country

Login with eIDAS

Autenticazione con
SPID USO PROFESSIONALE - PERSONA GIURIDICA ?

[Maggiori informazioni](#)
[Serve aiuto?](#)

Entra con SPID

SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è il sistema di accesso che consente di utilizzare, con un'identità digitale unica, i servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati accreditati.

Autenticazione con
CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI O CREDENZIALI e OTP

Entra con CNS o credenziali e OTP

La **Carta Nazionale dei Servizi** è una Smart Card o una Business Key che contiene un "certificato digitale" di autenticazione personale.

Per l'accesso con **CNS** sono necessari:

- una Smart Card o una Business Key che risponda ai requisiti della **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)**;
- **codice PIN** (Personal Identification Number) della CNS;
- un **lettore di Smart Card** e relativi **driver** di gestione.

L'accesso con **credenziali e OTP** è riservato agli utenti non in possesso di un codice fiscale italiano e senza possibilità di avere un'utenza eIDAS (es. paesi extra UE o non integrati sulla piattaforma).

Figura 1.1: pagina di accesso

Dopo aver effettuato l'autenticazione (Figura 1.1), l'utente si trova nella pagina “*Elenco Raccolte*”; che mostra l'elenco delle raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà “*Servizio a tutele gradualı per le microimprese e per i clienti domestici*” (riquadro rosso in Figura 1.2).

Elenco Raccolte

Monitoraggio dei tempi di emissione delle fatture di periodo
Monitoraggio delle fatture di chiusura - Venditori EE
Prezzi medi dell'energia elettrica ai clienti finali
Servizio a tutele graduali per le microimprese e per i clienti domestici

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Figura 1.2: pagina “Elenco Raccolte”

Nel riquadro verde della Figura 1.2 sono mostrati cognome e nome della persona che ha effettuato l'accesso al sistema. Tale voce consente di disconnettersi dal sistema attraverso il tasto *Disconnetti* o di visualizzare, tramite il tasto *Dettaglio Utente* (Figura 1.3), le informazioni dell'operatore (Figura 1.4).



Figura 1.3: Sezione utente

Rossi Mario

Nome	Mario
Cognome	Rossi
Codice Fiscale Operatore	MROSSI
Ragione Sociale	Società
Codice Fiscale Azienda	SOCROSSI
Email legale rappresentante	mail@mail.com
Partita Iva	202020202020
ID Soggetto	0001

Close

Figura 1.4: Maschera “Dettaglio utente”

Cliccando sul link relativo alla raccolta (riquadro blu in Figura 1.2), si accede alla pagina “*Elenco Edizioni*” (Figura 1.5), che contiene le informazioni generali sulla raccolta:

- l’edizione e il suo riferimento;
- lo stato della raccolta (aperta o chiusa);
- il periodo di svolgimento della raccolta (data apertura e chiusura);
- le comunicazioni relative alla raccolta, eventualmente presenti.

Elenco Edizioni

← Indietro

#	Nome Edizione	Stato	Data Apertura	Data Chiusura	Comunicazioni
1	Servizio a Tutele Graduali per le microimprese: Febbraio 2019 - Gennaio 2022 (raccolta chiusa)	Chiusa	10-11-2021	31-01-2022	✉
2	Servizio a Tutele Graduali per i clienti DOMESTICI: Maggio 2020 - Gennaio 2023 (raccolta aperta)	Aperta	16-03-2023	08-06-2023	✉

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Figura 1.5: pagina “Elenco Edizioni”

Per procedere al caricamento dei dati, cliccare sull'edizione “**Servizio a Tutele Graduali per i clienti DOMESTICI: Maggio 2020 - Gennaio 2023 (raccolta aperta)**”.

Il tasto *Indietro*, presente da questo punto del sistema in ogni pagina, permette di tornare alla pagina precedente rispetto a quella in cui ci si trova in questo momento.

ATTENZIONE: durante la navigazione all'interno del sistema, usare i bottoni presenti in maschera (per esempio: *Indietro*) e non quelli del browser.

2 Funzionalità comuni nella raccolta dati

2.1 Barra di navigazione

All'inizio di ogni pagina del sistema è presente una barra di navigazione che mostra in che sezione ci si trovi, i nomi delle sezioni sono dei link che permettono il rapido spostamento da una sezione ad un'altra.



[> Servizio a tutele graduali per le microimprese e per i clienti domestici](#)
[> Servizio a Tutele Graduali per i clienti DOMESTICI: Maggio 2020 - Gennaio 2023 \(raccolta aperta\)](#)

Figura 2.1: barra di navigazione, ci si trova nella maschera “Pannello di controllo”

2.2 Pannello di controllo

Accedendo all'edizione della raccolta, viene visualizzato il pannello di controllo (Figura 2.2) dove sono presenti tutte le maschere da compilare, le date di riferimento di apertura e chiusura raccolta, la legenda che spiega i colori di sfondo sui titoli delle maschere, il tasto di invio definitivo e il link al manuale.

Servizio a tutele graduali per le microimprese e per i clienti domestici

[← Indietro](#)

Servizio a Tutele Graduali per i clienti DOMESTICI: Maggio 2020 - Gennaio 2023 (raccolta aperta)

Per poter accedere alle maschere di questa raccolta o per poter scaricare il template dei caricamenti, è necessario salvare una configurazione valida.

UR Tutela	Configura	Date Riferimento
Richieste di Sospensione		Data Apertura 16-03-2023
Modalità di pagamento		Data Chiusura 08-06-2023

Legenda
<input type="checkbox"/> Maschere disabilite
<input type="checkbox"/> Maschere da compilare
<input checked="" type="checkbox"/> Maschere in compilazione
<input checked="" type="checkbox"/> Maschere compilate

[Caricamenti Massivi \(xls\)](#)

[Invio Definitivo](#)

Figura 2.2: Pannello di controllo

2.3 Salvataggio maschere

In fondo ad ogni maschera sono presenti i bottoni:



Figura 2.3: bottoni presenti nelle maschere



SALVA: permette il salvataggio totale dei dati imputati.

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



SALVA BOZZA: permette di salvare una bozza della maschera, eventuali controlli sui dati verranno ignorati, per poi essere effettuati in fase di salvataggio totale della maschera.



ANNULLA e INDIETRO: permettono di tornare all'elenco delle maschere da compilare. Se si sono imputati dei dati nella maschera questi NON vengono salvati automaticamente; pertanto, ogni volta che si rientra nelle maschere saranno presenti i dati dell'ultimo salvataggio effettuato.

ATTENZIONE: utilizzando il bottone SALVA BOZZA dopo aver modificato dei dati, la maschera assume lo stato "IN COMPILAZIONE" (vedi paragrafo 3).

2.4 Genera pdf

In ogni maschera è presente il bottone Genera PDF, premendolo è possibile visualizzare e/o scaricare in qualsiasi momento un file pdf che riporta i dati inseriti fino a quel momento e il relativo stato della compilazione.

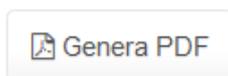


Figura 2.4: bottone genera PDF

ATTENZIONE: il pdf è scaricabile anche prima che sia effettuato l'invio definitivo dei dati.

2.5 Il Caricamento Massivo

Una modalità alternativa di compilazione è il Caricamento Massivo.

Per utilizzare tale modalità basta premere il bottone "Caricamenti Massivi (xls)". Il sistema presenterà una maschera come da immagine seguente:

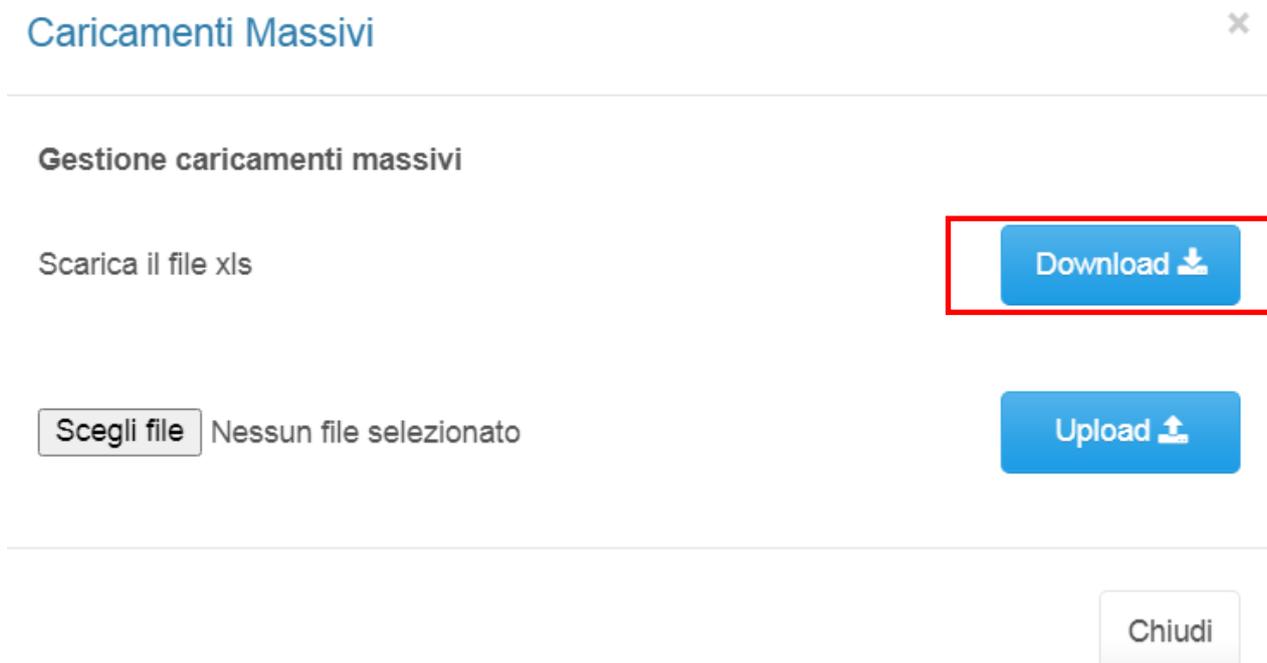


Figura 2.5: Caricamento Massivo

Per prima cosa, è necessario confermare la configurazione, dopodiché occorre scaricare il *template Excel* (template_rdel48.xls), cliccando sul bottone *Download* (riquadro rosso in figura 2.5). Il *file* scaricato conterrà (se presenti) i dati già caricati per le maschere.

ATTENZIONE: è necessario confermare la configurazione per poter procedere alla compilazione della raccolta.

Il file è composto da 4 sheet:

- 1. Regole di compilazione**
- 2. UR Tutela;**
- 3. Richieste di Sospensione;**
- 4. Modalità di pagamento.**

Il primo sheet indica i vari controlli, gli altri sheet sono un per maschera anche se le maschere hanno delle sotto maschere in base alle province scelte.

Dopo la compilazione, il *file* deve essere caricato sul sistema, cliccando sul bottone SFOGLIA si apre una finestra da cui selezionare il documento *Excel* opportunamente compilato. Cliccando sul bottone *Upload* si carica il contenuto del *file* nel sistema.

Appena caricato il *file*, a video comparirà un messaggio che indica se l'*upload* del *file* è andato a buon fine: **questo non implica che il sistema abbia accettato e salvato i dati in esso contenuti.**

Si riceverà infatti un'*e-mail* con la conferma dell'avvenuto salvataggio dei dati inseriti o, qualora fossero stati riscontrati degli errori, il motivo del rifiuto e i valori eventualmente da correggere.

È possibile ripetere ogni caricamento più volte: ogni volta che un invio massivo va a buon fine, i dati contenuti nel *file Excel* sovrascrivono i precedenti valori eventualmente dichiarati per quella maschera; se invece sono riscontrati errori o vincoli non rispettati, nessun nuovo dato viene salvato.

NOTA: i dati caricati attraverso questa funzionalità, saranno visibili all'interno delle maschere solo dopo l'avvenuta ricezione dell'*e-mail* riguardante l'esito del caricamento.

ATTENZIONE: le maschere compilate con caricamento massivo non sono salvate automaticamente.

2.6 Invio Definitivo

Il bottone per effettuare l'invio definitivo è presente, come detto precedentemente, nel pannello di controllo (riquadro verde in figura 2.2).

L'invio definitivo è possibile quando tutte le maschere da compilare sono state salvate e sono in stato maschere compilate.

Una volta effettuato l'invio definitivo, il rappresentante legale e i delegati abilitati alla raccolta ricevono un'e-mail contenente la ricevuta dell'invio definitivo appena effettuato. La ricevuta è anche scaricabile attraverso il link visibile nel riquadro rosso in figura 2.6.

ATTENZIONE: ad invio definitivo effettuato, le maschere non sono più modificabili.

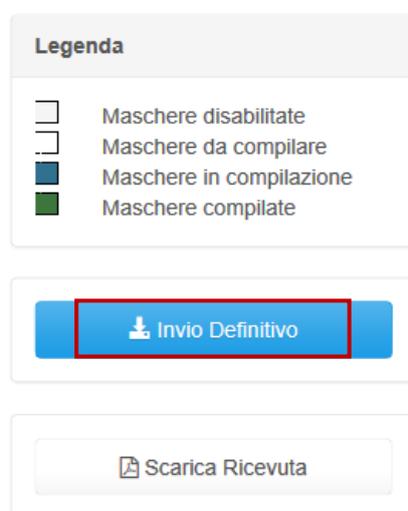


Figura 2.6: link ricevuta invio definitivo

3 Configurazione

La configurazione è propedeutica per la compilazione dell'intera raccolta e configura ogni maschera.

La configurazione mostrata viene estratta da Anagrafica venditori ed estrae quanto inserito nelle configurazioni valide all'interno del periodo di riferimento. Vengono mostrate solo le regioni per le quali viene indicato un **segmento in maggior tutela con clienti domestici**.

ATTENZIONE: La configurazione è obbligatoria!

Al primo accesso della sezione Configurazione sarà presente la frase "Non è presente nessuna configurazione" e sarà necessario cliccare sul tasto *Configura* per poter scegliere le province e/o i comuni da configurare (figura 3.1).

E' presente la seguente configurazione in anagrafica venditori

◀ Indietro

Non è presente una configurazione in anagrafica venditori che includa almeno una delle tipologie di clienti oggetto della raccolta

Si richiede la conferma di una configurazione valida

Vai ad Anagrafica Venditori

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

📘 Manuale Utente

Figura 3.1: Nessuna configurazione presente

Dopo aver cliccato sul tasto *Configura*, verrà mostrato l'elenco delle regioni selezionabili, figura 3.2.

E' presente la seguente configurazione in anagrafica venditori [conferma maschere](#)

[← Indietro](#)

Selezionare le province

Friuli-Venezia Giulia

- Gorizia
- Pordenone
- Trieste
- Udine

Lombardia

- Bergamo
- Brescia
- Como
- Crema
- Lecco
- Lodi
- Mantova
- Milano escluso comune
- Milano solo comune
- Monza-Brianza
- Pavia
- Sondrio
- Varese

Trentino-Alto Adige

- Bolzano
- Trento

Valle d'Aosta

- Aosta

Veneto

- Belluno
- Padova
- Rovigo
- Treviso
- Venezia
- Verona
- Vicenza

[Vai ad Anagrafica Venditori](#)

[Conferma](#)

Dopo aver cliccato sul tasto *Conferma* viene mostrata la configurazione confermata e, per poterla modificare nuovamente, è necessario accedere all'Anagrafica Venditori. (figura 3.3).

E' presente la seguente configurazione in anagrafica venditori [conferma maschere](#) [← Indietro](#)

Configurazione confermata

Selezionare le province

Friuli-Venezia Giulia

- Gorizia
- Pordenone
- Trieste
- Udine

Lombardia

- Bergamo
- Brescia
- Como
- Crema
- Lecco
- Lodi
- Mantova
- Milano escluso comune
- Milano solo comune
- Monza-Brianza
- Pavia
- Sondrio
- Varese

Trentino-Alto Adige

- Bolzano
- Trento

Valle d'Aosta

- Aosta

Veneto

- Belluno
- Padova
- Rovigo
- Treviso
- Venezia
- Verona
- Vicenza

[Vai ad Anagrafica Venditori](#) [Conferma](#)

Figura 3.3: Configurazione salvata

Ad ogni nuova configurazione in anagrafica venditori, si deve confermare la configurazione in raccolta. Ogni regione DEVE avere almeno una provincia e/o comune selezionato. Se non viene selezionata almeno una provincia o comune, il sistema blocca chiedendo di aggiornare AV.



Attenzione risolvere il seguente errore

È obbligatorio selezionare almeno una provincia altrimenti eliminare la regione modificando le configurazioni in Anagrafica Venditori

Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto

OK

Figura 3.4: Controllo non rispettato

4 Compilazione Maschere

Ciascuna maschera è contrassegnata da un colore indicante lo stato di compilazione della maschera.

- Maschere disabilitate;
- Maschere da compilare;
- Maschere in compilazione;
- Maschere compilate;
- Maschere opzionali.

La raccolta ha le seguenti maschere (che verranno spiegate nei prossimi paragrafi):



UR Tutela;



Richieste di Sospensione;



Modalità di pagamento.

4.1 UR Tutela

Dopo aver salvato la configurazione, è possibile accedere alla maschera UR Tutela che mostrerà tutte le sotto maschere.

UR Tutela

← Indietro

Servizio a Tutele Graduali per i clienti DOMESTICI: Maggio 2020 - Gennaio 2023 (raccolta aperta)

Lombardia - Milano solo comune	Stato maschere <input type="checkbox"/> Maschere da compilare <input checked="" type="checkbox"/> Maschere in compilazione <input checked="" type="checkbox"/> Maschere compilate <input type="checkbox"/> Maschere disabilitate <input type="checkbox"/> Maschere opzionali
Totale	
NOTE GENERALI	

Figura 4.1: Elenco maschere UR Tutela

Si avrà una sottomaschera per ogni provincia (o comune) selezionata in configurazione più maschera dei totali che avrà la somma dei dati inseriti nelle maschere delle province e cambierà colore solo se tutte le maschere delle province / comuni hanno cambiato colore, compresa una maschera Note generali che sarà facoltativa

La maschera dei totali si valorizza con i totali delle precedenti maschere. Se l'incasso nella prima colonna è inferiore delle altre, allora è obbligatorio compilare il campo Note. Al salvataggio, cambierà il colore della maschera.

Per poter salvare la maschera in modalità Bozza (**Salva Bozza**) devono essere rispettati i seguenti controlli:

- a. I campi in € devono avere al massimo 2 decimali
- b. I campi in n° devono essere interi e positivi

Per invece salvare la maschera tramite la funzione **Salva**, è necessario rispettare i seguenti controlli:

- a. Valorizzare tutte le celle (se non si hanno dati, va imputato 0)
- b. I campi relativi al Fatturato, all'Incasso e al Tasso di mancato incasso (UR) possono essere negativi
- c. Se la colonna del Fatturato è inferiore alle colonne degli incassi deve esserne obbligatoriamente indicata la motivazione nel relativo campo **Note mensili**.

UR Tutela

Piemonte - Torino solo comune

Genera PDF [Indietro](#)

CLIENTI DOMESTICI

Periodo di emissione	UNIPAD RATIO A 24 MESI			UNIPAD RATIO A 12 MESI			UNIPAD RATIO A 9 MESI			UNIPAD RATIO A 3 MESI			NOTE MENSILI	
	Fatturato €	Periodo di rilevazione del mercato Incasso	Incasso €	Tasso di mercato Incasso %	Periodo di rilevazione del mercato Incasso	Incasso €	Tasso di mercato Incasso %	Periodo di rilevazione del mercato Incasso	Incasso €	Tasso di mercato Incasso %	Periodo di rilevazione del mercato Incasso	Incasso €		Tasso di mercato Incasso %
maggio-20	1,00	maggio-22	1,00	0,0000%	maggio-21	1,00	0,0000%	novembre-20	1,00	0,0000%	agosto-20	1,00	0,0000%	1
giugno-20	2,00	giugno-22	3,00	50,0000%	giugno-21	2,00	0,0000%	dicembre-20	45,00	-210,0000%	settembre-20	5,00	-150,0000%	6
luglio-20	456,00	luglio-22	54,00	88,1579%	luglio-21	54,00	90,1579%	gennaio-21	45,00	95,1310%	ottobre-20	55,00	87,9300%	45
agosto-20	45,00	agosto-22	45,00	0,0000%	agosto-21	545,00	-111,1111%	febbraio-21	6,00	95,6667%	novembre-20	6,00	95,6667%	7
settembre-20	4,00	settembre-22	95,00	-475,0000%	settembre-21	7,00	-35,0000%	marzo-21	7,00	-35,0000%	dicembre-20	45,00	-1026,0000%	7
ottobre-20	7,00	ottobre-22	4,00	42,8571%	ottobre-21	57,00	-214,2857%	aprile-21	7,00	0,0000%	gennaio-21	5,00	-14,2857%	100
novembre-20	4,00	novembre-22	95,00	-1300,0000%	novembre-21	4,00	0,0000%	maggio-21	4,00	0,0000%	febbraio-21	70,00	-1800,0000%	74
dicembre-20	465,00	dicembre-22	65,00	88,6115%	dicembre-21	563,00	-1,0703%	giugno-21	35,00	97,4711%	marzo-21	567,00	-219,0000%	1
gennaio-21	47,00	gennaio-23	64,00	-36,1702%	gennaio-22	70,00	45,9574%	luglio-21	47,00	0,0000%	aprile-21	7,867,00	-16212,7000%	476
febbraio-21	63,00	febbraio-23	3,108,00	8911,5385%	febbraio-22	1,00	95,4635%	agosto-21	8,00	87,6923%	maggio-21	616,967,00	-10514,68	96
marzo-21	707,00	marzo-23	1,00	99,8989%	marzo-22	70,00	90,8953%	settembre-21	1,00	99,8989%	giugno-21	6,00	99,2171%	87
aprile-21	67,00	aprile-23	1,00	98,5875%	aprile-22	67,00	0,0000%	ottobre-21	6,00	91,6448%	luglio-21	7,00	89,5522%	6
maggio-21	7,00				maggio-22	67,00	-557,1429%	novembre-21	67,00	-857,1429%	agosto-21	67,00	-857,1429%	67
giugno-21	6,666,00				giugno-22	67,00	95,9494%	dicembre-21	1,00	95,8850%	settembre-21	67,00	96,9949%	6
luglio-21	66,00				luglio-22	6,00	90,9091%	gennaio-22	6,00	90,9091%	ottobre-21	66,00	0,0000%	6
agosto-21	6,00				agosto-22	6,00	0,0000%	febbraio-22	6,00	0,0000%	novembre-21	6,00	0,0000%	6
settembre-21	6,00				settembre-22	60,00	-1000,0000%	marzo-22	6,00	0,0000%	dicembre-21	6,00	0,0000%	6
ottobre-21	6,00				ottobre-22	88,00	-1366,6667%	aprile-22	6,00	-33,3333%	gennaio-22	6,00	-33,3333%	8
novembre-21	6,00				novembre-22	6,00	0,0000%	maggio-22	6,00	0,0000%	febbraio-22	6,00	0,0000%	88
dicembre-21	6,00				dicembre-22	6,00	0,0000%	giugno-22	6,00	0,0000%	marzo-22	99,00	-1000,0000%	9
gennaio-22	6,00				gennaio-23	90,00	-1000,0000%	luglio-22	6,00	0,0000%	aprile-22	6,00	0,0000%	9
febbraio-22	6,00				febbraio-23	6,00	0,0000%	agosto-22	6,00	0,0000%	maggio-22	6,00	0,0000%	9
marzo-22	99,00				marzo-23	6,00	90,9091%	settembre-22	6,00	90,9091%	giugno-22	6,00	80,9091%	9
aprile-22	6,00				aprile-23	99,00	-1000,0000%	ottobre-22	6,00	0,0000%	luglio-22	6,00	0,0000%	9
maggio-22	6,00						novembre-22	6,00	0,0000%	agosto-22	6,00	0,0000%	99	
giugno-22	6,00						dicembre-22	6,00	0,0000%	settembre-22	6,00	0,0000%	9	
luglio-22	6,00						gennaio-23	99,00	-1000,0000%	ottobre-22	6,00	0,0000%	9	
agosto-22	6,00						febbraio-23	99,00	-1000,0000%	novembre-22	6,00	0,0000%	6	
settembre-22	6,00						marzo-23	6,00	0,0000%	dicembre-22	99,00	-1000,0000%	9	
ottobre-22	6,00						aprile-23	6,00	0,0000%	gennaio-23	6,00	0,0000%	99	
novembre-22	6,00								febbraio-23	6,00	0,0000%	9		
dicembre-22	6,00								marzo-23	99,00	-1000,0000%	9		
gennaio-23	6,00								aprile-23	6,00	0,0000%	99		
Totale	881,00		6006,00	32,6141%		1989,00	77,8960%		683,00	91,3421%	69964,00	-7714,8430%		

[Salva](#) [Salva Rischi](#) [Annulla](#)

Figura 4.2: Maschera UR - Tutela

- A. **Fatturato €** – è per ogni mese indicato nella colonna Periodo di emissione, il totale espresso in € degli importi fatturati a PdP, comprensivo di tutte le voci addebitate.
- B. **Incasso €** – è il totale, espresso in €, degli importi, indicati nella stessa riga e nella corrispondente colonna "Fatturato", che risultano incassati nel corrispondente mese della colonna "Periodo di rilevazione del mancato incasso". Qualora l'operatore effettui la cessione dei crediti, la voce Incasso deve essere indicata al netto dei corrispettivi a favore dei cessionari relativi agli eventuali sconti sul credito oggetto della cessione, indipendentemente dalle modalità con cui il credito del cliente ed il relativo incasso vengono trattati dal punto di vista contabile. Il dato relativo all'incasso include le somme eventualmente recuperate mediante ricorso al Sistema indennitario e gli eventuali importi legati al recupero IVA su fatture non pagate e relative a contratti risolti per inadempimento. I dati di fatturato e incasso richiesti non devono includere eventuali importi relativi a prelievi fraudolenti dei clienti finali.
- C. **Tasso di mancato incasso %**: è calcolato in maniera automatica una volta inseriti i valori di fatturato e di incasso.

4.2 Richieste di sospensione

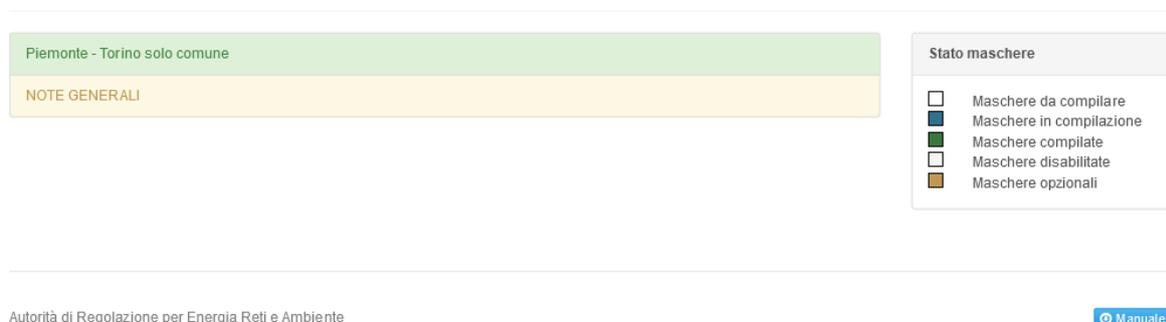
Come per la maschera UR Tutela, il sistema propone una sottomaschera per ogni provincia (o comune) selezionata in configurazione più maschera dei totali che avrà la somma dei dati inseriti nelle maschere prima.

La maschera “richieste di sospensione” diventerà **VERDE** (quindi Maschera compilata) solo se tutte le maschere delle province / comuni sono verdi.

Richieste di Sospensione

← Indietro

Servizio a Tutele Graduali per i clienti DOMESTICI: Maggio 2020 - Gennaio 2023 (raccolta aperta)



Piemonte - Torino solo comune

NOTE GENERALI

Stato maschere

- Maschere da compilare
- Maschere in compilazione
- Maschere compilate
- Maschere disabilitate
- Maschere opzionali

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Manuale Utente

Figura 4.3: Elenco maschere Richieste di Sospensione

Per poter salvare la maschera in modalità Bozza (**Salva Bozza**) devono essere rispettati i seguenti controlli:

- I campi in n° devono essere interi e positivi

Per invece salvare la maschera tramite la funzione **Salva**, è necessario rispettare i seguenti controlli:

- Valorizzare tutte le celle (se non si hanno dati, va imputato 0)

Richieste di Sospensione

Piemonte - Torino solo comune

Genera PDF

Indietro

CLIENTI DOMESTICI			
Ambito territoriale	Torino solo comune		
Periodo di riferimento	Numero di richieste di sospensione per morosità	Numero totale punti serviti	Percentuale rispetto ai punti serviti %
maggio-21	1	2	0,5000
giugno-21	888	6	148,0000
luglio-21	0	0	0,0000
agosto-21	0	0	0,0000
settembre-21	0	0	0,0000
ottobre-21	0	0	0,0000
novembre-21	0	0	0,0000
dicembre-21	0	0	0,0000
gennaio-22	0	0	0,0000
febbraio-22	0	0	0,0000
marzo-22	0	0	0,0000
aprile-22	0	0	0,0000
maggio-22	0	0	0,0000
giugno-22	0	0	0,0000
luglio-22	0	0	0,0000
agosto-22	0	0	0,0000
settembre-22	0	0	0,0000
ottobre-22	0	0	0,0000
novembre-22	0	0	0,0000
dicembre-22	0	0	0,0000
gennaio-23	0	0	0,0000
febbraio-23	0	0	0,0000
marzo-23	0	0	0,0000
aprile-23	0	0	0,0000
Totale	889	8	14,78340832

Salva

Salva Bozza

Annulla

Figura 4.4: Maschera Richieste di Sospensione

- A. **Numero di richieste di sospensione per morosità (n°)** – Numero di PdP domestici per i quali sono state inviate al distributore richieste di sospensione per morosità del cliente finale nel mese di riferimento.

- B. **Numero di punti serviti** – Numero totale di PdP domestici serviti nel mese di riferimento

- C. **Percentuale rispetto ai punti serviti %** – è calcolata in maniera automatica ed è pari al rapporto tra il numero di PdP domestici per i quali sono state inviate al distributore richieste di sospensione per morosità del cliente finale nel mese di riferimento e il numero totale di PdP domestici serviti nel mese di riferimento.

4.3 Modalità di pagamento

In questa sezione, ci sarà una sola maschera ma tante righe quante province/comuni sono stati configurati.

Modalità di pagamento

[Genera PDF](#) [← Indietro](#)

CLIENTI DOMESTICI						
Ambito territoriale	PdP Domestici nella titolarità di clienti finali che scelgono una modalità di addebito automatico (fotografia ad aprile 2023)			PdP domestici nella titolarità di clienti finali che scelgono la bolletta dematerializzata (fotografia ad aprile 2023)		
	n° punti con addebito automatico	n° totale punti serviti	% rispetto ai punti serviti	n° punti con bolletta dematerializzata	n° totale punti serviti	% rispetto ai punti serviti
Torino solo comune	9.999	919	10,8803	9	3	3,0000
Note Generali	<input type="text"/>					

Figura 4.5 : Maschera Modalità di pagamento

Per poter salvare la maschera in modalità bozza (Salva Bozza) devono essere rispettati i seguenti controlli:

- a. I campi in n° devono essere interi e positivi

Per invece salvare la maschera tramite la funzione Salva, è necessario rispettare i seguenti controlli:

- a. Valorizzare tutte le celle (se non si hanno dati, va imputato 0)
- A. **Numero PdP con addebito automatico** – è il numero di PdP domestici per i quali, ad aprile 2023, risulta attiva una modalità di addebito automatico degli importi fatturati (ad es. domiciliazione bancaria o postale o carta di credito);
 - B. **Numero di punti serviti** – Numero totale di PdP domestici serviti;

- C. **% PdP con addebito automatico** – è calcolata in maniera automatica ed è pari al rapporto tra il numero di PdP domestici per i quali, ad aprile 2023, risulta attiva una modalità di addebito automatico degli importi fatturati (ad es. domiciliazione bancaria o postale o carta di credito) e il numero totale di PdP domestici complessivamente serviti nel mese di aprile 2023.
- D. **Numero PdP bollette dematerializzate** – è il numero di PdP domestici per i quali, ad aprile 2023 , è attiva la modalità di trasmissione delle bollette in formato dematerializzato;
- E. **% PdP bollette dematerializzate** – è calcolata in maniera automatica ed è pari al rapporto tra il numero di PdP domestici per i quali, ad aprile 2023 , è attiva la modalità di trasmissione delle bollette in formato dematerializzato e il numero totale di PdP totale complessivamente serviti nel mese di aprile 2022.

5 Richiesta di informazioni

Per eventuali **INFORMAZIONI E SUPPORTO DI TIPO TECNICO** è possibile contattare il numero verde:



attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30. In alternativa è disponibile l'indirizzo di posta elettronica: infoanagrafica@arera.it.

Per eventuali informazioni relativamente alla regolazione è possibile contattare gli Uffici dell'Autorità tramite l'indirizzo e-mail **mercati-retail@arera.it**, specificando nell'oggetto "Richiesta dati tutele gradualità piccole imprese - (nome operatore)" e indicando nome, cognome, telefono diretto, ragione sociale e codice Autorità.