

Manuale:

RACCOLTA DATI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO ELETTRICO PER L'ATTIVITA' DI DISTRIBUZIONE PER L'ANNO 2025

Entro il **31 marzo 2026** le imprese distributrici di energia elettrica con più di **5.000** tra clienti finali (sia soci che non soci) e produttori al **31/12/2024** sono tenute a comunicare all'Autorità i dati di qualità commerciale per l'anno **2025** ai sensi degli articoli 24 e 31 del "Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica", in vigore dal 1° gennaio 2024, Allegato B alla deliberazione 27 dicembre 2023, 617/2023/R/eel (di seguito: TIQC).

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

Riferimenti normativi

"Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica", in vigore dal 1° gennaio 2024, Allegato B alla deliberazione 27 dicembre 2023, 617/2023/R/eel.

INDICE

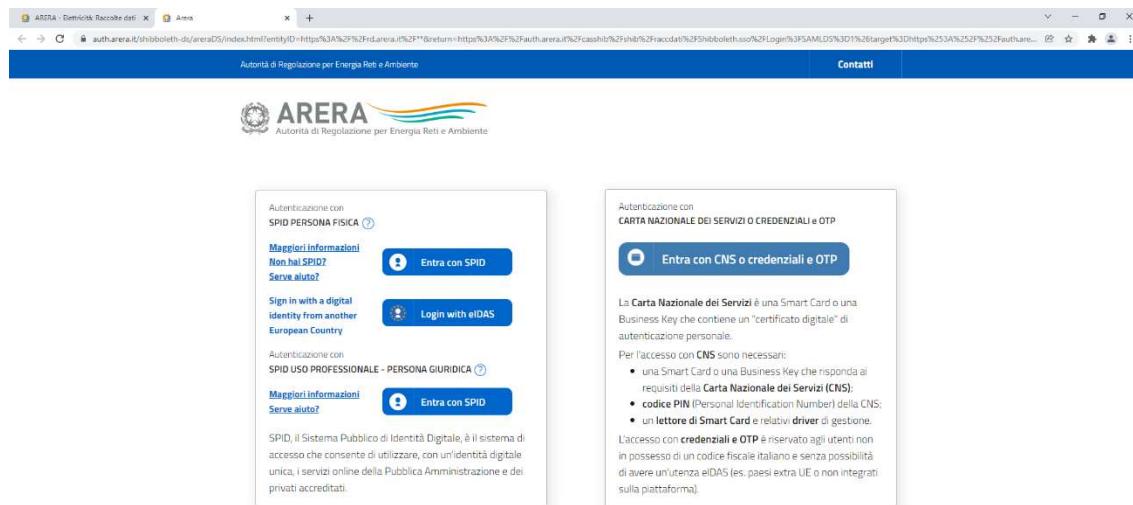
1 ACCESSO ALLA RACCOLTA	2
2 PANNELLO DI CONTROLLO	4
3 COMPILAZIONE DELLE SCHEDE	6
4 NUMERO DI UTENTI.....	7
5 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI	8
6 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DI DATI TECNICI	9
7 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE.....	10
8 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DI DATI TECNICI	11
9 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI	11
10 INVIO DEFINITIVO	12
11 PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI.....	12

1 ACCESSO ALLA RACCOLTA

Per accedere alla raccolta occorre autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione del sito https://www.arera.it/it/raccolte_dati/ele_dati.jsp, accessibile anche dall'anagrafica operatori.

Il primo passo consiste nella selezione della modalità di accesso tra le disponibili:

- Credenziali SPID - Sistema Pubblico di Identità Digitale;
- eIDAS - electronic IDentification Authentication and Signature;
- CNS – Carta Nazionale dei Servizi;
- Credenziali e OTP per Utente Estero.

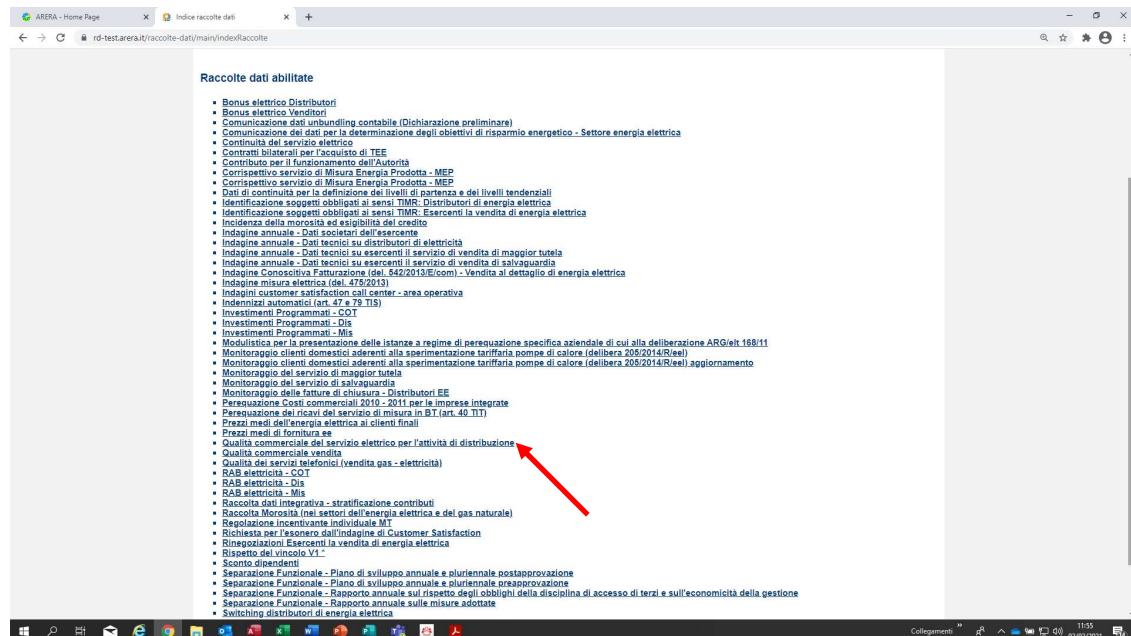


The screenshot shows the ARERA login interface. At the top, there are links for "Autenticazione con SPID PERSONA FISICA" and "Autenticazione con CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI O CREDENZIALI E OTP". Below each link is a "Entrare con SPID" button. The left panel also includes links for "Maggiori informazioni Non hai SPID? Serve aiuto?", "Sign in with a digital identity from another European Country", and "Autenticazione con SPID USO PROFESSIONALE - PERSONA GIURIDICA". The right panel provides details about the CNS and its requirements.



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

Si richiede, per almeno un utente abilitato alla raccolta, l'inserimento di un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) per le eventuali successive comunicazioni dell'Autorità.



Raccolte dati abilitate

- Bonus elettrico Distributori
- Bonus elettrico Venditori
- Comunicazione dati di rendiconto contabile (Dichiarazione preliminare)
- Comunicazione dei dati per la determinazione degli obiettivi di risparmio energetico - Settore energia elettrica
- Continuità del servizio elettrico
- Contratti bilaterali per l'acquisto di TEE
- Contributo per il funzionamento dell'Autorità
- Concessione pubblica di Misura Energia Prodotta - MEP
- Corrispettivo servizio di Misura Energia Prodotta - MEP
- Dati di consultazione per la definizione dei livelli di tenzone e dei livelli tendenziali
- Identificazione soggetti obbligati ai sensi della legge sulle Distributori di energia elettrica
- Identificazione soggetti obbligati ai sensi TIMR: Esercenti la vendita di energia elettrica
- Incidenza della morosità ed esigibilità dei crediti
- Indagine annuale - Dati societari dell'esercente
- Indagine annuale - Dati tecnici sui consumatori di distributore di elettricità
- Indagine annuale - Dati tecnici su esercenti il servizio di vendita di maggior tutela
- Indagine annuale - Dati tecnici sui esercenti il servizio di vendita di salvaguardia
- Indagine annuale - Fatturazione (art. 142/2013/EU/com) - Vendita al dettaglio di energia elettrica
- Indagine misura elettrica (d.lgs 476/2013)
- Indagini customer satisfaction call center - area operativa
- Indennizzazioni automatiche (art. 476/78/TIS)
- Investimenti Programmati - COT
- Investimenti Programmati - Dis
- Investimenti Programmati - Mis
- Monitoraggio della conformità delle istanze a regime di percepazione specifica aziendale di cui alla deliberazione ARG/alt 168/11
- Monitoraggio clienti domestici aderenti alla sperimentazione tariffaria pompe di calore (delibera 205/2014/R/rel)
- Monitoraggio clienti domestici aderenti alla sperimentazione tariffaria pompe di calore (delibera 205/2014/R/rel).aggiornamento
- Monitoraggio del servizio di maggior tutela
- Monitoraggio della conformità
- Monitoraggio delle fatture di chiusura - Distributori EE
- Percezione Costi commerciali 2010 - 2011 per le imprese integrate
- Percezione Costi commerciali 2012 - 2013 per le imprese integrate
- Prezzi medi dell'energia elettrica ai clienti finali
- Prezzi medi di fornitura ee
- Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione (link)
- Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)
- RAB elettricità - COT
- RAB elettricità - Dis
- RAB elettricità - Mis
- Raccolta dati integrative - sperimentazione contributi
- Raccolta Morosità (ai sensi dell'esigenza di energia elettrica e del gas naturale)
- Rapporto annuale sperimentazione individuale MT
- Richiesta per l'esonero dall'indagine di Customer Satisfaction
- Rinegoziazioni Esercenti la vendita di energia elettrica
- Risarcimenti per i costi VI - I
- Sconti dipendenti
- Separazione Funzionale - Piano di sviluppo annuale e pluriennale postapprovazione
- Separazione Funzionale - Piano di sviluppo annuale e pluriennale preapprovazione
- Separazione Funzionale - Rapporto annuale sul rispetto degli obblighi della disciplina di accesso di terzi e sull'economicità della gestione
- Separazione Funzionale - Rapporto annuale sulle misure adottate
- Switching distributori di energia elettrica

Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che propone l'elenco storico relativo alla raccolta.

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)

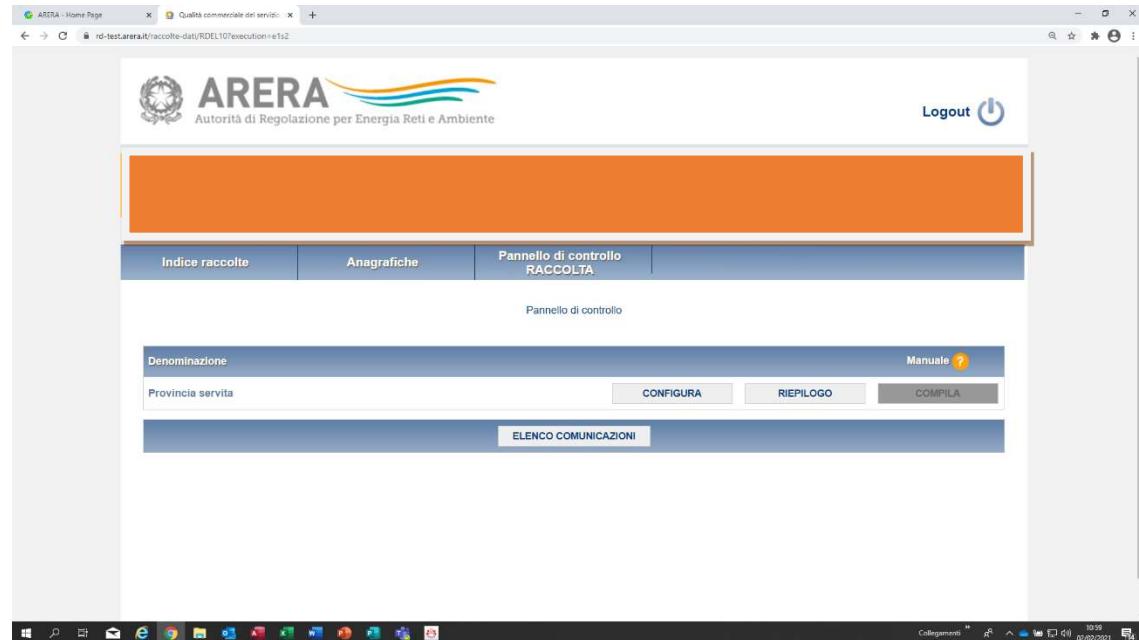
Attenzione: non sarà possibile accedere alla raccolta oltre la data di chiusura della stessa.

Per accedere alla raccolta cliccare sul link “**Aperta**” in corrispondenza del campo “**Stato**”.

2 PANNELLO DI CONTROLLO

Dal pannello di controllo della raccolta sarà richiesta la prima volta di configurare le province servite in relazione all'attività di distribuzione svolta.

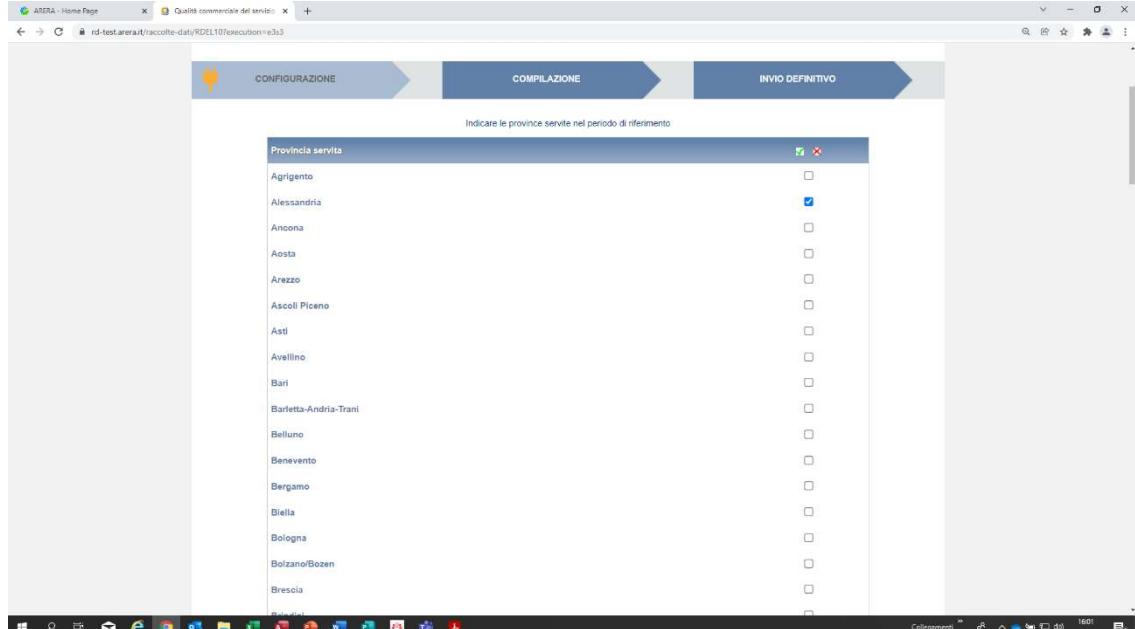
Per accedere alla schermata relativa alla configurazione cliccare sul pulsante “[Configura](#)”.



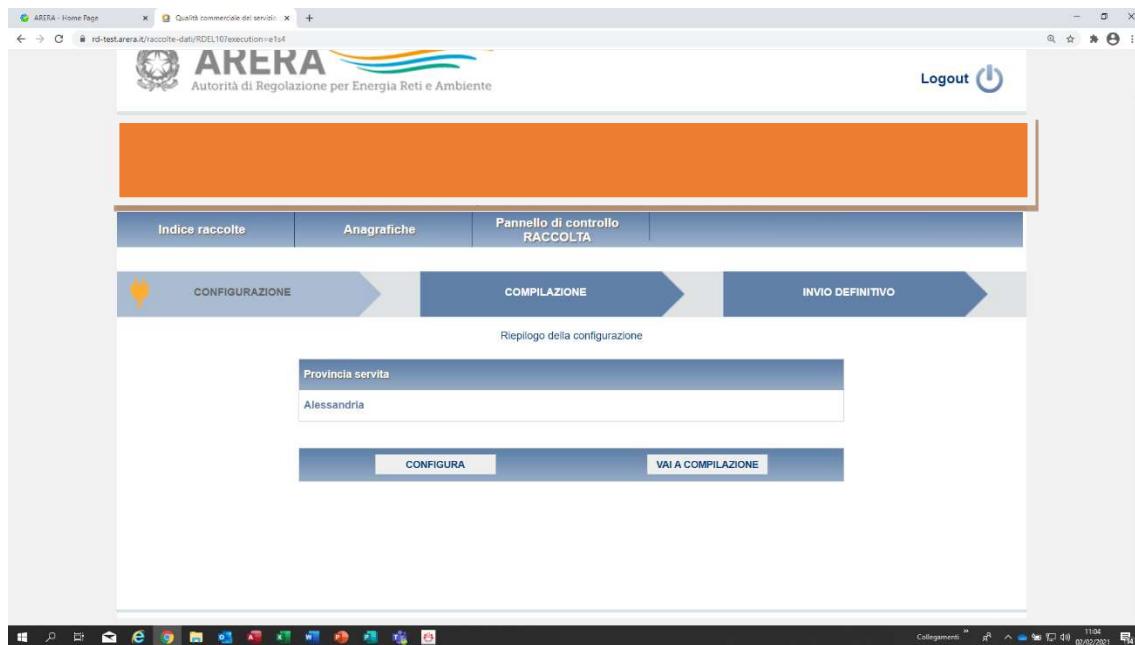
Agli accessi successivi, una volta configurate le province è possibile accedere direttamente all'elenco delle schede da compilare cliccando sul pulsante “[Compila](#)”.

I dati di qualità commerciale della distribuzione devono essere comunicati per provincia: il sistema propone in automatico (si veda la schermata successiva) l'elenco delle province italiane; è necessario selezionare le caselle relative alle province servite. Confermare la selezione cliccando sul pulsante “[Conferma](#)”.

Nella videata successiva il sistema proporrà l'elenco delle province selezionate (riepilogo configurazione); è mostrato nell'esempio il caso della selezione della sola provincia di Alessandria.



The screenshot shows a browser window with two tabs: "ARERA - Home Page" and "Qualità commerciale dei servizi". The main content area displays a configuration interface. At the top, there are three arrows labeled "CONFIGURAZIONE", "COMPILAZIONE", and "INVIO DEFINITIVO". Below this, a sub-header reads "Indicare le province servite nel periodo di riferimento". A table lists 14 provinces with checkboxes. Alessandria has a checked checkbox. Other provinces listed include Agrigento, Ancona, Aosta, Arezzo, Ascoli Piceno, Asti, Avellino, Bari, Barletta-Andria-Trani, Belluno, Benevento, Bergamo, Biella, Bologna, Bolzano/Bozen, and Brescia.



The screenshot shows the same browser window after the configuration step. The main content area displays a summary of the configuration. It includes a header "Riepilogo della configurazione", a table showing "Provincia servita" (Alessandria), and two buttons at the bottom: "CONFIGURA" and "VAI A COMPILAZIONE".

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

Per procedere alla compilazione cliccare sul pulsante “Vai a compilazione”.

3 COMPILAZIONE DELLE SCHEDE

In relazione alla configurazione scelta, viene proposto l'elenco delle maschere da compilare; nella schermata viene mostrato l'elenco delle maschere collegato alla configurazione mostrata nell'esempio.

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

Da compilare 

Compilato 

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

Provincia servita: Alessandria	
Numero di utenti	
Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti BT domestici	
Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti BT non domestici	
Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti MT	
Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Produttori BT	
Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Produttori MT	
Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Venditori	
Livelli specifici di qualità commerciale, dati nuove connessioni permanenti ordinarie - Clienti BT domestici	
Livelli specifici di qualità commerciale, dati nuove connessioni permanenti ordinarie - Clienti BT non domestici	
Livelli specifici di qualità commerciale, dati nuove connessioni permanenti ordinarie - Clienti MT	
Livelli generali di qualità commerciale - Clienti BT domestici	
Livelli generali di qualità commerciale - Clienti BT non domestici	
Livelli generali di qualità commerciale - Clienti MT	
Livelli generali di qualità commerciale - Produttori BT	

Livelli generali di qualità commerciale - Produttori MT



Livelli generali di qualita' commerciale, dati ctocto - Clienti MT



Livelli generali di qualita' commerciale, dati ctocto - Produttori MT



Livelli generali di qualità commerciale - Venditori



Reclami e richieste di informazioni - clienti BT domestici



Reclami e richieste di informazioni - clienti BT non domestici



Reclami e richieste di informazioni - clienti MT



Reclami e richieste di informazioni - produttori BT



Reclami e richieste di informazioni - produttori MT



In tutte le maschere le celle con valore pari a 0 (zero) hanno evidenziazione in verde e pertanto all'inizio della compilazione tutte le celle avranno evidenziazione in verde.

4 NUMERO DI UTENTI

Con tale scheda l'impresa distributrice comunica il **numero di utenti al 31/12/2025** come disposto all'articolo 31 per ciascuna tipologia di utenza suddivisa per:

- **clienti BT domestici e non domestici;**
- **clienti MT;**
- **produttori BT e MT.**

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).

5 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI

Per le definizioni degli indicatori di qualità commerciale e le modalità di computo dei tempi si vedano le disposizioni del TIQC.

I dati richiesti devono essere forniti suddivisi per ciascuna provincia servita e per ogni tipologia di utenza (clienti BT domestici, clienti BT non domestici, clienti MT, produttori BT e produttori MT).

Nelle schede per ogni prestazione viene indicato oltre al riferimento all'articolo del TIQC, il livello specifico fissato dall'Autorità, e l'eventuale standard migliorativo, che andrà indicato nell'apposita colonna.

Per ogni prestazione viene richiesto:

- eventuali **standard migliorativi** definiti dall'esercente (art. 24) indicando un valore inferiore allo standard (di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità);
- il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2025. Il numero totale di richieste o prestazioni eseguite è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2025, depurato dalle richieste di prestazioni annullate;
- il **numero totale di prestazioni eseguite in un tempo superiore al livello** definito dall'Autorità o allo standard migliorativo se definito dall'esercente, separatamente per le 3 cause previste dall'articolo 25 del TIQC (causa di forza maggiore, causa cliente o terzi e altre cause);
- il **tempo medio effettivo** relativo al 2025 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 21 del TIQC);
- il **numero totale degli indennizzi automatici** corrisposti nel 2025 per mancato rispetto degli standard specifici, anche a seguito di prestazioni eseguite nel 2024;
- l'**ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti** agli utenti nel 2025 (espressi in euro), anche a seguito di prestazioni eseguite nel 2024.

Nelle 3 schede "Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti BT domestici", "Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti BT non domestici" e "Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici - Clienti MT", in relazione agli articoli 5, 6, 7 e 8 del TIQC, devono essere considerati (come per gli anni precedenti) anche i dati relativi alle nuove connessioni permanenti ordinarie; i dati relativi alle sole nuove connessioni permanenti ordinarie dovranno essere imputati separatamente nelle schede "Livelli specifici di qualità commerciale, dati nuove connessioni permanenti ordinarie - Clienti BT domestici", "Livelli specifici di qualità commerciale, dati nuove connessioni permanenti ordinarie - Clienti BT non domestici", "Livelli specifici di qualità commerciale, dati nuove connessioni permanenti ordinarie – Clienti MT" e come specificato di seguito.

Con riferimento alle nuove connessioni permanenti ordinarie per clienti BT domestici, clienti BT non domestici e clienti MT, è richiesto di comunicare i dati relativi ai preventivi per l'esecuzione dei lavori sulla rete (articoli 5 e 6 del TIQC) e all'esecuzione di lavori semplici e complessi (articoli 7 e 8 del TIQC)¹; è richiesto inoltre di comunicare, **per le sole prestazioni relative all'esecuzione di lavori semplici e complessi (articoli 7 e 8 del TIQC)**, anche i tempi medi effettivi, in giorni solari, per l'ottenimento degli atti autorizzativi a cura esclusivamente dell'impresa distributrice e il numero totale di prestazioni eseguite per le quali è stato richiesto un atto autorizzativo dall'impresa distributrice. Allo scopo si specifica che per connessione alla rete si intende il collegamento alla rete dell'impianto elettrico di un cliente finale, in coerenza con il punto 3.13 della Norma CEI 0-16 del settembre 2014.

Infine, per la prestazione fascia di puntualità è sia richiesta la specifica del totale degli appuntamenti con il cliente finale o di persona da lui incaricata (articolo 12) sia la specifica dei soli appuntamenti posticipati (articolo 13).

6 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DI DATI TECNICI

Per le definizioni degli indicatori di qualità commerciale e le modalità di computo dei tempi si vedano le disposizioni del TIQC. A tal proposito si veda in particolare la Tabella 2 del TIQC.

Nelle schede per ogni prestazione viene indicato oltre al riferimento all'articolo del TIQC, il livello specifico fissato dall'Autorità, e l'eventuale standard migliorativo, che andrà indicato nell'apposita colonna.

Per ogni prestazione viene richiesto:

- eventuali **standard migliorativi** definiti dall'esercente (art. 24) indicando un valore inferiore allo standard (di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità);
- il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2025. Il numero totale di richieste o prestazioni eseguite è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2025, depurato dalle richieste di prestazioni annullate;
- il **numero totale di prestazioni eseguite in un tempo superiore al livello** definito dall'Autorità o allo standard migliorativo se definito dall'esercente, separatamente per le 3 cause previste dall'articolo 25 del TIQC (causa di forza maggiore, causa cliente o terzi e altre cause);
- il **tempo medio effettivo** relativo al 2025 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 21 del TIQC);

¹ Il dato imputato risulta quindi essere un di cui delle informazioni comunicate nelle precedenti schede "Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici".

- il **numero totale degli indennizzi automatici** corrisposti nel 2025 per mancato rispetto degli standard specifici, anche a seguito di prestazioni eseguite nel 2024;
- l'**ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti** agli utenti nel 2025 (espressi in euro), anche a seguito di prestazioni eseguite nel 2024.

7 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Per le definizioni degli indicatori di qualità commerciale e le modalità di computo dei tempi si vedano le disposizioni del TIQC.

I dati richiesti devono essere forniti suddivisi per ciascuna provincia servita e per ogni tipologia di utenza (clienti BT domestici, clienti BT non domestici, clienti MT, produttori BT e produttori MT).

Nelle schede per ogni prestazione viene indicato oltre al riferimento all'articolo del TIQC; il livello specifico fissato dall'Autorità, e l'eventuale standard migliorativo, che andrà indicato nell'apposita colonna.

Per ogni prestazione viene richiesto:

- l'eventuale **tempo massimo definito** dall'esercente se **migliorativo** rispetto a quello definito dall'Autorità (di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità);
- l'eventuale **percentuale minima di rispetto** definita dall'esercente, se **migliorativa** rispetto a quella definita dall'Autorità di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità);
- il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2025; tal numero di prestazioni è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2025 depurato dalle richieste di prestazioni annullate.
- il **numero totale di prestazioni eseguite in un tempo superiore al livello** definito dall'Autorità o allo standard migliorativo se definito dall'esercente, separatamente per le 3 cause previste dall'articolo 25 del TIQC (causa di forza maggiore, causa cliente o terzi e altre cause);
- il **tempo medio effettivo** rilevato nel 2025 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 21 del TIQC).

Il sistema calcola in automatico la **Percentuale di rispetto del tempo massimo**.

Dovranno inoltre essere comunicati i dati relativi alle **risposte a richieste di informazioni riguardanti la conoscenza del livello di potenza di cortocircuito presso il proprio punto di connessione alla rete** riferita ai clienti MT e produttori MT.

Le schede da compilare sono **Livelli generali di qualità commerciale, dati ctocto - Clienti MT** e **Livelli generali di qualità commerciale, dati ctocto - Produttori MT**.

Viene richiesto il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2025; tale numero di prestazioni è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2025 depurato dalle richieste di prestazioni annullate (**il dato imputato risulta essere un di cui del numero di prestazioni già indicato per i clienti MT e produttori MT per i livelli generali di qualità commerciale**).

8 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE RIFERITI AL TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE AL VENDITORE DI DATI TECNICI

Per le definizioni degli indicatori di qualità commerciale e le modalità di computo dei tempi si vedano le disposizioni del TIQC. A tal proposito si veda in particolare la Tabella 4 del TIQC.

Nelle schede per ogni prestazione viene indicato oltre al riferimento all'articolo del TIQC; il livello specifico fissato dall'Autorità, e l'eventuale standard migliorativo, che andrà indicato nell'apposita colonna.

Per ogni prestazione viene richiesto:

- l'eventuale **tempo massimo definito** dall'esercente se **migliorativo** rispetto a quello definito dall'Autorità (di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità);
- l'eventuale **percentuale minima di rispetto** definita dall'esercente, se **migliorativa** rispetto a quella definita dall'Autorità di default il sistema propone 0 che indica che lo standard utilizzato è quello dell'Autorità);
- il **numero totale di prestazioni eseguite** nel 2025; tal numero di prestazioni è pari al numero totale di richieste eseguite nel 2025 depurato dalle richieste di prestazioni annullate.
- il **numero totale di prestazioni eseguite in un tempo superiore al livello** definito dall'Autorità o allo standard migliorativo se definito dall'esercente, separatamente per le 3 cause previste dall'articolo 25 del TIQC (causa di forza maggiore, causa cliente o terzi e altre cause);
- il **tempo medio effettivo** rilevato nel 2025 (per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni si veda l'articolo 21 del TIQC).

Il sistema calcola in automatico la **Percentuale di rispetto del tempo massimo**.

9 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Per le definizioni di reclami e richieste di informazioni scritte si vedano le disposizioni del TIQC.

I dati richiesti devono essere forniti suddivisi per ciascuna provincia servita e per ogni tipologia di utenza (clienti BT domestici, clienti BT non domestici, clienti MT, produttori BT e produttori MT).

Vieni richiesto il numero dei reclami e delle richieste di informazioni scritte di cui all'articolo 11, in base alla classificazione di primo e di secondo livello di cui alla tabella 8 (ad es: 1° livello: Misura – 2° livello: Mancate letture).

10 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**” .

11 PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Per eventuali segnalazioni di malfunzionamento, richieste di informazioni e chiarimenti di carattere informatico è disponibile il numero verde: **800.707.337** o l'e-mail: infoanagrafica@arera.it. Per richieste di informazioni in merito alla normativa scrivere alla pec protocollo@pec.arera.it, Direzione Infrastrutture Energia, Unità Piani di Investimento e Qualità.