

Manuale CRM — Orchestratore

Gestione clienti, POD/PDR, forniture e proposte commerciali

Versione applicazione 11.69.11 — agosto 2026

Indice

- Introduzione
 - A chi è rivolto
 - Come si attiva il CRM
- Glossario
- Il modello dei dati: Cliente → POD/PDR → Fornitura
- Per l'Admin Centrale
 - Catalogo dei piani CRM
 - Assegnare un piano a un gruppo
 - Quote e moduli opzionali
- Per l'Admin Agenzia
- Per l'Operatore
 - Le viste del CRM
 - Ricerca, filtri per-colonna e ordinamento
 - Clienti
 - POD / PDR
 - Forniture e i loro stati
 - Nuove acquisizioni e lo stato «Firmata»
 - Rinnovo delle forniture (singolo e massivo)
 - Cessazione delle forniture e switch out
 - Posticipo della scadenza (forniture incumbent)
 - Voltura interna (cambio intestatario di un POD/PDR)

- Le agevolazioni non seguono il punto
 - Ricostruire una voltura già avvenuta
 - Pipeline (lo stato del punto)
 - Azioni (To-Do)
 - Agevolazioni ATECO (reale vs teorico)
 - Sulla scheda Cliente
 - Sulla scheda POD/PDR
 - Sulla fornitura e in simulazione
 - La vista ⚡ Ottimizzazioni
 - Archiviare un esito (le Gestite)
 - La vista Applicate
 - Statistiche
 - Modulistica e Ticket (moduli opzionali)
 - Percorsi di utilizzo
 - Percorso A — Dalla bolletta del competitor alla proposta
 - Percorso B — Simulazione rapida da un punto
 - Percorso C — Gestione del rinnovo e delle scadenze
 - Importazione ed esportazione dati (CSV)
 - Portare nel CRM un archivio già esistente (migrazione)
 - Scadenze e notifiche
 - FAQ
-

Introduzione

Il **CRM** (Customer Relationship Management) è il modulo dell'Orchestratore che ti permette di organizzare i tuoi clienti, i loro punti di fornitura (POD per la luce, PDR per il gas) e le forniture energetiche attive o proposte. È il "raccolgitore" che dà continuità al lavoro di simulazione: una simulazione non resta più un calcolo isolato, ma si lega a un cliente, a un punto e — quando il cliente viene acquisito — a una fornitura reale.

Il CRM si integra in modo bidirezionale con il simulatore: puoi **simulare partendo da un punto o da una fornitura** già censiti, e puoi **trasformare una simulazione salvata in una fornitura**.

A chi è rivolto

Il CRM è pensato per tre ruoli, con permessi diversi:

- **Admin Centrale** — gestisce i **piani CRM** (cosa è incluso, con quali limiti) e li assegna ai gruppi. È il ruolo che "accende" il CRM per un'agenzia.
- **Admin Agenzia** — gestisce il proprio gruppo e ha visibilità su tutte le schede dei suoi operatori. Usa il CRM anche in prima persona.
- **Operatore** — è l'utente che svolge il grosso del lavoro quotidiano: censisce clienti, punti e forniture, simula e segue le proposte commerciali.

Come si attiva il CRM

Il CRM **non è visibile per default**. Compare nella sidebar (sezione  **CRM**) solo quando il **gruppo a cui appartieni ha un piano CRM assegnato** e sei un **membro attivo** del gruppo. Se non vedi la sezione CRM:

- verifica con il tuo Admin Agenzia di essere un membro **attivo** (non "in attesa");
- l'attivazione del piano per il gruppo è competenza dell'**Admin Centrale**.

L'Admin Centrale vede sempre questo manuale e gli strumenti di gestione dei piani, anche se non è membro di un gruppo con CRM attivo.

Glossario

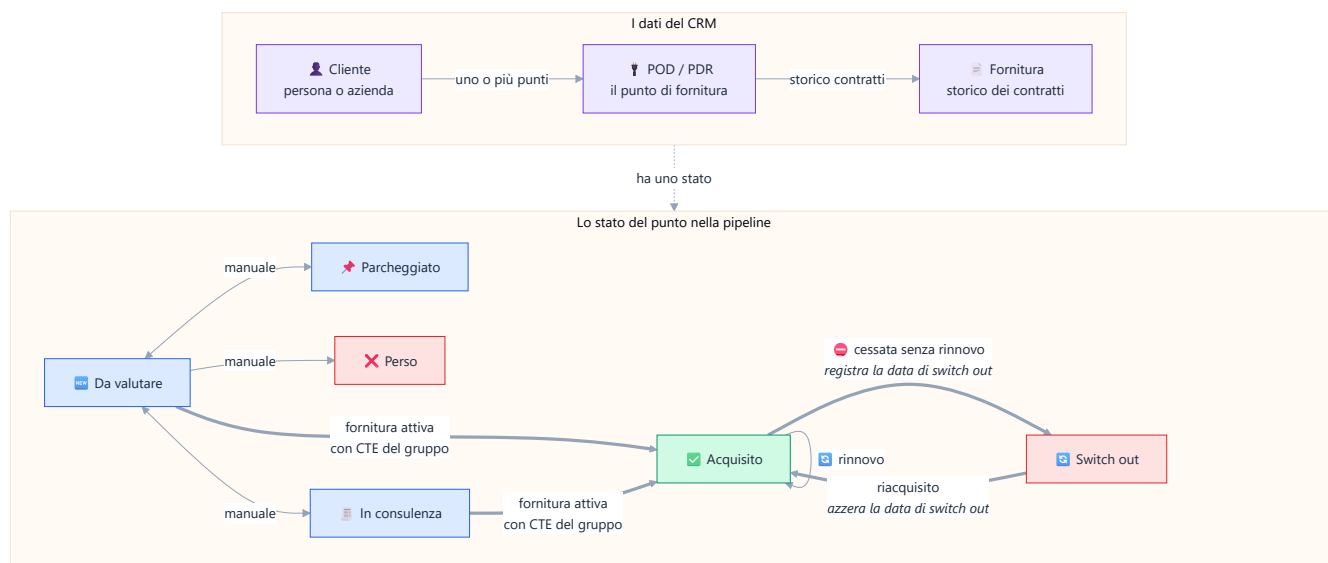
Termine	Significato
POD	Codice identificativo del punto di prelievo elettrico (formato IT001E...).
PDR	Codice identificativo del punto di riconsegna gas (14 cifre).
PdP	"Punto di prelievo/riconsegna": termine generico per indicare un POD o un PDR.
Fornitura	Il contratto di somministrazione su un punto: chi è il fornitore, da quando, fino a quando, a quali condizioni.
CTE	"Condizioni Tecnico-Economiche": il listino/offerta usato in simulazione (spread, prezzo fisso, quota fissa, ecc.).

Termine	Significato
Portafoglio	L'insieme delle CTE di gruppo disponibili all'operatore: da queste derivano i fornitori proponibili.
Incumbent	Il fornitore attuale del cliente — il competitor da cui si parte (in italiano: <i>fornitore attuale / uscente / in essere</i>), tipicamente non in portafoglio. Termine usato anche nell'interfaccia dell'app.
Snapshot CTE	Copia "congelata" dei parametri della CTE al momento della creazione della fornitura, per avere memoria storica delle condizioni proposte.
Stato fornitura	bozza · firmata · attiva · in scadenza · scaduta · cessata (vedi Forniture).
Nuova acquisizione	La prima fornitura di agenzia (con CTE di gruppo) acquisita su un punto: il punto entra nel portafoglio dell'agenzia. Contrapposta al rinnovo (il punto era già acquisito).
Firmata	Stato di una nuova acquisizione già firmata ma con il numero di contratto non ancora disponibile: esige solo la data di firma + una CTE di gruppo, in attesa dell'attivazione (vedi Nuove acquisizioni).
Rinnovo	Nuova fornitura che sostituisce quella in scadenza su un punto già acquisito . È <i>classico</i> (stesso fornitore) o <i>con cambio fornitore</i> (fornitore diverso, punto sempre in agenzia). Vedi Rinnovo delle forniture.
Stato del punto	Lo stato <i>commerciale</i> del POD/PDR: da valutare · parcheggiato · perso · in consulenza · acquisito · switch out (vedi Pipeline).
In consulenza	Stato del punto seguito in sola consulenza (fattura ombra / rifatturazione): il cliente non verrà acquisito con offerte di agenzia, ma la relazione produce lavoro. Vedi Pipeline.
Pipeline	Le viste che raggruppano i punti per stato del punto, per gestire le opportunità.
Azione (To-Do)	Promemoria operativo ancorato a un punto (tipo, scadenza, descrizione): vedi Azioni.
Codice ATECO 2025	Il codice dell'attività economica dell'impresa: è il driver delle agevolazioni fiscali energetiche (IVA, accise, ammissibilità energivori/gasivori). Vedi Agevolazioni ATECO.

Termine	Significato
Energivoro	Impresa grande consumatrice di energia elettrica ammessa all'agevolazione sugli oneri di sistema (ASOS), su tre classi (1, 2, 3) più il regime VAL (ASOS azzerata in bolletta e versata a CSEA a consuntivo, con tetto in % del Valore Aggiunto Lordo). Vedi Agevolazioni ATECO.
Gasivoro	Impresa grande consumatrice di gas ammessa all'agevolazione sugli oneri di sistema gas (classi FAT / VAL / GNE).
Reale vs teorico	Per le agevolazioni: il reale è ciò che è registrato a mano (quel che oggi vale davvero); il teorico/potenziale è ciò a cui il codice ATECO darebbe diritto, ricalcolato a ogni lettura (mai congelato).

Il modello dei dati: Cliente → POD/PDR → Fornitura

Modello dati e stato del punto, a colpo d'occhio



La logica del CRM segue una gerarchia semplice:

```

Cliente (anagrafica: persona o azienda)
├── POD/PDR (uno o più punti di fornitura del cliente)
│   └── Fornitura (uno o più contratti su quel punto, nel tempo)

```

- Un **cliente** può avere **più punti** (es. casa + negozio, oppure luce + gas).
- Un **punto** può avere **più forniture** nel tempo (quella attuale, quelle cessate in passato, una proposta in bozza), ma **una sola fornitura attiva alla volta**.

- Ogni **fornitura** può essere agganciata a una **CTE** (con snapshot congelato) oppure essere "incumbent" (il contratto del competitor, senza CTE).
- Una **simulazione** salvata può essere collegata a un punto e a un cliente, e può **generare** una fornitura in bozza.

Per l'Admin Centrale

L'Admin Centrale è l'unico ruolo che può decidere **se e come** il CRM è disponibile per ciascun gruppo, tramite i **piani CRM**.

Catalogo dei piani CRM

Dal pannello di amministrazione gestisci il **catalogo dei piani** (creazione, modifica, attivazione/disattivazione). Ogni piano definisce:

- se il **core CRM** è acceso (`mod_crm`);
- quali **moduli opzionali** sono inclusi: **Modulistica** (`mod_modulistica`) e **Ticket** (`mod_ticket`);
- le **quote** del gruppo (vedi sotto).

Un piano disattivato non abilita il CRM nemmeno se assegnato.

Assegnare un piano a un gruppo

Il CRM di un gruppo si "accende" assegnando un piano al gruppo. Da quel momento gli **admin agenzia e gli operatori attivi** di quel gruppo vedono la sezione  CRM. Rimuovendo il piano, il CRM torna dormiente (i dati restano, ma le sezioni spariscono).

Quote e moduli opzionali

Le quote sono limiti per gruppo, verificati **al salvataggio** (una riga oltre quota viene rifiutata o saltata in import):

Quota	Limita
<code>max_clienti</code>	Numero di clienti del gruppo (vuoto = illimitato).
<code>max_utenze</code>	Numero di POD/PDR del gruppo (vuoto = illimitato).

Quota	Limita
max_storage_bytes	Spazio cumulativo per gli allegati di Modulistica/Ticket (vuoto = illimitato).

I moduli **Modulistica** e **Ticket** appaiono nella sidebar solo se il piano del gruppo li include.

Per l'Admin Agenzia

L'Admin Agenzia opera **dentro il proprio gruppo** e, a differenza dell'operatore, ha **visibilità su tutte le schede** del gruppo, non solo sulle proprie. In particolare:

- vede la colonna **Operatore** (proprietario) nelle viste Clienti, POD/PDR e Forniture e può **filtrare per operatore**;
- può **riassegnare il proprietario** di un punto/scheda a un altro operatore del gruppo (azione  "Riassegna proprietario"), utile quando un cliente passa di mano;
- usa il CRM anche **in prima persona** (può creare e gestire clienti, punti e forniture).

L'Admin Agenzia **non** gestisce i piani CRM (è competenza dell'Admin Centrale): se servono più clienti/utenze/spazio o un modulo opzionale, va richiesto un piano adeguato all'Admin Centrale.

La gestione dei **membri del gruppo** (accettare un nuovo operatore, escludere un membro) è descritta nel *Manuale Admin Agenzia*; qui basti ricordare che **solo i membri attivi** vedono il CRM.

Per l'Operatore

Questa è la parte centrale del manuale: il lavoro quotidiano sul CRM.

Le viste del CRM

Nella sidebar, sotto  **CRM**, trovi:

Voce	A cosa serve
 Clienti	Anagrafiche dei clienti (persone o aziende).

Voce	A cosa serve
 POD / PDR	I punti di fornitura dei clienti.
 Forniture	I contratti (attuali, proposti, cessati). Un badge segnala forniture in scadenza/scadute.
 Pipeline	I punti raggruppati per stato commerciale (8 viste a tab). Un badge conta le opportunità da valutare.
 Azioni	Le To-Do (cose da fare) ancorate ai punti. Un badge conta quelle scadute/in scadenza: giallo se c'è solo da fare, rosso se qualcosa è già scaduto. Ci si clicca sopra.
 Ottimizzazioni	I punti/clienti con agevolazioni reali divergenti dal potenziale suggerito dall'ATECO (agevolazioni non sfruttate), gli esiti che hai già archiviato e il censimento di chi usufruisce già di un'agevolazione.
 Statistiche	KPI sintetici del tuo portafoglio CRM.
 Modulistica	<i>(se nel piano)</i> Documenti condivisi dal gruppo.
 Ticket	<i>(se nel piano)</i> Richieste di assistenza/conversazioni.

Ogni vista è una tabella **filtrabile e ordinabile** (clic sulle intestazioni di colonna), con ricerca testuale e pulsanti d'azione per riga. Di default, come operatore, vedi **solo le tue schede**.

Ricerca, filtri per-colonna e ordinamento

Ogni maschera CRM (Clienti, POD/PDR, Forniture, Pipeline, Azioni, Ottimizzazioni) offre tre strumenti che si combinano tra loro:

- **Ricerca globale** — la casella di ricerca in testata cerca il testo su **tutte** le colonne. È anche la ricerca rapida da usare su smartphone.
- **Filtri per-colonna** — sotto ogni intestazione c'è un piccolo campo "Filtra..." (a testo, che cerca "contiene") o un menu a tendina (che filtra per valore esatto). I filtri di colonne diverse si combinano **in AND** tra loro e con la ricerca globale. Le colonne che uniscono più dati filtrano su ciò che mostrano a video (es. *Comune* filtra su comune + provincia, *Stato* fornitura filtra sul valore effettivo mostrato, incluso "in scadenza"/"scaduta").
- **Ordinamento** — clic sull'intestazione di colonna. Digitando in un filtro, il cursore resta nel campo (si ridisegnano solo le righe).

Il pulsante "**X pulisci filtri**" azzera i filtri-colonna e la ricerca globale, **lasciando intatti** il filtro Operatore e gli eventuali "chip" di collegamento (cliente/punto) arrivati da un'altra vista. Su

smartphone la riga dei filtri-colonna è nascosta: resta la ricerca globale.

Filtro Operatore. Nelle viste che lo prevedono, l'**Admin Agenzia** trova in alto anche il filtro **Operatore** (default: le proprie schede; può scegliere un operatore specifico o l'intera agenzia). Quando la vista è filtrata sull'operatore loggato, la colonna *Operatore* viene omessa perché ridondante.

Clienti

La vista  **Clienti** raccoglie le anagrafiche. Per ogni cliente puoi indicare il tipo (**Azienda** o privato), i dati identificativi (Codice Fiscale / Partita IVA), i contatti (email, telefono, PEC) e l'indirizzo.

Azioni per riga:

-  **Modifica** — apre la scheda del cliente.
-  **Nuovo POD/PDR** — scorciatoia: apre la creazione di un punto **già intestato a quel cliente**.
-  **Elimina**.
- I contatori **POD/PDR** e **Forniture** sono **clliccabili** quando maggiori di zero: ti portano alle viste corrispondenti già **filtrate per quel cliente** (con un "chip" rimovibile in alto).

Dalla testata della vista puoi anche **importare/esportare** i clienti in CSV (vedi Importazione dati).

POD / PDR

La vista  **POD / PDR** elenca i punti di fornitura. Un badge distingue **POD · luce** da **PDR · gas**. Oltre ai dati del punto (codice, comune, consumo annuo, potenza/classe, fornitore attuale) trovi due contatori cliccabili — **Forniture** e **Simulazioni** — che aprono le rispettive viste filtrate su quel punto.

Subito dopo *Cliente* c'è la colonna **Tipologia** (Residenziale / Business / Condominio, oppure – se non l'hai indicata). È la tipologia **del punto**, non del cliente intestatario, e conta: decide quali CTE gli sono applicabili. La colonna è ordinabile, ha un filtro a tendina — con la voce (*non indicata*) per scovare i punti da completare — ed entra nella ricerca globale della maschera. Prima bisognava aprire i punti uno per uno per leggerla.

Azioni per riga:

-  **Simula da questo punto** — apre il form di simulazione (Luce per i POD, Gas per i PDR) già **precompilato** con il punto e il cliente.

-  **Nuova fornitura** — apre la creazione di una fornitura con il **punto bloccato** su quella riga. È il percorso pensato per registrare rapidamente la **fornitura incumbent** (il fornitore attuale del cliente).
-  **Voltura** — cambia l'**intestatario** del punto: vedi Voltura interna.
-  **Modifica** e  **Elimina**.

In testata: ↓ **Template**, ↑ **Importa CSV**, ↓ **Esporta** e + **Nuovo punto**.

Forniture e i loro stati

La vista  **Forniture** è il cuore della parte commerciale. Una fornitura registra: il **punto**, l'eventuale **CTE agganciata**, il **fornitore**, lo **stato**, la **denominazione** dell'offerta, la **durata**, le **date di inizio/scadenza**, il **preavviso** di disdetta e le note.

Due colonne di note, e non è una svista. Note è tua: ci scrivi quello che vuoi, non la tocca nessun altro. **Note sistema** la scrive il CRM, e tu la leggi soltanto: ci finiscono i marcatori delle operazioni automatiche — la voltura sulla fornitura cessata e il posticipo scadenza. Le trovi affiancate in tabella (con il testo completo nel tooltip) ed entrambe filtrabili; nella scheda della fornitura le note di sistema compaiono nella sezione **Note**, sotto «Note rinnovo», come blocco di sola lettura e solo se ci sono. Fino all'aggiornamento di agosto 2026 i marcatori finivano nelle *tue* note, dove a volte mangiavano il testo che avevi scritto: ora non succede più.

Fornitore e CTE. Alla creazione hai due possibilità:

- **CTE agganciata** (dal tuo **portafoglio** = CTE di gruppo): in questo caso il **fornitore è determinato dalla CTE** (l'Azienda della CTE) e viene bloccato. Vengono inoltre precompilati denominazione, durata, tipo tariffa ed eventuali penali, e ne viene **congelato lo snapshot**. Il dropdown propone **solo le CTE applicabili alla tipologia del punto** (Residenziale / Business / Condominio), con il contatore che te lo dichiara — es. *(2/12 CTE per Business)* — e una **casella di ricerca** sopra l'elenco per restringere per codice o denominazione. È lo stesso comportamento che il form di simulazione ha da sempre: le CTE senza vincolo di tipologia restano sempre proposte.
- **Nessuna CTE (incumbent)**: scegli il fornitore dal **portafoglio** oppure usi la valvola " **Altro (non in portfolio)...**" per digitare a mano un fornitore competitor (es. *Enel Energia*). È il caso tipico della **fornitura attuale** di un cliente non ancora acquisito.

Stati di una fornitura:

Stato	Significato
Bozza	Proposta non ancora attiva (es. quella generata da una simulazione).
Firmata	(<i>in attesa di attivazione</i>) Nuova acquisizione già firmata ma senza numero di contratto: attende solo l'attivazione. Vedi Nuove acquisizioni.
Attiva	Contratto in essere. Una sola per punto.
In scadenza	Attiva e prossima alla <code>data_scadenza</code> (entro i giorni di preavviso). (<i>stato derivato</i>)
Scaduta	La <code>data_scadenza</code> è passata. (<i>stato derivato</i>)
Cessata	Contratto chiuso (es. l'incumbent sostituito dalla nuova fornitura).

La **data di scadenza** viene precompilata come *data inizio + durata – 1 giorno* (l'ultimo giorno coperto), ma puoi sempre forzarla a mano.

Una sola fornitura attiva per punto. Se porti una fornitura a *Attiva* mentre sul punto ne esiste già un'altra attiva, l'app ti avvisa — "*Esiste già una fornitura attiva su questo punto (X). Cerrarla e attivare la nuova?*" — e, se confermi, **cessa automaticamente la precedente** attivando la nuova.

La colonna del fornitore riporta anche il **codice CTE** agganciato (intestazione "**FORNITORE - CODICE CTE**"). Una colonna "**Rinnovo**" con badge *classico / cambio fornitore* segnala le forniture nate da un rinnovo (vedi sotto), ed è filtrabile. C'è anche una colonna "**Tipologia**" — quella del punto sottostante, con filtro a tendina e voce (*non indicata*): serve soprattutto prima di un **rinnovo massivo**, per selezionare forniture omogenee e poter scegliere una CTE valida per tutte.

Avviso di incompatibilità. Se agganci una CTE non applicabile alla tipologia del punto, il tool te lo dice — in creazione, in modifica e nel rinnovo — ma **non ti blocca**: può esserci una ragione commerciale che il tool non conosce. In un rinnovo massivo gli avvisi sono raggruppati per messaggio, con il numero di forniture coinvolte, così non ti ritrovi venti righe identiche.

Azioni per riga:

-  **Simula da qui** — nuova simulazione precompilata con il punto della fornitura.
-  **Vai alla simulazione di origine** — presente solo se la fornitura è nata da una simulazione ancora consultabile.

-  **Rinnova** — presente **solo** sulle forniture rinnovabili (attive con CTE di gruppo): avvia il rinnovo della singola fornitura.
-  **Modifica**, **cessa** e  **Elimina**.

Nuove acquisizioni e lo stato «Firmata»

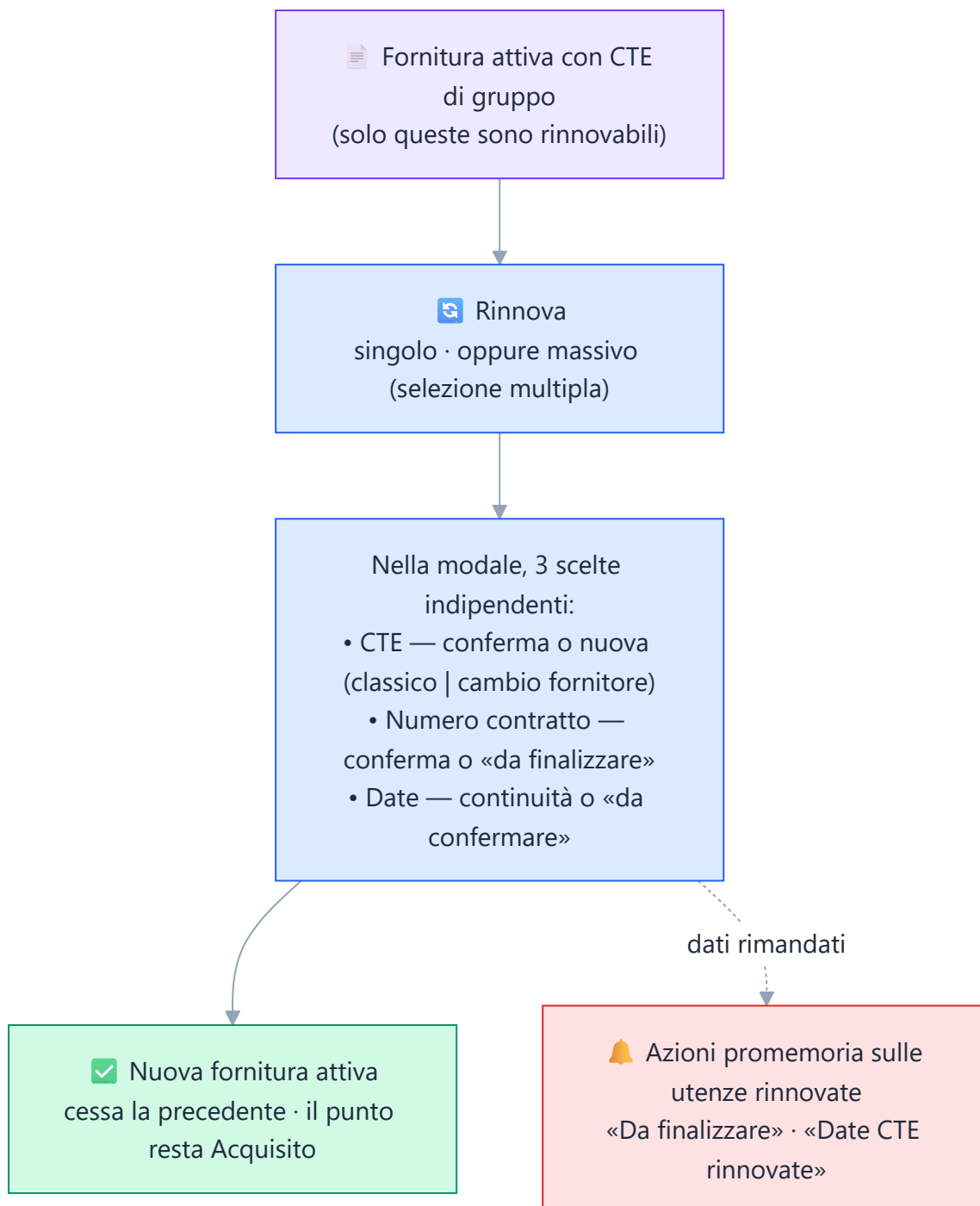
Quando acquisisci un **nuovo cliente** e la fornitura viene **firmata**, spesso il **numero di contratto** non è ancora disponibile (arriva qualche giorno dopo). Per non dover inventare un numero pur di registrare la firma, esiste lo stato **Firmata (in attesa di attivazione)**, intermedio tra *Bozza* e *Attiva*.

- Per entrare in **Firmata** servono **solo** la **data di acquisizione** (la data della firma) e una **CTE di gruppo** agganciata. Il numero di contratto **non** è richiesto.
- La fornitura firmata **forza** il flag *nuova acquisizione* e **non** rende ancora il punto *Acquisito*: la pipeline scatta solo all'**attivazione** (vedi Pipeline).
- Su un punto ci può essere **una sola** fornitura di agenzia firmata **o** attiva alla volta. Può però convivere con un **incumbent** attivo (il contratto attuale del competitor): sarà l'attivazione a cessarlo.
- Quando arriva il contratto, porti la fornitura da **Firmata** → **Attiva**: a quel punto il numero di contratto diventa **obbligatorio** e viene scritto **una sola volta** (poi non è più modificabile). All'attivazione il punto diventa **Acquisito**.

Date mancanti all'attivazione. Se attivi una nuova acquisizione (da *Firmata* o direttamente da *Bozza*) **senza** aver compilato data di inizio e/o scadenza, l'app ti avvisa e crea in automatico un'azione promemoria «**Date nuova fornitura**» ancorata al punto (con il pulsante "  Apri fornitura", vedi Azioni). L'attivazione avviene comunque.

Rinnovo delle forniture (singolo e massivo)

Il rinnovo a colpo d'occhio



Alla scadenza delle condizioni economiche, una fornitura **attiva con CTE di gruppo** (cioè un punto **acquisito**) si **rinnova**. Il rinnovo crea una **nuova fornitura** copiando la precedente e — se la CTE è valida — l'**attiva cessando la precedente** nella stessa operazione (il punto resta *Acquisito*: è un rinnovo, **non** uno switch out). Solo le forniture **attive con CTE di gruppo** sono rinnovabili (gli incumbent e le bozze no).

- **Rinnovo singolo**: pulsante  sulla riga della fornitura.
- **Rinnovo massivo**: seleziona più forniture con le **checkbox** (c'è anche "seleziona tutto" in testata), poi usa « **Rinnova selezionate (N)**» in toolbar.

La modale di rinnovo chiede tre scelte, indipendenti tra loro:

1. **CTE** — *conferma la stessa CTE* oppure *scegli una nuova CTE* di gruppo. Se il fornitore della nuova CTE è diverso, il rinnovo è marcato **cambio fornitore** (altrimenti **classico**). Nel massivo puoi *mantenere la CTE di ciascuna* oppure *applicare una CTE a tutte* (quest'ultima solo se la selezione è di una **sola commodity**). Anche qui il picker propone **solo le CTE applicabili**, con la casella di ricerca per codice o denominazione. Nel rinnovo singolo il criterio è la tipologia di quel punto; nel massivo è l'**intersezione**: compaiono solo le CTE valide per *tutte* le tipologie selezionate. Se l'elenco ti sembra troppo corto, quasi sempre è perché hai messo insieme forniture di tipologie diverse — la colonna *Tipologia* nella vista Forniture serve proprio a evitarlo.
2. **Numero di contratto** — puoi *confermare il numero precedente solo* nel rinnovo classico (stesso fornitore); in tutti gli altri casi il contratto resta «**da finalizzare**» e viene creata un'azione «Da finalizzare» per ricordartelo.
3. **Date della fornitura**:
 - **Conferma la continuità** (default) — l'inizio è il giorno **successivo** alla scadenza precedente e la scadenza è calcolata dalla durata della CTE;
 - **Lascia le date da confermare** — inizio e scadenza restano **vuote**; per ogni fornitura attivata viene creata un'azione «**Date CTE rinnovate**». È il caso tipico del cambio fornitore, quando la decorrenza reale non è ancora nota.

Il rinnovo massivo si conclude con un **riepilogo** (quante attivate, quante restate in bozza, quanti errori). Se una CTE non è più risolvibile, la fornitura viene creata in **Bozza** e la precedente resta attiva.

Cessazione delle forniture e switch out

🔴 o 🔄? Dipende da cosa succede al punto. Le due operazioni partono dalle stesse forniture (attive con CTE di gruppo) ma hanno esiti opposti, visti **dal lato dell'agenzia**:

- 🔄 **Rinnovo** — la fornitura è sostituita da una nuova fornitura di agenzia sullo stesso punto (stesso fornitore o un altro partner). Il punto **resta Acquisito**: continuiamo a gestirlo.
- 🔴 **Cessazione** — la fornitura è cessata **senza rimpiazzo**. Il punto passa a **Switch out**: esce dal portafoglio gestito e torna riclassificabile a mano.

Tutte le forniture cessano prima o poi a scadenza: lo switch out è la fine **anticipata** della *gestione* da parte dell'agenzia. La **data di switch out** risponde alla domanda: *da quando questo punto non è più gestito da noi?*

Cessare una fornitura. Pulsante 🔴 sulla riga. Per le forniture **attive con CTE di gruppo** si apre una modale che chiede **quando** è avvenuto lo switch out; per tutte le altre (incumbent, bozze,

CTE non di gruppo) resta la semplice richiesta di conferma di sempre — la loro cessazione non porta il punto in *Switch out*, quindi non c'è nessuna data da registrare.

Cessazione massiva. Come per il rinnovo: seleziona più forniture con le **checkbox**, poi « **Cessa selezionate (N)**» in toolbar. Le scelte della modale valgono per tutte. Al termine compare un **riepilogo** (quante cessate, quante andate in switch out, quanti errori: una fornitura già cessata viene segnalata e le altre proseguono).

Le tre scelte per la data:

1. **Valorizza con la data odierna** (default) — usa la data di oggi.
2. **Specifica una data** — scegli tu la data reale dello switch out (anche passata: è la data in cui il punto ha smesso di essere gestito, non quella in cui lo registri a CRM).
3. **Compila più tardi** — la data resta **vuota** e viene creata un'azione «**Data switch out**» per ricordarti di compilarla. Nel massivo se ne crea **una per ogni fornitura** cessata.

Compilare o correggere la data, dopo. Da due punti, con lo stesso widget (campo data + ):

- nella vista **Pipeline** → **Switch out**, colonna «**Data switch out**»: c'è **solo** in questa vista ed è **sempre modificabile**, quindi serve sia a compilare una data rimandata sia a **correggere** una data sbagliata;
- nella vista **Azioni**, direttamente sulla riga dell'azione «Data switch out». Compilata la data, chiudi l'azione col  come al solito: **non** si chiude da sola.

Due cose da sapere sulla data

- Se il punto viene **riacquisito** (torni a gestirlo con una nuova fornitura di agenzia attiva), la data di switch out viene **azzerata**: un punto *Acquisito* non ha una data di uscita. Se avevi un'azione «Data switch out» ancora aperta, il salvataggio ti risponderà che il punto non è più in switch out: annulla l'azione, non serve più.
- Se **riclassifichi a mano** il punto da *Switch out* a *Da valutare* / *Parcheggiato* / *Perso* / *In consulenza*, la data **si conserva** come traccia storica.

Cessazione dal form di modifica. Cambiare lo stato della fornitura in *Cessata* dalla scheda () produce comunque lo switch out del punto, ma **non** chiede la data: viene registrata quella **odierna**. Per scegliere la data usa il flusso guidato .

Posticipo della scadenza (forniture incumbent)

Il problema che risolve. Una fornitura **incumbent** — quella del *fornitore attuale* di un cliente che non hai ancora acquisito — non viene cessata da nessuno: se non acquisisci il punto, resta *Attiva* per sempre. Passata la data di scadenza diventa *Scaduta* e si accumula nel badge .

Forniture, nell'avviso in dashboard e nella tua vista: dopo qualche mese il contatore è pieno di segnalazioni che non ti dicono più niente.

La soluzione:  **Posticipa**. Sposta la scadenza all'**anniversario successivo** delle condizioni in bolletta: +12 mesi, o multipli di 12 se è scaduta da più di un anno (una scadenza del 30/04/2024 diventa 30/04/2027, non 30/04/2025 — il giorno e il mese restano quelli, cambia l'anno). Così la fornitura esce dalle "scadute" e ti si ripresenta al giro giusto, quando ha di nuovo senso richiamare quel cliente.

Posticipo ≠ Rinnovo. Il rinnovo () riguarda **le tue** acquisizioni e crea una nuova fornitura cessando la precedente. Il posticipo **non crea e non cessa niente**: aggiorna solo la data su una fornitura che non è tua. Non tocca lo stato, i dati economici, né le statistiche.

Resta traccia, nelle Note di sistema. Ogni posticipo scrive «Scadenza posticipata dal ... al ...» nella colonna **Note sistema** — e dal secondo giro in poi con il contatore, «(posticipo n. 2)». Il marcatore è **uno solo**: quello nuovo sostituisce il precedente, così il campo non cresce all'infinito ma ti dice comunque quante volte hai rimandato quel punto. Le **tue** note non vengono toccate.

Quando compare . Solo sulle forniture **attive senza CTE di gruppo** (incumbent, o importate con una CTE admin/demo/personale) **che hanno una data di scadenza**. È l'esatto complemento di : su una riga vedi l'uno o l'altro, mai entrambi.

- **Singolo:** pulsante  sulla riga. La modale propone la data calcolata, ma il campo è **modificabile**: se hai la bolletta sotto gli occhi e conosci la scadenza vera, scrivi quella.
- **Massivo:** seleziona più forniture con le checkbox, poi « **Posticipa selezionate (N)**». Qui non c'è campo data: ogni fornitura va al **proprio** anniversario.

Una famiglia alla volta. I tre pulsanti massivi lavorano su famiglie diverse:  e  sulle tue acquisizioni,  sugli incumbent. Non esiste un'operazione che le copra entrambe, quindi la maschera non ti lascia mescolarle: **la prima riga che spunti decide la famiglia**, e le checkbox dell'altra diventano grigie (il tooltip sulla casella grigia ti dice perché). Per cambiare idea usa «**X Azzerà selezione**» in toolbar, che compare accanto ai pulsanti massivi appena selezioni qualcosa. Anche il «seleziona tutto» di testata rispetta la famiglia in corso: spunta solo le righe compatibili fra quelle a schermo, e ricliccandolo le deselecta tutte. Se ti serve vedere una sola famiglia, filtra la colonna **CTE** digitando `incumbent`.

Dopo il posticipo può arrivarti un'email. Se la fornitura era scaduta da parecchio, la nuova data può cadere **dentro la finestra di preavviso**: la riga passa da *Scaduta* a *In*

scadenza — quindi **resta nel badge** — e ti viene inviato un promemoria di preavviso. È voluto: significa «questa scadenza è di nuovo attuale, guardala».

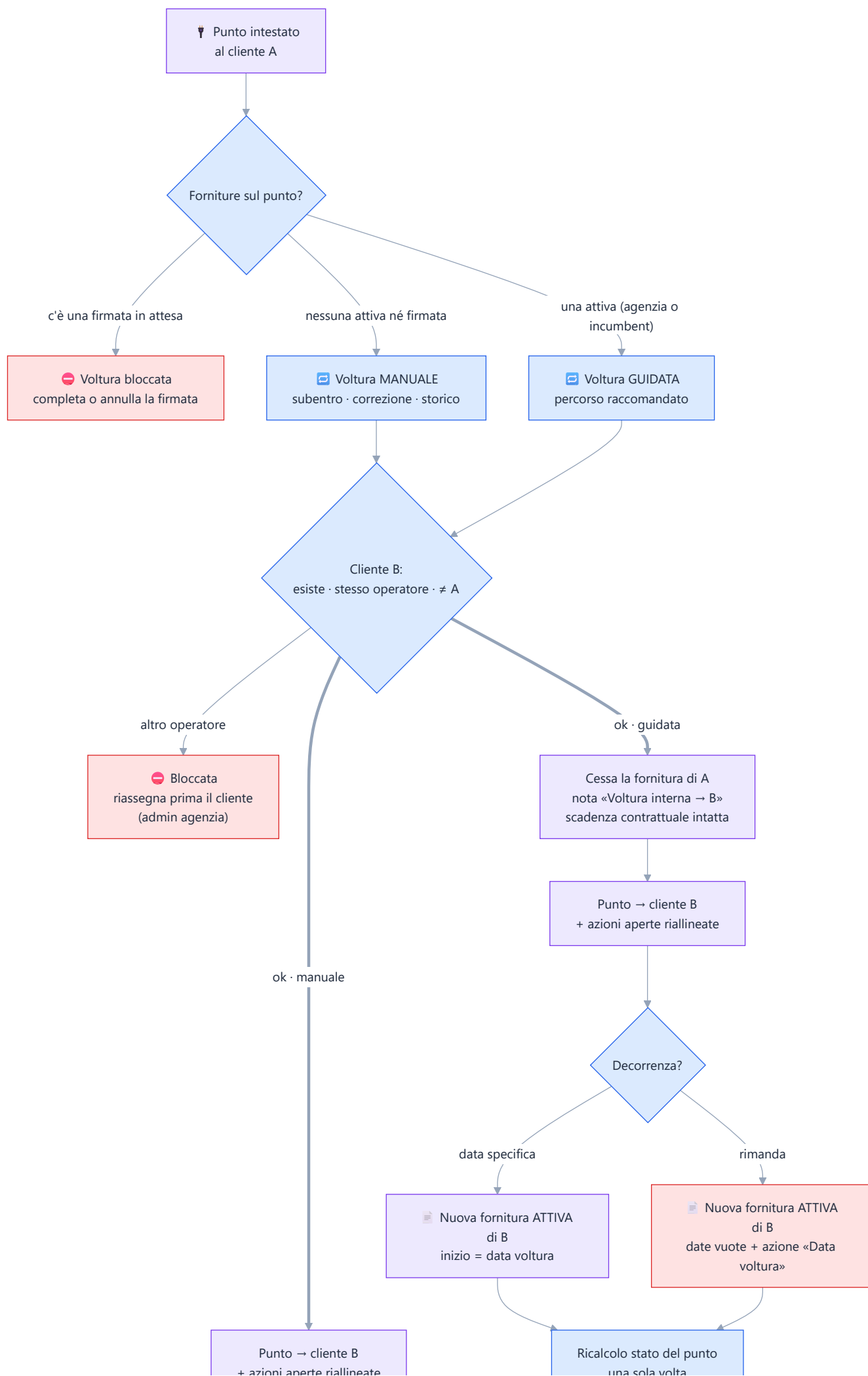
Voltura interna (cambio intestatario di un POD/PDR)

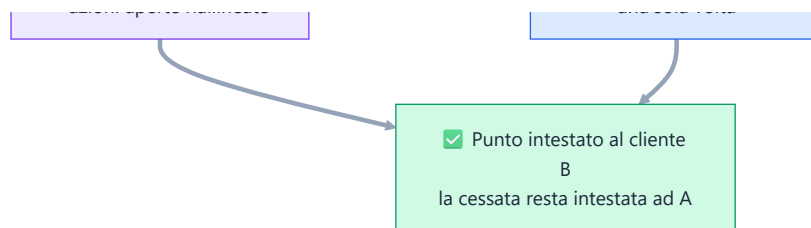
Il punto cambia intestatario: subentra un nuovo cliente sullo stesso POD/PDR. Succede con una **voltura** vera e propria (il contatore resta attivo, cambia solo chi paga), con un **subentro** (contatore chiuso che viene riattivato da qualcun altro), o semplicemente quando devi **correggere** un'intestazione sbagliata.

Il pulsante è  **Voltura** sulla riga della vista  **POD / PDR**.

Attenzione a non confonderli. Il campo «Pratica» della fornitura (*switch, switch con voltura, voltura, subentro, posa contatore*) è un **memo del mondo reale**: come è stato acquisito quel contratto. La **voltura interna** è invece l'**operazione nel CRM**: cambiare l'intestatario del punto. I due si incontrano in un punto solo: nel flusso guidato la nuova fornitura nasce con *Pratica = voltura* già preselezionata (puoi cambiarla).

La voltura a colpo d'occhio





I due percorsi

La modale capisce da sé quale servirti, guardando le forniture del punto.

Voltura manuale — il punto **non ha** forniture *attive* né *firmate*. Ti chiede solo il nuovo intestatario e cambia la titolarità. È il caso del subentro, della correzione, e della ricostruzione storica.

Voltura guidata — il punto **ha una fornitura attiva**. È il percorso **raccomandato**: in **un'unica operazione** cessa la fornitura del vecchio intestatario, cambia la titolarità del punto, riallinea le azioni aperte e crea la nuova fornitura attiva del nuovo cliente.

Non fare a mano quello che fa il guidato. Cessare la fornitura con il flusso  e poi volturare il punto sembra equivalente, ma non lo è: spezza l'atomicità (se qualcosa va storto resti a metà), produce un transitorio in *Switch out* con una **data di switch out** che non c'entra nulla, e quel transitorio finisce nelle statistiche di abbandono. Usa il guidato.

Punto con una fornitura firmata in attesa — entrambi i percorsi sono **bloccati**: quella firma appartiene al vecchio intestatario. Prima completala (portandola ad *Attiva*) o annullala.

Cosa ti chiede il flusso guidato

- **il nuovo intestatario** — dall'elenco dei clienti;
- **la decorrenza** — *Data specifica* oppure *Rimanda*;
- **la nuova fornitura** — CTE di gruppo (oppure nessuna, e allora è una incumbent), fornitore, **numero di contratto** e **data di acquisizione**, entrambi **obbligatori**, la pratica e le note.

Denominazione, durata, penali e tipo di tariffa **non si compilano**: li congela il sistema dallo snapshot della CTE che hai scelto, esattamente come nel rinnovo.

Se scegli «Rimanda», le date della nuova fornitura restano vuote e nasce un'azione «**Data voltura**» come promemoria. La compili aprendo la fornitura dal bottone  sull'azione; poi chiudi l'azione col  — **non** si chiude da sola.

Che cosa succede allo stato del punto

Dipende da *cosa c'era* e *cosa arriva*; il sistema lo ricalcola una volta sola, alla fine.

Fornitura cessata	Nuova fornitura	Stato del punto
di agenzia	di agenzia	resta Acquisito , nessun transitorio, nessuna data di switch out
di agenzia	incumbent	Switch out — è corretto: con la voltura l'agenzia perde la gestione. La data di switch out è quella che hai indicato come decorrenza (o oggi, se hai scelto «Rimanda»)
incumbent	di agenzia	Acquisito — è un'acquisizione a tutti gli effetti
incumbent	incumbent	lo stato manuale che avevi impostato (<i>Da valutare, In consulenza, ...</i>) resta com'è

La nuova fornitura nasce sempre marcata come **nuova acquisizione**: la voltura porta un cliente nuovo, anche se il punto era già in portafoglio.

Da dove nasce la fornitura	Nuova acquisizione	Tipologia rinnovo	Pratica
Voltura interna (guidata)	Sì	—	prefill <i>voltura</i>

La storia non si perde

Le forniture **sono** lo storico delle intestazioni: la fornitura cessata **resta intestata al vecchio cliente**, la nuova al nuovo. Nelle statistiche ognuno porta la sua. Sulla cessata trovi nelle **Note di sistema** il marcatore «**Voltura interna → «nuovo cliente» dal GG/MM/AAAA**», e la sua **scadenza contrattuale resta quella originale** (non viene riscritta con la data della voltura). Le tue note su quella fornitura non vengono toccate: vivono in un campo separato.

Le **azioni aperte** sul punto passano al nuovo intestatario; quelle già **completate o annullate** restano al vecchio, come traccia storica. Le **simulazioni** collegate non si toccano.

Le agevolazioni non seguono il punto

Cambiando intestatario cambia il **soggetto fiscale**: ATECO, IVA e accise del vecchio cliente non dicono più nulla sul nuovo. La voltura quindi, sul punto:

- **rimette l'ATECO del nuovo intestatario** (quello della sua scheda Cliente; se il nuovo cliente non ne ha, il punto resta senza ATECO);
- **azzerare le condizioni reali** — IVA reale, accise reali — perché erano state verificate sul contratto di qualcun altro.

A voltura fatta compare un avviso che ti dice esattamente cosa è stato azzerato e come è cambiato l'ATECO. Il punto ricompare poi in ⚡ **Ottimizzazioni** nella categoria *Da valutare*, se

L'ATECO del nuovo intestatario prevede un'agevolazione: è il promemoria per rifare la verifica sul nuovo contratto.

Energivoro e Gasivoro non richiedono nulla: stanno sulla scheda Cliente, non sul punto, quindi seguono il nuovo intestatario da soli.

Le **forniture non si toccano**: le agevolazioni applicate su una fornitura sono il resoconto di come è stata realmente fatturata, e la cessata se le tiene.

⚠ **Se avevi cambiato a mano l'ATECO del punto** (perché quell'utenza serviva un'attività diversa da quella prevalente del cliente), quella personalizzazione **viene persa**: descriveva l'attività del vecchio intestatario. Se serve anche al nuovo, va rimessa a mano dopo la voltura.

Il vincolo dello stesso operatore

Vecchio e nuovo cliente devono appartenere allo **stesso operatore**. Se il cliente destinazione è di un collega, la voltura è **rifiutata** — e lo è **anche per l'admin agenzia**: non è una dimenticanza, è la regola. La strada è riassegnare prima il cliente (Clienti → **Riassegna**, solo admin agenzia), poi rifare la voltura.

La voltura guidata è, di fatto, un'operazione dell'owner. Se un admin agenzia la esegue su un punto di un suo operatore, le CTE selezionabili sono quelle del **proprio** portafoglio, non quelle dell'operatore. Se non le ha assegnate, l'operazione viene rifiutata: falla fare all'operatore.

Ricostruire una voltura già avvenuta

Per punti che **non sono ancora** nel CRM, l'ordine giusto evita ogni forzatura:

1. crea l'anagrafica del **vecchio** cliente;
2. crea il punto **intestato al vecchio cliente**;
3. inserisci le forniture storiche in stato **Cessata** (da form o CSV: prendono il vecchio cliente dal punto);
4. esegui la voltura **manuale** verso il nuovo cliente — è ammessa, non c'è nessuna attiva;
5. crea la fornitura attiva del nuovo cliente.

Se i dati storici non valgono la ricostruzione, la scorciatoia onesta è: anagrafica del vecchio cliente con una nota che descrive la voltura, punto e forniture intestati al nuovo.

Pipeline (lo stato del punto)

Ogni POD/PDR ha uno **stato commerciale** — *come sta messo, per noi, quel punto*. La vista  **Pipeline** raggruppa i punti per stato in **8 tab**, così sai sempre dove concentrare il lavoro.

Gli stati del punto:

Stato	Significato	Come ci si arriva
Da valutare	Opportunità ancora aperta (è lo stato iniziale di ogni nuovo punto).	Automatico alla creazione del punto.
Parcheggiato	Accantonato, da rivalutare in futuro.	Manuale.
Perso	Perso in via definitiva.	Manuale.
In consulenza	Punto seguito in sola consulenza (es. fattura ombra / rifatturazione): il cliente non verrà acquisito con offerte di agenzia, ma la relazione è viva e produce lavoro.	Manuale.
Acquisito	Sul punto è attiva una fornitura con CTE di gruppo (cliente nostro).	Automatico all'attivazione della fornitura di gruppo.
Switch out	Avevamo il punto, ma la fornitura di gruppo è stata cessata senza riattivarne un'altra.	Automatico alla cessazione/eliminazione della fornitura di gruppo.

Acquisito e Switch out sono di sistema: non li imposti a mano. Quando un punto è **Acquisito** lo stato è **bloccato** (lucchetto ): si esce solo cessando la fornitura di gruppo → il punto passa a **Switch out** e torna modificabile. *Da valutare / Parcheggiato / Perso / In consulenza* li scegli tu, dal selettore sulla riga.

Quando usare "In consulenza". Ricevi bollette da analizzare — direttamente dal cliente o tramite un intermediario — per utenze che **non** porterai in agenzia: il servizio che vendi è la consulenza in sé (*fattura ombra*, rifatturazione). Quei punti hanno un contratto incumbent che va benissimo così: non sono *Da valutare* (non c'è una trattativa da lavorare) e non sono *Parcheggiato / Perso* (la relazione è attiva). Tienili **In consulenza**: escono dal promemoria "da valutare" del badge  Pipeline e non ti inquinano più le liste di lavoro. Il punto *dentro* la consulenza a cui sei arrivato (bolletta ricevuta, analisi fatta, report consegnato...) **non** è un altro stato: si traccia con le  **Azioni** (§ To-Do), es. *Fare analisi*.

Se poi lo acquisisci davvero, non devi fare nulla a mano: attivando una fornitura con CTE di gruppo il punto diventa **Acquisito** come qualunque altro — la consulenza non blocca la

conversione. Registrare invece una fornitura **incumbent** (senza CTE) su un punto in consulenza **non** ne cambia lo stato.

Cosa conta come "acquisizione". Solo una fornitura attiva con **CTE di gruppo** (dal tuo portafoglio) rende il punto **Acquisito**. Le forniture **incumbent** (senza CTE) e quelle con CTE *admin / demo / personale* — introducibili via import — **non** acquisiscono il punto: restano nello stato in cui era. Creando forniture dall'interfaccia la cosa è automatica (il form propone solo CTE di gruppo): la distinzione conta soprattutto per i dati importati.

Rinnovo ≠ Switch out. Attivare una nuova fornitura di gruppo che ne cessa una precedente sullo stesso punto è un **rinnovo**: il punto **resta Acquisito**. Lo Switch out scatta **solo** quando la fornitura di gruppo viene cessata **senza** che ne resti una attiva con CTE di gruppo.

Le 8 viste (tab):

Tab	Cosa mostra
Clienti acquisiti	Punti Acquisito .
Lead · prospect	Punti Da valutare di clienti non ancora acquisiti su nessun punto.
Lead · espansione	Punti Da valutare di clienti già acquisiti su altri punti (cross/up-sell).
Da valutare	Tutti i punti Da valutare (unione delle due lead).
Parcheggiate / Perse / Switch out	I punti nei rispettivi stati.
Consulenza	Punti seguiti in sola consulenza (In consulenza).

Un cliente con punti **In consulenza** non conta come "acquisito": i suoi eventuali punti *Da valutare* restano in **Lead · prospect**, non scivolano in *Lead · espansione*.

Per ogni riga: un **selettore di stato** per cambiarlo (bloccato col lucchetto  quando il punto è Acquisito), la colonna **Note** del punto, il conteggio delle **azioni attive**, e tre pulsanti —  **apri cliente**,  **apri POD/PDR**,  **aggiungi azione**.

La colonna Note. È la nota del POD/PDR, quella che spesso spiega *perché* il punto è nello stato in cui si trova ("richiamare a settembre", "aspetta il preventivo del concorrente"). C'è su tutte le tab, è ordinabile, ha il filtro di colonna ed entra nella ricerca globale della

maschera. Il testo lungo è tagliato a due righe: passandoci sopra il mouse lo leggi per intero. Prima si doveva aprire il dettaglio del punto per vederla — proprio mentre si lavorava la pipeline, cioè nel momento in cui serve di più. Il **badge**  **Pipeline** in sidebar conta i punti *Da valutare* (gli switch out sono indicati nel suggerimento del badge): è un promemoria di lavoro, non un allarme.

Azioni (To-Do)

Le **Azioni** sono i promemoria operativi ancorati a un punto: *cosa fare e per quando*. Non sostituiscono la tua agenda, ma ti aiutano a costruirla.

Si **creano dalla Pipeline**: il pulsante  su una riga apre la modale "Nuova azione" già collegata a quel punto e cliente. Per ogni azione indichi:

- **Tipo** (creabili a mano): *Fissare appuntamento* · *Contattare cliente* · *Sollecitare cliente* · *Fare analisi* · *Chiedere recensione* · *Iscrivere a una lista* · *Altro*.
- **Scadenza** (opzionale ma consigliata) e **Descrizione** (max 500 caratteri).

Azioni «di sistema». Oltre ai tipi manuali, il CRM genera da solo tre tipi di promemoria che **non** puoi selezionare a mano (e che in modifica restano in sola lettura): «**Da finalizzare**» (numero di contratto di un rinnovo da completare), «**Date CTE rinnovate**» (date di un rinnovo da confermare) e «**Date nuova fornitura**» (date di una nuova acquisizione da completare). Vedi Rinnovi e Nuove acquisizioni.

Nella vista  **Azioni** trovi la lista filtrabile (stato, tipo, finestra di scadenza, operatore + ricerca nel testo). Per ogni riga:  **completa**,  **modifica**,  **apri cliente**,  **apri POD/PDR** e  **vai alla vista** (salta alla Pipeline, sulla tab giusta, filtrata su quel punto). Per le azioni "di sistema" nate da un rinnovo o da una nuova acquisizione compare inoltre  «**Apri fornitura**», che apre direttamente la fornitura collegata pronta per compilare i campi mancanti (contratto o date).

I colori delle scadenze, e il badge in sidebar

La colonna **Scadenza** colora le sole azioni **attive** (una completata o annullata è storia, non un problema) su tre livelli:

Colore	Significato
 rosso	Scaduta : la data è passata.
 ambra	Scade oggi .

Colore	Significato
 giallo	In scadenza: entro 7 giorni da oggi.

Le date più lontane restano del colore normale. Passando il mouse sulla data, un tooltip dice quanto manca ("Scade fra 3 giorni", "Scaduta da 5 giorni").

Il badge  **Azioni** in sidebar usa lo **stesso vocabolario**: conta le azioni **attive** scadute **più** quelle in scadenza (le tre righe colorate qui sopra, sommate insieme), ed è **rosso** se almeno una è scaduta, **giallo** se c'è solo da fare. Il tooltip del badge mostra lo spaccato fra le due categorie.

Attenzione a tre cose.

1. La finestra delle azioni è **fissa a 7 giorni** — è cosa diversa dal *preavviso* delle forniture, che è configurabile per fornitura e per gruppo. Un'azione è un promemoria operativo, non una scadenza contrattuale.
2. Un'azione che scade **oggi** conta come *in scadenza* (badge **giallo**), non come scaduta. È la scadenza con cui nascono tutte le azioni automatiche, quindi appena il CRM te ne crea una quella finisce nel conteggio giallo.
3. Le azioni **senza scadenza** non entrano mai nel badge, e non compaiono in nessun filtro di finestra: si vedono solo con "Tutte le scadenze". Se vuoi che un promemoria ti richiami, dagli una data.

Il badge è cliccabile: cliccandolo la vista Azioni si apre già filtrata su ciò che il badge ha contato — stato *Attive*, finestra «**Scadute e in scadenza**» e **tutti gli operatori**. È il modo rapido per far tornare i conti quando il numero del badge sembra non corrispondere a ciò che vedi.

Se sei admin di agenzia, il badge conta il gruppo, la lista si apre sulle tue. Il badge somma le azioni di *tutti* i tuoi operatori (te compreso), mentre la vista Azioni all'apertura applica il filtro **Operatore = tu**: è normale che il numero del badge sia più alto di quante righe vedi. Per vederle tutte: clicca il badge, oppure porta il filtro Operatore su *Tutti gli operatori*.

Il contatore sopra la tabella aiuta a capire se qualcosa è nascosto: «*2 azioni (su 17)*» significa che dei 17 record caricati (tutte le azioni con lo stato selezionato, **qualunque** sia la loro scadenza) i filtri attivi ne mostrano 2. Attenzione: quel 17 non è confrontabile col numero del badge, che conta soltanto scadute e in scadenza. I due numeri diventano confrontabili **dopo** aver cliccato il badge, che imposta i filtri corrispondenti.

Il badge si aggiorna da solo quando completi, crei o modifichi un'azione **dalla vista Azioni**. Le azioni che il CRM crea da sé — rinnovi, cessazioni, volture, nuove acquisizioni — nascono mentre stai lavorando in un'altra maschera: lì il contatore si allinea al primo passaggio dalla **Dashboard** o dalle **Forniture**, o ricaricando la pagina.

Completamento massivo. Dopo aver filtrato le azioni, puoi selezionarne più d'una con le **checkbox** (con "seleziona tutto" in testata, che agisce sulle sole righe attive visibili) e segnarle tutte come completate con « **Completa selezionate (N)**» in toolbar.

Un punto **non può essere eliminato** se ha azioni **attive** collegate (come per le forniture): completale o annullale prima.

Agevolazioni ATECO (reale vs teorico)

Il **codice ATECO 2025** dell'impresa è il principale *driver* delle agevolazioni fiscali sull'energia: determina (spesso da solo, a volte no) il diritto all'**agevolazione IVA** luce/gas, il **regime accise**, e l'**ammissibilità** alle liste energivori/gasivori. Il CRM porta questi dati nelle schede e li tiene sempre su **due piani affiancati**:

- **Reale** — la condizione *registrata a mano* da te: ciò che effettivamente vale **oggi** per quel cliente / quel punto / quella fornitura.
- **Teorico** (o *potenziale*) — ciò a cui il **codice ATECO** darebbe diritto. È una **lettura sempre fresca** della tabella ATECO: non viene mai "congelato", così resta allineato agli aggiornamenti normativi.

Il teorico è **sempre un suggerimento**: il CRM non sovrascrive mai il reale in automatico. Al più lo **propone** (precompilazione editabile) o ne **segnala la discrepanza**. Le agevolazioni si "guadagnano" sul campo: l'ATECO dice cosa è *possibile*, non cosa è già fatto.

Sulla scheda Cliente

Nella sezione **Agevolazioni (ATECO 2025)** della scheda cliente indichi:

- il **Codice ATECO** dell'azienda, con **autocomplete**: appena lo selezioni compare a fianco la **descrizione ufficiale** del codice (in sola lettura), così verifichi a colpo d'occhio che combaci con la **visura camerale**. La descrizione non viene memorizzata: è sempre una lettura sul codice;
- lo **status reale energivoro** (No / VAL / Classe 1 / Classe 2 / Classe 3) e **gasivoro** (No / FAT / VAL / GNE) dell'impresa — sono caratteristiche dell'**azienda intera**, non del singolo punto.

Quando scegliere VAL . Le tre *Classi* dicono **quanto sconto** l'impresa ha sull'ASOS in bolletta (Classe 1 ne paga il 15%, Classe 2 il 25%, Classe 3 il 35%). **VAL** è un caso diverso: in bolletta l'ASOS è **azzerata**, e l'impresa la versa **direttamente a CSEA a consuntivo**, con un tetto calcolato in percentuale del suo **VAL — Valore Aggiunto Lordo** (0,5%, 1,0% o 1,5% secondo la classe VAL che le è stata assegnata). È il regime che conviene quando quel tetto costa *meno* dello sconto di classe: tipicamente imprese a intensità elettrica estrema. In pratica: se sulla bolletta del cliente la voce ASOS è a **zero** e l'impresa riceve una richiesta di pagamento da CSEA, lo status è **VAL** . In simulazione questo status arriva come **ASOSVAL** .

⚠ La **VAL** dell'energivoro (luce, dal Valore Aggiunto Lordo) e la **VAL** del gasivoro (gas, una delle tre classi FAT/VAL/GNE) sono **due cose diverse** che per caso si scrivono uguale. Il fatto che un cliente sia energivoro **VAL** non dice nulla sul suo status gas, e viceversa.

Il codice è anche una **colonna della vista Clienti** (dopo *CF / P.IVA*): ordinabile e filtrabile **per codice**. In cella c'è il solo codice; passandoci sopra il mouse compare la **descrizione**, che è comunque cercabile dalla **ricerca globale** in testata (cercando **metallurg** trovi le imprese del settore senza sapere quale sia il codice). Se il tooltip dice "*codice non presente in anagrafica ATECO 2025*", quel codice non esiste nella classificazione corrente — quasi sempre è un vecchio **ATECO 2007** rimasto da un import, da riallineare aprendo la scheda e risSelectedandolo dall'autocomplete.

Accanto vedi i **badge di ammissibilità**: se l'ATECO ammette una condizione **migliore** di quella reale (es. ATECO ammette energivoro *Classe 1*, status reale *No*), compare l'evidenza "**ottimizzazione possibile**". Uno status reale *più* favorevole del teorico (es. *Classe 3*, o **VAL**, con ATECO che non lo prevede) è uno **scivolamento legittimo** e **non** viene segnalato come anomalia — il codice ATECO non può prevedere né la Classe 3 né il regime VAL.

Se quella voce l'hai già **archiviata** dalla vista Ottimizzazioni (Archiviare un esito), al posto dell'evidenza trovi un badge grigio "**gestita — {esito}**", con la tua nota nel tooltip: la scheda non ti ripropone una valutazione che hai già fatto. Appena però **modifichi** lo status o il codice ATECO, il badge torna quello ordinario — la decisione archiviata valeva per la situazione precedente, e non è più detto che valga per quella nuova.

Sulla scheda POD/PDR

Il **Codice ATECO** del punto **eredita** da quello del cliente alla creazione, ma è **modificabile** (l'attività prevalente dell'utenza può differire); anche qui la descrizione è mostrata a fianco, e c'è la **colonna ATECO** anche nella vista POD/PDR (dopo *Tipo utenza*), con le stesse regole della vista Clienti. Attenzione: la colonna mostra l'ATECO **del punto**, che dopo una modifica manuale può differire da quello del cliente intestatario. La sezione agevolazioni è **specifica per commodity**:

- per i **POD (luce)**: **IVA reale** (Piena / Ridotta / Esenzione) e **accise reali** (Ordinaria / Esenzione);
- per i **PDR (gas)**: **IVA reale** (Piena / Ridotta — il gas **non** prevede *Esenzione*), **uso accise** (civile / industriale / produzione / autoproduzione / autotrazione / forze armate) e **regime accise** (Applicabile / Esenzione).

Per ciascuna agevolazione un **badge** confronta il reale col teorico ATECO, con **tre esiti**:

Badge	Quando	Cosa significa
Ottimizzazione	Reale valorizzato ma meno favorevole del teorico.	C'è un'agevolazione a cui avresti diritto e che oggi non stai sfruttando.
Da valutare	Reale non ancora valutato (vuoto) ma l'ATECO suggerisce un'agevolazione.	Da verificare e registrare: è il caso tipico dei punti appena censiti.
Verifica manuale	Casi incerti (l'ATECO risponde "?" / "dipende" / "da verificare").	L'ATECO non basta: decide il commercialista. Mai applicata in automatico.

I valori reali partono **vuoti** (non valutato): finché non li compili, la simulazione usa i default standard del form (nessuna agevolazione forzata).

Anche qui, una voce già **archiviata** dalla vista Ottimizzazioni (Archiviare un esito) sostituisce il proprio badge con un "**gestita — {esito}**" grigio, e torna al badge ordinario appena modifichi il campo corrispondente o il codice ATECO.

Sulla fornitura e in simulazione

Sulla **fornitura** registri le **agevolazioni effettivamente applicate** sul contratto (IVA, accise, energivoro/gasivoro): per una **fornitura incumbent** sono quelle **riconosciute dal fornitore attuale** (che possono contrastare con l'analisi del punto, ed è proprio l'informazione utile); per una **fornitura nata da simulazione** sono **copiate dal form**. Questi campi sono **modificabili anche dopo l'attivazione** della fornitura — un'agevolazione può cambiare in corso di contratto con una semplice comunicazione al fornitore.

In **simulazione**,  **Simula da questo punto** precompila il form con le agevolazioni ammissibili: lo status energivoro/gasivoro (dal cliente) e l'IVA/accise reali (dal punto). Sono solo valori di partenza: puoi sempre **sovrascriverli** prima di lanciare il calcolo.

La vista ⚡ Ottimizzazioni

La vista ⚡ **Ottimizzazioni** raccoglie in un'unica lista **tutti i punti e i clienti con agevolazioni reali divergenti dal potenziale ATECO**, così non devi aprirli uno per uno.

In testa trovi dei **chip**. I primi quattro lavorano sulle voci **aperte** — **Tutte** e le tre categorie, le stesse dei badge:

- **Ottimizzazione** — reale meno favorevole del teorico (incluso lo status energivoro/gasivoro del cliente rispetto all'ammissibilità ATECO);
- **Da valutare** — reale non ancora valutato ma l'ATECO suggerisce un'agevolazione;
- **Verifica manuale** — casi incerti, da controllare.

Gli ultimi due mostrano invece **altre due liste**, che non entrano nel conteggio di **Tutte** : 📦 **Gestite** (le voci che hai già chiuso — vedi Archiviare un esito) e ✅ **Applicate** (chi *usufruisce già* di un'agevolazione — vedi La vista Applicate).

Come le altre viste, mostra solo ciò che ti compete (l'**Admin Agenzia** vede l'intero gruppo), e come le altre ha **ricerca**, **filtri per-colonna** e **ordinamento** (vedi Ricerca, filtri per-colonna e ordinamento). Il pulsante ✕ **pulisci filtri** azzera ricerca e filtri ma **non** il chip: quello è la scelta di cosa stai guardando, non un filtro.

Ogni riga ha un **pulsante di navigazione** che ti porta esattamente dove si corregge il dato, senza doverlo cercare a mano:

Riga	Pulsante	Dove ti porta
Azienda (Energivoro / Gasivoro)	👤	Vista Clienti , filtrata su quel cliente
POD · Luce / PDR · Gas (IVA / Accise)	🔦	Vista POD/PDR , filtrata su quel punto

Il pulsante compare in base a *cosa* va sistemato: lo status energivoro/gasivoro vive sull'anagrafica del cliente, l'IVA e le accise reali sul singolo punto. Arrivato a destinazione, apri la scheda col 📄 della riga: in questo modo, prima di modificare, vedi anche il contesto (gli altri punti del cliente, le forniture, le simulazioni) che la sola scheda non mostrerebbe. Il filtro resta attivo con un **chip** in testa alla vista (👤 **Cliente**: ... ✕ / 🔦 **Punto**: ... ✕): premi ✕ per tornare alla lista completa.

Accanto a questo, sulle righe dei **tuoi** clienti, c'è 📦 **Gestisci**: serve a chiudere una voce che hai già valutato, senza doverla correggere.

All'**avvio**, quasi tutti i punti ricadono in "**Da valutare**": nascono col reale vuoto, e sono proprio quelli con più agevolazioni potenzialmente non sfruttate. È il punto di partenza naturale per la caccia alle ottimizzazioni. Ricorda il principio di fondo: **l'ATECO è**

condizione necessaria ma non sufficiente — sui casi "Verifica manuale" la parola finale è sempre tua (o del commercialista).

Archiviare un esito (le Gestite)

Non tutte le voci che compaiono qui si risolvono correggendo un dato. Alcune le guardi, capisci che non c'è niente da fare, e **la volta dopo te le ritrovi identiche**. Sono tre situazioni ricorrenti: l'azienda ha l'ATECO giusto per essere energivora ma non i consumi; l'IVA ridotta sul POD sarebbe possibile ma per quel cliente è una partita di giro; la verifica sulle accise gas l'hai già fatta e l'uso registrato era corretto.

Con  **Gestisci** chiudi la voce: sparisce dalle categorie aperte e si sposta nel chip  **Gestite**. Ti si chiede **un esito** e **una nota**.

Esito	Quando sceglierlo
Non applicabile	L'ATECO la ammette, ma requisiti che l'ATECO non vede non sono soddisfatti (consumi, incidenza, requisiti di legge). L'agevolazione non è concretamente raggiungibile.
Non di interesse	L'agevolazione è accessibile, ma il cliente sceglie consapevolmente di non perseguirla.
Verificato — condizione reale corretta	Hai fatto la verifica: quello che risulta registrato è giusto così.

La **nota** è **obbligatoria**, e non è una formalità: fra sei mesi la leggerai tu — o un collega — per capire perché quella voce è chiusa. «Verificato» senza il *perché* costringe a rifare il lavoro.

Se il contesto cambia, la voce torna. Quando archivi, il CRM memorizza *com'era la situazione* in quel momento (la condizione reale e ciò a cui l'ATECO dava diritto). Se poi uno dei due cambia — correggi l'IVA reale, il cliente cambia codice ATECO, la tabella ATECO viene aggiornata — la voce **riappare** fra quelle aperte, marcata  «**gestione precedente decaduta**», col riepilogo di com'era e di cosa avevi deciso (passaci sopra il mouse). È voluto: la tua decisione valeva per *quella* situazione, non per sempre. Da lì puoi archivarla di nuovo, con l'esito che ora è giusto.

Riaprire. Sulle righe del chip Gestite trovi  **Riapri**: la voce torna fra quelle aperte, pulita. Nulla viene cancellato — la prossima volta che archivi quella stessa voce ritrovi precompilati l'esito e la nota di prima.

Chi può archiviare. Solo l'**operatore proprietario** del cliente, qualunque sia il suo ruolo. L'**Admin Agenzia** vede le voci archiviate di tutto il gruppo, ma sulle righe altrui non trova né *Gestisci* né *Riapri*: l'effetto di un'archiviazione vale per tutti, quindi la decisione resta di chi segue quel cliente. Se il cliente è di un operatore **non più attivo**, prima riassegnalo e poi archivia.

Attenzione alla voltura. Se fai una voltura del punto, le voci archiviate su *quel punto* vengono **eliminate**: il nuovo intestatario è un'altra azienda, con un altro ATECO e altre condizioni reali, e una decisione presa per il precedente non lo riguarda. Le voci di livello azienda (Energivoro / Gasivoro) restano invece al vecchio cliente, perché sono sue.

La vista **Applicate**

Il chip  **Applicate** risponde a una domanda diversa da tutto il resto della maschera: non «cosa si potrebbe ottenere», ma **chi ha già qualcosa**. È l'elenco dei clienti e dei punti che usufruiscono *effettivamente* di un'agevolazione, letto dalle sole condizioni reali che hai registrato:

Riga	Compare quando
Energivoro / Gasivoro	Il cliente ha una classe diversa da <i>No</i>
IVA (POD)	L'IVA reale è <i>Ridotta</i> o <i>Esenzione</i>
Accise luce	Le accise reali sono in <i>Esenzione</i>
IVA (PDR)	L'IVA reale è <i>Ridotta</i> (il gas non prevede l'esenzione IVA)
Accise (regime)	Il regime accise gas è in <i>Esenzione</i>
Accise (uso)	Il regime è <i>Applicabile</i> e l'uso registrato non è <i>civile</i>

Serve per rispondere in fretta a domande come «quanti dei miei clienti sono energivori?» o «quali punti hanno l'IVA agevolata?», e per accorgersi di un dato inserito male. Tre cose da sapere:

- non è un confronto, quindi la colonna *Reale* → *Teorico* mostra **solo il reale**;
- **non entra nei conteggi** delle voci aperte e non ha il pulsante *Gestisci*: è una consultazione;
- l'uso accise **civile** non compare mai — è la condizione ordinaria, non un'agevolazione. E in caso di esenzione gas compare la sola riga del *regime*: quando le accise non si pagano, l'uso registrato non ha effetto.

A differenza delle altre liste, questa vede **anche i punti senza codice ATECO**: per sapere che un punto ha l'IVA ridotta non serve sapere a cosa avrebbe diritto.

Statistiche

La vista  **Statistiche** mostra KPI sintetici calcolati in tempo reale sul tuo portafoglio: numero di clienti, forniture per stato e indicatori di rinnovo, con grafici. È una fotografia utile per capire dove concentrare il lavoro (es. quante forniture stanno per scadere).

In testa trovi **tre filtri trasversali** che agiscono su KPI, grafici e produzione:

- **Operatore** — default *i miei numeri*; l'**Admin Agenzia** può scegliere un singolo operatore o *tutta l'agenzia*.
- **Tipo cliente** — *acquisiti* (default) / *lead* (prospect + espansione) / *tutti*.
- **Tipo fornitore** — *gruppo* (forniture su CTE di gruppo, default) / *tutti*.

I **grafici** (6, su due righe) coprono: POD/PDR per stato, forniture per commodity, forniture attive *Nuove acquisizioni vs Rinnovi* (esclusi gli incumbent), contratti per fornitore, e la differenza simulata. Due pannelli dedicati mostrano la **produzione per operatore**:

- **Produzione mensile** — per mese (default ultimi 12): tipologia cliente, commodity, fornitori di agenzia, nuove/rinnovi e volumi (kWh/Smc), ripartiti per **data di acquisizione**.
- **Produzione annuale** — per anno: contratti inseriti, nuove/rinnovi, portafoglio "in fornitura", volumi e switch out. Le medie e la proiezione dell'anno in corso sono indicate come *stima*.

Le forniture in stato **Firmata** non contano ancora come acquisizioni realizzate: entrano nei conteggi di produzione solo quando vengono **attivate**.

Modulistica e Ticket (moduli opzionali)

Compaiono solo se inclusi nel piano del gruppo:

-  **Modulistica** — l'archivio dei documenti condivisi dal gruppo (contratti tipo, brochure, istruzioni). Puoi scaricarli; i nuovi documenti non ancora aperti sono segnalati da un badge. Lo spazio occupato concorre alla quota `max_storage_bytes` del gruppo.
-  **Ticket** — conversazioni di assistenza, eventualmente collegate a un cliente/fornitura, con possibilità di allegati. Un badge segnala le risposte non ancora lette.

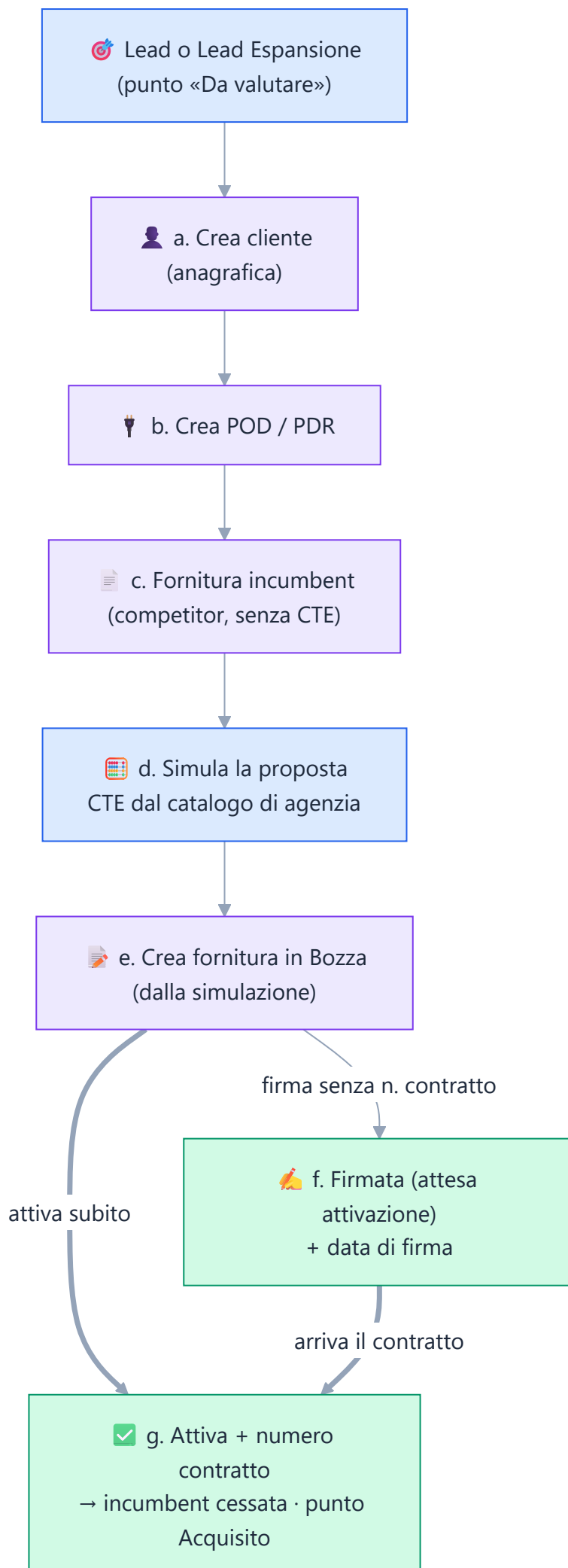
Percorsi di utilizzo

I seguenti "percorsi" mostrano come incatenare le funzioni del CRM in casi reali.

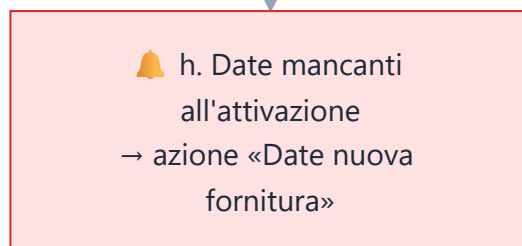
Percorso A — Dalla bolletta del competitor alla proposta

È il flusso completo, dal contatto iniziale all'acquisizione. **Esempio:** ti arriva da analizzare la bolletta di un cliente servito da *Enel Energia*.

La nuova acquisizione a colpo d'occhio



senza date inizio/scadenza



1. **Crea il cliente.** Vista **Clienti** → + **Nuovo**: inserisci l'anagrafica.
2. **Crea il punto.** Dalla riga del cliente usa + **Nuovo POD/PDR** (il punto nasce già intestato a lui), oppure vai in **POD/PDR** → + **Nuovo punto**. Inserisci POD (luce) o PDR (gas) e i dati di consumo.
3. **Registra la fornitura incumbent.** Dalla riga del punto, + **Nuova fornitura** (punto bloccato). Lascia "**Nessuna CTE (incumbent)**", scegli il fornitore "+ **Altro**" e scrivi *Enel Energia*. Imposta lo stato **Attiva** con **data inizio** e **data scadenza** (come da bolletta/contratto attuale). Così hai fotografato la situazione di partenza.
4. **Simula la proposta.** Usa 📅 **Simula** dalla riga del punto (oppure dalla fornitura incumbent): il form si apre già precompilato col punto e il cliente. Scegli la **CTE proposta** dal tuo portafoglio, lancia il calcolo e **salva la simulazione**: resta agganciata al cliente e al punto.
5. **Trasforma la simulazione in proposta.** Dall'**archivio simulazioni**, sulla simulazione salvata, usa **Crea fornitura**: nasce una nuova fornitura in **Bozza**, con il **fornitore della CTE** proposta e lo snapshot delle condizioni. È la tua proposta commerciale.
6. **Cliente acquisito.** Porta la fornitura proposta a **Attiva**. L'app rileva l'incumbent attivo sullo stesso punto e ti chiede se cessarlo: confermi, e la fornitura *Enel Energia* diventa **Cessata** mentre la nuova diventa **Attiva**.
7. **Cliente non acquisito (per ora).** Lasci la proposta in **Bozza**; resta **Attiva** la fornitura *Enel Energia*. Non è lavoro perso: all'avvicinarsi della **scadenza** dell'incumbent il sistema ti avvisa (vedi Scadenze), così puoi riprendere la proposta al momento giusto.

Percorso B — Simulazione rapida da un punto

Quando ti interessa solo un confronto veloce e non vuoi (ancora) registrare il contratto attuale:

1. Crea **Cliente** e **POD/PDR** (passi 1–2 del Percorso A).
2. 📅 **Simula da questo punto** e salva la simulazione.

Potrai sempre, in un secondo momento, registrare l'incumbent e/o generare la proposta come nel Percorso A. Le simulazioni salvate restano collegate al punto (contatore **Simulazioni** cliccabile).

Percorso C — Gestione del rinnovo e delle scadenze

Per il parco clienti già acquisito:

1. Tieni d'occhio il **badge sulle Forniture** e l'**avviso in dashboard**: segnalano le forniture in **scadenza** o **scadute**.
2. Per rinnovare una fornitura di gruppo, il modo più rapido è il **rinnovo guidato** ( dalla riga, o massivo dalla toolbar): scegli la CTE, il numero di contratto e il trattamento delle date, e la nuova fornitura viene attivata cessando la precedente. Il punto resta **Acquisito** (è un rinnovo, non uno switch out). Vedi Rinnovo delle forniture.
3. In alternativa, se vuoi prima confrontare un'offerta, **simula** una nuova offerta ( dalla riga), genera la proposta da simulazione e **attivala**: la precedente viene **cessata** automaticamente (regola "una sola attiva per punto").

Importazione ed esportazione dati (CSV)

Clienti, POD/PDR e Forniture si possono **importare ed esportare in blocco** via CSV. In testata di ogni vista trovi:

-  **Template** — scarica un CSV **vuoto** con la sola riga di intestazione da compilare. È anche l'elenco sempre aggiornato delle colonne attese: parti sempre da qui.
-  **Importa CSV** — carica un file compilato.
-  **Valida senza importare** — nella finestra di import: esegue **gli stessi identici controlli** dell'import e ti mostra lo stesso riepilogo, ma **non scrive nulla**. Serve a provare un file prima di caricarlo davvero.
-  **Esporta** — scarica i tuoi dati in CSV; l'export è **reimportabile** (stessi header + colonna `id`), quindi puoi esportare, correggere in massa e reimportare.

Regole del file:

- Separatore di colonna: **punto e virgola** ; ; date in formato **gg/mm/aaaa**; decimali con la virgola (accettato anche il punto), **senza separatore delle migliaia** e senza segno meno.
- La **riga di intestazione deve corrispondere** esattamente alle colonne attese (l'ordine non conta, ma non vanno aggiunte/tolte colonne). Se non corrisponde, viene rifiutato **l'intero file**, non la singola riga. Il modo più sicuro è partire dal **Template**.
- La colonna **id** è la chiave di aggiornamento: se valorizzata, la riga **aggiorna** il record esistente; se vuota, viene **creata** una nuova riga (upsert). In assenza di **id**, il sistema usa una chiave naturale: **CF/P.IVA** per i clienti, **codice** per i POD/PDR, il **punto** per le forniture.

- I codici che Excel tenderebbe a "rovinare" (PDR/POD, P.IVA, CAP, telefono, codice fiscale) vengono **protetti come testo** nell'export, per non perdere gli zeri iniziali.
- Le **quote del piano** valgono anche in import: le righe oltre quota vengono **saltate** e segnalate nel report finale (con numero di riga e motivo).
- Massimo **5.000 righe** e **2 MB** per file: oltre, il file viene rifiutato per intero.

Agevolazioni ATECO nel CSV. Le colonne ATECO sono i dati **reali** (registrati a mano): rientrano in export e import in modo idempotente. I valori **teorici** derivati dall'ATECO **non** vengono esportati — sono sempre ricalcolati al volo dalla tabella ATECO (vedi Agevolazioni ATECO).

Stato del punto nel CSV. La colonna `stato` dei POD/PDR accetta solo i valori **manuali** (`da_valutare`, `parcheggiato`, `perso`, `consulenza`): `acquisito` / `switch_out` da CSV sono **ignorati con avviso** (li gestiscono le forniture) e un valore manuale su un punto già **acquisito** è bloccato. Vuoto = `da_valutare` in creazione, stato **invariato** in aggiornamento.

Colonne di sola lettura. `tipologia_rinnovo`, `data_creazione_rinnovo`, `note_sistema` (forniture) e `data_switchout` (POD/PDR) compaiono in export e template ma in import sono **ignorate**: le gestisce il CRM. I CSV che non le contengono restano importabili. In `note_sistema` i marcatori sono separati da « · » anche quando sul CRM stanno su righe diverse: è solo la resa nel CSV, sul database restano come li vedi in maschera.

Se hai export di forniture scaricati prima dell'aggiornamento, i marcatori di sistema sono nella colonna `note` — allora era lì che il CRM li scriveva. Reimportando quel file te li ritrovi nelle tue note, perché `note` l'import la scrive davvero. Conviene riesportare.

Al termine dell'import vedi un **riepilogo**: righe create, aggiornate, saltate ed eventuali errori per riga. Le righe valide **entrano comunque**: un errore su una riga non annulla le altre.

Portare nel CRM un archivio già esistente (migrazione)

Se arrivi da un altro gestionale, da Excel o da fogli tuoi, non devi reinserire tutto a mano: puoi travasare l'archivio con tre CSV. È un'operazione **una tantum**, pensata per la partenza.

Si possono importare solo tre cose, e nient'altro:

Si importa	Non si importa
Clienti (anagrafiche)	Azioni / To-Do, Ticket, Modulistica
POD/PDR (i punti dei clienti importati)	Simulazioni e loro risultati
Forniture (i contratti sui punti importati)	CTE (si <i>usano</i> , non si caricano)

Tutto il resto si crea normalmente dal CRM, dopo.

L'ordine è obbligatorio: Clienti → POD/PDR → Forniture. Ogni figlio pretende che il genitore sia già a sistema, quindi i tre file vanno caricati in quest'ordine, uno alla volta.

Le tre regole che fanno riuscire la migrazione:

1. **La colonna `id` va lasciata vuota** (e con lei `cliente_id` e `pod_id`). Stai creando record nuovi: con un `id` valorizzato l'import *aggiorna* qualcosa che esiste già.
2. **Ogni cliente che ha punti deve avere Codice Fiscale o Partita IVA.** È l'unico modo per agganciarli i POD/PDR: nel file dei punti la colonna `cliente_cf_piva` deve riportare esattamente quel valore. Un cliente senza CF/P.IVA viene creato ma resta senza punti.
3. **Niente CF/P.IVA doppi** nel file dei clienti: due clienti con la stessa chiave rendono ambiguo l'aggancio dei punti.

Attenzione agli zeri iniziali. P.IVA, PDR, CAP, telefono e codice fiscale **non sono numeri**: se li incolli in una cella numerica, lo zero iniziale sparisce *prima* di qualsiasi export e non è più recuperabile. Formatta quelle colonne come **Testo** e incolla con **incolla speciale → solo valori** (Ctrl+Maiusc+V).

Forniture con CTE d'agenzia. Se il contratto è su una CTE del tuo gruppo, compila `cte_source = gruppo` e `cte_codice` col codice esatto della CTE. Due conseguenze da conoscere:

- con una CTE agganciata, i campi commerciali del CSV (`fornitore` , `denominazione` , `durata_mesi` , `penali` , `tariffa_tipo`) vengono **ignorati e sostituiti** dai valori della CTE: puoi lasciarli vuoti;
- una fornitura **attiva** con CTE agganciata richiede **numero di contratto** e **data di acquisizione**.

Una fornitura senza CTE è il **fornitore uscente** (incumbent) e non ha questi obblighi.

La colonna `tariffa_tipo` : non compilarla. Vale per tutte le forniture, e in particolare per quelle su **CTE ibrida** (Mix a percentuale / CAP / Stagionale). Le forniture su CTE ibrida **si importano normalmente**: indichi `cte_source + cte_codice` come per qualsiasi altra CTE e

l'import ricava da sé il tipo di prezzo — con tutti i parametri della struttura — dalla CTE stessa. La colonna `tariffa_tipo` si comporta però in **due modi diversi** a seconda che la riga crei o aggiorni, e conviene saperlo:

La riga...	Cosa fa <code>tariffa_tipo</code>
crea una fornitura (colonna <code>id</code> vuota) e ha una CTE agganciata	la cella è ignorata : il tipo viene preso dalla CTE
aggiorna una fornitura (colonna <code>id</code> valorizzata)	la cella è autoritativa e viene scritta a DB — e se è vuota il valore esistente viene cancellato

La regola pratica è una sola: **lascia la cella come l'hai trovata**. Sulle righe di aggiornamento — cioè su tutto ciò che arriva da un export — significa non toccare il valore esportato, che per una fornitura su CTE ibrida sarà `mix_percentuale`, `cap` o `stagionale`. Sulle righe nuove puoi lasciarla vuota.

Non scrivere a mano un tipo ibrido su una fornitura **senza** CTE (un fornitore uscente): sarebbe un'etichetta vuota, perché i parametri di una struttura ibrida vivono nella CTE e un contratto dell'incumbent non ne ha. Per l'incumbent usa `fisso` o `variabile`, che è il livello di dettaglio che il CRM tiene su quei record.

Il foglio Google di supporto. Esiste un foglio "IMPORT CRM" con le tre schede già intestate, i menu a tendina sui campi a scelta chiusa, e due voci di menu:

-  **Valida i dati (pre-import)** — controlla tutto quello che è verificabile nel foglio (formati, obblighi, coerenze, collegamenti fra le tre schede), evidenzia le celle da correggere e scrive un riepilogo nella scheda `VALIDAZIONE` ;
- **Esporta i 3 CSV su Drive** — genera i file già nel formato giusto.

Il foglio ha anche una scheda **CTE_Agenzia** con l'elenco delle CTE disponibili, usata per i menu a tendina di `cte_codice`. È una **fotografia**, non un collegamento in tempo reale: se hai CTE nuove, aggiornala prima di una migrazione, altrimenti il foglio segnalerà come sconosciute delle CTE che invece esistono.

Il giro consigliato, dal foglio al CRM:

1. compila le tre schede e lancia  **Valida i dati**; correggi le celle evidenziate e ripeti finché non restano errori bloccanti;
2. **Esporta i 3 CSV**;
3. per ciascun file, nella maschera corrispondente, usa  **Valida senza importare**;
4. se il riepilogo è pulito, premi **Importa**. Ordine: Clienti, poi POD/PDR, poi Forniture.

I due controlli non sono ridondanti: la validazione nel foglio è comoda perché ti mostra *dove* correggere, ma non può sapere ciò che vive nel CRM — se un cliente esiste già, se un POD è già registrato, se una CTE esiste davvero, se il piano ha ancora quota. Quelle risposte le dà solo  **Valida senza importare**, che esegue il codice vero dell'import senza scrivere. In particolare, in una migrazione il riepilogo dovrebbe riportare **zero righe "da aggiornare"**: se ne compaiono, significa che quei record esistono già.

Scadenze e notifiche

Il CRM ti segnala le forniture che stanno per scadere senza bisogno di controllare a mano:

- **All'accesso/uso dell'applicazione** il sistema verifica le forniture **scadute** e **in scadenza** (entro i giorni di **preavviso**: quello specifico della fornitura, se impostato, altrimenti il default del gruppo).
- Se ce ne sono, compare un **avviso in dashboard** ("N forniture in scadenza...") con un link diretto alla vista Forniture, e un **badge numerico** sulla voce  **Forniture** della sidebar.

Nota tecnica: per i vincoli dell'hosting non esiste un invio automatico in background (niente cron/email push). Le segnalazioni sono **"alla lettura"**: le vedi quando entri e usi l'applicazione. È quindi buona prassi accedere con regolarità per non perdere i rinnovi.

I punti «Persi» non vengono più segnalati. Su un punto che hai dichiarato **Perso** la scadenza della fornitura incumbent è rumore: non la richiamerai. Queste scadenze sono quindi **escluse per sempre** dal badge, dall'avviso in dashboard e dalle email — e nella vista Forniture sono nascoste da un filtro attivo di default, il chip  **Nascoste N scadenze su punti persi** sopra la tabella (cliccalo per rivederle). Sono nascoste solo le righe *in scadenza* e *scadute*: le altre forniture di quei punti restano sempre visibili.

Il «Parcheggiato» invece resta. Ed è voluto: lì il promemoria è lo strumento di lavoro. Un punto parcheggiato che ricompare tra le scadute è un invito a decidere — o  **posticipi** di un anno (ci riprovo al prossimo giro), o lo dichiaro **Perso** e sparisce per sempre. Vedi Posticipo della scadenza.

Statistiche. Nella pagina Statistiche le scadenze sono contate in modo **letterale**, punti persi inclusi: vale sia per le card **«In scadenza»** e **«Scadute»** in testa alla pagina, sia per il riquadro **Spaccato per operatore**. È una vista di ispezione, non il tuo cruscotto operativo. Se noti che dicono più del badge, la differenza sono proprio quelle.

FAQ

Non vedo la sezione  CRM. Perché? Il tuo gruppo non ha un piano CRM attivo oppure non sei un membro **attivo**. Verifica con il tuo Admin Agenzia; l'attivazione del piano spetta all'Admin Centrale.

Posso registrare il fornitore attuale anche se non è tra le mie CTE? Sì: in creazione fornitura scegli "**Nessuna CTE (incumbent)**" e usa "**+ Altro**" per digitare il nome del competitor. È esattamente il caso delle forniture incumbent.

Cosa succede alla vecchia fornitura quando attivo la nuova? Se sul punto c'è già una fornitura attiva, l'app ti chiede se cessarla: confermando, la precedente passa a **Cessata** e la nuova a **Attiva** (una sola attiva per punto).

La proposta generata da una simulazione in che stato nasce? In **Bozza**, con il fornitore della CTE proposta e lo snapshot delle condizioni. La attivi solo quando il cliente viene acquisito.

Ho firmato con un nuovo cliente ma non ho ancora il numero di contratto. Cosa faccio? Registra la fornitura in stato **Firmata**: bastano la data di firma e una CTE di gruppo. Quando arriva il contratto, portala a **Attiva** (lì il numero diventa obbligatorio). Vedi Nuove acquisizioni.

Come rinnovo una fornitura in scadenza? Se è una fornitura di gruppo (punto acquisito), usa il **rinnovo guidato**:  sulla riga, oppure selezione multipla + « Rinnova selezionate». Scegli CTE, contratto e date; la nuova fornitura si attiva cessando la precedente, e il punto resta Acquisito. Vedi Rinnovi.

Nella vista Azioni vedo tipi come «Da finalizzare» o «Date CTE rinnovate» che non posso creare. Perché? Sono azioni "di sistema", generate automaticamente da rinnovi e nuove acquisizioni per ricordarti i campi da completare (contratto o date). Le completi aprendo la fornitura collegata con  «**Apri fornitura**» e valorizzando i campi mancanti.

Perché un import ha "saltato" alcune righe? Tipicamente per una **quota di piano** raggiunta (clienti/utenze) o per un errore sulla riga (intestazione difforme, codice duplicato, riferimento al genitore non trovato). Il report di import indica riga e motivo.

Ho cambiato il punto dopo aver lanciato una simulazione: è un problema? La simulazione resta agganciata al punto con cui è stata salvata. Se cambi punto nel form prima di salvare, ricontrolla i dati: i valori precompilati si riferivano al punto iniziale.