**LIVELLI DI QUALITA’ COMMERCIALE**

**DEL SERVIZIO DI VENDITA DELL’ENERGIA ELETTRICA**

Gentile Cliente, come da art. 37 della delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, tutte le società di vendita sono tenute a pubblicare sul proprio sito i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente. Nel presente allegato trova le indicazioni relative ai risultati **dell'anno 2022** di **Valle Camonica Servizi Vendite Spa** e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

**CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA IN BASSA TENSIONE (BT) DOMESTICI**

**Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici base**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicatori** | **Standard specifico** | **Numero richieste prestazione** | **Prestazioni eseguite entro lo standard** | **Prestazioni eseguite fuori standard** | **Tempo medio 2022 (giorni solari)** | **Grado di rispetto 2022** |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 13 | 13 | - | 4,38 | **100%** |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari  90 giorni solari con periodicità quadrimestrale | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | - | - | - |  | **Nessuna prestazione richiesta** |

**Tabella 2 – Standard generali di qualità commerciale**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Standard generale** | **Numero richieste prestazione** | **Prestazioni eseguite entro lo standard** | **Prestazioni eseguite fuori standard** | **Tempo medio 2022 (giorni solari)** | **Grado di rispetto 2022** |
| Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 11 | 11 | - | 3.36 | **100%** |

**CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA IN BASSA TENSIONE (BT) NON DOMESTICI**

**Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici base**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicatori** | **Standard specifico** | **Numero richieste prestazione** | **Prestazioni eseguite entro lo standard** | **Prestazioni eseguite fuori standard** | **Tempo medio 2022 (giorni solari)** | **Grado di rispetto 2022** |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 3 | 3 | - | 1,3 | **100%** |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari  90 giorni solari con periodicità quadrimestrale | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |

**Tabella 2 – Standard generali di qualità commerciale**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Standard generale** | **Numero richieste prestazione** | **Prestazioni eseguite entro lo standard** | **Prestazioni eseguite fuori standard** | **Tempo medio 2022 (giorni solari)** | **Grado di rispetto 2022** |
| Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 1 | 1 | - | 2 | **100%** |

**CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA IN MEDIA TENSIONE (MT)**

**Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici base**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicatori** | **Standard specifico** | **Numero richieste prestazione** | **Prestazioni eseguite entro lo standard** | **Prestazioni eseguite fuori standard** | **Tempo medio 2022 (giorni solari)** | **Grado di rispetto 2022** |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari  90 giorni solari con periodicità quadrimestrale | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |

**Tabella 2 – Standard generali di qualità commerciale**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Standard generale** | **Numero richieste prestazione** | **Prestazioni eseguite entro lo standard** | **Prestazioni eseguite fuori standard** | **Tempo medio 2022 (giorni solari)** | **Grado di rispetto 2022** |
| Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |

**CLIENTI FINALI DUAL FUEL**

**Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici base**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicatori** | **Standard specifico** | **Numero richieste prestazione** | **Prestazioni eseguite entro lo standard** | **Prestazioni eseguite fuori standard** | **Tempo medio 2022 (giorni solari)** | **Grado di rispetto 2022** |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari  90 giorni solari con periodicità quadrimestrale | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |

**Tabella 2 – Standard generali di qualità commerciale**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Standard generale** | **Numero richieste prestazione** | **Prestazioni eseguite entro lo standard** | **Prestazioni eseguite fuori standard** | **Tempo medio 2022 (giorni solari)** | **Grado di rispetto 2022** |
| Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |

**CLIENTI FINALI MULTISITO**

**Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici base**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicatori** | **Standard specifico** | **Numero richieste prestazione** | **Prestazioni eseguite entro lo standard** | **Prestazioni eseguite fuori standard** | **Tempo medio 2022 (giorni solari)** | **Grado di rispetto 2022** |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | 60 giorni solari  90 giorni solari con periodicità quadrimestrale | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |

**Tabella 2 – Standard generali di qualità commerciale**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Standard generale** | **Numero richieste prestazione** | **Prestazioni eseguite entro lo standard** | **Prestazioni eseguite fuori standard** | **Tempo medio 2022 (giorni solari)** | **Grado di rispetto 2022** |
| Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | - | - | - | - | **Nessuna prestazione richiesta** |

\*\* L’indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell’esecuzione della prestazione:

a) se l’esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l’indennizzo automatico base;

b) se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell’indennizzo automatico base;

c) se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell’indennizzo automatico base.

L’eventuale indennizzo verrà corrisposto nella prima fatturazione utile.