



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 2023** 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 2023 (giorni solari) | Grado di rispetto 2023 |
|---|---|------------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 6 | 6 | - | 2,3 | 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 2023 (giorni solari) | Grado di rispetto 2023 |
|--|-------------------|------------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 3 | 3 | - | 8,3 | 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 2023 (giorni solari) | Grado di rispetto 2023 |
|---|---|------------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 1 | 1 | - | 2 | 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 2023 (giorni solari) | Grado di rispetto 2023 |
|--|-------------------|------------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| 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 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 2023 (giorni solari) | Grado di rispetto 2023 |
|---|---|------------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| 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 2023 (giorni solari) | Grado di rispetto 2023 |
|--|-------------------|------------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| 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 2023 (giorni solari) | Grado di rispetto 2023 |
|---|---|------------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| 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 2023 (giorni solari) | Grado di rispetto 2023 |
|--|-------------------|------------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| 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 2023 (giorni solari) | Grado di rispetto 2023 |
|---|---|------------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| 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 2023 (giorni solari) | Grado di rispetto 2023 |
|--|-------------------|------------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| 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:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
 - 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;
 - 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.