



LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS NATURALE

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 2019 di Valle Camonica Servizi Vendite Spa e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

CLIENTI FINALI DI GAS NATURALE IN BASSA PRESSIONE DOMESTICO (SERVIZIO DI TUTELA)

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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	2	2	-	0,5	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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	2	2	-	0	100%

CLIENTI FINALI DI GAS NATURALE IN BASSA PRESSIONE DOMESTICO (LIBERO MERCATO)

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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	3	3	-	12	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari con periodicità quadrimestrale	2	2	-	31	100%
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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	8	8	-	0,125	100%



CONDOMINI CON USO DOMESTICO IN BASSA PRESSIONE (SERVIZIO DI TUTELA)

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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	-	-	-	-	Nessuna prestazione richiesta

CONDOMINI CON USO DOMESTICO IN BASSA PRESSIONE (LIBERO MERCATO)

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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	-	-	-	-	Nessuna prestazione richiesta

ATTIVITA' DI SERVIZIO PUBBLICO IN BASSA PRESSIONE

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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
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 GAS NATURALE IN BASSA PRESSIONE, PER USI DIVERSI

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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	1	1	-	1	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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	2	2	-	0	100%

CLIENTI FINAL 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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
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 2019 (giorni solari)	Grado di rispetto 2019
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.