

**INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE RELATIVI ALLE PRESTAZIONI DI VI.ENERGIA S.r.l.**

Secondo quanto stabilito dalla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 526/2021/R/TLR "REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2021 – 2025" e relativo Allegato A come successivamente modificati e integrati, di seguito riportiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale della vendita e i relativi indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei succitati standard.

**STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA TERMICA**

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO	TIPO GIORNI		
		GG Lavorativi	Tempo massimo di esecuzione fornitura	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15	GG Lavorativi	Tempo massimo di esecuzione fornitura	15
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data concordata	GG Solari	Tempo massimo di esecuzione	Entro la data concordata
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7	GG Lavorativi	Tempo massimo di attivazione	7
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2	GG Feriali	Tempo massimo di riattivazione	2
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5	GG Lavorativi	Tempo massimo di disattivazione	5
Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento	Entro la data concordata	GG Solari	Tempo massimo di scollegamento	Entro la data concordata
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30	GG Solari	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30

**STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA TERMICA**

INDICATORE	LIVELLO GENERALE
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%

**INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI**

Indicatore	Indennizzo per l'esecuzione oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard		Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo		Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo triplo dello standard	
	Per utenti di minori dimensioni	Per utenti di medie dimensioni	Per utenti di minori dimensioni	Per utenti di medie dimensioni	Per utenti di minori dimensioni	Per utenti di medie dimensioni
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	30 €	70 €	60 €	140 €	90 €	210 €
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	30 €	70 €	60 €	140 €	90 €	210 €
Tempo massimo di attivazione della fornitura	30 €	70 €	60 €	140 €	90 €	210 €
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	30 €	70 €	60 €	140 €	90 €	210 €
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	30 €	70 €	60 €	140 €	90 €	210 €
Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente	30 €	70 €	60 €	140 €	90 €	210 €
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 €	30 €	60 €	60 €	90 €	90 €

**LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI DI VI.ENERGIA S.r.l. ANNO 2023**

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici (art. 20) o generali (art. 21)	Tipologia di standard	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità				
			SI	no, causa forza	no, causa utente o terzi	no, causa esercente	Totale
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici	generale	90% entro 10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	95	0	0	8	103
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	specifico	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	specifico	Entro la data indicata in preventivo	17	0	1	9	27
Tempo massimo di attivazione della fornitura	specifico	7 giorni lavorativi	25	0	0	0	25
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	specifico	2 giorni feriali	0	0	0	0	0
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	specifico	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente	specifico	Entro la data indicata in preventivo	0	0	0	0	0
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	specifico	30 giorni solari	3	0	0	1	4

**INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI ANNO 2023**

Indennizzi automatici corrisposti nell'anno 2023 per mancato rispetto degli standard specifici per causa dell'esercente	Tipologia di standard	Tipologia di utente		
		>= 50 kW	> 50 kW e >= 350 kW	Totale
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	numero	0	0	0
	ammontare	0 €	0 €	0 €
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	numero	3	7	10
	ammontare	270 €	1.120 €	1.390 €
Tempo massimo di attivazione della fornitura	numero	0	0	0
	ammontare	0 €	0 €	0 €
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	numero	0	0	0
	ammontare	0 €	0 €	0 €
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	numero	0	0	0
	ammontare	0 €	0 €	0 €
Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente	numero	0	0	0
	ammontare	0 €	0 €	0 €
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	numero	0	1	1
	ammontare	0 €	30 €	30 €

**INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' MISURA RELATIVI ALLE PRESTAZIONI DI VI.ENERGIA S.r.l.**

Secondo quanto stabilito dalla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 478/2020/R/TLR "REGOLAZIONE DELLAMISURA NEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 1° GENNAIO 2022 – 31 DICEMBRE 2024" e relativo Allegato A come successivamente modificati e integrati, di seguito riportiamo i livelli specifici e generali di qualità misura e i relativi indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei succitati standard.

**STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' MISURA DI ENERGIA TERMICA**

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO		
	GG Lavorativi	Tempo massimo	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	GG Lavorativi	Tempo massimo	15
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	GG Lavorativi	Tempo massimo	10 se effettuata in loco
			30 se non effettuata in loco
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	GG Lavorativi	Tempo massimo	15

**INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI**

Indicatore	Indennizzo per l'esecuzione oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard		Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo		Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo triplo dello standard	
	Per utenti di minori dimensioni	Per utenti di medie dimensioni	Per utenti di minori dimensioni	Per utenti di medie dimensioni	Per utenti di minori dimensioni	Per utenti di medie dimensioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	30 €	70 €	60 €	140 €	90 €	210 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuate in loco	30 €	70 €	60 €	140 €	90 €	210 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore non effettuate in loco	30 €	70 €	60 €	140 €	90 €	210 €
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	30 €	70 €	60 €	140 €	90 €	210 €

**LIVELLI DI QUALITA' SPECIFICI DI VI.ENERGIA S.r.l. ANNO 2023**

Numero di richieste di prestazioni soggette a <u>standard specifici</u>	Tipologia di standard	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità				
			SI	no, causa forza	no, causa utente o terzi	no, causa esercente	Totale
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	specifico	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuate in loco	specifico	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore non effettuate in loco	specifico	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	specifico	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0

**INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI ANNO 2023**

Indennizzi automatici corrisposti nell'anno 2023 per mancato rispetto degli standard specifici per causa dell'esercente	Tipologia di standard	Tipologia di utente		
		>= 50 kW	> 50 kW e >= 350 kW	Totale
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	numero	0	0	0
	ammontare	0 €	0 €	0 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuate in loco	numero	0	0	0
	ammontare	0 €	0 €	0 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore non effettuate in loco	numero	0	0	0
	ammontare	0 €	0 €	0 €
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	numero	0	0	0
	ammontare	0 €	0 €	0 €