

## INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE (Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com s.m.i.)

Standard specifici di qualità commerciale	
Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari
Standard generali di qualità commerciale	
Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, VESTINA Gas & Luce S.p.A. è tenuta a corrispondere al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a € 25,00.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- 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.

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad uno dei seguenti casi:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dell'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al Cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, tra cui il Distributore;
- c) reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Art. 53, co. 53.6 del TIQE;
- d) al Cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
- e) reclami per i quali non è possibile identificare il Cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'Art. 8, co. 8.3 del TIQV.

Standard specifici di qualità commerciale 2019		
Indicatore	Standard specifico	Grado di rispetto dello standard (giorni solari)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30	15
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60	25
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20	10
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto dello standard (%)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95	95

## IL MIX ENERGETICO NAZIONALE

Come previsto dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009, sono riportate di seguito le informazioni relative alla composizione del Mix Medio Nazionale dei Combustibili utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano.

FONTI PRIMARIE UTILIZZATE	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti		Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti	
	ANNO 2019 (**)	ANNO 2018 (*)	ANNO 2019 (**)	ANNO 2018 (*)
Fonti rinnovabili	2,92%	3,99%	41,51%	40,80%
Carbone	14,04%	19,84%	8,52%	12,34%
Gas naturale	71,43%	64,33%	42,86%	39,19%
Prodotti Petroliferi	0,83%	0,83%	0,51%	0,53%
Nucleare	5,62%	6,10%	3,50%	4,14
Altre fonti	5,16%	4,91%	3,10%	3,00%

(\*\*) preconsuntivo (\*) consuntivo