

## LIVELLI EFFETTIVI DI QUALITÀ RIFERITI ALL'ANNO 2021

Le Tabelle qui di seguito, riportano i risultati degli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale, relativi all'anno 2021 di SEV S.p.A. ed i livelli di qualità commerciale da rispettare, come previsto dalla delibera 413/2016/R/com e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Sono specifici gli standard di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente; sono generali gli standard di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici. Gli indennizzi automatici sono corrisposti con le modalità previste dalla normativa vigente. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere, nelle opportune sedi, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA AL MERCATO LIBERO (DELIBERA N. 413/2016/R/com ARERA)													
Indicatore	Termini previsti dall'Autorità	Valori rilevati											
Specifici	Energia Elettrica	Clienti Domestici			Clienti Altri Usi			Clienti Media Tensione			Clienti Multisito		
		Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	4	29	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicatore	Standard generale	Valori rilevati							
Generale	Energia Elettrica	Clienti Domestici		Clienti Altri Usi		Clienti Media Tensione		Clienti Multisito	
		%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	39	100%	4	0%	0	0%	0

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI GAS NATURALE AL MERCATO LIBERO (DELIBERA N. 413/2016/R/com ARERA)													
Indicatore	Termini previsti dall'Autorità	Valori rilevati											
Specifici	Gas Naturale	Clienti Gas Tutela			Clienti Gas Libero			Clienti Altri Usi			Clienti Multisito		
		Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati	Tempo Medio giorni	Casi	Numero Indennizzi Erogati
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	5	117	0	5	475	1	6	11	0	6	32	0
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari	0	0	0	16	45	0	0	0	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicatore	Standard generale	Valori rilevati							
Generale	Gas naturale	Clienti Gas Tutela		Clienti Gas Mercato Libero		Clienti Dual Fuel		Clienti Multisito	
		%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	6	100%	77	0	0	100%	3

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE E INDENNIZZI AUTOMATICI DAL 01/01/2019 Delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente allegato A tabella 1			
Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Indennizzo	
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	Prestazione eseguita oltre 30 gg. ma entro 60 gg.	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 90 gg.
		25 Euro	50 Euro
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 120 gg.	Prestazione eseguita oltre 120 gg. ma entro 180 gg.
		25 Euro	50 Euro
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg.	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg.
		25 Euro	50 Euro

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE DAL 01/01/2019 Delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente allegato A tabella 2	
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

TABELLA INFORMATIVA COMPOSIZIONE MIX ENERGETICO RIFERITA ALL'ANNO 2020 Comunicazione ai sensi dell'Art. 6 com.5 del decreto del Ministro dello Sviluppo economico del 31/07/2009				
	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da SEV nei due anni precedenti		Composizione del mix energetico medio NAZIONALE utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti	
	2020 pre-consuntivo	2019 consuntivo	2020 pre-consuntivo	2019 consuntivo
Fonti primarie utilizzate				
Fonti rinnovabili	8,20 %	14,00 %	45,04 %	41,74 %
Carbone	10,47 %	11,63 %	6,34 %	7,91 %
Gas Naturale	71,11 %	63,98 %	42,28 %	43,20 %
Prodotti petroliferi	0,78 %	0,74 %	0,48 %	0,50 %
Nucleare	5,02 %	5,06 %	3,22 %	3,55 %
Altre fonti	4,42 %	4,59 %	2,64 %	3,10 %