

**ENERGIA ELETTRICA – SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA – CLIENTI NON DOMESTICI BASSA TENSIONE**

<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Tempo massimo per l'esecuzione della prestazione a partire dalla data di ricevimento della richiesta</b>	
	<b>ARERA – Vincoli di tempo per ogni prestazione</b>	<b>Energia Base Trieste - Tempo medio rilevato ANNO 2017</b>
<b>Tempo di risposta motivata a reclami scritti</b>	40 giorni solari	17,98
<b>Tempo di rettifica di fatturazione</b>	90 giorni solari	0,00
<b>Tempo di rettifica di doppia fatturazione</b>	20 giorni solari	0,00

<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Tempo massimo per l'esecuzione della prestazione a partire dalla data di ricevimento della richiesta</b>	
	<b>ARERA – Vincoli di tempo per ogni prestazione</b>	<b>Energia Base Trieste - Tempo medio rilevato ANNO 2017 *</b>
<b>Tempo di risposta a richieste scritte di informazione</b>	30 giorni solari per il 95% delle richieste	9,86

\*calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento

ARERA ha previsto l'erogazione di un indennizzo di 25,00 euro nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità dovuto alla responsabilità della società di vendita. Detto indennizzo aumenta del doppio o del triplo nel caso, rispettivamente, di mancato rispetto dei tempi di esecuzione oltre il doppio o oltre il triplo dello standard stabilito.