

ENERGIA ELETTRICA – SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA – CLIENTI MULTISITO

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo per l'esecuzione della prestazione a partire dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA – Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm - Tempo medio rilevato ANNO 2017
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	19,60
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0,00
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0,00

Livelli generali di qualità	Tempo massimo per l'esecuzione della prestazione a partire dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA – Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm - Tempo medio rilevato ANNO 2017 *
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	8,34

*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.