## società erogatrice del servizio: EnergiaBaseTrieste s.r.l.

Società a socio unico e soggetta alla direzione e al coordinamento di Hera Comm S.r.l. Sede: Via del Teatro 5 34121 Trieste (TS) C.F./P. IVA Reg. Imp. VG 03679070288 Capitale Sociale i.v. € 180.000,00

## EBT\_EE\_MULT\_TUT

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	Energia Base Trieste - Tempo medio rilevato anno 2018
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	24,44
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	0
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0

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	Energia Base Trieste - Tempo medio rilevato anno 2018
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	14,67

<sup>\*</sup> 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.