

**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>Hera Comm - Tempo medio rilevato - Anno 2017</b> |
| <b>Tempo di risposta motivata a reclami scritti</b> | 40 giorni solari  | 17,63   |
| <b>Tempo di rettifica di fatturazione</b>           | 90 giorni solari  | 0,00  |
| <b>Tempo di rettifica di doppia fatturazione</b>    | 20 giorni solari  | 30,00   |

| <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>Hera Comm Srl - Tempo medio rilevato Anno 2017*</b> |
| <b>Tempo di risposta a richieste scritte di informazione</b> | 30 giorni solari<br>per il 95% delle richieste  | 10,63  |

\*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.