

EE - DOMESTICO TUTELA - BASSA TENSIONE

| 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 2018 |
| Tempo di risposta motivata a reclami scritti | 40 giorni solari | 14,39 |
| Tempo di rettifica di fatturazione | 90 giorni solari | 9,79 |
| 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 2018 |
| Tempo di risposta a richieste scritte di informazione | 30 giorni solari per il 95% delle richieste | 11,93 |

* 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.