

**ELETTRICO - TUTELA - BASSA TENSIONE - DOMESTICO**

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 2019
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	14,77
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	10,75
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	Hera Comm - Tempo medio rilevato anno 2019*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	13,19

\* 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.