

SOCIETA' ELETTRICA IN MORBEGNO

SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI

VICOLO SCENAIA 3 - 23017 MORBEGNO (SO)



Informazioni generali qualità commerciale

Premessa

Con la delibera 661/2018/R/TLR del 11 dicembre 2018 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono stati definiti i criteri di regolazione della qualità commerciale per i servizi di teleriscaldamento.

La delibera definisce una serie di attività per cui l' esercente deve rispettare determinate scadenze. In particolare sono definiti standard generali e standard specifici.

Standard Generali

Lo standard generale si intende rispettato, per le singole attività, se le stesse sono eseguite nei tempi indicati almeno nel 90% dei casi

Attività	periodo
Preventivo lavori semplici	10gg lavorativi
Preventivo lavori complessi (es. allacciamento)	30gg lavorativi
Fascia disponibilità per appuntamenti	2h
Risposta a richiesta informazioni	30gg solari

Standard Specifici

Lo standard specifico si intende rispettato se le singole attività sono eseguite nei tempi indicati. In caso di mancato rispetto sono previsti degli indennizzi automatici così come definiti nella delibera.

Attività	periodo
Esecuzione lavori semplici	15gg lavorativi
Esecuzione lavori complessi (es. allacciamento)	data concordata
Attivazione fornitura	7gg lavorativi
Riattivazione post-morosità	2gg feriali
Disattivazione fornitura	5gg lavorativi
Risposta a reclami	30gg solari

Richieste di informazioni o reclami

Qualsiasi richiesta scritta di informazione o reclamo deve essere inviata mediante le seguenti modalità:

- Posta ordinaria all'indirizzo
Società Elettrica in Morbegno – Sportello Utenti
Vicolo Scenaia, 3
23017 Morbegno (SO)
- Fax 0342/614920 - Posta elettronica: utenti@sem-morbegno.it
- Consegna allo sportello utenti in vicolo Scenaia, 3 a Morbegno negli orari di apertura (Lun-Ven 8:30-12:30 - Sab 9:00-12:00)