SOCIETA' ELETTRICA IN MORBEGNO

SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI

VICOLO SCENAIA 3 - 23017 MORBEGNO (SO)

Informazioni generali qualità commerciale

Premessa

Con la delibera 526/2021/R/TLR del 23/11/2021 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 per il secondo periodo di regolazione 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025.

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)	entro data concordata
Attivazione fornitura	7gg lavorativi
Riattivazione post-morosità	2gg feriali
Disattivazione fornitura	5gg lavorativi
Scollegamento fornitura	entro data concordata
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: backoffice@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)