

# SOCIETA' ELETTRICA IN MORBEGNO

SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI  
VICOLO SCENAIA 3 - 23017 MORBEGNO (SO)



Standard specifici e generali di qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento

Prestazione	Tipologia standard	Livello standard	Livello standard SEM Morbegno 2020	importo indennizzi automatici per mancato rispetto (utenti di minori dimensioni) *	importo indennizzi automatici per mancato rispetto (utenti di medie dimensioni)*
Preventivi per lavori semplici	Generale	almeno il 90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	100		
Preventivi per lavori complessi	Generale	almeno il 90% dei casi entro 30 giorni lavorativi	100		
Esecuzione di lavori semplici	Specifico	tempo massimo di 15 giorni lavorativi	100	€ 30,00	€ 70,00
Esecuzione di lavori complessi	Specifico	entro la data indicata dall' esercente nel preventivo	100	€ 30,00	€ 70,00
Attivazione della fornitura	Specifico	tempo massimo di 7 giorni lavorativi	100	€ 30,00	€ 70,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	Specifico	tempo massimo di 2 giorni feriali	nessuna prestazione nell'anno	€ 30,00	€ 70,00
Disattivazione della fornitura su richiesta dall'utente	Specifico	tempo massimo di 5 giorni lavorativi	100	€ 30,00	€ 70,00
Fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore	Generale	Rispetto almeno nel 90% dei casi	100		
Risposta motivata a reclami scritti	Specifico	tempo massimo di 30 giorni solari	100	€ 30,00	€ 30,00
Risposte a richieste scritte di informazioni	Generale	entro 30 giorni solari almeno nel 90% dei casi	90		

(\* ) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;

se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

È escluso da questo incremento lo standard per l'esecuzione di lavori complessi