

SOCIETA' ELETTRICA IN MORBEGNO

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



Informazioni generali qualità commerciale

Premessa

Con la delibera 478/2020/R/tlr, l'autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) definisce la disciplina della qualità della misura nel servizio di telecalore, integrando la regolazione della qualità commerciale.

Vengono istituiti gli standard di qualità della misura.

Standard Specifici

Indicatore	periodo
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	15 gg lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	10 gg lavorativi se verifica effettuata in loco 30 gg lavorativi se verifica non effettuata in loco
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	15 gg lavorativi
Risposta a richiesta informazioni	30gg solari
Rispetto degli standard anno 2023	Nessuna richiesta

Indennizzi automatici

Attività	Indennizzi	
	<= 50kw	>50 <=350kw
Mancato adempimento nei tempi Indicatori standard specifici entro un tempo doppio dello standard	€ 30,00	€ 70,00
Mancato adempimento nei tempi Indicatori standard specifici oltre un tempo doppio, ma entro un tempo triplo dello standard	€ 60,00	€ 140,00
Mancato adempimento nei tempi Indicatori standard specifici oltre un tempo triplo dello standard	€ 90,00	€ 210,00

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 8:00-13:00)