

SOCIETA' ELETTRICA IN MORBEGNO

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



Informazioni generali qualità tecnica

Premessa

Con la delibera 346/23/R/TLR del 25 luglio 2023 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono state definite le disposizioni in materia di qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento.

L' esercente deve rispettare determinati standard di qualità tecnica, con particolare riferimento alla sicurezza e alla continuità del servizio erogato agli utenti.

Standard Specifici

Il livello specifico di qualità tecnica riguarda la durata massima delle interruzioni della fornitura avvenuta senza preavviso, come indicato in tabella.

Indicatore	Livello specifico
Durata massima delle interruzioni del servizio, calcolata sulla base delle disposizioni di cui all'Articolo 13, avvenute senza il preavviso di cui all'Articolo 14	12 ore, se avvenute nel periodo invernale
	24 ore, se avvenute nel periodo estivo
Durata massima interruzione del servizio avvenuta senza preavviso nell'anno 2023	150 minuti

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti degli indennizzi automatici agli utenti, in accordo alle modalità e alle esclusioni previste dalla Delibera.

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)