

**ENERGIA ELETTRICA - LIBERO - BASSA TENSIONE – NON DOMESTICO**

| Livelli specifici di qualità                 | Tempo massimo per l'esecuzione della prestazione a partire dalla data di ricevimento della richiesta |  |
|--|--|--|
|  | ARERA – Vincoli di tempo per ogni prestazione  | Hera Comm - Tempo medio rilevato anno 2024 |
| Tempo di risposta motivata a reclami scritti | 30 giorni solari   | 9,70                                       |
| Tempo di rettifica di fatturazione           | 90 giorni solari   | 17,57                                      |
| Tempo di rettifica di doppia fatturazione    | 20 giorni solari   | 1,0  |

| Livelli generali di qualità                           | Tempo massimo per l'esecuzione della prestazione a partire dalla data di ricevimento della richiesta |   |
|---|--|---|
|   | ARERA – Vincoli di tempo per ogni prestazione  | Hera Comm - Tempo medio rilevato anno 2024* |
| Tempo di risposta a richieste scritte di informazione | 30 giorni solari per il 95% delle richieste  | 7,36  |

\* calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento

ARERA ha previsto l'erogazione di un indennizzo di 25,00 euro nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità dovuto alla responsabilità della società di vendita. Detto indennizzo aumenta del doppio o del triplo nel caso, rispettivamente, di mancato rispetto dei tempi di esecuzione oltre il doppio o oltre il triplo dello standard stabilito.