

**Servizio Elettrico Roma - Livelli di qualità commerciale per prestazioni richieste sul Mercato Tutelato dal 01/01/2018 al 31/12/2018 - Delibera 413/2016/R/com**

**Livelli generali**

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto effettivo		
		cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico	cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico	cliente finale multisito
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100,00%	100,00%	-

**Livelli specifici**

Indicatore	Standard specifico 2017-2018	Grado di rispetto effettivo		
		cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico	cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico	cliente finale multisito
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari dalla data di ricevimento	78,29%	70,80%	-
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari dalla data di ricevimento	74,42%	100%	-

Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento	100%	-	-
--	--	------	---	---

In caso di mancato di rispetto degli standard specifici verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 25 (venticinque). Il predetto indennizzo sarà pari a euro 50 (cinquanta) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto normativamente previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 75 (settantacinque) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.