

| Prestazione   | Tipologia Standard | Livello Standard                                     | Classe dim. Esercente<br>= Medie dimensioni | N. prestazioni per utente |             |         |        | Media GG<br>Tempi di realizzo | Adempienza |
|---|--------------------|--|---|---------------------------|-------------|---------|--------|-------------------------------|------------|
|   |                    |  |   | <50 Kw                    | >50 <350 Kw | >350 kw | Totale |                               |            |
| Preventivi per lavori semplici, di cui all'Articolo 7                                       | Generale           | Almeno il 90% dei casi entro 10 giorni lavorativi    | A   | 6                         | 0           | 0       | 6      | 5,16                          | 100%       |
| Preventivi per lavori complessi, di cui all'Articolo 7                                      | Generale           | Almeno il 90% dei casi entro 30 giorni lavorativi    | A   | 50                        | 8           | 0       | 58     | 15,83                         | 100%       |
| Esecuzione di lavori semplici, di cui all'Articolo 8  | Specifico          | Tempo massimo di 15 giorni lavorativi                | N/A   | N/A                       | N/A         | N/A     | N/A    | N/A                           | N/A        |
| Esecuzione di lavori complessi, di cui all'Articolo 9                                       | Specifico          | Entro la data indicata dall'esercente nel preventivo | N/A   | N/A                       | N/A         | N/A     | N/A    | N/A                           | N/A        |
| Attivazione della fornitura, di cui all'Articolo 10   | Specifico          | Tempo massimo di 7 giorni lavorativi                 | A   | 13                        | 0           | 0       | 13     | 1,38                          | 100%       |
| Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, di cui all'Articolo 11 | Specifico          | Tempo massimo di 2 giorni feriali                    | A   | 0                         | 0           | 0       | 0      | 0                             | 0          |
| Disattivazione della fornitura su richiesta dall'utente, di cui all'Articolo 12             | Specifico          | Tempo massimo di 5 giorni lavorativi                 | A   | 0                         | 0           | 0       | 0      | 0                             | 0          |
| Fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore, di cui all'Articolo 14               | Generale           | Rispetto almeno nel 90% dei casi                     | N/A   | N/A                       | N/A         | N/A     | N/A    | N/A                           | N/A        |
| Risposta motivata a reclami scritti, di cui all'Articolo 15                                 | Specifico          | Tempo massimo di 30 giorni solari                    | A   | 0                         | 0           | 0       | 0      | 0                             | 0          |
| Risposta a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 16                        | Generale           | Entro 30 giorni solari almeno nel 90% dei casi       | N/A   | N/A                       | N/A         | N/A     | N/A    | N/A                           | N/A        |

N/A = Non Applicabile

A = Applicabile