

STANDARD DI QUALITA' COMMERCIALE GENERALI O SPECIFICI AI SENSI DEGLI ARTICOLI 20 E 21 DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO (RQCT) – DELIBERAZIONE ARERA 526/2021/R/TLR

Indicatore	Tipologia di standard	Valore standard
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici (art. 5)	generale	90% entro 10 giorni lavorativi
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi (art. 5)	generale	90% entro 30 giorni lavorativi
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti (art. 12)	generale	90% entro 2 ore
Percentuale minima di risposte a richieste di informazioni scritte (art. 14)	generale	90% entro 30 giorni solari
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 6)	specifico	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi (art. 7)	specifico	Entro la data indicata nel preventivo
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 8)	specifico	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 9)	specifico	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 10)	specifico	5 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento (art.11)	Specifico	Entro la data concordata
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 13)	specifico	30 giorni solari

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale definiti nella tabella precedente, all'utente verrà corrisposto un indennizzo secondo quanto previsto dagli art. 24 della RQCT.