

## QUALITÀ COMMERCIALE SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO DOLOMITI ENERGIA

Rispetto standard specifici e generali di qualità commerciale relativamente alle richieste di prestazioni ricevute nell'anno 2020

Numero di richieste di prestazioni soggette a <u>standard specifici</u> (art. 22) o <u>generali</u> (art. 23) ricevute nell'anno 2020	Tipologia di standard	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità				Totale
			sì	no, causa forza maggiore	no, causa utente o terzi	no, causa esercente	
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici (art. 7)	generale	90% entro 10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi (art. 7)	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	1	0	0	0	1
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 8)	specifico	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi (art. 9)	specifico	entro la data indicata nel preventivo	0	0	0	0	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	specifico	7 giorni lavorativi	3	0	0	0	3
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	specifico	2 giorni feriali	0	0	0	0	0
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	specifico	5 giorni lavorativi	2	0	0	0	2
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti (art. 14)	generale	90% entro 2 ore	1	0	0	0	1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15)	specifico	30 giorni solari	1	0	0	0	1
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni (art. 16)	generale	90% entro 30 giorni solari	3	0	0	0	3
<b>Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard</b>			<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>