

STANDARD QUALITA' COMMERCIALE

Con Delibera 661/2018/R/TLR ARERA ha definito gli Standard Generali e Specifici di Qualità e i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto.

STANDARD SPECIFICI E INDENIZZI

| INDICATORE | LIVELLO SPECIFICO | INDENIZZO | |
|--|---------------------------------------|----------------|------------------|
| | | P fino a 50 kW | P da 51 a 350 kW |
| Tempo massimo di esecuzione lavori semplici | 15 giorni lavorativi | 30 euro | 70 Euro |
| Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi | Entro la data indicata nel preventivo | 30 euro | 70 Euro |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura | 7 giorni lavorativi | 30 euro | 70 Euro |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità | 2 giorni lavorativi | 30 euro | 70 Euro |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente | 5 giorni lavorativi | 30 euro | 70 Euro |
| Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti | 30 giorni solari | 30 euro | 30 Euro |

Gli indennizzi , ad esclusione di quelli relativi al termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- entro un tempo doppio dello standard è corrisposto l'indennizzo base;
- oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo base:
- oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo base.

STANDARD QUALITA' COMMERCIALE

STANDARD GENERALI

| INDICATORE | Livello generale |
|--|------------------|
| Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 gg lavorativi dalla richiesta | 90% |
| Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di 30 gg lavorativi dalla richiesta | 90% |
| Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore | 90% |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari dalla richiesta | 90% |