

Consuntivo standard specifici e generali di qualità

| PRESTAZIONE (1) | TIPOLOGIA STANDARD | LIVELLO STANDARD | INDENNIZZO DI BASE (2) (3) | | LIVELLO STANDARD BORROMEO CALORE SRL |
|---|--------------------|---|----------------------------|----------------|--------------------------------------|
| | | | utente <= 50kW | utente > 50 kW | 2022 |
| Esecuzione di lavori semplici | SPECIFICI | Tempo massimodi 15 giorni lavorativi | 30 € | 70 € | 100% |
| Esecuzione per lavori complessi | SPECIFICI | Entro la data indicata dall'esercentenel preventivo | 30 € | 70 € | Nessuna prestazione |
| Attivazione della fornitura | SPECIFICI | Tempo massimodi 7 giorni lavorativi | 30 € | 70 € | Nessuna prestazione |
| Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità | SPECIFICI | Tempo massimodi 2 giorni feriali | 30 € | 70 € | Nessuna prestazione |
| Disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente | SPECIFICI | Tempo massimodi 5 giorni lavorativi | 30 € | 70 € | Nessuna prestazione |
| Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento | SPECIFICI | Entro la data concordata | 30 € | 70 € | Nessuna prestazione |
| Risposta motivata a reclami scritti | SPECIFICI | Tempo massimodi 30 giorni solari | 30 € | 30 € | 100% |
| Preventivi per lavori semplici | GENERALI | Almeno il 90% dei casi entro 10 giorni lavorativi | 30 € | 70 € | 100% |
| Preventivi per lavori complessi | GENERALI | Almeno il 90% dei casi entro 30 giorni lavorativi | 30 € | 70 € | 100% |



1. Riferimenti al documento regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento consultabile sul sito di ARERA
2. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base
3. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base