

## Consuntivo standard specifici e generali di qualità

PRESTAZIONE (1)	TIPOLOGIA STANDARD	LIVELLO STANDARD	INDENNIZZO DI BASE (2)(3)	INDENNIZZO DI BASE (2)(3)	LIVELLO STANDARD T.C.V.V.V SPA
			utente <= 50kW	utente > 50 kW	<b>2022</b>
Esecuzione di lavori semplici	SPECIFICI	Tempo massimo di 15 giorni lavorativi	30 €	70 €	<b>100%</b>
Esecuzione per lavori complessi	SPECIFICI	Entro la data indicata dall'esercente nel preventivo	30 €	70 €	<b>100%</b>
Attivazione della fornitura	SPECIFICI	Tempo massimo di 7 giorni lavorativi	30 €	70 €	<b>100%</b>
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	SPECIFICI	Tempo massimo di 2 giorni feriali	30 €	70 €	<b>Nessuna prestazione</b>
Disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	SPECIFICI	Tempo massimo di 5 giorni lavorativi	30 €	70 €	<b>100%</b>
Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento	SPECIFICI	Entro la data concordata	30 €	70 €	<b>100%</b>
Risposta motivata a reclami scritti	SPECIFICI	Tempo massimo di 30 giorni solari	30 €	30 €	<b>100%</b>
Preventivi per lavori semplici	GENERALI	Almeno il 90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	30 €	70 €	<b>100%</b>
Preventivi per lavori complessi	GENERALI	Almeno il 90% dei casi entro 30 giorni lavorativi	30 €	70 €	<b>100%</b>
Fascia di disponibilità per gli appuntamenti 2 ore	GENERALI	Rispetto almeno nel 90% dei casi	30 €	70 €	<b>100%</b>
Risposte a richieste scritte informazioni	GENERALI	Entro 30 giorni solari almeno nel 90% dei casi	30 €	70 €	<b>100%</b>



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