

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD 2019

In ottemperanza all'articolo 34 della vigente normativa, viene inoltre presentata in questa pagina la soddisfazione di tali standard in relazione allo scorso anno solare, il 2019. Le seguenti tabelle indicano il tipo di prestazione monitorata e la percentuale o il numero di casistiche rispettate (considerando che nel primo semestre, non essendoci ancora giurisprudenza in materia, vigevano gli indicatori sanciti da Linea Green nella propria CARTA DEI SERVIZI).

SEMESTRE DAL 1° GENNAIO AL 30 GIUGNO 2019

Prestazione	Percentuale rispettata
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di allacciamenti comunicati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	100%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di allacciamenti realizzati entro il tempo massimo di 90 giorni lavorativi	100%
Percentuale minima di richieste di attivazioni/disattivazioni/riattivazioni della fornitura realizzati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	100%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità di 30 minuti per appuntamenti con il Cliente relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di allacciamenti	100%
Percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione, a saldo già avvenuto da parte del Cliente, comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	100%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura (contatore) su richiesta del Cliente comunicati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	100%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	100%

SEMESTRE DAL 1° LUGLIO 2019 AL 31 DICEMBRE 2019

STANDARD SPECIFICI

Prestazione	Casistiche rispettate
Esecuzione lavori semplici	NESSUNA
Esecuzione lavori complessi	5/5
Attivazione	24/24
Riattivazione da morosità	5/5
Disattivazione	1/1
Risposta reclami scritti	2/2

STANDARD GENERALI

Prestazione	Percentuale rispettata
Preventivi per lavori semplici	NESSUNO
Preventivi per lavori complessi	100%
Fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore	100%
Risposte a richieste scritte di informazioni	100%

Nel primo semestre 2019 non erano previsti indennizzi automatici

Numero prestazioni fuori indicatore nel secondo semestre del 2019: NESSUNA.

Indennizzi automatici corrisposti nel secondo semestre del 2019: NESSUNO.