

Indicatori di qualità commerciale (Del ARERA RQCT-661-18) per il periodo 1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2020

NOTE

- 1) La % di rispetto degli standard è il rapporto tra il numero di prestazioni che hanno rispettato lo standard e il numero di prestazioni totali
- 2) Per gli standard specifici la % minima di rispetto è del 100%
- 3) Per gli standard generali la % minima di rispetto è del 90%
- 4) Non applicabile sta ad indicare che la relativa prestazione non è stata richiesta
- 5) Richiesta di attivazione fornitura: la prestazione è fuori standard a causa del richiedente
- 6) Richiesta di disattivazione fornitura: entrambe le prestazioni sono state eseguite fuori standard per cause imputabili al richiedente
- 7) % segnate in rosso: % inferiore alla % minima richiesta
- 8) Una prestazione NON ha rispettato lo standard se NON sono state rispettate le tempistiche definite da ARERA (ad esempio n° di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta di prestazione e la data di esecuzione della stessa)
- 9) N° indennizzi corrisposti entro 180 gg: 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo all' esercente alla data in cui l' indennizzo viene corrisposto al cliente

Prestazione	Tipo di standard	% di rispetto degli standard	N° prestazioni totali	N° prestazioni totali che hanno rispettato lo standard	N° prestazioni totali che NON hanno rispettato lo standard	N° prestazioni che NON hanno rispettato lo standard per cause imputabili all'esercente	N° prestazioni che NON hanno rispettato lo standard per cause imputabili al richiedente	N° prestazioni che NON hanno rispettato lo standard per cause imputabili a terzi	N° prestazioni che NON hanno rispettato lo standard per cause di forza maggiore	N° indennizzi riconosciuti a clienti di minori dimensioni	N° indennizzi riconosciuti a clienti di medie dimensioni	N° indennizzi riconosciuti totali	N° indennizzi corrisposti entro 180 gg	Ammontare complessivo degli indennizzi riconosciuti a clienti di minori dimensioni	Ammontare complessivo degli indennizzi riconosciuti a clienti di medie dimensioni
Richiesta di preventivo per lavori semplici	Standard generale	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00 €
Richiesta di preventivo per lavori complessi	Standard generale	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00 €
Richiesta di attivazione fornitura	Standard specifico	50,00%	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00 €
Richiesta di riattivazione fornitura a seguito di morosità	Standard specifico	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00 €
Richiesta di disattivazione fornitura	Standard specifico	0,00%	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00 €
Reclamo scritto	Standard specifico	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00 €
Richiesta di scollegamento	Standard generale	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00 €
Richiesta di esecuzione di lavori semplici	Standard specifico	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00 €
Richiesta di esecuzione di lavori complessi	Standard specifico	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00 €

NEL 2020 VI SONO STATE 2 RICHIESTE DI ATTIVAZIONE FORNITURA: 1 PRESTAZIONE HA RISPETTATO LO STANDARD MENTRE 1 PRESTAZIONE NON HA RISPETTATO LO STANDARD **PER CAUSE IMPUTABILI AL RICHIEDENTE (CLIENTE)**

NEL 2020 VI SONO STATE 2 RICHIESTE DI DISATTIVAZIONE FORNITURA: ENTRAMBE LE PRESTAZIONI NON HANNO RISPETTATO LO STANDARD **PER CAUSE IMPUTABILI AL RICHIEDENTE (CLIENTE)**