

**INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI IREN MERCATO RELATIVI AL SERVIZIO DI VENDITA DI**

**TELERISCALDAMENTO**

**E INDENNIZZI AUTOMATICI**

Informativa ai sensi della Delibera ARERA 661/2018/R/tlr (RQCT) e ss.mm.ii.

**ANNO 2020**

**Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale**

Prestazione	Livello standard	Indennizzo	
		Utenti di minori dimensioni	Utenti di medie dimensioni
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	30 Euro	70 Euro
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi	entro la data indicata dall'esercente nel preventivo		
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi		
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali		
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dall'utente	5 giorni lavorativi		
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari		30 Euro

**Tabella 2 – Standard generali di qualità commerciale**

Prestazione	Livello standard
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore	
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	