

Indicatori 2020 - Teleriscaldamento

Numero di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio (art. 24) e comunicazione (art. 33.4) ricevute nell'anno 2020	Rispetto della data prevista di ultimazione dei lavori		
	sì	no	Totale
Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente	2	0	2

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard generali ricevute nell'anno 2020	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità					% Rispetto
		sì	no, causa forza maggiore (comma 26.1, lett. a))	no, causa utente o terzi (comma 26.1, lett. b))	no, causa esercente (comma 26.1, lett. c))	Totale	
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici	90% entro 10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	-
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi	90% entro 30 giorni lavorativi	226	0	1	8	235	96%
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti	90% entro 2 ore	69	0	0	0	69	100%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	90% entro 30 giorni solari	10	0	0	6	16	63%

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici ricevute nell'anno 2020	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità				Totale
		sì	no, causa forza maggiore (comma 26.1, lett. a))	no, causa utente o terzi (comma 26.1, lett. b))	no, causa esercente (comma 26.1, lett. c))	
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	entro la data indicata nel preventivo	45	7	27	1	80
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	821	0	0	3	824
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	21	0	0	3	24
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi	342	0	0	2	344
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	102	7	0	29	138