



FERNHEIZKRAFTWERK TOBLACH - INNICHEN  
 Teleriscaldamento termo-elettrico  
 DOBBIACO - SAN CANDIDO

## Rispetto standard ed indennizzi corrisposti ai sensi dell'RQCT anno 2020

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici (art. 22) o generali (art. 23) ricevute nell'anno 2020 (comunicazione ai sensi art. 33.3)	Tipologia di standard	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità					
			si	no, causa forza maggiore	no, causa utente/terzi	no, causa esercente	Totale	%
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici (art. 7)	generale	90% entro 10 giorni lavorativi	1	0	0	0	1	100%
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi (art. 7)	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	21	0	0	0	21	100%
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 8)	specifico	15 giorni lavorativi	1	0	0	0	1	//
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi (art. 9)	specifico	entro la data nel preventivo	16	0	0	0	16	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	specifico	7 giorni lavorativi	10	0	0	0	10	100%
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	specifico	2 giorni feriali	0	0	0	0	0	//
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	specifico	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	//
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti (art. 14)	generale	90% entro 2 ore	12	0	0	0	12	100%
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15)	specifico	30 giorni solari	0	0	0	0	0	//
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni (art. 16)	generale	90% entro 30 giorni solari	0	0	0	0	0	//
<b>Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard</b>			<b>61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Indennizzi automatici corrisposti nell'anno 2020 per mancato rispetto degli standard specifici (art. 33.5) per causa dell'esercente		Tipologia utente (ai sensi dell'art. 28)		
		<= 50 kW	>50 e <350 kW	Totale
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 8)	numero	0	0	0
	ammontare	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Tempo ultimo per l'esecuzione di lavori complessi (art. 9)	numero	0	0	0
	ammontare	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	numero	0	0	0
	ammontare	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	numero	0	0	0
	ammontare	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	numero	0	0	0
	ammontare	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15)	numero	0	0	0
	ammontare	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>Totale indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici</b>	<b>numero</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>ammontare</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>