

Ragione sociale: Acea Produzione

Id soggetto: 3801

Nome Raccolta: Raccolta dati integrata telecalore (RQCT, TUAR e TITT)

Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA

Partita iva: 11381121000

Data download: 28/06/2022 - 12:12:41

Anno: Anno solare 2021

Invio definitivo: EFFETTUATO

## Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)

Obblighi informativi ai sensi della disciplina di qualità commerciale -RQCT-

Numero di richieste di prestazioni soggette a monitoraggio e comunicazione eseguite nell'anno 2021	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 specifici o generali eseguite nell'anno 2021	Tipologia di standard	Valore standard	Rispetto dello standard di qualità				Totale
			sì	no, causa forza maggiore*	no, causa utente o terzi**	no, causa esercente***	
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici	generale	90% entro 10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	specifico	15 giorni	0	0	0	0	0

		lavorativi					
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	specifico	entro la data indicata nel preventivo	0	0	0	0	0
Tempo massimo di attivazione della fornitura	specifico	7 giorni lavorativi	152	0	20	1	173
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	specifico	2 giorni feriali	41	0	0	1	42
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	specifico	5 giorni lavorativi	77	0	10	0	87
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti	generale	90% entro 2 ore	54	0	0	2	56
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	specifico	30 giorni solari	20	0	0	0	20
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	generale	90% entro 30 giorni solari	1.543	0	0	7	1.550
<i>Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard</i>			1.887	0	30	11	1.928

\*cause intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi

\*\*cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi

\*\*\*cause imputabili all'esercente del servizio di telecalore, intese come tutte le cause diverse dalle due categorie precedenti

Indennizzi automatici corrisposti nel 2021 per mancato rispetto degli standard specifici per causa dell'esercente	Tipologia di utente			
	<= 50kW	> 50 e 350kW	Totale	U.D.M.

Tempo massimo di esecuzione di lavori	numero	0	0	0	
---------------------------------------	--------	---	---	---	--

semplici	ammontare	0	0	0	€
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	numero	0	0	0	
	ammontare	0	0	0	€
Tempo massimo di attivazione della fornitura	numero	1	0	1	
	ammontare	30	0	30	€
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	numero	1	0	1	
	ammontare	30	0	30	€
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	numero	0	0	0	
	ammontare	0	0	0	€
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	numero	0	0	0	
	ammontare	0	0	0	€
<i>Totale indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici</i>	numero	2	0	2	
	ammontare	60	0	60	€