

Raccolta dati 2020 qualità commerciale - esercente di maggiori dimensioni

Tabella 2b

Numero di richieste di prestazioni soggette a <u>monitoraggio</u> (art. 24) e comunicazione (art. 33.4) ricevute nell'anno 2020	Rispetto della data prevista di ultimazione dei lavori		
	si	no	Totale
1 Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente (art. 13)	0	0	0

Numero di richieste di prestazioni soggette a <u>standard specifici</u> (art. 22) o <u>generali</u> (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 (comma 26.1, lett. a))	no, causa utente o terzi (comma 26.1, lett. b))	no, causa esercente (comma 26.1, lett. c))	Totale
2 Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici (art. 7)	generale	90% entro 10 giorni lavorativi	0				0
3 Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi (art. 7)	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	6				6
4 Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 8)	specifico	15 giorni lavorativi	0				0
5 Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi (art. 9)	specifico	entro la data indicata nel preventivo	6				6
6 Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	specifico	7 giorni lavorativi	155	1			156
7 Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	specifico	2 giorni feriali	22				22
8 Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	specifico	5 giorni lavorativi	72		13		85
9 Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti (art. 14)	generale	90% entro 2 ore	0				0
10 Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15)	specifico	30 giorni solari	23				23
11 Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni (art. 16)	generale	90% entro 30 giorni solari	1417			1	1418
<i>Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard</i>			1701	1	13	1	1716