

**Username:** BRNLRT71C31H501R

**Ragione sociale:** Acea Produzione

**Id soggetto:** 3801

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

**Stato compilazione:** TOTALMENTE COMPILATA

**Partita iva:** 11381121000

**Data download:** 01/07/2024 - 10:05:56

**Anno:** Anno solare 2023

**Invio definitivo:** EFFETTUATO

## Prestazioni (esercenti maggiori dimensioni)

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

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici o generali eseguite nell'anno 2023	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	1	0	0	0	1
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	1	0	0	0	1
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	specifico	15 giorni lavorativi	0	0	0	1	1
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	specifico	entro la data indicata nel preventivo	1	0	0	0	1

Tempo massimo di attivazione della fornitura	specifico	7 giorni lavorativi	99	0	1	0	100
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	specifico	2 giorni feriali	50	0	0	0	50
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	specifico	5 giorni lavorativi	95	0	19	0	114
Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente	specifico	entro la data indicata nel preventivo	0	0	0	0	0
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti	generale	90% nella fascia di 2 ore	27	0	0	0	27
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	specifico	30 giorni solari	39	0	0	0	39
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	generale	90% entro 30 giorni solari	1.650	0	0	3	1.653
<i>Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard</i>			1.963	0	20	4	1.987

\*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 2023 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 semplici	numero	0	0	0	

	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	0	0	0	
	ammontare	0	0	0	€
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	numero	0	0	0	
	ammontare	0	0	0	€
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	numero	0	0	0	
	ammontare	0	0	0	€
Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'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	0	0	0	
	ammontare	0	0	0	€