

Indicatori 2023 - Teleriscaldamento

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard generali eseguite nell'anno 2023	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	243	0	0	2	245	99%
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti	90% entro 2 ore	48	0	0	1	49	98%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	90% entro 30 giorni solari	40	0	0	4	44	91%

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici eseguite nell'anno 2023	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	62	1	17	17	97
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	738	0	0	23	761
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	547	0	0	20	567
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi	227	0	4	13	244
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	217	0	0	18	235
Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente	entro la data indicata nel preventivo	9	0	0	0	9