

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE - ANNO 2020

Gentile cliente,

con riferimento all'art.34 dell'RQCT, di seguito si riporta il grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità commerciale per l'anno 2020.

	Indicatore	Tipologia di standard	Livello standard	Grado di rispetto nell'anno 2020
1	Tempo di preventivazioni per esecuzione di lavori semplici	generale	almeno il 90% entro 10 giorni lavorativi	100,0%
2	Tempo di preventivazioni per esecuzione di lavori complessi	generale	almeno il 90% entro 30 giorni lavorativi	100,0%
3	Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	specifico	15 giorni lavorativi	96,8%
4	Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	specifico	entro la data indicata nel preventivo	100,0%
5	Tempo massimo di attivazione della fornitura	specifico	7 giorni lavorativi	98,2%
6	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	specifico	2 giorni feriali	100,0%
7	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	specifico	5 giorni lavorativi	97,4%
8	Fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati	generale	almeno il 90% entro 2 ore	100,0%
9	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	specifico	30 giorni solari	90,0%
10	Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	generale	almeno il 90% entro 30 giorni solari	100,0%