

1) Aggiornare la pagina “i tuoi diritti” → “standard di qualità” come segue:

a)



dopo la parentesi, dove c'è la freccia rossa, aggiungere “ed il TIMT (Regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento)”.

Quindi diventa:in particolare con l'RQCT (...) ed il TIMT (...); per maggiori informazioni clicca qui.

b)

Quali sono

Di seguito si riportano gli standard specifici e generali di qualità commerciale,
~~come da articolo 22 e 23 dell'RQCT~~

Scrivere: “Di seguito si riportano gli standard specifici e generali di qualità commerciale, come definiti nell'RQCT e nel TIMT.”

c)

Standard specifici di qualità commerciale

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, di cui all'art. 8	15 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'art. 9	Entro la data indicata dall'esercente nel preventivo
Tempo massimo di attivazione della fornitura, di cui all'art. 10	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, di cui all'art. 11	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, di cui all'art. 12	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti, di cui all'art. 15	30 giorni solari

Standard generali di qualità commerciale

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di preventivazione per lavori semplici, di cui all'art. 7, messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di preventivazione per lavori complessi, di cui all'art. 7, messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore, di cui all'art. 14	90 %
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'art. 16, inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90 %

inserire dove c'è la freccia la seguente tabella

Indicatore	Standard specifico
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 13	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 14	Tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco
	Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 15	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi

d)

Indennizzi

~~In accordo con l'art. 27 dell'ROCT, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'art. 22, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:~~

- trenta (30) euro, nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente di minori e di medie dimensioni e per gli altri standard specifici di qualità commerciale, ~~di cui all'art. 22~~, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
- settanta (70) euro, per prestazioni, diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto dell'utente, richieste da utenti di medie dimensioni.

RITATDO DELL'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	MAGGIORAZIONE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO BASE
Entro un tempo doppio rispetto allo standard	-
Oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo rispetto allo standard	Raddoppia
Oltre un tempo triplo rispetto allo standard	Triplifica

Togliere i riferimenti agli articoli. Diventa come segue: “In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione del”
“ trenta (30) euro, nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente di minori e di medie dimensioni e per gli standard specifici di qualità commerciale per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;”