

 M_CSTR_01 Rev. 00 del 01.01.2022	MODULO
	LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO TELECALORE

Anno di esecuzione delle prestazioni:

2024

Data elaborazione report:

05/06/2025

INDICATORE	RIF. CARTA SERV.	STANDARD FISSATO	LIVELLO RAGGIUNTO (valore medio)	Q.TÀ EROGATA	DI CUI FUORI STANDARD (causa azienda)	% RISPETTO STANDARD
Tempo di preventivazione per nuovo allacciamento / stacco	4.1.1	30 gg lav.	19 gg. lav.	1	0	100%
Tempo di esecuzione lavori di stacco	4.1.2	120 gg lav.	N.A.	0	N.A.	N.A.
Tempo di esecuzione lavori di allacciamento	4.1.3	150 gg lav.	N.A.	0	N.A.	N.A.
Tempo di esecuzione dei lavori di allacciamento su stacco esistente	4.1.4	90 gg lav.	N.A.	0	N.A.	N.A.
Tempo di attivazione della prima fornitura	4.1.5	7 gg lav.	N.A.	0	N.A.	N.A.
Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di cessazione o per subentro	4.1.6	7 gg lav.	N.A.	0	N.A.	N.A.
Tempo di disattivazione della fornitura	4.1.7	5 gg lav.	N.A.	0	N.A.	N.A.
Tempo di disattivazione della fornitura con scollegamento dalla rete	4.1.7	30 gg cal.	N.A.	0	N.A.	N.A.
Tempo di risposta a reclami scritti	4.2.6	30 gg cal.	N.A.	0	N.A.	N.A.
Tempo di preavviso della sospensione della fornitura per morosità del cliente	4.3.4	3 gg lav.	N.A.	0	N.A.	N.A.
Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità	4.3.5	2 gg feriali	N.A.	0	N.A.	N.A.
Tempo di verifica del contatore	4.3.6	40 gg lav.	N.A.	0	N.A.	N.A.
Tempo di preavviso di sospensione della fornitura per intervento progr.	4.4.1	3 gg feriali	N.A.	0	N.A.	N.A.
Durata della sospensione programmata	4.4.2	8 ore	N.A.	0	N.A.	N.A.
Tempo di arrivo sul posto per chiamata di pronto intervento	4.4.3	120 minuti	33 minuti	5	0	100%