

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE

(Periodo di riferimento 01/07/2019 – 31/12/2019)

Indicatore	Livello Specifico	01/07/2019 - 31/12/2019
Tempo massimo di lavori semplici	15 giorni lavorativi	N.A.
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data indicata dall' esercente nel preventivo	100% nei tempi previsti
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi dalla richiesta	Tempo medio 1 giorno
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	N.A.
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	N.A.
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	Tempo medio 2 giorni

Nel periodo dal 01/07/2019 al 31/12/2019 non sono stati corrisposti indennizzi automatici a utenti di minore o media dimensione, in quanto nessuna prestazione è stata svolta eccedendo i tempi stabiliti dagli standard specifici ARERA.

STANDARD GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE

(Periodo di riferimento 01/07/2019 – 31/12/2019)

Indicatore	Livello generale	01/07/2019 - 31/12/2019
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi della relativa richiesta	90%	N.A.
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi della relativa richiesta	90%	100%
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore	90%	100%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90%	100%

HIGH POWER S.P.A. A SOCIO UNICO

Sede legale: Corso Galileo Ferraris 110 – 10129 Torino

Uffici amministrativi: Via Porta Rossa 52 – 12100 Madonna dell'Olmo Cuneo

Codice Fiscale e Partita IVA 03037410044

Tel: 0171/41.41.01 Fax: 0171/41.41.99 Mail: segreteria@hpower.it - Legal Mail: highpowerspa@legalmail.it

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento della Porta Rossa S.p.A.