

**STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE**

(Periodo di riferimento anno solare 2020)

Indicatore	Livello Specifico	Anno solare 2020
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 1 giorno

Nel periodo dal 01/01/2020 al 31/12/2020 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 anno solare 2020)

Indicatore	Livello generale	Anno solare 2020
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.