

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD COMMERCIALI DEL SERVIZIO													
Gelsia si impegna a fornire i servizi di teleriscaldamento rispettando i livelli specifici e generali di qualità previsti dalla Determina RQCT 526-21 All.A dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) descritti nelle Tabelle di seguito riportate.													
ANNO DI RENDICONTAZIONE													
2024													
Prestazione	Tipo di standard	% di rispetto degli standard	N° prestazioni totali	N° prestazioni totali che hanno rispettato lo standard	N° prestazioni totali che NON hanno rispettato lo standard	N° prestazioni che NON hanno rispettato lo standard per cause imputabili all'esercente	N° prestazioni che NON hanno rispettato lo standard per cause imputabili al richiedente	N° prestazioni che NON hanno rispettato lo standard per cause imputabili a terzi	N° prestazioni che NON hanno rispettato lo standard per cause di forza maggiore	N° indennizzi riconosciuti a clienti di minori dimensioni	N° indennizzi riconosciuti a clienti di medie dimensioni	N° indennizzi riconosciuti totali	N° indennizzi corrisposti entro 180 gg
Richiesta di preventivo per lavori semplici	Standard generale	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0				
Richiesta di preventivo per lavori complessi	Standard generale	100,00%	1	1	0	0	0	0	0				
Richiesta di attivazione fornitura	Standard specifico	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Richiesta di riattivazione fornitura a seguito di morosità	Standard specifico	100,00%	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Richiesta di disattivazione fornitura	Standard specifico	100,00%	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo scritto	Standard specifico	100,00%	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Richiesta di scollegamento	Standard generale	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0				
Richiesta di esecuzione di lavori semplici	Standard specifico	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Richiesta di esecuzione di lavori complessi	Standard specifico	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Richiesta di informazioni	Standard generale	100,00%	1	1	0	0	0	0	0				
Richiesta di appuntamento di 2 ore con l'esercente	Standard generale	100,00%	4	4	0	0	0	0	0				