

**Standard di qualità - Qualitätstandards**

secondo - gemäß

RQCT (DEL. 661/2018/R/tr)

RQTT (DEL. 548/2019R/tr)

Testo unico	Prestazione	Tipologia standard	Livello standard	2020				
				Grado di rispetto	Rispetto prestazione	Non-Rispetto, causa forza maggiore	Non-Rispetto, causa utente	Non-Rispetto, causa esercente
Einheitstext	Leistung	Typ Standard	Niveau Standard	Grad der Einhaltung	Einhaltung Leistung	Nicht-Einhaltung, wegen höherer Gewalt	Nicht-Einhaltung, wegen Nutzer	Nicht-Einhaltung, wegen Betreiber
RQCT	Preventivi per lavori semplici, di cui all' Articolo 7 RQCT	Generale	almeno il 90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	95,35%	95,35%	0%	2,33%	2,33%
	Kostenvorschläge für "einfache Arbeiten", gemäß Artikel 7 RQCT	Generell	mindestens 90% der Fälle innerhalb 10 Arbeitstagen					
RQCT	Preventivi per lavori complessi, di cui all' Articolo 7 RQCT	Generale	almeno il 90% dei casi entro 30 giorni lavorativi	91,18%	91,18%	0%	8,82%	0%
	Kostenvorschläge für "komplexe Arbeiten", gemäß Artikel 7 RQCT	Generell	mindestens 90% der Fälle innerhalb 30 Arbeitstagen					
RQCT	Esecuzione di lavori semplici, di cui all' Articolo 8 RQCT	Specifico	tempo massimo di 15 giorni lavorativi	50,00%	18	0	18	0
	Ausführung der "einfachen Arbeiten", gemäß Artikel 8 RQCT	Spezifisch	maximale Zeit von 15 Arbeitstagen					
RQCT	Esecuzione di lavori complessi, di cui all' Articolo 9 RQCT	Specifico	entro la data indicata dall' esercente nel preventivo	65,22%	15	0	8	0
	Ausführung der "komplexen Arbeiten", gemäß Artikel 9 RQCT	Spezifisch	innerhalb des Datums welches vom Betreiber im Angebot angegeben wurde					
RQCT	Attivazione della fornitura, di cui all' Articolo 10 RQCT	Specifico	tempo massimo di 7 giorni lavorativi	57,14%	4	0	3	0
	Aktivierung der Lieferung, gemäß Artikel 10 RQCT	Spezifisch	maximale Zeit von 7 Arbeitstage					
RQCT	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, di cui all' Articolo 11 RQCT	Specifico	tempo massimo di 2 giorni feriali	100,00%	0	0	0	0
	Aktivierung der Lieferung nach erfolgter Stilllegung wegen Zahlungsverzug, gemäß Artikel 11 RQCT	Spezifisch	maximale Zeit von 2 Werktagen					
RQCT	Disattivazione della fornitura su richiesta dall' utente, di cui all' Articolo 12 RQCT	Specifico	tempo massimo di 5 giorni lavorativi	100,00%	14	0	0	0
	Deaktivierung der Lieferung nach Anfrage des Abnehmers, gemäß Artikel 12 RQCT	Spezifisch	maximale Zeit von 5 Arbeitstagen					
RQCT	Fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore, di cui all' Articolo 14 RQCT	Generale	Rispetto almeno nel 90% dei casi	65,22%	65,22%	0%	34,78%	0%
	Verfügbarkeits-Zeitrahmen von 2 Stunden für Lokalausweise, gemäß Artikel 14 RQCT	Generell	In mindestens 90% der Fälle eingehalten					
RQCT	Risposta motivata a reclami scritti, di cui all' Articolo 15 RQCT	Specifico	tempo massimo di 30 giorni solari	100,00%	3	0	0	0
	Begründete Antwort auf schriftliche Reklamationen, gemäß Artikel 15 RQCT	Spezifisch	maximale Zeit von 30 Kalendertagen					
RQCT	Risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all' Articolo 16 RQCT	Generale	entro 30 giorni solari almeno nel 90% dei casi	100,00%	100,00%	0%	0%	0%
	Antwort auf schriftliche Informationsanfragen gemäß Artikel 16 RQCT	Generell	innerhalb 30 Kalendertagen in mindestens 90% der Fälle					
RQTT	Tempo di arrivo sul luogo per chiamate di pronto intervento, di cui all' Articolo 10.2.a) RQTT	Generale	almeno il 90% dei casi entro 180 minuti (franchigia 1 intervento)	100,00%				
	Ankunftszeit am Einsatzort für Anrufe Bereitschaftsdienst, gemäß Artikel 10.2.a) RQTT	Generell	in mindestens 90% der Fälle innerhalb 180 Minuten (1 Einsatz frei)					