

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Ai sensi dell'Art. 78 dell'Allegato A alla Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico 655/2015/R/idr in vigore dal 1° luglio 2016 (RQSII – Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono), si comunicano di seguito i Livelli di Qualità in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali Livelli di Qualità da parte di **BRIANZACQUE Srl** relativi al secondo semestre 2016 per il territorio servito in Provincia di Monza e Brianza. In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui sopra è prevista la corresponsione al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile (comunque massimo entro 180 giorni solari), di un indennizzo automatico base pari a 30,00 (trenta/00) Euro (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione).

Livelli Specifici di Qualità Commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Numero prestazioni effettuate	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2016	Tempo medio 2016
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	0	na	na	na	na
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	0	na	na	na	na
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	289	272	17	93,7 %	9,3
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	104	104	0	100 %	1,3
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	152	126	26	82,9 %	13,1
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	0	na	na	na	na

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Numero prestazioni effettuate	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2016	Tempo medio 2016
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	361	267	94	74,0 %	7,4
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	239	231	8	96,6 %	2,5
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	3	3	0	100 %	2,33
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	29	29	0	100 %	0,1
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	339	326	13	96,2 %	3,1
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	292	292	0	100 %	0,01
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	na	na	na	na
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	77	74	3	96,1 %	9,5
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	0	na	na	na	na
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	408	232	176	56,9 %	1,28
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	22	21	1	95,5 %	1
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	4	4	0	100 %	3,5
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	18	3	15	16,6 %	65,3
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	2	2	0	100 %	0

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Numero prestazioni effettuate	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2016	Tempo medio 2016
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	0	na	na	na	na
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	8	8	0	100 %	5,5
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	67960	67691	269	99,6 %	2,47
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi \leq 100mc 3/anno se 100mc < consumi \leq 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi \leq 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	263643	263531	112	99,9 %	na
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	68	68	0	100 %	9,8
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	0	na	na	na	na
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	0	na	na	na	na
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	na	na	na	na
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	na	na	na	na

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Livelli Generali di Qualità Commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2016	Tempo medio 2016
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	13	13	0	100 %	15,7
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	91	84	7	92,3 %	15,9
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	1	1	0	100 %	1
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	403	403	0	100 %	2
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	0	na	na	na	na
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	762	683	79	89,6 %	1,36
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	0	na	na	na	na
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	775	759	16	97,9 %	94
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	775	672	103	86,7 %	8,4
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Applicabile dal 2017				
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Applicabile dal 2017				
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Applicabile dal 2017				
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	Applicabile dal 2017				
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	na	na	na	