

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 all'**Anno 2017** 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 Totale Prestazioni Eseguite	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2017	Tempo Medio Rilevato 2017
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA	NA
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA	NA
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	982	911	71	92,77 %	14,41
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	204	201	3	98,50%	5
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	47	40	7	85,11%	14,68
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	0	0	0	NA	NA

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Numero Totale Prestazioni Eseguite	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2017	Tempo Medio Rilevato 2017
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	970	919	51	94,74%	2,99
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	530	524	6	98,87%	2,61
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	6	6	0	100,00 %	4
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	31	31	0	100,00 %	0,26
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	903	893	10	98,89%	3,25
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	4.785	4.767	18	99,62%	0,04
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA	NA
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	197	174	23	88,32%	13,38
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	0	0	0	NA	NA
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	1.602	1.544	58	96,38%	13,37
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	69	68	1	98,55%	4,59
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	1	1	0	100,00 %	0
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	22	12	10	54,55%	29,91
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	5	5	0	100,00 %	0

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Numero Totale Prestazioni Eseguite	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2017	Tempo Medio Rilevato 2017
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	14	14	0	100,00%	2,64
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	11	11	0	100,00%	1,36
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	605.432	604.760	672	99,89%	1,23
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi \leq 100mc 3/anno se 100mc < consumi \leq 1.000mc 4/anno se 1.000mc < consumi \leq 3.000mc 6/anno se consumi > 3.000 mc	151.269	151.043	226	99,85%	NA
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	187	187	0	100,00%	18,6
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	160	144	16	90,00%	27,1
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	36	36	0	100,00%	25,19
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione	5 giorni	ND	ND	ND	ND	ND
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	ND	ND	ND	ND	ND

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Livelli Generali di Qualità Commerciale

Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Percentuale Minima	Numero Totale Prestazioni Eseguite	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2017	Tempo Medio Rilevato 2017
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	570	504	66	88,42%	19,24
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	174	172	2	98,85%	15
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	NA
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	1.561	1.561	0	100,00%	2,82
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	NA
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	2.619	2.592	27	98,97%	53 minuti
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	36	28	8	77,78%	27,89
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	17.232	16.690	542	96,85%	NA
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	17.232	13.387	3.845	77,69%	14,42
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	NA	NA	NA	100,00%	NA
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	74.747	72.384	2.363	96,84%	117,86
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	74.747	68.594	6.153	92,17%	117,86
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	12.080	10.893	1.187	90,17%	96 secondi
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	NA