

STANDARD STABILITI NELLA CARTA DEI SERVIZI			
	Prestazione	Standard stabilito	TEMPO MEDIO Al 31 Dicembre 2015
1	Tempo di preventivazione acquedotto	15 giorni dalla richiesta	9,08
2	Tempo di preventivazione fognatura	15 giorni dalla richiesta	2,02
3	Tempi di esecuzione allacciamento acquedotto	20 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi)	15,30
4	Attivazione/riattivazione della fornitura acquedotto	<ul style="list-style-type: none"> · giorni per l'attivazione: -7 gg per i clienti con un contatore sino a 50 mm -10 gg per i clienti con contatore sopra i 50 mm. 	6,91
5	Cessazione della fornitura	7 giorni dalla richiesta	4,48
6	Tempi per allacciamento alla fognatura	Per utenze residenziali e produttive: 30 giorni dalla data di ricevimento del bonifico di spesa.	14,99
7	Tempi per il rilascio dell'autorizzazione all'allaccio / allaccio e scarico alla fognatura	<ul style="list-style-type: none"> · Autorizzazione all'allaccio delle utenze residenziali: -30 giorni. 	14,39
		<ul style="list-style-type: none"> · Autorizzazione all'allaccio e allo scarico delle utenze produttive (rinnovo autorizzazioni allo scarico utenze produttive): · -90 gg per gli scarichi. · -60 gg per gli allacciamenti. 	76,8 44,4
8	Verifica metrica dei contatori	<ul style="list-style-type: none"> · Tempo massimo di prelievo del contatore: -10 gg lavorativi dalla data della segnalazione dell'utente. 	11,24
		<ul style="list-style-type: none"> · Tempo entro il quale Brianzacque si impegna a comunicare all'utente i risultati della verifica: -100 gg dalla segnalazione dell'utente. 	87,67
9	Verifica del livello di pressione	10 giorni dalla richiesta	NESSUNA RICHIESTA
10	Pronto intervento Acquedotto	<ul style="list-style-type: none"> · Tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo: -2 ore. 	NON VERIFICATESI
		<ul style="list-style-type: none"> · Tempo massimo di primo intervento in altri casi: -12 ore. 	1,95
11	Pronto intervento Fognature	<ul style="list-style-type: none"> · Tempo massimo di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata: -4 ore se immediato. -24 ore se urgente. 	2,40
12	Interruzioni programmate del servizio	24 ore	nessuna interruzione
13	Rispetto appuntamenti concordati	variazione non superiore alle 4 ore successive all'orario concordato	RISPETTATO
14	Risposta ai reclami scritti	max 30 giorni	14,74
15	Tempo di preavviso dell'interruzione programmata del servizio	min 48 h prima	nessuna interruzione