

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 2018** 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

Riferim enti Del. 655	Tipo prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non differentem e specificato)	tipologia d'uso	Numero Totale Prestazioni Eseguite	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2018	Tempo Medio Rilevato 2018
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	uso civile domestico	1	0	1	0,00%	11
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	uso civile non domestico	0	0	0	0,00%	0
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	altri usi	0	0	0	0,00%	0
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	0	0	0	0,00%	0
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	TUTTI	0	0	0	NA	0
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	uso civile domestico	549	535	14	97,45%	12,84
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	uso civile non domestico	30	27	3	90,00%	19,93

Art. 5	<i>Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo</i>	20 giorni	altri usi	356	338	18	94,94%	16,07
Art. 5	<i>Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo</i>	20 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	2	1	1	50,00%	18,15
Art. 6	<i>Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo</i>	20 giorni	uso civile domestico	150	150	0	100,00%	3,05
Art. 6	<i>Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo</i>	20 giorni	uso civile non domestico	27	27	0	100,00%	3,74
Art. 6	<i>Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo</i>	20 giorni	altri usi	0	0	0	NA	0
Art. 6	<i>Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo</i>	20 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	6	6	0	100,00%	3,33
Art. 8	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice</i>	15 giorni	uso civile domestico	4	3	1	75,00%	19,75
Art. 8	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice</i>	15 giorni	uso civile non domestico	0	0	0	NA	0
Art. 8	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice</i>	15 giorni	altri usi	5	3	2	60,00%	24,2
Art. 8	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice</i>	15 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	0	0	0	NA	0

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Art. 9	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice</i>	20 giorni	0	0	0	0	NA	0
Art. 10	<i>Tempo di attivazione della fornitura</i>	5 giorni	uso civile domestico	737	685	52	92,94%	3,12
Art. 10	<i>Tempo di attivazione della fornitura</i>	5 giorni	uso civile non domestico	26	21	5	80,77%	3,04
Art. 10	<i>Tempo di attivazione della fornitura</i>	5 giorni	altri usi	396	367	29	92,68%	3,13
Art. 10	<i>Tempo di attivazione della fornitura</i>	5 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	0	0	0	0,00%	0
Art. 11	<i>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore</i>	5 giorni	uso civile domestico	467	448	19	95,93%	3,22
Art. 11	<i>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore</i>	5 giorni	uso civile non domestico	4	4	0	100,00%	2,25
Art. 11	<i>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore</i>	5 giorni	altri usi	154	147	7	95,45%	3,27
Art. 11	<i>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore</i>	5 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	0	0	0	NA	0

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Art. 11	<i>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore</i>	10 giorni	uso civile domestico	1	1	0	100,00%	2
Art. 11	<i>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore</i>	10 giorni	uso civile non domestico	0	0	0	NA	0
Art. 11	<i>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore</i>	10 giorni	altri usi	0	0	0	NA	0
Art. 11	<i>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore</i>	10 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	0	0	0	NA	0
Art. 12	<i>Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità</i>	2 giorni feriali	uso civile domestico	0	0	0	NA	0
Art. 12	<i>Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità</i>	2 giorni feriali	uso civile non domestico	0	0	0	NA	0
Art. 12	<i>Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità</i>	2 giorni feriali	altri usi	0	0	0	NA	0
Art. 12	<i>Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità</i>	2 giorni feriali	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	0	0	0	NA	0
Art. 14	<i>Tempo di disattivazione della fornitura</i>	7 giorni	uso civile domestico	747	726	21	97,19%	4,32
Art. 14	<i>Tempo di disattivazione della fornitura</i>	7 giorni	uso civile non domestico	9	9	0	100,00%	2,44

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Art. 14	<i>Tempo di disattivazione della fornitura</i>	7 giorni	altri usi	391	350	41	89,51%	5,7
Art. 14	<i>Tempo di disattivazione della fornitura</i>	7 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	0	0	0	NA	0
Art. 17	<i>Tempo di esecuzione della voltura</i>	5 giorni	uso civile domestico	4.099	4.078	21	99,49%	0,09
Art. 17	<i>Tempo di esecuzione della voltura</i>	5 giorni	uso civile non domestico	7	7	0	100,00%	0
Art. 17	<i>Tempo di esecuzione della voltura</i>	5 giorni	altri usi	944	934	10	98,94%	0,07
Art. 17	<i>Tempo di esecuzione della voltura</i>	5 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	7	7	0	100,00%	0
Art. 19	<i>Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo</i>	10 giorni	media/tot	0	0	0	NA	0
Art. 19	<i>Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo</i>	20 giorni	uso civile domestico	193	180	13	93,26%	15,16
Art. 19	<i>Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo</i>	20 giorni	uso civile non domestico	3	3	0	100,00%	13,67
Art. 19	<i>Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo</i>	20 giorni	altri usi	33	31	2	93,94%	9,91
Art. 19	<i>Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo</i>	20 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	2	2	0	100,00%	14
Art. 23	<i>Tempo di esecuzione di lavori semplici</i>	10 giorni	tutti	0	0	0	0,00%	0
Art. 26	<i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti</i>	3 ore	uso civile domestico	1.480	1.453	27	98,18%	12,83
Art. 26	<i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti</i>	3 ore	uso civile non domestico	40	38	2	95,00%	2,15

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Art. 26	<i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti</i>	3 ore	altri usi	510	497	13	97,45%	37,3
Art. 26	<i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti</i>	3 ore	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	0	0	0	NA	0
Art. 28	<i>Tempo di intervento per la verifica del misuratore</i>	10 giorni	uso civile domestico	55	43	12	78,18%	16,33
Art. 28	<i>Tempo di intervento per la verifica del misuratore</i>	10 giorni	uso civile non domestico	0	0	0	NA	0
Art. 28	<i>Tempo di intervento per la verifica del misuratore</i>	10 giorni	altri usi	9	9	0	100,00%	3,89
Art. 28	<i>Tempo di intervento per la verifica del misuratore</i>	10 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	1	1	0	100,00%	4
Art. 29	<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco</i>	10 giorni	uso civile domestico	2	2	0	100,00%	0
Art. 29	<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco</i>	10 giorni	uso civile non domestico	0	0	0	NA	0
Art. 29	<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco</i>	10 giorni	altri usi	0	0	0	NA	0
Art. 29	<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco</i>	10 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	0	0	0	NA	0
Art. 29	<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio</i>	30 giorni	uso civile domestico	67	21	46	31,34%	52,73

Art. 29	<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio</i>	30 giorni	uso civile non domestico	1	0	1	0,00%	104
Art. 29	<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio</i>	30 giorni	altri usi	12	4	8	33,33%	46,33
Art. 29	<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio</i>	30 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	0	0	0	NA	0
Art. 30	<i>Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante</i>	10 giorni	uso civile domestico	2	2	0	100,00%	0
Art. 30	<i>Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante</i>	10 giorni	uso civile non domestico	1	1	0	100,00%	0
Art. 30	<i>Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante</i>	10 giorni	altri usi	0	0	0	NA	0
Art. 30	<i>Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante</i>	10 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	0	0	0	NA	0
Art. 31	<i>Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</i>	10 giorni	uso civile domestico	4	3	1	75,00%	2,25
Art. 31	<i>Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</i>	10 giorni	uso civile non domestico	0	0	0	NA	0
Art. 31	<i>Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</i>	10 giorni	altri usi	0	0	0	NA	0
Art. 31	<i>Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</i>	10 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	0	0	0	NA	0

Art. 32	<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</i>	10 giorni	uso civile domestico	1	1	0	100,00%	0
Art. 32	<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</i>	10 giorni	uso civile non domestico	0	0	0	NA	0
Art. 32	<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</i>	10 giorni	altri usi	3	0	0	0,00%	0
Art. 32	<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</i>	10 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	0	0	0	NA	0
Art. 36	<i>Tempo per l'emissione della fattura</i>	45 giorni solari	uso civile domestico	522.506	522.352	154	99,97%	0,13
Art. 36	<i>Tempo per l'emissione della fattura</i>	45 giorni solari	uso civile non domestico	11.923	11.923	0	100,00%	0,24
Art. 36	<i>Tempo per l'emissione della fattura</i>	45 giorni solari	altri usi	111.736	111.673	63	99,94%	0,48
Art. 36	<i>Tempo per l'emissione della fattura</i>	45 giorni solari	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	2.114	2.110	4	99,81%	0,29
Art. 38	<i>Periodicità di fatturazione</i>	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000mc	uso civile domestico	125.046	125.017	29	99,98%	NA
Art. 38	<i>Periodicità di fatturazione</i>	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000mc	uso civile non domestico	3.026	3.024	12	99,93%	NA

Art. 38	Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000mc	altri usi	26.051	26.014	37	99,86%	NA
Art. 38	Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000mc	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	816	802	14	98,28%	NA
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	uso civile domestico	90	90	0	100,00%	13,86
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	uso civile non domestico	0	0	0	100,00%	0
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	altri usi	15	15	0	100,00%	13,73
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	1	1	0	100,00%	9
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	uso civile domestico	115	115	0	100,00%	4,35
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	uso civile non domestico	2	2	0	100,00%	3
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	altri usi	15	15	0	100,00%	5,27
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	1	1	0	100,00%	3
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	uso civile domestico	82	82	0	100,00%	14,68
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	uso civile non domestico	4	4	0	100,00%	3,25

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Art. 43	<i>Tempo di rettifica di fatturazione</i>	60 giorni	altri usi	28	28	0	100,00%	13,61
Art. 43	<i>Tempo di rettifica di fatturazione</i>	60 giorni	usi industriali che scaicano in pubblica fognatura	1	1	0	100,00%	1
Art. 64	<i>Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione</i>	5 giorni	TUTTI	0	0	0	NA	0
Art. 65	<i>Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</i>	5 giorni	TUTTI	0	0	0	0,00%	0

Livelli Generali di Qualità Commerciale

Riferimenti Del. 655	Tipo prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	tipologia d'uso	Percentuale Minima	Numero Totale Prestazioni Eseguite	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite anno 2018	Tempo Medio Rilevato anno 2018
Art. 8	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso</i>	≤ 30 giorni	uso civile domestico	90% delle singole prestazioni	472	405	67	85,81%	19,3
Art. 8	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso</i>	≤ 30 giorni	uso civile non domestico	90% delle singole prestazioni	20	19	1	95,00%	19,6
Art. 8	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso</i>	≤ 30 giorni	altri usi	90% delle singole prestazioni	274	216	58	78,83%	25,66
Art. 8	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso</i>	≤ 30 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	90% delle singole prestazioni	3	1	2	33,33%	40
Art. 9	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso</i>	≤ 30 giorni	uso civile domestico	90% delle singole prestazioni	146	146	0	100,00%	17,95
Art. 9	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso</i>	≤ 30 giorni	uso civile non domestico	90% delle singole prestazioni	26	26	0	100,00%	13,47
Art. 9	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso</i>	≤ 30 giorni	altri usi	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	0
Art. 9	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso</i>	≤ 30 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	90% delle singole prestazioni	4	4	0	100,00%	10,25

Art. 23	<i>Tempo di esecuzione di lavori complessi</i>	≤ 30 giorni	uso civile domestico	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	0
Art. 23	<i>Tempo di esecuzione di lavori complessi</i>	≤ 30 giorni	uso civile non domestico	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	0
Art. 23	<i>Tempo di esecuzione di lavori complessi</i>	≤ 30 giorni	altri usi	90% delle singole prestazioni	1	1	0	100,00%	3
Art. 23	<i>Tempo di esecuzione di lavori complessi</i>	≤ 30 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	0
Art. 24	<i>Tempo massimo per l'appuntamento concordato</i>	7 giorni	uso civile domestico	90% delle singole prestazioni	1.433	1.425	8	99,44%	3,26
Art. 24	<i>Tempo massimo per l'appuntamento concordato</i>	7 giorni	uso civile non domestico	90% delle singole prestazioni	38	37	1	97,37%	3,15
Art. 24	<i>Tempo massimo per l'appuntamento concordato</i>	7 giorni	altri usi	90% delle singole prestazioni	488	488	0	100,00%	3,16
Art. 24	<i>Tempo massimo per l'appuntamento concordato</i>	7 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	90% delle singole prestazioni	6	6	0	100,00%	3,66
Art. 25	<i>Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato</i>	24 ore	uso civile domestico	95% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	0
Art. 25	<i>Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato</i>	24 ore	uso civile non domestico	95% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	0
Art. 25	<i>Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato</i>	24 ore	altri usi	95% delle singole prestazioni	1	1	0	100,00%	21

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Art. 25	<i>Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato</i>	24 ore	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	95% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	0
Art. 33	<i>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento</i>	3 ore	uso civile domestico	90% delle singole prestazioni	1.772	1.745	27	98,48%	0,92
Art. 33	<i>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento</i>	3 ore	uso civile non domestico	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	0,00
Art. 33	<i>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento</i>	3 ore	altri usi	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	0,00
Art. 33	<i>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento</i>	3 ore	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	0,00
Art. 48	<i>Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione</i>	30 giorni	uso civile domestico	95% delle singole prestazioni	82	81	1	98,78%	14,95
Art. 48	<i>Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione</i>	30 giorni	uso civile non domestico	95% delle singole prestazioni	4	4	0	100,00%	4,5
Art. 48	<i>Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione</i>	30 giorni	altri usi	95% delle singole prestazioni	29	27	2	93,10%	15,86
Art. 48	<i>Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione</i>	30 giorni	usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	95% delle singole prestazioni	1	1	0	100,00%	4
Art. 53	<i>Tempo massimo di attesa agli sportelli</i>	60 minuti	TUTTI	95% delle singole prestazioni	14.534	13.990	544	96,26%	13,24

Art. 53	<i>Tempo medio di attesa agli sportelli</i>	20 minuti	TUTTI	Media sul totale delle prestazioni	14.534	11.161	3.373	NA	13,24
Art. 57	<i>Accessibilità al servizio telefonico (AS)</i>	AS > 90%	TUTTI	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	NA	NA	NA	RISPETTATO (98%)	NA
Art. 58	<i>Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)</i>	TMA ≤ 240 secondi	TUTTI	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	NA	NA	NA	RISPETTATO	99,18
Art. 59	<i>Livello del servizio telefonico (LS)</i>	LS ≥ 80%	TUTTI	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	65.461	64.728	733	RISPETTATO	NA
Art. 62	<i>Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)</i>	CPI ≤ 120 secondi	TUTTI	90% delle singole prestazioni	1.772	1.593	179	89,90%	74,00
Art. 66	<i>Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura</i>	10 giorni	TUTTI	90% delle singole prestazioni	0	NA	NA	NA	NA