

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

<i>Tipo Prestazione</i>	<i>Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)</i>	<i>Numero Totale Prestazioni Eseguite</i>	<i>Prestazioni Eseguite Entro Standard</i>	<i>Prestazioni Eseguite Fuori Standard</i>	<i>Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2018</i>	<i>Tempo Medio Rilevato 2018</i>
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	1	0	1	0,00%	11,00
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	937	901	36	96,16 %	14,31
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	183	183	0	100,00%	3,16
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	9	6	3	66,67%	22,22
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 2018	Tempo Medio Rilevato 2018
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	1.159	1.073	86	92,58%	3,12
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata	5 giorni	625	599	26	95,84%	3,22
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata	10 giorni	3	3	0	100,00 %	2,67
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	18	18	0	100,00 %	0,56
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	1.147	1.085	62	94,59%	4,77
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	5.057	5.026	31	99,39%	0,08
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA	NA
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	231	216	15	93,51%	14,38
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	0	0	0	NA	NA
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	1.852	1.810	42	97,73%	20,57
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	65	53	12	81,54%	14,42
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	2	2	0	100,00 %	2
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	80	25	55	31,25%	52,41
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	3	3	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 2018	Tempo Medio Rilevato 2018
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	4	3	1	75,00%	2,25
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	1	1	0	100,00%	0,00
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	648.279	648.058	221	99,97%	0,19
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1.000mc 4/anno se 1.000mc < consumi ≤ 3.000mc 6/anno se consumi > 3.000 mc	154.939	154.857	82	99,95%	NA
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	106	106	0	100,00%	13,79
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	133	133	0	100,00%	4,42
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	115	115	0	100,00%	13,90
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio	5 giorni	ND	ND	ND	ND	ND
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio	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 2018	Tempo Medio Rilevato 2018
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	769	641	128	83,36%	21,66
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	176	176	0	100,00%	17,11
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	1	1	0	100,00%	3
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	1.965	1.956	9	99,55%	3,23
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	1	1	0	100,00%	21
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	1.772	1.745	27	98,48%	55 minuti
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	116	113	3	97,41%	14,72
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	14.534	13.990	544	96,26%	NA
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	14.534	11.161	3.373	NA	13,24
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	NA	NA	NA	98,00%	NA
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	NA	NA	NA	Rispettato	99,18
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	65.461	64.728	733	Rispettato	NA
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	1.772	1.593	179	89,90%	74 secondi
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA	NA