



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 2020** 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 2020
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	1	1	0	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	842	837	5	99,41%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	174	165	9	94,83%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	4	4	0	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	0	0	0	NA
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	854	766	88	89,70%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	526	473	53	89,92%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	0	0	0	NA
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	1.016	974	42	95,87%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	4.547	4.417	130	97,14%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	168	168	0	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	0	0	0	NA
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	2.370	2.190	180	92,41%

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 2020
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	58	52	6	89,66%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	2	2	0	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	45	23	22	51,11%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	58	52	6	89,66%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	31	31	0	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	33	31	2	93,94%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	663.366	663.252	114	99,98%
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	635.158	635.056	102	99,98%
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	151	151	0	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	142	142	0	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	77	77	0	100%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	0	0	NA
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	0	0	NA

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 2020
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	\leq 30 giorni	90% delle singole prestazioni	642	615	27	95,79%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	\leq 30 giorni	90% delle singole prestazioni	168	166	2	98,81%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	\leq 30 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA

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 2020
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	2.128	2.098	30	98,59%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	1	0	1	0,00%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	2.644	2.637	7	99,74%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	75	71	4	94,67%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	8.515	8.321	194	97,72%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	8.515	NA	NA	13,23
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	64.985	64.985	0	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	64.985	64.985	0	187,09
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	64.985	63.745	1.240	98,09%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	11.284	11.056	228	97,98%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA