



Livelli di Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato

Ai sensi dell'Art. 78 dell'Allegato A alla Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 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 2021** 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 Contrattuale

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 2021
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	916	912	4	99,56%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	247	247	0	100,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	0	0	0	NA
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	1.245	1.196	49	96,06%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	589	577	12	97,96%
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	1.011	1.003	8	99,21%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	5.654	5.592	62	98,90%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	230	227	3	98,70%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	3	3	0	100,00%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	4.023	3.983	40	99,01%



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 2021
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	52	52	0	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	80	79	1	98,75%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	52	52	0	100,00%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	23	21	2	91,30%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	21	20	1	95,24%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	667.954	667.906	48	99,99%
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	155.455	155.438	17	99,99%
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	250	250	0	100,00%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	45	43	2	95,56%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	35	35	0	100,00%
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 Contrattuale

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 2021
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	\leq 30 giorni	90% delle singole prestazioni	691	662	29	95,80%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	\leq 30 giorni	90% delle singole prestazioni	219	218	1	99,54%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	\leq 30 giorni	90% delle singole prestazioni	119	113	6	94,96%

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 2021
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	3.745	3.581	164	95,62%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	11	10	1	90,91%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	3.285	3.192	92	97,20%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	35	35	0	100,00%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	5.948	5.936	12	99,80%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	5.948	5.833	115	98,07%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	88.757	88.757	0	100,00%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	88.757	86.198	2.559	97,12%
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	88.757	87.684	1.073	98,79%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	11.640	11.417	223	98,08%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA