



## 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 2024** 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)	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2024
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	1.121	1.098	23	97,95%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	233	229	4	98,28%
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	1.830	1.675	155	91,53%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	226	209	17	92,48%
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	50	50	0	100,00%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	958	942	16	98,33%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	5.961	5.902	59	99,01%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	231	229	2	99,13%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	0	0	0	NA
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	4.327	4.278	49	98,87%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	54	52	2	96,30%
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	38	31	7	81,58%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	54	52	2	96,30%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	13	13	0	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	13	12	1	92,31%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	673.782	673.668	114	99,98%



Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2024
Periodicità di fatturazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>2/anno se consumi fino a 100 mc</li> <li>3/anno se consumi tra 100-1000 mc</li> <li>4/anno se consumi tra 1000-3000 mc</li> <li>6/anno se consumi oltre 3000 mc</li> </ul>	636.033	635.913	120	99,98%
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	424	424	0	100,00%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	873	855	18	97,94%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	29	29	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	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2024
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	806	764	42	94,79%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	220	214	6	97,27%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	207	195	12	94,20%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	4.047	3.793	254	93,72%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	0	0	0	100,00%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	3.014	3.008	6	99,80%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	225	218	7	96,89%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	7.321	7.321	0	100,00%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	7.321	7.260	61	99,17%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	88.468	88.468	0	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	88.468	85.384	3.084	96,51%
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	88.468	86.837	1.631	98,16%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	14.270	13.389	881	93,83%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA