

STANDARD STABILITI NELLA CARTA DEI SERVIZI			
	Prestazione	Standard stabilito	TEMPO MEDIO AI 30/06/2016
1	Tempo di preventivazione acquedotto	15 giorni dalla richiesta	9,56
2	Tempo di preventivazione fognatura	15 giorni dalla richiesta	1,45
3	Tempi di esecuzione allacciamento acquedotto	20 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi)	11,76
4	Attivazione/riattivazione della fornitura acquedotto	· giorni per l'attivazione: -7 gg per i clienti con un contatore sino a 50 mm -10 gg per i clienti con contatore sopra i 50 mm.	5,49
5	Cessazione della fornitura	7 giorni dalla richiesta	3,49
6	Tempi per allacciamento alla fognatura	Per utenze residenziali e produttive: 30 giorni dalla data di ricevimento del bonifico di spesa.	16,59
7	Tempi per il rilascio dell'autorizzazione all'allaccio / allaccio e scarico alla fognatura	· Autorizzazione all'allaccio delle utenze residenziali: -30 giorni.	14,09
		· Autorizzazione all'allaccio e allo scarico delle utenze produttive (rinnovo autorizzazioni allo scarico utenze produttive): · -90 gg per gli scarichi. · -60 gg per gli allacciamenti.	102 53,6
8	Verifica metrica dei contatori	· Tempo massimo di prelievo del contatore: -10 gg lavorativi dalla data della segnalazione dell'utente.	15,05
		· Tempo entro il quale Brianzacque si impegna a comunicare all'utente i risultati della verifica: -100 gg dalla segnalazione dell'utente.	183,08
9	Verifica del livello di pressione	10 giorni dalla richiesta	nd
10	Pronto intervento Acquedotto	· Tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo: -2 ore.	1,11
		· Tempo massimo di primo intervento in altri casi: -12 ore.	3,39
11	Pronto intervento Fognature	· Tempo massimo di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata: -4 ore se immediato. -24 ore se urgente.	0,55
12	Interruzioni programmate del servizio	24 ore	nd
13	Rispetto appuntamenti concordati	variazione non superiore alle 4 ore successive all'orario concordato	nd
14	Risposta ai reclami scritti	max 30 giorni	14,38
15	Tempo di preavviso dell'interruzione programmata del servizio	min 48 h prima	nd