

## 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 2019** 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 2019
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	1	0	1	0%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	983	924	59	93,99%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	212	210	2	99,05%
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	960	853	107	88,85%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	671	624	47	92,99%

## 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 2019
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	3	3	0	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	22	21	1	95,45%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	1.127	987	140	87,57%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	4.982	4.627	355	92,87%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	190	178	12	93,68%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	0	0	0	NA
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	2.079	2.032	47	97,73%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	83	65	18	78,3%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	1	1	0	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	88	34	54	38,63%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	12	12	0	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	0	0	0	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 2019
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	660.661	660.456	205	99,96%
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 > 3.000mc	331.904	331.819	85	99,97%
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	79	79	0	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	134	126	8	94,02%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	82	82	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	Numero Totale Prestazioni Eseguite	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2019
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	702	643	59	91,59%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	190	188	2	98,94%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	1.936	1.928	8	99,58%

## Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Percentuale	Numero Totale Prestazioni Eseguite	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2019
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	1	1	0	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	3.021	2.857	164	94,57%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	80	80	0	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	14.124	13.439	685	95,15%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	14.124	13.577	547	96,12%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	63.851	63.742	109	99,82%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	63.851	61.952	1.899	RISPETTATO
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	63.851	62.543	1.308	97,95%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	12.844	11.044	1.800	RISPETTATO
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA