



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 2023** 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 <i>(in giorni lavorativi se non diversamente specificato)</i>	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2023
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	739	722	17	97,70%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	225	224	1	99,56%
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	1.078	898	180	83,30%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	318	296	22	93,08%
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	19	19	0	100,00%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	787	771	16	97,97%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	5.116	5.064	52	98,98%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	172	168	4	97,67%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	0	0	0	NA
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	3.285	3.189	96	97,08%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	57	56	1	98,25%
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	41	38	3	92,68%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	61	59	2	96,72%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	18	17	1	94,44%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	18	17	1	94,44%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	667.396	667.320	76	99,99%



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 2023
Periodicità di fatturazione	<ul style="list-style-type: none"> • 2/anno se consumi fino a 100 mc • 3/anno se consumi tra 100-1000 mc • 4/anno se consumi tra 1000-3000 mc • 6/anno se consumi oltre 3000 mc 	638.481	638.402	79	99,99%
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	298	298	0	100,00%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	276	276	0	100,00%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	5	5	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 2023
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	642	583	59	90,81%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	205	201	4	98,05%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	123	112	11	91,06%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	3.210	2.788	422	86,85%
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	3.294	3.270	24	99,27%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	84	84	0	100,00%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	5.793	5.788	5	99,91%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	5.793	5.752	41	99,30%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	87.032	87.032	0	100,00%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	87.032	84.059	2.973	96,58%
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	87.032	85.613	1.419	98,37%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	12.832	12.242	590	95,40%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA