

STANDARD STABILITI NELLA CARTA DEI SERVIZI

	Prestazione	Standard stabilito	TEMPO MEDIO Al 31 Dicembre 2013
1	Tempo di preventivazione acquedotto	15 giorni dalla richiesta	7,33
2	Tempo di preventivazione fognatura	15 giorni dalla richiesta	RISPETTATO*
3	Tempi di esecuzione allacciamento acquedotto	20 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi)	9,76
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.	5,51
5	Cessazione della fornitura	7 giorni dalla richiesta	3,40
6	Tempi per allacciamento alla fognatura	Per utenze residenziali e produttive: 30 giorni dalla data di ricevimento del bonifico di spesa.	18
7	Tempi per il rilascio dell'autorizzazione all'allaccio / allaccio e scarico alla fognatura	· Autorizzazione all'allaccio delle utenze residenziali: -30 giorni.	14,4
		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.	56 12
8	Verifica metrica dei contatori	· Tempo massimo di prelievo del contatore: -10 gg lavorativi dalla data della segnalazione dell'utente.	8,43
		· Tempo entro il quale Brianzacque si impegna a comunicare all'utente i risultati della verifica: -100 gg dalla segnalazione dell'utente.	69,57
9	Verifica del livello di pressione	10 giorni dalla richiesta	NESSUNA RICHIESTA
10	Pronto intervento Acquedotto	· Tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo: -2 ore.	NON VERIFICATESI
		· Tempo massimo di primo intervento in altri casi: -12 ore.	2,33
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.	1,46
12	Interruzioni programmate del servizio	24 ore	4
13	Rispetto appuntamenti concordati	variazione non superiore alle 4 ore successive all'orario concordato	RISPETTATO
14	Risposta ai reclami scritti	max 30 giorni	8 **
15	Tempo di preavviso dell'interruzione programmata del servizio	min 48 h prima	24

* Monitorato separatamente dai tempi di preventivazione acquedotto dal 2014

** Media calcolata escludendo i 5 reclami non gestiti per i quali la gestione è ancora in corso.