



Bim Gestione Servizi Pubblici Spa
Sede legale e amministrativa:
Via Tiziano Vecellio 27/29
32100 Belluno
C.F. / R.I. / P.I. 00971870258

Centralino 0437.933933
Fax 0437.933999
www.bimgsp.it
PEC: gsp@cert.ip-veneto.net
Cap.soc. i.v. € 2.010.000,00



ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018

TIPO LIVELLO		INDENNIZZO AUTOMATICO		STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	GRADO DI RISPETTO ANNO 2021
L.S. livello specifico - L.G. livello generale					
L.S.	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo		30 euro	10 giorni	100,00%
L.S.	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo		30 euro	10 giorni	100,00%
L.S.	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo		30 euro	20 giorni	100,00%
L.S.	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo		30 euro	20 giorni	100,00%
L.S.	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice		30 euro	15 giorni	99,41%
L.S.	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice		30 euro	20 giorni	100,00%
L.G.	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤30 giorni	Non previsto	90%	81,82%
L.G.	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤30 giorni	Non previsto	90%	75,00%
L.S.	Tempo di attivazione, della fornitura		30 euro	5 giorni	91,20%
L.S.	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore		30 euro	5 giorni	96,22%
L.S.	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore		30 euro	5 giorni	100,00%
L.S.	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità		30 euro	2 giorni solari	100,00%
L.S.	Tempo di disattivazione della fornitura		30 euro	7 giorni	98,78%
L.S.	Tempo di esecuzione della voltura		30 euro	5 giorni	99,18%
L.S.	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo		30 euro	20 giorni	99,27%
L.S.	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo		30 euro	10 giorni	100,00%
L.S.	Tempo di esecuzione di lavori semplici		30 euro	10 giorni	99,19%
L.G.	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤30 giorni	Non previsto	90%	84,00%
L.S.	Fascia di puntualità per gli appuntamenti		30 euro	3 ore	97,96%
L.G.	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato		Non previsto	24 ore	64,29%
L.G.	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	≤7 giorni	Non previsto	90%	95,62%
L.S.	Tempo di intervento per la verifica del misuratore		30 euro	10 giorni	100,00%
L.S.	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco		30 euro	10 giorni	100,00%
L.S.	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio		30 euro	30 giorni	100,00%
L.S.	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante		30 euro	10 giorni	100,00%
L.S.	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione		30 euro	10 giorni	100,00%
L.S.	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione		30 euro	10 giorni	100,00%
L.G.	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	≤3 ore	Non previsto	90%	100,00%
L.S.	Tempo per l'emissione della fattura		30 euro	45 giorni solari	99,91%
L.S.	Periodicità di fatturazione		30 euro	2/anno se consumi ≤ 100 mc	99,90%
L.S.			30 euro	3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc	99,56%
L.S.			30 euro	4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc	99,05%
L.S.			30 euro	6/anno se consumi >3000 mc	91,80%
L.S.	Termine per il pagamento della bolletta		30 euro	20 giorni solari	100,00%
L.S.	Tempo per la risposta a reclami		30 euro	30 giorni	97,05%
L.S.	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni		30 euro	30 giorni	99,32%
L.G.	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	≤30 giorni	Non previsto	95%	81,76%
L.S.	Tempo di rettifica di fatturazione		30 euro	60 giorni	91,11%
L.G.	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Non previsto	95%	100,00%
L.G.	Tempo medio di attesa agli sportelli		Non previsto	20 minuti	0 minuti
L.G.	Accessibilità al servizio telefonico (AS)		Non previsto	almeno in 10 su 12 mesi	12/12 mesi
L.G.	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) ≤240 secondi		Non previsto	almeno in 10 su 12 mesi	12/12 mesi
L.G.	Livello del servizio telefonico (LS) 80% telefonate risposte		Non previsto	almeno in 10 su 12 mesi	12/12 mesi
L.G.	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento		Non previsto	90%	86,31%