



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 2022
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	98,87%
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	97,26%
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%	85,96%
L.G.	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤30 giorni	Non previsto	90%	53,85%
L.S.	Tempo di attivazione, della fornitura		30 euro	5 giorni	88,35%
L.S.	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore		30 euro	5 giorni	93,56%
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	97,71%
L.S.	Tempo di esecuzione della voltura		30 euro	5 giorni	99,69%
L.S.	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo		30 euro	20 giorni	98,92%
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	92,31%
L.G.	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤30 giorni	Non previsto	90%	68,42%
L.S.	Fascia di puntualità per gli appuntamenti		30 euro	3 ore	98,01%
L.G.	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato		Non previsto	24 ore	16,67%
L.G.	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	≤7 giorni	Non previsto	90%	93,96%
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	99,88%
L.S.			30 euro	3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc	99,79%
L.S.			30 euro	4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc	100,00%
L.S.			30 euro	6/anno se consumi >3000 mc	100,00%
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	97,40%
L.S.	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni		30 euro	30 giorni	99,25%
L.G.	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	≤30 giorni	Non previsto	95%	95,53%
L.S.	Tempo di rettifica di fatturazione		30 euro	60 giorni	98,65%
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%	91,33%