

Macro Indicatore	Indicatore	Tipologia indicatore	Standard servizio	Prestazioni eseguite '22	Prestazioni eseguite entro lo std '22	Prestazioni eseguite oltre lo std '22	di cui casi di forza maggiore '22	di cui casi imputabili all'utente finale o a terzi '22	di cui casi imputabili al gestore '22	Tempo/valore medio effettivo '22	Prestazioni eseguite entro lo std '22	Prestazioni eseguite oltre lo std per cause imputabili al gestore scalate '22
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	5	1	4	-	4	-	-	1	-
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	1	1	-	-	-	-	-	1	-
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	giorni ≤ 30	1.039	681	358	-	350	8	-	681	8
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	giorni ≤ 30	252	158	94	-	91	3	-	158	3
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	giorni ≤ 30	147	67	80	-	80	-	-	67	-
MC1	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	1.318	1.284	34	-	34	-	-	1.284	-
MC1	Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	495	236	259	-	256	3	-	236	3
MC1	Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	301	301	-	-	-	-	-	301	-
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	858	543	315	-	231	84	-	543	84
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	2.657	2.584	73	-	72	1	-	2.584	1

MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	3.167	3.167	-	-	-	-		3.167	-
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	-	-	-	-	-	-		-	-
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	3.167	3.167	-	-	-	-		3.167	-
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	97	97	-	-	-	-		97	-
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	97	97	-	-	-	-		97	-
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	-	-	-	-	-	-		-	-
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	34	34	-	-	-	-		34	-
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-		-	-
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-		-	-
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	25.826	25.826	-	-	-	-		25.826	-
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	303.169	303.169	-	-	-	-		303.169	-
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	-	-	-	-	-	-		-	-
MC2	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	-	-	-	-	-	-		-	-
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	31 giorni	-	-	-	-	-	-		-	-
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	963	706	257	-	168	89		706	89
MC2	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	-	-	-	-	-	-		-	-
MC2	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	-	-	-	-	-	-		-	-
MC2	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	917	-	917	-	-	917		-	917
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	2.545	2.484	61	-	-	61		248,40	6,10
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	2.545	2.5	45	-	-	-	7	250,05	4,45

MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	29.457	27.028	2.429	-	-	-	91,75%	270,28	24,29
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	29.457	26.046	3.411	-	-	-	88,42%	260,46	34,11
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ secondi 240	29.457	28.857	600	-	-	-	97,83	288,57	6,00
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	25.826	24.472	1.354	-	-	1.354	0	2.447,20	135,40