Macro-Indicatore	Indicatore semplice	Tot eseguite	Tot eseguite entro lo std	Tot eseguite oltre lo std	Cause di mancato rispetto		
					num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a)]	num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b)]	imputabili al gestore
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	288	144	144	-	144	-
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	8	8	-	-	-	-
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	91	59	34	-	7	27
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	669	542	127	-	127	-
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	6	3	3	-	3	-
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	772	598	174	-	174	-
MC1	Tempo di attivazione, della fornitura	686	686	-	-	-	-
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	155	107	48	-	48	-
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	132	132	-	-	-	-
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	649	435	214	-	9	205
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	1.181	1.161	20	-	20	-
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	2.017	20.147	-	-	-	-
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	-	-	-	-	-	-
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2.017	20.147	-	-	-	-
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	206	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	206	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	86	52	34	-	7	27
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	11.164	11.164	-	-	-	-
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	418.304	418.304	-	-	-	-
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	936	856	80	-	-	80
MC2	Tempo per la risposta a reclami	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	936	784	152	-	-	152
MC2	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	3.796	3.472	322	-	322	-
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	794	3.177	617			
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	37.828	13.883	23.945			
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	37.828	13.883	23.945			
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	-	-	-			
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	34.390	32.858	1.538			