

| INDICATORE | NOME_INDICATORE  | MEDIA ANNO 2021 | UM_VALORI  | SOGLIA_INDICATORE                         |
|------------|--|-----------------|------------|---|
| IA05CS     | Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo  | 6,90            | GG         | MAX 20 GG                                 |
| IA06CS     | Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo   | 6,83            | GG         | MAX 20 GG                                 |
| IA08LS     | Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici semplici  | 5,47            | GG         | MAX 15 GG                                 |
| IA10       | Tempo di attivazione della fornitura   | 2,52            | GG         | MAX 5 GG                                  |
| IA12       | Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità   | 0,64            | GG FERIALE | MAX 2 GG FERIALE                          |
| IA14       | Tempo di disattivazione della fornitura  | 9,52            | GG         | MAX 7 GG                                  |
| IA17       | Tempo di esecuzione della voltura  | 3,18            | GG         | MAX 5 GG                                  |
| IA19CS     | Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo  | 17,04           | GG         | MAX 20 GG                                 |
| IA26       | Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati   | 4,40            | HH         | MAX 3 ORE                                 |
| IA28       | Tempo di intervento per la verifica del misuratore   | 7,47            | GG         | MAX 10 GG                                 |
| IA29PU     | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco                                     | 6,06            | GG         | MAX 10 GG                                 |
| IA29PA     | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio                              | 23,35           | GG         | MAX 30 GG                                 |
| IA31       | Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione   | 3,38            | GG         | MAX 10 GG                                 |
| IA32       | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione  | 3,22            | GG         | MAX 10 GG                                 |
| IA36       | Tempo per l'emissione della fattura  | 13,56           | GG SOLARI  | MAX 45 GG SOLARI                          |
| IA38       | Periodicità di fatturazione  | 4,01            | NUM        | Min 2/anno se consumi ≤ 100 mc            |
|            |  |                 |            | Min 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc  |
|            |  |                 |            | Min 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc |
|            |  |                 |            | Min 6/anno se consumi > 3000 mc           |
| IA43       | Tempo di rettifica di fatturazione   | 27,25           | GG         | MAX 60 GG                                 |
| IA46       | Tempo di risposta motivata a reclami scritti   | 11,96           | GG         | MAX 30 GG                                 |
| IA47       | Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni   | 10,20           | GG         | MAX 30 GG                                 |
| IA08LC     | Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici complessi   | 24,05           | GG         | MAX 30 GG                                 |
| IA09LC     | Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari complessi  | 25,77           | GG         | MAX 30 GG                                 |
| IA23LC     | Tempo di esecuzione di lavori complessi  | 22,75           | GG         | MAX 30 GG                                 |
| IA24AP     | Tempo massimo per l'appuntamento concordato  | 4,58            | GG         | MAX 7 GG                                  |
| IA24AVM    | Tempo massimo per l'appuntamento concordato per verifica del misuratore  | 7,47            | GG         | MAX 10 GG                                 |
| IA24AVP    | Tempo massimo per l'appuntamento concordato per verifica del livello di pressione                                      | 3,38            | GG         | MAX 10 GG                                 |
| IA25       | Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato  | 141,61          | HH         | MIN 24 ORE                                |
| IA33       | Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento  | 2,77            | HH         | MAX 3 ORE                                 |
| IA48       | Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione  | 15,99           | GG         | MAX 30 GG                                 |
| IA53MD     | Tempo medio di attesa agli sportelli   | 3,81            | MIN        | MAX 20 MIN                                |
| IA57       | Accessibilità al servizio telefonico (AS)  | 100,00%         | %          | MIN 90%                                   |
| IA58       | Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)   | 225,00          | SEC        | MAX 240 SEC                               |
| IA59       | Livello del servizio telefonico (LS)   | 79,10%          | %          | MIN 80%                                   |
| IA62       | Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)   | 63,00           | SEC        | MAX 120 SEC                               |
| IA66       | Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura                     | 7,97            | GG         | MAX 10 GG                                 |
| S1         | Durata massima della singola sospensione programmata   | 100,00%         | %          | MAX 24 ORE                                |
| S2         | Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile | 99,82%          | %          | MAX 48 ORE                                |
| S3         | Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura                    | 100,00%         | %          | MIN 48 ORE                                |
| I07        | Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura  | 137,50          | GG         | MAX 90 GG                                 |
| I08        | Autorizzazione al conferimento presso impianto depurativo  | 24,21           | GG         | MAX 60 GG                                 |
| I15        | Fatturazione a conguaglio  | 2,02            | NUM        | MIN 2 FATTURE/ANNO                        |
| I22        | Strumenti informativi (tempo di preavviso)   | 4,66            | GG         | MEDIA 1 GG                                |
| I28        | Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite reti idriche  | 41,70%          | %          | MIN 20%                                   |
| I29        | Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite reti fognarie   | 6,60%           | %          | MIN 10%                                   |

N.B. I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi.