

**TABELLA INDICATORI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI (ARERA)**

1		Gestore	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO		
						2023	2024	2025
1	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Comune	N. risposte ad utenti per richiesta attivazione servizio/iscrizione ruolo TARI	Rapporto tra n. risposte evase entro 30 gg e tot richieste ricevute	%			
2	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	acea	Quantità di atterzzature/dispositivi consegnati all'utente a seguito di richiesta attivazione servizio senza sopralluogo	Rapporto tra n. consegne effettuate entro 5 gg dalla richiesta e tot richieste ricevute	%			
3	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	acea	Quantità di atterzzature/dispositivi consegnati all'utente a seguito di richiesta attivazione servizio con sopralluogo	Rapporto tra n. consegne effettuate entro 10 gg dalla richiesta e tot richieste ricevute	%			
4	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Comune	N. risposte ad utenti per richiesta variazione/cessazione servizio/iscrizione ruolo TARI	Rapporto tra n. risposte evase entro 30 gg e tot richieste ricevute	%			
5	Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	acea / comune	N. risposte a reclami scritti	Rapporto tra n. risposte evase entro 30 gg e tot reclami ricevuti	%			
6	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	acea / comune	N. risposte a richieste scritte di informazioni	Rapporto tra n. risposte evase entro 30 gg e tot richieste di informazioni	%			

**TABELLA INDICATORI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI (ARERA)**

		Gestore	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO		
						2023	2024	2025
7	Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	acea / comune	N. risposte entro 5 gg	Rapporto tra n. risposte evase entro 5 gg lavorativi e tot richieste pervenute				
8	Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	comune	N. risposte entro 5 gg	Rapporto tra n. risposte evase entro 5 gg lavorativi e tot richieste pervenute				
9	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	comune	N. risposte a richieste scritte di rettifica importi	Rapporto tra n. risposte evase entro 60 gg e tot richieste di informazioni	%			
10	Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	acea / comune	N. chiamate ricevute al servizio telefonico numero nero)	Sommatoria del n. di chiamate ricevute al servizio telefonico distinti per Comune	N/anno			
11	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	comune	Quantità di rettifiche importi non dovuti	Rapporto tra rettifiche importi non dovuti effettuate entro 120 gg lavorativi e tot richieste ricevute	%			
12	Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	acea	Quantità di ritiri di rifiuti su chiamata	Tot ritiri effettuati	N/anno			

**TABELLA INDICATORI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI (ARERA)**

		Gestore	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO		
						2023	2024	2025
13	Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	acea	Quantità di segnalazioni per disservizi che non richiedono sopralluogo	Rapporto tra n. di segnalazioni di disservizio ricevute con intervento inferiore a 5 gg lavorativi e tot segnalazioni ricevute	%			
14	Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	acea	Quantità di segnalazioni per disservizi che richiedono sopralluogo	Rapporto tra n. di segnalazioni di disservizio ricevute con intervento inferiore a 10 gg lavorativi e tot segnalazioni ricevute	%			
15	Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	acea	Quantità di richieste di riparazione attrezzature senza sopralluogo	Rapporto tra n. di segnalazioni di richieste di riparazione attrezzature gestire entro 10 gg lavorativi e tot segnalazioni ricevute	%			
16	Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	acea	Quantità di richieste di riparazione attrezzature con sopralluogo	Rapporto tra n. di segnalazioni di richieste di riparazione attrezzature gestire entro 15 gg lavorativi e tot segnalazioni ricevute	%			
17	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	acea	Verifica della puntualità del servizio	Rapporto tra n. servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal programma di attività di raccolta e trasporto ed il tot dei servizi effettuati	%			

**TABELLA INDICATORI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI (ARERA)**

		Gestore	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO		
						2023	2024	2025
18	Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	acea	per frazione merceologica Verifica quantità di contenitori non sovra-riempiti presenti sul territorio	Rapporto tra n. di contenitori sovra-riempiti e tot. Cassonetti per ogni frazione merceologica principale in un mese per ogni Comune	%/mese			
19	Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	acea	N. di interruzioni di servizio raccolta e trasporto	N. Interruzioni di servizio superiori a 24 ore	N/anno			
20	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	acea / comune	Verifica strade non spazzate come da programmazione	Km non spazzati rispetto al tot programmato	Km			
21	Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	acea / comune	Durata interruzioni di servizio di spazzamento/lavaggio strade rispetto alla programmazione	N. Interruzioni di servizio superiori a 24 ore	N/anno			
22	Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	acea	N. chiamate ricevute al numero verde	Sommatoria del n. di chiamate ricevute al numero verde distinti per Comune	N/anno			