

## Indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica

Si riportano i livelli generali di qualità richiesti dallo **Schema Regolatorio I - Livello qualitativo minimo**, scelto dall'Ente Territorialmente Competente, e riportati nella tabella n. 1 della Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

Servizio*	Percentuale minima
Risposte alle richieste di attivazione entro 30 giorni	n.a. <sup>1</sup>
Consegna di attrezzature per la raccolta entro 5 giorni, senza sopralluogo	n.a.
Consegna di attrezzature per la raccolta entro 10 giorni, con sopralluogo	n.a.
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione entro 30 giorni	n.a.
Risposte a reclami scritti entro 30 giorni	n.a.
Risposte a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni	n.a.
Inoltro di reclami e richieste al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento entro 5 giorni	n.a.
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	n.a.
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro 60 giorni	n.a.
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)	n.a.
Rettifiche degli importi non dovuti entro 120 giorni	n.a.
Ritiro di rifiuti su chiamata entro 15 giorni	n.a.
Intervento su segnalazioni di disservizi entro 5 giorni, senza sopralluogo	n.a.
Intervento su segnalazioni di disservizi entro 10 giorni, con sopralluogo	n.a.
Intervento su richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare entro 10 giorni, senza sopralluogo	n.a.
Intervento su richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare entro 15 giorni, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
Prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato arriva sul luogo entro 4 ore	n.a.
<b>*i giorni indicati sono da intendersi tutti come lavorativi</b> <b><sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento</b>	