



Unione dei Comuni del Sinello
Provincia di Chieti

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Mod. 4.1 Rev. 01 del 16.12.2022

N.	Indicatore	Standard	Grado di rispetto schema regolatorio II	Grado di rispetto Unione dei Comuni del Sinello anno_2023 (N. prestazioni eseguite entro i tempi/N. prestazioni totali)	N. prestazioni eseguite entro i tempi	N. prestazioni eseguite fuori tempo	N. prestazioni totali (N. prestazioni eseguite entro i tempi + N. prestazioni eseguite fuori tempo)	note
1	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8	trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di invio della risposta scritta	80%	100,00%	26	0	26	
2	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, senza sopralluogo	cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di consegna delle attrezzature	80%	n.a	n.a	n.a	n.a	Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.
3	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, con sopralluogo	dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di consegna delle attrezzature	80%	n.a	n.a	n.a	n.a	
4	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12	trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di invio della risposta scritta	80%	100,00%	40	0	40	
5	Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14	trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta	80%	n.a	0	0	0	
6	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15	trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni e la data di invio della risposta motivata scritta	80%	100,00%	9	0	9	
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	cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade della medesima richiesta.	80%	n. a	0	0	0	Art. 50.1 - TQRIF Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, ovvero laddove l'Ente territorialmente competente non si avvalga della deroga di cui all'Articolo 2.4, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti con le modalità di cui al successivo comma 50.6 e nei tempi di cui all'Articolo 51 e all'Articolo 52 inoltra: a) i reclami e le richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade ai gestori dei relativi servizi; b) le richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta, di cui all'Articolo 9, ricevute dall'utente, al gestore della raccolta e trasporto; c) all'utente la risposta motivata scritta di cui all'Articolo 18.
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	cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della menzionata risposta e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	80%	n. a	0	0	0	Art. 50.1 - TQRIF Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, ovvero laddove l'Ente territorialmente competente non si avvalga della deroga di cui all'Articolo 2.4, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti con le modalità di cui al successivo comma 50.6 e nei tempi di cui all'Articolo 51 e all'Articolo 52 inoltra: a) i reclami e le richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade ai gestori dei relativi servizi; b) le richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta, di cui all'Articolo 9, ricevute dall'utente, al gestore della raccolta e trasporto; c) all'utente la risposta motivata scritta di cui all'Articolo 18.
9	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16	sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.	80%	100,00%	8	0	8	

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 l'operatore prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	//	Solo registrazione	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
11	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3	centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata	80%	100,00%	1	0	1	Sono pervenute 8 richieste scritte di rettifica degli importi addebitati. Solo una è stata accolta e ha dato luogo al rimborso a favore dell'utente. Il rimborso è stato effettuato entro i tempi (106 giorni).
12	Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31	quindici (15) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro	80%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
13	Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33	cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio	80%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
14	Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con sopralluogo	dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio	80%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
15	Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, senza sopralluogo	dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.	80%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
16	Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con sopralluogo	quindici (15) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.	80%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
17	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	//	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
18	Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	//	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
19	Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	//	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
20	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	//	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
21	Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	//	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
22	Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49	quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento	70%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	