

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

	Gestore	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO		
					2023	2024	2025
					<b>1</b>	Comune	N. risposte ad utenti per richiesta attivazione servizio/iscrizione ruolo TARI
<b>2</b>	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	%			
<b>3</b>	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	%			
<b>4</b>	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	%			
<b>5</b>	acea / comune	N. risposte a reclami scritti	Rapporto tra n. risposte evase entro 30 gg e tot reclami ricevuti	%			
<b>6</b>	acea / comune	N. risposte a richieste scritte di informazioni	Rapporto tra n. risposte evase entro 30 gg e tot richieste di informazioni	%			
<b>7</b>	acea / comune	N. risposte entro 5 gg	Rapporto tra n. risposte evase entro 5 gg lavorativi e tot richieste pervenute				

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

	Gestore	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO		
					2023	2024	2025
					<b>8</b>	comune	N. risposte entro 5 gg
<b>9</b>	comune	N. risposte a richieste scritte di rettifica importi	Rapporto tra n. risposte evase entro 60 gg e tot richieste di informazioni	%			
<b>10</b>	acea? E Comuni?	N. chiamate ricevute al servizio telefonico numero nero)	Sommatoria del n. di chiamate ricevute al servizio telefonico distinti per Comune	N/anno			
<b>11</b>	comune	Quantità di rettifiche importi non dovuti	Rapporto tra rettifiche importi non dovuti effettuate entro 120 gg lavorativi e tot richieste ricevute	%			
<b>12</b>	acea	Quantità di ritiri di rifiuti su chiamata	Tot ritiri effettuati	N/anno			
<b>13</b>	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	%			
<b>14</b>	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	%			

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

	Gestore	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO		
					2023	2024	2025
					<b>15</b>	acea	Quantità di richieste di riparazione attrezzature senza sopralluogo
<b>16</b>	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	%			
<b>17</b>	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	%			
<b>18</b>	acea	per frazione merceologica Verifica quantità di contenitori non sovrariempiti presenti sul territorio	Rapporto tra n. di contenitori sovrariempiti e tot. Cassonetti per ogni frazione merceologica principale in un mese per ogni Comune	%/mese			
<b>19</b>	acea	N. di interruzioni di servizio raccolta e trasporto	N. Interruzioni di servizio superiori a 24 ore	N/anno			
<b>20</b>	acea / comune	Verifica strade non spazzate come da programmazione	Km non spazzati rispetto al tot programmato	Km			
<b>21</b>	acea / comune	Durata interruzioni di servizio di spazzamento/lavaggio strade rispetto alla programmazione	N. Interruzioni di servizio superiori a 24 ore	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
					<b>22</b>	acea	N. chiamate ricevute al numero verde