

**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   | Rapporto tra n. risposte evase entro 30 gg e tot richieste ricevute                      | %                |                  |      |      |
| <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                                  | Rapporto tra n. di segnalazioni di richieste di riparazione attrezzature gestire entro 10 gg lavorativi e tot segnalazioni ricevute                   | %                |                  |      |      |
| <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 |