

**Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

|   | <b>Schema I</b>   | <b>Schema II</b>   | <b>Schema III</b>  | <b>Schema IV</b> |
|---|-------------------|--------------------|--------------------|------------------|
| Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a. <sup>1</sup> | 80%                | 70%                | 90%              |
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo   | n.a.              | 80%                | 70%                | 90%              |
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo   | n.a.              | 80%                | 70%                | 90%              |
| Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi  | n.a.              | 80%                | 70%                | 90%              |
| Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a.              | 80%                | 70%                | 90%              |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a.              | 80%                | 70%-               | 90%              |
| 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 | n.a.              | 80%                | 70%                | 90%              |
| 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.              | 80%                | 70%                | 90%              |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi   | n.a.              | 80%                | 70%                | 90%              |
| 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   | n.a.              | Solo registrazione | Solo registrazione | ≤ 240 secondi    |

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

|   |      |      |      |     |
|---|------|------|------|-----|
| rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)   |      |      |      |     |
| Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi   | n.a. | 80%  | 70%  | 90% |
| Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi  | n.a. | 80%  | 70%  | 90% |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo  | n.a. | 80%  | 70%  | 90% |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo  | n.a. | 80%  | 70%  | 90% |
| 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          | n.a. | 80%  | 70%  | 90% |
| 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         | n.a. | 80%  | 70%  | 90% |
| Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39   | n.a. | n.a. | 80%  | 90% |
| Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40  | n.a. | n.a. | 80%  | 90% |
| 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. | 85% |
| Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46  | n.a. | n.a. | 80%  | 90% |
| 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. | 85% |
| 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 | n.a. | 70%  | 80%  | 90% |