

Obblighi di servizio

OBBLIGO DI SERVIZIO	Riferimento Tabella 2 TQRIF
Adozione Pubblicazione Carta della qualità del servizio	Art.5
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni – Vedasi modulo "Reclami/richiesta informazioni"	Art.18
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online – Vedasi articolo "Sportello online"	Artt. 19 e 22
Obblighi di servizio telefonico – Vedasi articolo "Contatti"	Art.22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi – Vedasi articolo "Raccolta differenziata dei rifiuti con ritiro su prenotazione"	Artt. 29 e 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare – Vedasi articolo "Le attrezzature fornite da Ambiente SpA"	Art 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità – Vedasi articolo "Il territorio servito"	Art 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto – Vedasi articolo "Raccolta differenziata dei rifiuti con ritiro porta a porta in giorni fissi"	Art. 35.2
Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade – Vedasi capitolo "I servizi di pulizia del suolo"	Art. 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani – Vedasi articolo "Contatti"	Art. 48

Indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica

INDICATORI		Riferimento Tabella 1 TQRIF
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	Art. 9
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	Art. 9
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	Art. 14
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	Art. 15
Tempo medio di attesa 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)	Solo registrazione	Art. 21
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	80%	Art. 31
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	Art. 33
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	Art. 33
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	Art. 34

INDICATORI**Riferimento
Tabella 1 TQRIF**

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	Art. 34
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	70%	Art. 49