

INDICATORI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

AREA DI GESTIONE....				
INDICATORE	DEFINIZIONE	U.m.	VALORE	NOTE
Tempo di apertura al pubblico degli sportelli	Tempo medio settimanale di apertura al pubblico degli sportelli	ore/ settimana	23,00	2 sportelli con orari alternati
Apertura degli sportelli il sabato	Apertura degli sportelli nella giornata di sabato	SI/NO	SI'	a settimane alterne
Attesa agli sportelli	Tempo medio attesa agli sportelli presso tutti gli sportelli sul territorio aperti al pubblico	min	10,00	
N. contatti telefonici	Numero totale (svolgimento pratiche, informazioni, ecc.) di contatti al call center	n.	11.698,00	
N. contatti telefonici con risposta operatore	Numero di utenti che hanno chiesto di parlare con un operatore e che hanno riagganciato dopo aver parlato con un operatore (non automatico)	n.	8.606,00	
Tempo di apertura al pubblico del call center	Tempo medio settimanale di apertura al pubblico del call center	ore/ settimana	36,00	
Attesa al telefono	Tempo medio attesa al telefono per tutte le prestazioni erogate dal gestore tramite call center	min	2,00	
Richieste di informazioni	Numero totale di richieste di informazioni ricevute per iscritto (anche per via telematica)	n.	795,00	
N. risposte a richieste di informazioni entro 20 giorni lavorativi	Numero di risposte a informazioni entro il limite massimo di 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta	n.	795,00	
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo medio di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	giorni	4,00	
Reclami	Numero totale di reclami relativi al SGRUA ricevuti per iscritto (anche per via telematica)	n.	371,00	
N. risposte a reclami entro 20 giorni lavorativi	Numero di risposte a reclami entro il limite massimo di 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta	n.	371,00	
Risposta ai reclami scritti	Tempo medio di risposta a reclami scritti	giorni	8,00	
Frequenza di fatturazione	Numero di fatture emesse in un anno per utente	n.	3,00	emissione avvisi TARI
N. modalità di pagamento disponibili	Indicare le modalità di pagamento disponibili: cc postale, rimessa diretta, domiciliazione bancaria, bonifico bancario, pagamenti on-line, altri metodi, ed eventuali relativi oneri aggiuntivi	n.	2,00	F24, domiciliazione bancaria
Rateizzazione dei pagamenti	Descrizione delle modalità di rateizzazione dei pagamenti se prevista (importo minimo, interessi applicati, ecc.)		6 rate bimestrali per importi > 1000 €	
Morosità	Numero di giorni dalla scadenza della fattura dopo cui in caso di mancato pagamento l'utente è considerato moroso	giorni		
Interessi di mora	Entità degli interessi applicati in caso di morosità	%	Sanzione 30% + interessi legali	
N. servizi per disabili	Indicare quali sono previsti (informazioni in formati alternativi per disabili, servizio di lettura bollette o bollette in braille e a caratteri facilitati, servizio di lettura contatore su prenotazione per utenti disabili, altri servizi)	n.		
N. rimborsi totali richiesti	Numero di rimborsi totali richiesti dagli utenti per il mancato rispetto degli standard della Carta del servizio	n.	58,00	
N. rimborsi totali erogati su richiesta	Numero di rimborsi totali erogati su richiesta degli utenti per il mancato rispetto degli standard della Carta del servizio	n.	55,00	
N. rimborsi automatici erogati	Numero di rimborsi erogati senza richiesta dell'utente	n.	3,00	
Tempo medio di rettifica fatturazione	Tempo medio intercorrente fra la data di registrazione della richiesta e la data di emissione del documento rettificante la fatturazione	giorni	10,00	
Ritiro rifiuti ingombranti su chiamata	Tempo medio tra richiesta di ritiro rifiuto ingombrante da parte dell'utente ed effettuazione del servizio	giorni	4,00	
Attivazione servizio domiciliare	Tempo medio tra comunicazione di inizio occupazione da parte dell'utente ed attivazione del servizio domiciliare	giorni	3,00	
Erogazione servizi non effettuati (in zone critiche)	Tempo medio di erogazione dei servizi non effettuati in zone critiche (giorni in più rispetto all'erogazione prevista)	giorni	3,00	
Erogazione servizi non effettuati (servizi con frequenza almeno quindicinale)	Tempo medio di erogazione dei servizi non effettuati con frequenza almeno quindicinale (giorni in più rispetto all'erogazione prevista)	giorni	2,00	
Erogazione servizi non effettuati (servizi con frequenza superiore a 15 giorni)	Tempo medio di erogazione dei servizi non effettuati con frequenza superiore (giorni in più rispetto all'erogazione prevista)	giorni	4,00	
N. richieste di igenizzazione dei contenitori	Numero di richieste di igenizzazione dei contenitori da parte degli utenti	n.	6,00	
Verifiche richieste di igenizzazione dei contenitori	Tempo medio per la verifica di richieste di igenizzazione dei contenitori su segnalazione degli utenti	giorni	3,00	
N. interventi di igenizzazione dei contenitori su segnalazione	Numero di interventi di igenizzazione dei contenitori su segnalazione degli utenti	n.	8,00	
Controllo e ripristino funzionalità contenitori in seguito a guasto che impedisce il conferimento	Tempo medio di verifica e ripristino della funzionalità dei contenitori dal rilevamento e/o segnalazione degli utenti di guasto che impedisce il conferimento	giorni	5,00	
Controllo e ripristino funzionalità contenitori in seguito a guasto che non impedisce il conferimento	Tempo medio di verifica e ripristino della funzionalità dei contenitori dal rilevamento e/o segnalazione degli utenti di guasto che non impedisce il conferimento	giorni	15,00	
Richieste posizionamento/spostamento contenitori	Numero di richieste di posizionamento/spostamento dei contenitori da parte degli utenti	n.	36,00	
Richieste posizionamento/spostamento contenitori accolte	Numero di richieste di posizionamento/spostamento dei contenitori da parte degli utenti accolte	n.	13,00	
Verifica tecnica fattibilità di posizionamento/spostamento contenitori su richiesta	Tempo medio verifica tecnica fattibilità di posizionamento/spostamento contenitori su richiesta degli utenti	giorni	10,00	
Comunicazione esito verifica richiesta di posizionamento/spostamento contenitori	Tempo medio comunicazione all'utente dell'esito della verifica di posizionamento/spostamento contenitori	giorni	20,00	
Campagne di informazione e/o sensibilizzazione	Indicazione delle forme di comunicazione e campagne di educazione ambientale		Educazione ambientale scolastica Punti informativi presso feste Opuscoli multilingue	Allegare documento
Periodicità pubblicazioni a domicilio	Numero di campagne di informazione con invio di materiale a domicilio	n.	2,00	