

Standard generali	TQRIF	Tipologia	INDAGINE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI minimi				Previsto o meno dal vigente CdS		Situazione AS-IS		NOTE
			Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV	Pioltello Cds	Pioltello			
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 8	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	----	n.a.		L'indicatore non è applicabile in quanto la denuncia TARI può essere presentata entro il 30 giugno dell'anno successivo; l'attivazione del servizio è automatica ed indipendente dalla richiesta	
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 9	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	NO	80%			
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 9	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	SI	90%			
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 12	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	----	80%			
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 14	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	----	80%			
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 15	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	---	80%			
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	Articolo 50.1 Articolo 51	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	SI	90%			
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	Articolo 50.1 Articolo 51	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	----	80%			
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	Articolo 16	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	----	90%			
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)	Articolo 21	Contrattuale	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi	----	<=240 secondi			
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	Articolo 28.3	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	----	90%			
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	Articolo 31	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	----	80%			
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 33	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	----	80%			
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 33	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	SI	90%			
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 34	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	NO	n.a.		Da contratto non è prevista la riparazione delle attrezzature ma la sostituzione	
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 34	Contrattuale	n.a.	80%	70%	90%	NO	n.a.		Idem come sopra	
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	Articolo 39	Tecnico	n.a.	n.a.	80%	90%	NO	n.a.			
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	Articolo 40	Tecnico	n.a.	n.a.	80%	90%	NO	n.a.		La raccolta è domiciliare	

Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	Articolo 41	Tecnico	n.a.	n.a.	n.a.	85%	SI	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Articolo 46	Tecnico	n.a.	n.a.	80%	90%	NO	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	Articolo 47	Tecnico	n.a.	n.a.	n.a.	85%	SI	85%
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	Articolo 49	Tecnico	n.a.	70%	80%	90%	SI	90%

Standard generali: indicatori e relativi standard generali - da rispettare sul totale delle prestazioni eseguite nell'arco dell'annualità - differenziati sulla base del livello di partenza delle gestione

Matrice degli schemi regolatori:

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO