

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

| | | Schema I | Schema II | Schema III | Schema IV |
|-----------|--|-----------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| 1 | Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 2 | 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% |
| 3 | 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% |
| 4 | 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% |
| 5 | Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| 6 | 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% |
| 7 | 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% |
| 8 | 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% |
| 9 | 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% |
| 10 | Tempo medio di attesa, di cui Articolato 21, 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) | n.a. | Solo registrazione | Solo registrazione | ≤ 240 secondi |
| 11 | 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% |
| 12 | Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi | n.a. | 80% | 70% | 90% |

| | | Schema I | Schema II | Schema III | Schema IV |
|-----------|---|-----------------|------------------|-------------------|------------------|
| 13 | 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% |
| 14 | 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% |
| 15 | 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% |
| 16 | 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% |
| 17 | Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39 | n.a. | n.a. | 80% | 90% |
| 18 | Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40 | n.a. | n.a. | 80% | 90% |
| 19 | 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% |
| 20 | Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46 | n.a. | n.a. | 80% | 90% |
| 21 | 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% |
| 22 | 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% |

n.a. = non applicabile

In grassetto sono evidenziate le voci di competenza CEM Ambiente.