

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore minimo garantito	Note
Call Center Numero verde 800 980800	Apertura al pubblico	Ore/settimana	30	
	Risposta alla chiamata	% sulle chiamate trattabili	85%	
	Tempi di attesa	Minuti (max)	5	
Uffici al Pubblico	Apertura al pubblico	Ore/settimana	20	
	Tempi di attesa	Minuti (max)	60	
Svuotamento cassonetti stradali	Frequenze di svuotamento	% di svuotamenti effettivamente svolti in base ai turni programmati	90% Recupero del turno saltato entro le 24 ore	Multi materiale: 1 v/sett. RSU: da 1 a 5 v/sett. Forsu: da 1 a 2,5 v/sett. Carta: quindicinale o settimanale Le frequenze sopra descritte variano in base all'area geografica di riferimento
Lavaggio cassonetti	Numero lavaggi/valore medio	12 volte/anno	11	Il numero esatto di lavaggi è programmato in base all'area geografica di riferimento
Svuotamento contenitori servizio Porta a porta	Svuotamenti	% di svuotamenti in base ai contenitori esposti dall'utenza	98%	Multimateriale: 1 v/sett. RSU: 1 v/sett. Forsu: 2 v/sett. Carta: 1 v/sett.
Raccolta ingombranti	Ritiri effettuati	% di ritiri effettuati in base a quelli prenotati	98% Recupero dei ritiri saltati entro le 24 ore	

Raccolta indumenti usati	Suotamenti contenitori stradali	Frequenza svuotamento mensile	1	
Raccolta Farmaci scaduti	Contenitori speciali presso farmacie e presidi medici	Presenza contenitori	1 per frazione 3 per ogni centro urbano	
Raccolta Pile esauste	Contenitori speciali presso rivenditori	Presenza contenitori	1 per frazione 3 per ogni centro urbano	
Raccolta cartucce esaurite per stampanti e fax	Contenitori speciali presso uffici pubblici	Presenza contenitori	1 per ogni sede comunale	
Batterie abbandonate sul territorio	Raccolta sul territorio	Giorni dalla segnalazione	5	
Siringhe abbandonate sul territorio	Raccolta sul territorio	Ore dalla segnalazione	24	
Centro di raccolta	Apertura al pubblico	Ore/settimana	25	
Spazzamento strade	Frequenze di pulizia	% di spazzamento effettivamente svolto in base ai turni programmati	80%	Centri urbani: da 2 a 5 v/sett Extraurbano: da 1 a 3 v/sett Periferia e frazioni: settimanale o quindicinale
Guida alle Raccolte Differenziate	Presenza presso sportelli al pubblico aziendali e URP Comuni	Disponibilità	Sempre disponibile	
Richiesta informazioni e reclami	Tempi di risposta	Giorni dal ricevimento	30 (massimo)	
Indagine sulla soddisfazione del cittadino utente	Indagine annuale affidata a soc. esterna	Frequenza	1 volta/anno	