

3. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1. GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE

In generale, la Cosvega svolge le mansioni di propria competenza, per le quali risponde direttamente all'utente. Anche in riferimento agli standard qualitativi individuati dallo Schema regolatorio I di ARERA, si indicano di seguito obblighi assoluti e attività garantite dalla Cosvega.

Tabella 3 – Attività e obblighi assoluti dalla Cosvega

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento strade
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI (art. 5 TQRIF)	Entro il 31.12.2022 il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.
SPORTELLO FISICO E ON-LINE (art.6 TQRIF)	Nel comune di Cugnoli non è presente l'ecosportello. Cosvega assicura la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sul sito web.
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO (artt. 6-7-10-11 TQRIF)	CONSEGNA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI AD ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti si occupa della consegna degli appositi contenitori ai nuovi utenti, previa presentazione dell'iscrizione nel ruolo TARI comunale, presso la sede comunale. La Cosvega assicura, altresì, anche la manutenzione dei contenitori, ovvero la sostituzione necessaria in caso di usura degli stessi, con le stesse modalità.
RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (artt. 13-17-18 TQRIF)	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: l'utente si rivolge a Cosvega per richiedere informazioni e presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.
OBBLIGHI DEL SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)	Cosvega garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)	ETC
OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (artt. 29 – 30 TQRIF)	Cosvega garantisce il ritiro di rifiuti ingombranti e del verde; laddove presente il centro di raccolta, l'utente può conferirvi direttamente tali rifiuti.
OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (artt. 32 TQRIF)	Cosvega gestisce le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.
OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (artt. 35 TQRIF)	Cosvega assolve all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e ha un programma calendarizzato della propria attività, conforme al contratto di servizio.
PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (art. 42 TQRIF)	Cosvega ha un programma calendarizzato della propria attività di spazzamento e lavaggio, conforme al contratto di servizio.
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)	Cosvega garantisce tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, si garantisce comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.

3.2. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

Gli standard di qualità indicano gli elementi che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente, quindi, la fruibilità del servizio e l'accessibilità allo stesso e a tutte le informazioni correlate da parte del cittadino.

La Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" ha individuato quattro schemi regolatori sulla base degli standard generali di qualità applicabili a ciascuno di esso.

Co.Sve.Ga. ha consigliato l'adozione dello **Schema Regolatorio I**, caratterizzato da standard operativi minimi, senza obblighi restrittivi di monitoraggio, mantenendo validi obblighi di servizio e di qualità, maggiormente performanti, già previsti dai contratti di servizio vigenti.

I tempi standard garantiti per fornire risposte all'Utente sono:

percentuale minima di attrezzature per la raccolta senza sopralluogo	20 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
percentuale minima di attrezzature per la raccolta con sopralluogo	30 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	30 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
tempo media attesa servizio telefonico	<240 secondi
tempo massimo ritiro rifiuti su chiamata	30 giorni
tempo massimo di attesa allo sportello	/
numero interruzioni servizio di raccolta	/
tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	24 ore (per 70-90% delle prestazioni)
numero di interruzioni servizio spazzamento	/
tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento	24 ore (per 70-90% delle prestazioni)
rapporto servizi regolari vs. servizi programmati	90%

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.