

Tab. 21 - INDICATORI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

gestione ASM TERNI SPA				
INDICATORE	DEFINIZIONE	U.m.	VALORE	Precisazioni
Tempo di apertura al pubblico degli sportelli	Tempo medio settimanale di apertura al pubblico degli sportelli	ore/settimana	24	SPORTELLI TARI E SPORTELLI DISTRIBUZIONE CONTENITORI
Apertura degli sportelli il sabato	Apertura degli sportelli nella giornata di sabato	SI/NO	NO	
n. contatti diretti allo sportello x funzionamento del servizio	Numero totale di contatti per temi riguardanti il servizio	n.	4820	
n. contatti diretti allo sportello x bollette	Numero totale di contatti per problematiche legate alle bollettazioni	n.		
N. contatti telefonici	Numero totale (svolgimento pratiche, informazioni, ecc.) di contatti al call center	n.		SI VEDA PRESTAZIONI CALL CENTER 2018 ALLEGATO A2
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.		SI VEDA PRESTAZIONI CALL CENTER 2018 ALLEGATO A3
Tempo di apertura al pubblico del call center	Tempo medio settimanale di apertura al pubblico del call center	ore/ settimana	72	DALLE ORE 7,00 ALLE 19,00 DAL LUNEDI AL SABATO CON OPERATORE COMPRESI FESTIVI INFRASETTIMANALI
Attesa al telefono	Tempo medio attesa al telefono per tutte le prestazioni erogate dal gestore tramite call center	min	2	
Richieste di informazioni	Numero totale di richieste di informazioni ricevute per iscritto (anche per via telematica)	n.	1520	
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.	1491	
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo medio di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	giorni	7	
Reclami	Numero totale di reclami relativi ai ricevuti per iscritto (anche per via telematica)	n.	168	
N. risposte a reclami entro 20 giorni lavorativi (senza sopralluogo)	Numero di risposte a reclami entro il limite massimo di 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta in assenza di sopralluogo	n.	161	
N. risposte a reclami entro 30 giorni lavorativi (con sopralluogo)	Numero di risposte a reclami entro il limite massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta con necessità di sopralluogo	n.	167	
Ritiro a domicilio: Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Numero di ritiri al di fuori della fascia oraria prefissata dalla carta del servizio	n.	0	
Frequenza di fatturazione	Numero di fatture emesse in un anno per utente	n.		
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.		
Rateizzazione dei pagamenti	Descrizione delle modalità di rateizzazione dei pagamenti se prevista (importo minimo, interessi applicati, ecc.)			
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	%		
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		
N. rimborsi totali richiesti	Numero di rimborsi totali richiesti dagli utenti per il mancato rispetto degli standard della Carta del servizio	n.		
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.		
N. rimborsi automatici erogati	Numero di rimborsi erogati senza richiesta dell'utente	n.		
Tempo max. erogazione rimborsi per mancato rispetto carta del servizio	N. giorni dal riconoscimento del mancato rispetto della carta del servizio	n.		
Rettifica di risarcimento su richiesta scritta dell'utente	Numero di giorni emissione nota di credito	n.		

Tab. 21 - INDICATORI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

gestione ASM TERNI SPA				
INDICATORE	DEFINIZIONE	U.m.	VALORE	Precisazioni
Erogazione servizi effettuati con frequenza minore delle previsioni di contratto	Tempo medio di erogazione dei servizi non effettuati con frequenza almeno quindicinale	giorni		
Erogazione servizi effettuati con frequenza superiore al contratto	Tempo medio di erogazione dei servizi non effettuati con frequenza superiore	giorni		
N. richieste di igienizzazione dei contenitori	Numero di richieste di igienizzazione dei contenitori da parte degli utenti	n.	12	RICHIESTE SCRITTE
N. interventi di igienizzazione dei contenitori su segnalazione	Numero di interventi di igienizzazione dei contenitori su segnalazione degli utenti	n.	0	
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	3	
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	6	
Richieste posizionamento/spostamento contenitori	Numero di richieste di posizionamento/spostamento dei contenitori da parte degli utenti	n.	117	
Richieste posizionamento/spostamento contenitori accolte	Numero di richieste di posizionamento/spostamento dei contenitori accolte	n.	89	
Mancato ritiro per raccolta frazione in area intensità/area vasta. Utenza Domenstica	N. di eventi di mancato ritiro	n.	1114	REPORT CALL CENTER
Mancato ritiro per raccolta frazione in area intensità/area vasta. Utenza NON Domenstica	N. di eventi di mancato ritiro	n.	182	REPORT CALL CENTER

N.B. I campi selezionati in grigio dovranno essere compilati successivamente all'attivazione della fatturazione in capo al gestore