



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

Servizio Controllo e Tutela del Consumatore

MONITORAGGIO DATI TQRIF

Su dati anno 2024

A cura di Enrico Fancello

1.	Monitoraggio dei livelli generali di qualità anno 2024	3
1.1	Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	4
1.2	Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta	6
1.3	Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta con sopralluogo	7
1.4	Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	8
1.5	Tempo di risposta ai reclami scritti	9
1.6	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	10
1.7	Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	11
1.8	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	12
1.9	Tempo di rettifica degli importi non dovuti	13
1.10	Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	14
1.11	Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	15
1.12	Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi con sopralluogo	16
1.13	Tempo di riparazione delle attrezzature per a raccolta domiciliare	17
1.14	Tempo di riparazione delle attrezzature per a raccolta domiciliare con sopralluogo	18
1.15	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	19
1.16	Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	20
1.17	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio strade	21
1.18	Criticità sugli standard non raggiunti (riformulare titolo paragrafo)	22

1. Monitoraggio dei livelli generali di qualità anno 2024

Introduzione - Il presente capitolo fornisce un quadro sintetico e strutturato dell'attività di monitoraggio svolta dallo scrivente Ente in merito agli indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani per l'anno 2024, così come disciplinati dal TQRIF.

Nello specifico, si farà riferimento ai livelli generali di qualità riportati nella Tabella 1 del TQRIF, applicabili nell'ambito dello Schema regolatorio III, individuato per le gestioni caratterizzate da un livello intermedio di strutturazione e qualità dei dati, in cui ricade il gestore RetiAmbiente per l'anno 2024.

Le attività di rilevazione e analisi sono state svolte sulla base dei dati trasmessi annualmente dai gestori ai sensi dell'articolo 58 del TQRIF, e riguardano le prestazioni rese nel corso dell'anno di riferimento. La verifica ha avuto ad oggetto il rispetto degli standard minimi fissati dalla regolazione, tenendo conto delle scadenze e modalità operative stabilite da ARERA.

Il presente capitolo analizza gli indicatori di qualità per ciascuna SOL e per la capogruppo RetiAmbiente, con riferimento all'intero ambito servito. Qualora emerga il mancato rispetto dello standard previsto per singolo ambito tariffario, questo viene evidenziato.

I dati sono stati trasmessi per singolo ambito tariffario per singola prestazione, dopodiché è stata fatta una media semplice per il calcolo delle performance delle singole SOL e di tutta RetiAmbiente.

Nei singoli paragrafi saranno esposti solamente i risultati sopra citati, indicando i singoli ambiti tariffari solamente nei casi in cui le prestazioni non abbiano raggiunto lo standard minimo, di conseguenza gli ambiti tariffari non citati hanno prestazioni sufficienti.

Si ricorda, inoltre, che i dati analizzati sono relativi all'annualità 2024, così come prescritto dalla regolazione.

Le registrazioni in merito all'art. 49, 51 e 52 non sono state inoltrate in quanto la fattispecie non si è manifestata nell'anno di riferimento e quindi non è stato possibile, da parte del gestore, registrare alcun dato.

Infine si puntualizza che i valori da prendere in considerazione, come da regolazione, sono quelli relativi ai singoli ambiti tariffari, che saranno presi in considerazione unicamente in presenza di mancato raggiungimento degli standard o in presenza di criticità.

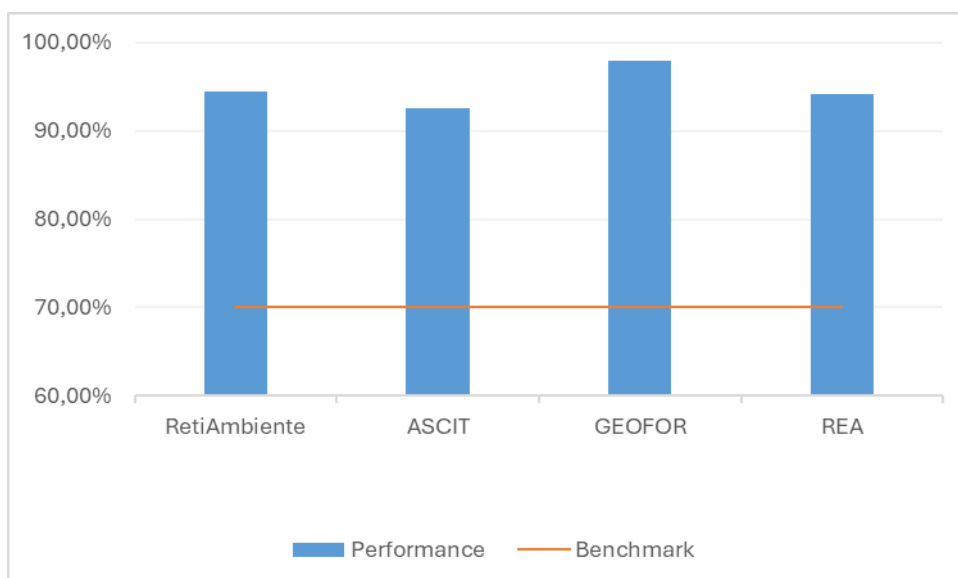
Le prestazioni dello schema regolatorio III devono rispettare i seguenti livelli generali di qualità:

	Schema III
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro 30 giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%

Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro 30 giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro 30 giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro 30 giorni lavorativi	70%
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 5 giorni lavorativi	70%
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 5 giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro 60 giorni lavorativi	70%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 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)	Solo registrazione
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro 15 giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro 120 giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro 5 lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro 15 giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	80%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	80%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a 24 ore	Non applicabile
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	80%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a 24 ore	Non applicabile
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	80%

1.1 Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio

Art.8.1: *“Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta (...)”*

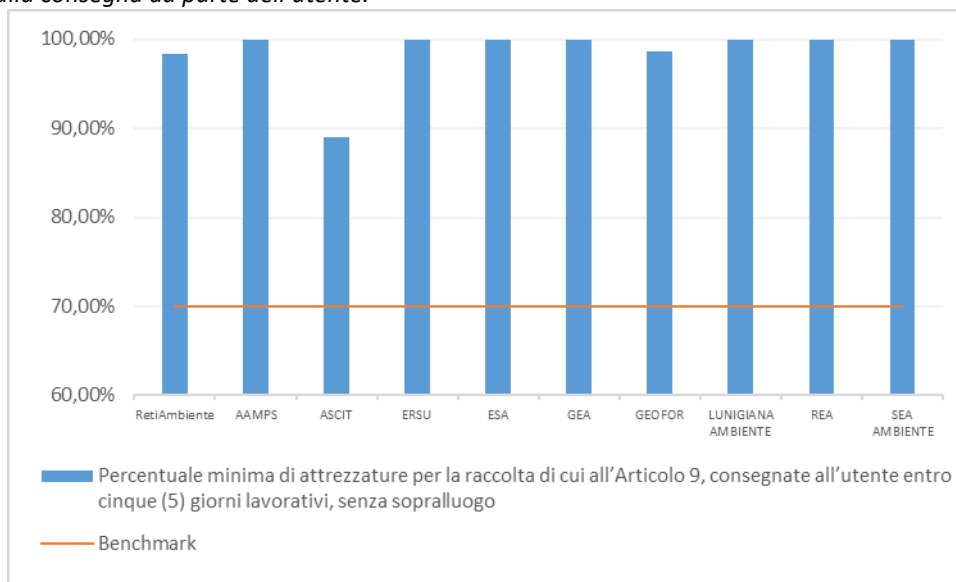


	Performance 2024
RetiAmbiente	94,51%
ASCIT	92,64%
GEOFOR	97,97%
REA	94,19%

Per l'attività in esame sono state considerate solamente le 3 SOL indicate, in quanto per l'anno considerato solo queste si occupano della gestione delle tariffe e dei rapporti con le utenze per alcuni ambiti tariffari. Tutti gli ambiti tariffari risultano superiori alla soglia minima del 70%.

1.2 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta

Art. 9.1: “Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell’utente di attivazione del servizio di cui all’Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all’utente. Ai fini del calcolo dell’indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell’utente.”



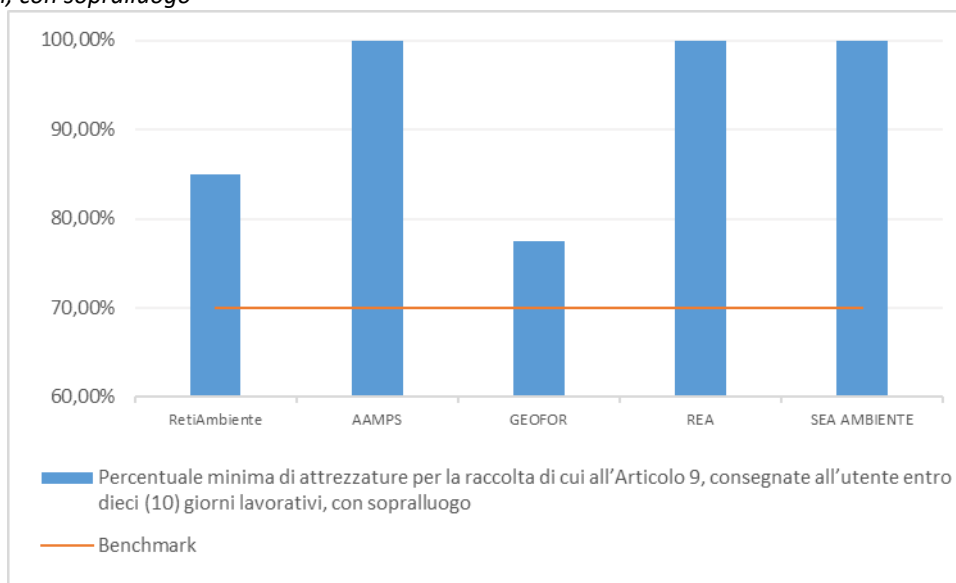
	Performance 2024
RetiAmbiente	98,33%
AAMPS	99,99%
ASCIT	89,05%
ERSU	100%
ESA	100%
GEA	100%
GEOFOR	98,59%
LUNIGIANA AMBIENTE	100%
REA	100%
SEA AMBIENTE	100%

Per l’attività in esame la media delle singole SOL supera la soglia minima del 70%, si segnala, tuttavia, che per un singolo ambito tariffario le performance annuali non hanno raggiunto la soglia minima. Si tratta dell’ambito tariffario che coincide con il Comune di **Bagni di Lucca**, di competenza della SOL ASCIT, che ha raggiunto una performance annuale pari al 50%. Ciò significa che le tempistiche di consegna delle attrezzature per la raccolta sono state consegnate alle utenze in un periodo superiore ai 5 giorni previsti per il 50% dei casi. Tutti gli altri ambiti tariffari hanno raggiunto e/o superato la soglia minima.

1.3 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta con sopralluogo

Art. 9.2: “Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.”

Art. 53.1: “Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all’Articolo 9, consegnate all’utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo”

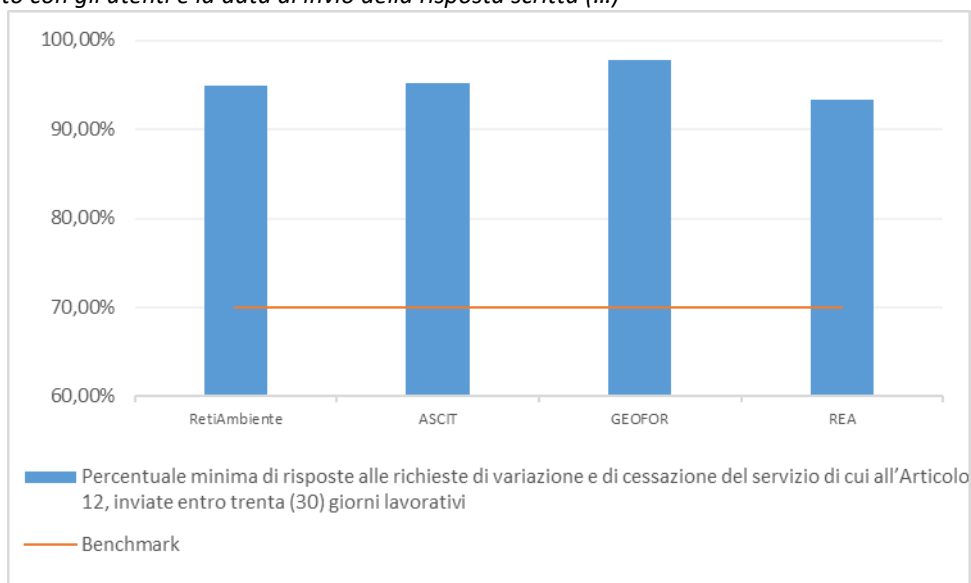


	Performance 2024
RetiAmbiente	85%
AAMPS	100%
GEOFOR	77,5%
REA	100%
SEA AMBIENTE	100%

Per l’attività in esame la media delle singole SOL registrate supera la soglia minima del 70%. Si segnalano però degli ambiti tariffari in cui le performance annuali non hanno raggiunto la soglia minima. Si tratta degli ambiti che coincidono con i Comuni di: **Bientina** (61,9%), **Calcinaia** (50%), **Castelfranco di Sotto** (66,67%), **Pisa** (53,33%), **Santa Croce sull’Arno** (16,67%) e **Vicopisano** (64,29%). Tali Comuni sono di competenza della SOL **GEOFOR**. Gli altri ambiti tariffari hanno raggiunto e/o superato la soglia minima. Si segnala, inoltre, che negli ambiti territoriali di competenza delle SOL **ASCIT**, **ERSU**, **ESA**, **GEA** e **LUNIGIANA AMBIENTE** non risultano registrazioni in merito a queste attività. Evidentemente sussistevano solo

1.4 Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio

Art. 12: “Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente da parte del gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta (...)”

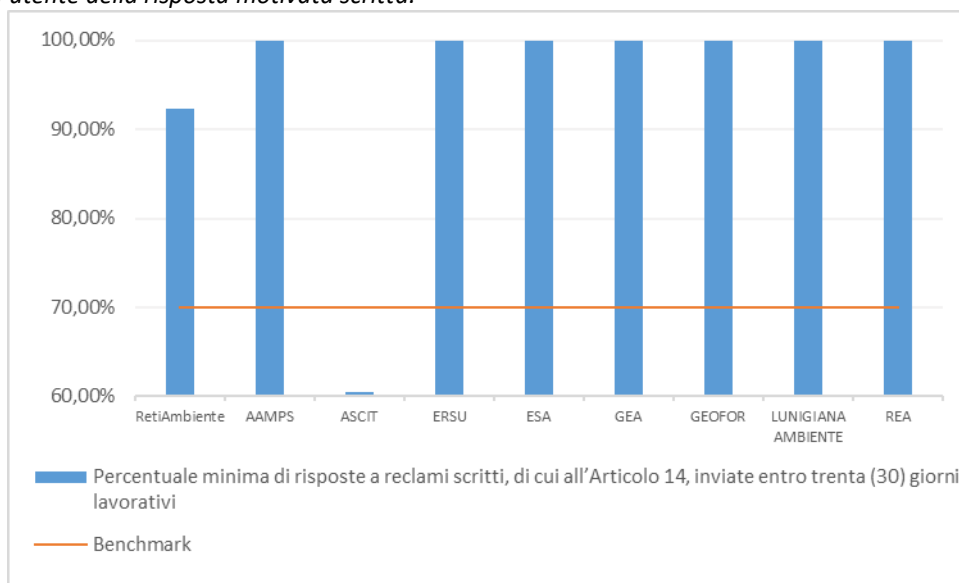


	Performance 2024
RetiAmbiente	94,90%
ASCIT	95,12%
GEOFOR	97,77%
REA	93,29%

Per l’attività in esame sono state considerate solamente le 3 SOL indicate, in quanto per l’anno considerato solo queste si occupano della gestione delle tariffe e dei rapporti con le utenze per alcuni ambiti tariffari. Tutti gli ambiti tariffari risultano superiori alla soglia minima del 70%.

1.5 Tempo di risposta ai reclami scritti

Art. 14.1: “Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell’utente e la data di invio all’utente della risposta motivata scritta.”

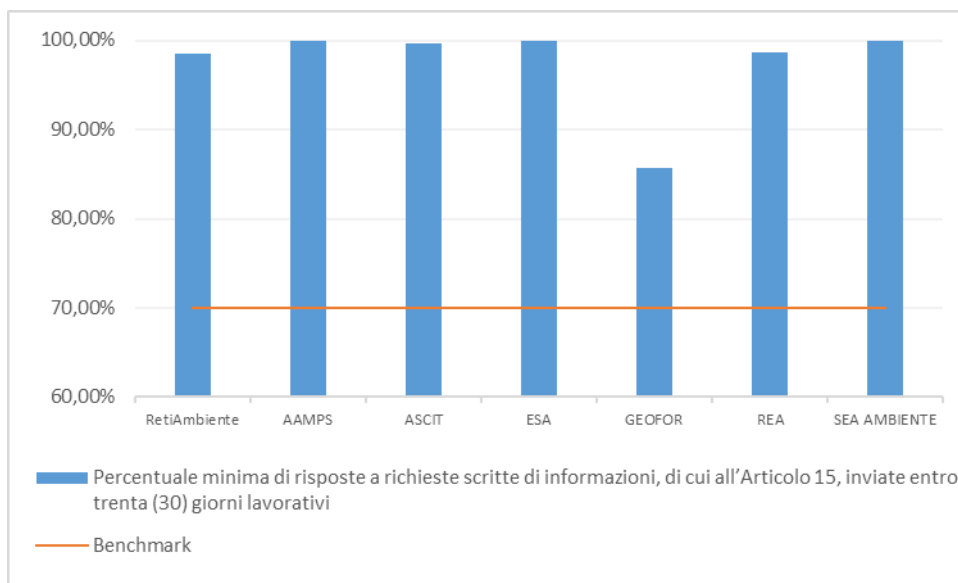


	Performance 2024
RetiAmbiente	92,3%
AAMPS	100%
ASCIT	60,55%
ERSU	100%
ESA	100%
GEA	100%
GEOFOR	100%
LUNIGIANA AMBIENTE	100%
REA	100%

Per l'attività in esame la media delle singole SOL registrate solo la SOL ASCIT non supera la soglia minima del 70%. Si segnalano gli ambiti tariffari in cui le performance annuali non hanno raggiunto la soglia minima. Si tratta degli ambiti che coincidono con i Comuni di: **Altopascio** (50%), **Bagni di Lucca** (0%), **Borgo a Mozzano** (66,67%) e **Porcari** (0%). Tali Comuni sono di competenza della SOL ASCIT. Gli altri ambiti tariffari hanno raggiunto e/o superato la soglia minima. Si segnala, inoltre, che nell'ambito tariffario di competenza della SOL SEA AMBIENTE, che coincide con il Comune di Viareggio, non risultano registrazioni in merito a questa attività.

1.6 Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni

Art. 15.1: “Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, della richiesta scritta di informazioni da parte dell’utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta”

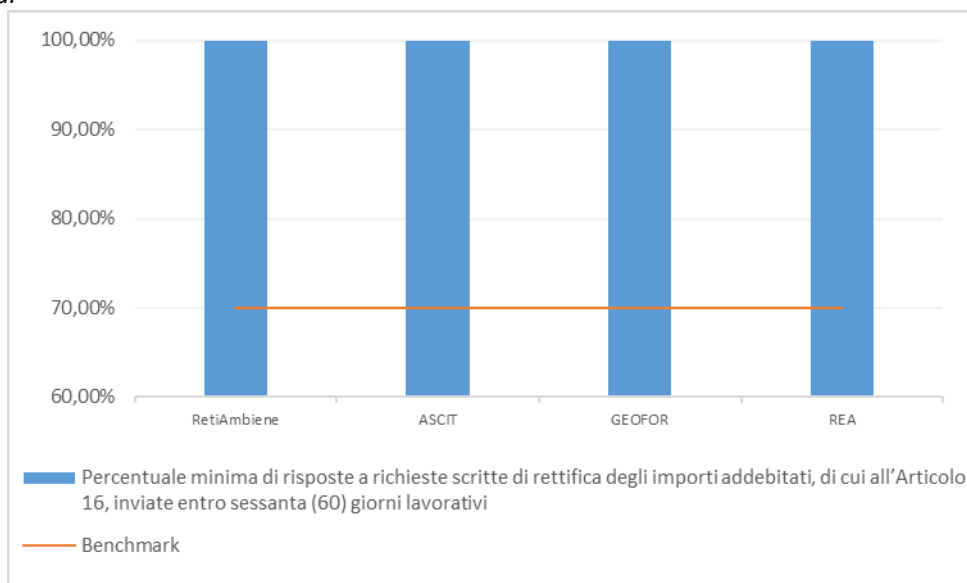


	Performance 2024
RetiAmbiente	98,46%
AAMPS	100%
ASCIT	99,6%
ESA	100%
GEOFOR	85,71%
REA	98,58%
SEA AMBIENTE	100%

Per l'attività in esame la media delle singole SOL registrate supera la soglia minima del 70%. Si segnala, inoltre, che negli ambiti territoriali di competenza delle SOL ERSU, GEA e LUNIGIANA AMBIENTE non risultano registrazioni in merito a queste attività.

1.7 Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

Art. 16.1: “Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall’utente e la data di invio all’utente della risposta motivata scritta.”

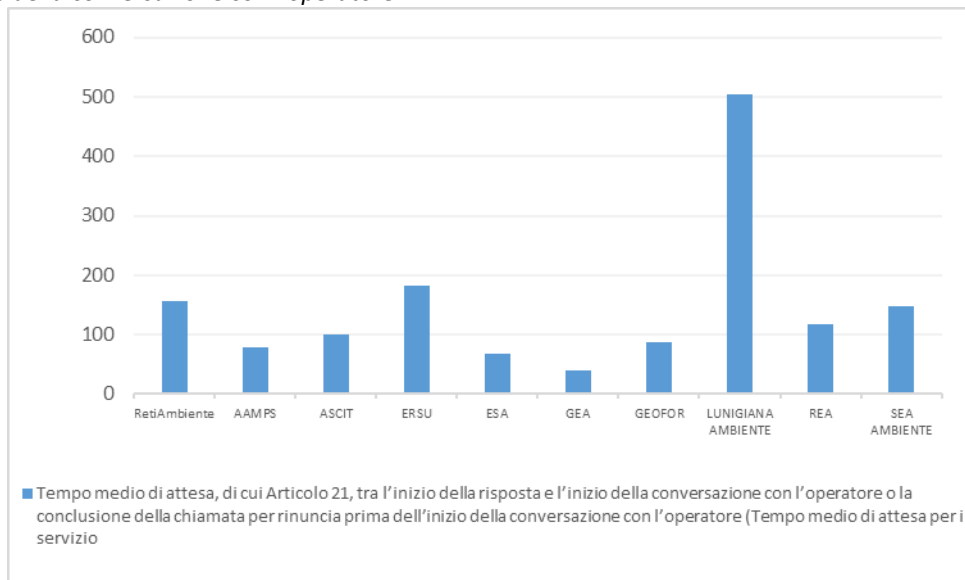


	Performance 2024
RetiAmbiente	100%
ASCIT	100%
GEOFOR	100%
REA	100%

Per l’attività in esame sono state considerate solamente le 3 SOL indicate, in quanto per l’anno considerato solo queste si occupano della gestione delle tariffe e dei rapporti con le utenze per alcuni ambiti tariffari. Tutti gli ambiti tariffari risultano superiori alla soglia minima del 70%.

1.8 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Art. 21.1: “Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è – con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l’inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l’ausilio di un risponditore automatico e l’inizio della conversazione con l’operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell’inizio della conversazione con l’operatore.

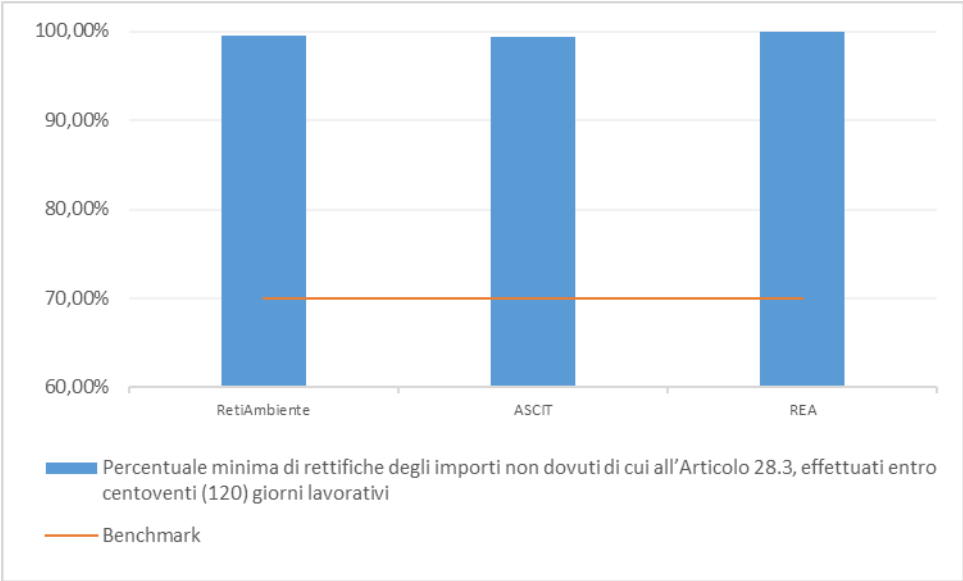


	Performance 2024
RetiAmbiente	156
AAMPS	78
ASCIT	100
ERSU	182
ESA	68
GEA	40
GEOFOR	88
LUNIGIANA AMBIENTE	505
REA	118
SEA AMBIENTE	147

Per l’attività in esame non è previsto un livello minimo ma c’è l’obbligo della sola registrazione del tempo di attesa, misurato in secondi. Il servizio telefonico è gestito a livello di SOL, che serve tutti gli ambiti tariffari di propria competenza con un servizio omogeneo. Anche in assenza di un livello minimo, si segnala che il tempo di attesa medio della SOL LUNIGIANA AMBIENTE è molto superiore rispetto al livello minimo previsto dallo schema regolatorio IV.

1.9 Tempo di rettifica degli importi non dovuti

Art. 28.3: “Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall’utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell’Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.”

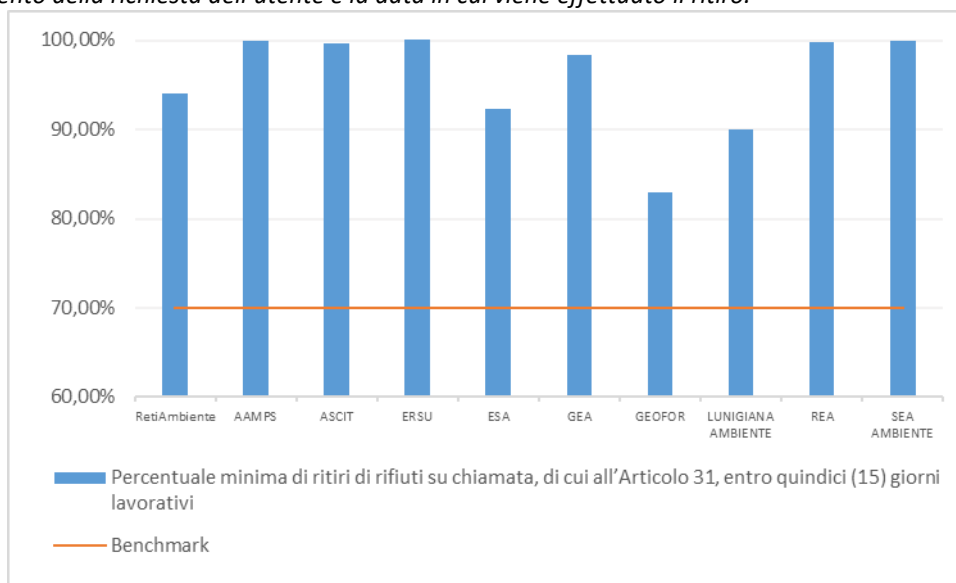


	Performance 2024
RetiAmbiente	100%
ASCIT	100%
REA	100%

Per l’attività in esame sono state considerate solamente le 2 SOL indicate, in quanto per l’anno considerato la SOL GEOFOR non ha registrato attività della fattispecie considerata. Tutti gli ambiti tariffari risultano superiori alla soglia minima del 70%.

1.10 Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata

Art. 31.1: “Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a quindici (15) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.”

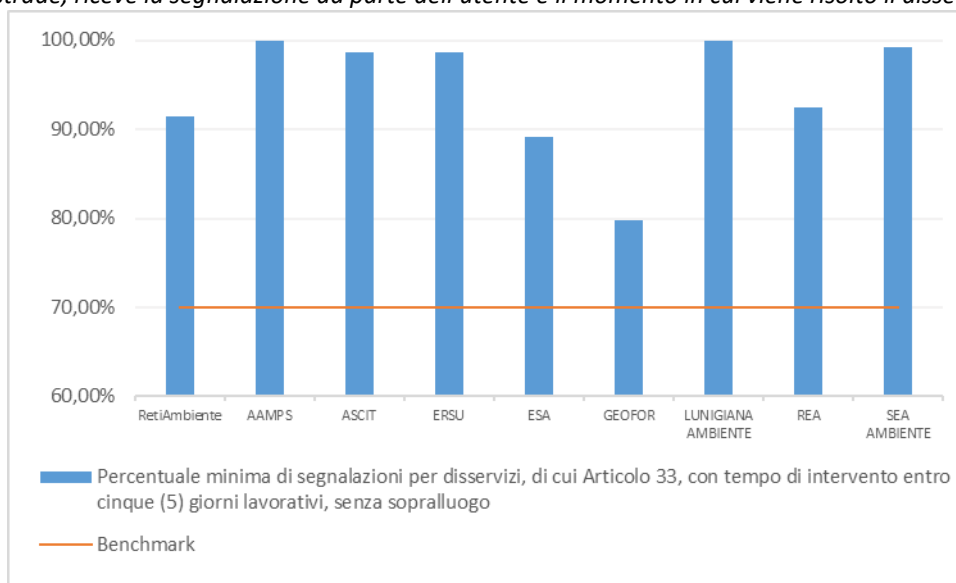


	Performance 2024
RetiAmbiente	94,04%
AAMPS	100%
ASCIT	99,58%
ERSU	108,35%
ESA	92,38%
GEA	98,30%
GEOFOR	83,01%
LUNIGIANA AMBIENTE	90,02%
REA	99,79%
SEA AMBIENTE	100%

Per l’attività in esame la media delle singole SOL supera la soglia minima del 70%, inoltre tutti singoli ambiti tariffari hanno raggiunto e/o superato la soglia minima.

1.11 Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi

Art. 33.1: “Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell’utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.”



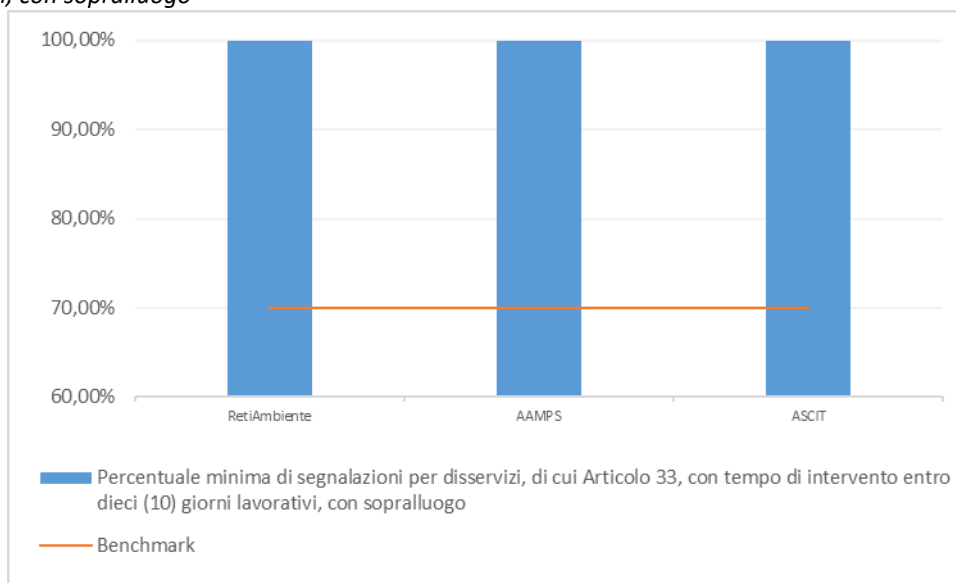
	Performance 2024
RetiAmbiente	91,40%
AAMPS	99,97%
ASCIT	98,63%
ERSU	98,58%
ESA	89,16%
GEOFOR	79,75%
LUNIGIANA AMBIENTE	100%
REA	92,48%
SEA AMBIENTE	99,17%

Per l’attività in esame la media delle singole SOL registrate supera la soglia minima del 70%. Si segnalano però degli ambiti tariffari in cui le performance annuali non hanno raggiunto la soglia minima. Si tratta degli ambiti che coincidono con i Comuni di: **Calcinaia** (65,85%), **Palaia** (69,7%), **San Miniato** (63,77%) e **Terricciola** (67,86%). Tali Comuni sono di competenza della SOL GEOFOR. Gli altri ambiti tariffari hanno raggiunto e/o superato la soglia minima. Si segnala, inoltre, che negli ambiti territoriali di competenza della SOL GEA non risultano registrazioni in merito a queste

1.12 Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi con sopralluogo

Art. 33.2: “Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo”

Art. 53.1: “Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo”

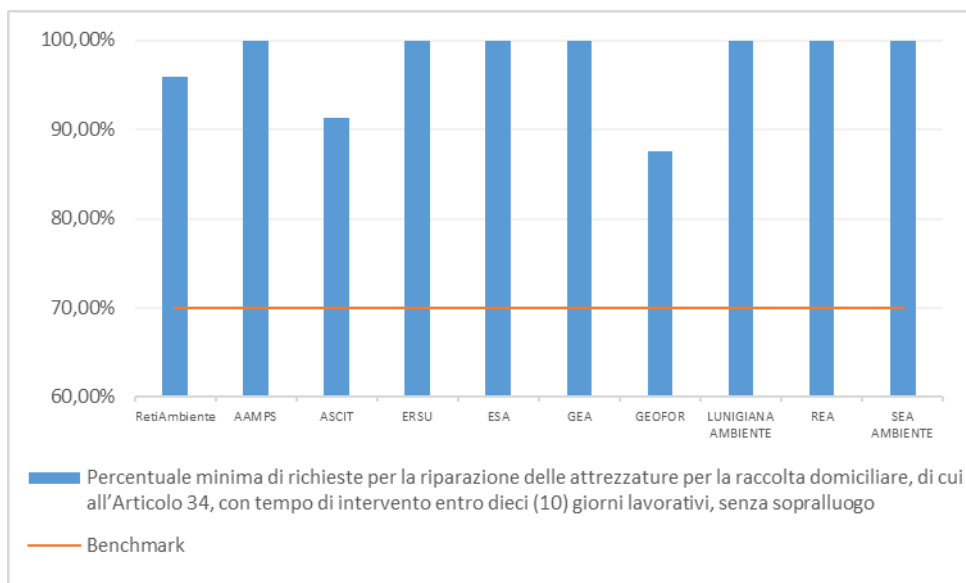


	Performance 2024
RetiAmbiente	100%
AAMPS	100%
ASCIT	100%

Per l'attività in esame la media delle singole SOL registrate supera la soglia minima del 70%. Si segnala che negli ambiti territoriali di competenza delle SOL ERSU, ESA, GEA, GEOFOR, LUNIGIANA AMBIENTE, REA e SEA AMBIENTE non risultano registrazioni in merito a queste attività.

1.13 Tempo di riparazione delle attrezzature per a raccolta domiciliare

Art. 34.1: “Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell’utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell’attrezzatura.”



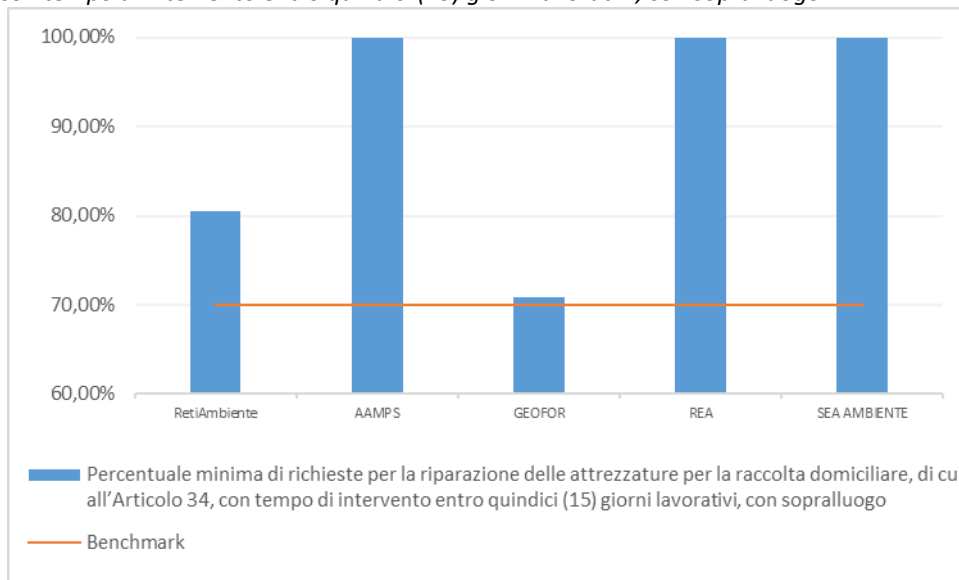
	Performance 2024
RetiAmbiente	95,88%
AAMPS	100%
ASCIT	91,26%
ERSU	100%
ESA	100%
GEA	100%
GEOFOR	87,50%
LUNIGIANA AMBIENTE	100%
REA	99,97%
SEA AMBIENTE	100%

Per l’attività in esame la media delle singole SOL registrate supera la soglia minima del 70%. Si segnalano però degli ambiti tariffari in cui le performance annuali non hanno raggiunto la soglia minima. Si tratta degli ambiti che coincidono con i Comuni di: **Barga** (66,67%) di competenza della SOL ASCIT e dei comuni di **Calci** (16,67%) e **Ponsacco** (66,67%) di competenza della SOL GEOFOR. Gli altri ambiti tariffari hanno raggiunto e/o superato la soglia minima.

1.14 Tempo di riparazione delle attrezzature per a raccolta domiciliare con sopralluogo

Art. 34.2: “Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo”

Art. 53.1: “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”

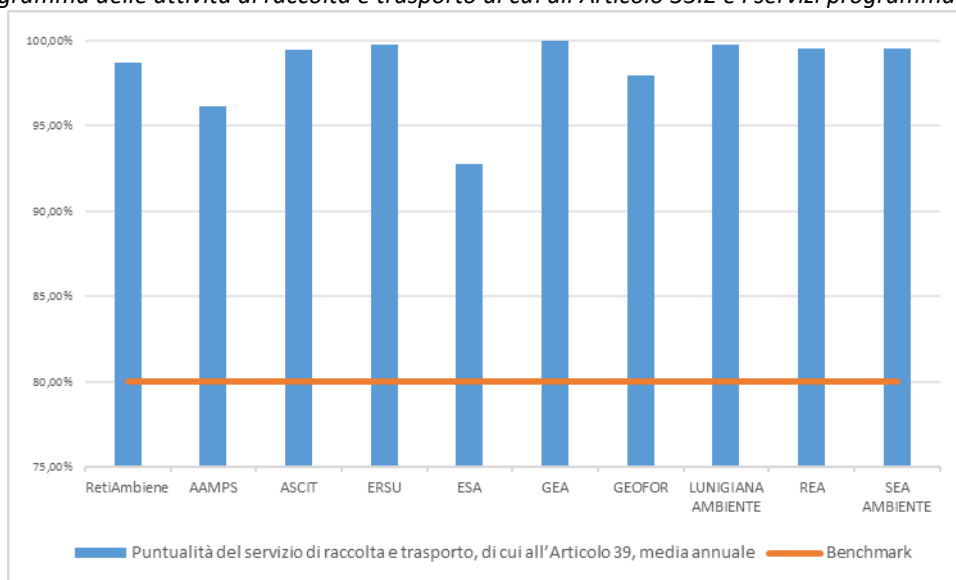


	Performance 2024
RetiAmbiente	80,53%
AAMPS	100%
GEOFOR	70,8%
REA	100%
SEA AMBIENTE	100%

Per l’attività in esame la media delle singole SOL registrate supera la soglia minima del 70%. Si segnalano però degli ambiti tariffari in cui le performance annuali non hanno raggiunto la soglia minima. Si tratta degli ambiti che coincidono con i Comuni di: **Bientina** (69,23%), **Calci** (14,29%), **Capannoli** (57,14%), **Fauglia** (50%), **Pisa** (68,87%), **Santa Croce sull’Arno** (66,67%) e **Vecchiano** (25%). Tali Comuni sono di competenza della SOL GEOFOR. Gli altri ambiti tariffari hanno raggiunto e/o superato la soglia minima. Si segnala, inoltre, che negli ambiti territoriali di competenza delle SOL ASCIT, ERSU, ESA, GEA e LUNIGIANA AMBIENTE non risultano registrazioni in merito a

1.15 Puntualità del servizio di raccolta e trasporto

Art. 39.1: “La puntualità del servizio di raccolta e trasporto è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all’Articolo 35.2 e i servizi programmati”



	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Media 2024
RetiAmbiente	99,13%	99,55%	98,72%	97,14%	98,75%	99,14%	99,01%	99,03%	98,63%	98,29%	98,29%	98,58%	98,69%
AAMPS	98,08%	98,02%	97,47%	96,77%	95,6%	95,32%	96,45%	95,89%	95,89%	94,35%	93,65%	96,36%	96,15%
ASCIT	100%	100%	99,97%	99,0%	99,7%	100%	99,76%	99,65%	99,73%	99,4%	98,95%	97,18%	99,44%
ERSU	99,88%	100%	99,36%	99,87%	100%	100%	99,96%	100%	100%	100%	98,62%	99,39%	99,76%
ESA	94,92%	96,12%	93,77%	76,21%	90,16%	92,19%	93,77%	93,42%	95,81%	91,76%	97,24%	97,67%	92,76%
GEA	NR	NR	NR	NR	NR	NR	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GEOFOR	98,39%	99,54%	97,48%	97,18%	99,05%	99,54%	98,45%	98,57%	96,43%	96,75%	96,87%	97,36%	97,97%
LUNIGIANA AMBIENTE	100%	100%	100%	99,75%	99,97%	99,79%	99,78%	99,59%	99,51%	99,90%	98,83%	99,94%	99,75%
REA	100%	100%	99,95%	99,77%	99,33%	99,82%	99,44%	99,77%	99,56%	98,68%	98,45%	99,08%	99,49%
SEA AMBIENTE	99,95%	99,62%	99,58%	99,33%	99,41%	98,77%	99,35%	99,37%	99,78%	99,61%	99,5%	99,71%	99,5%

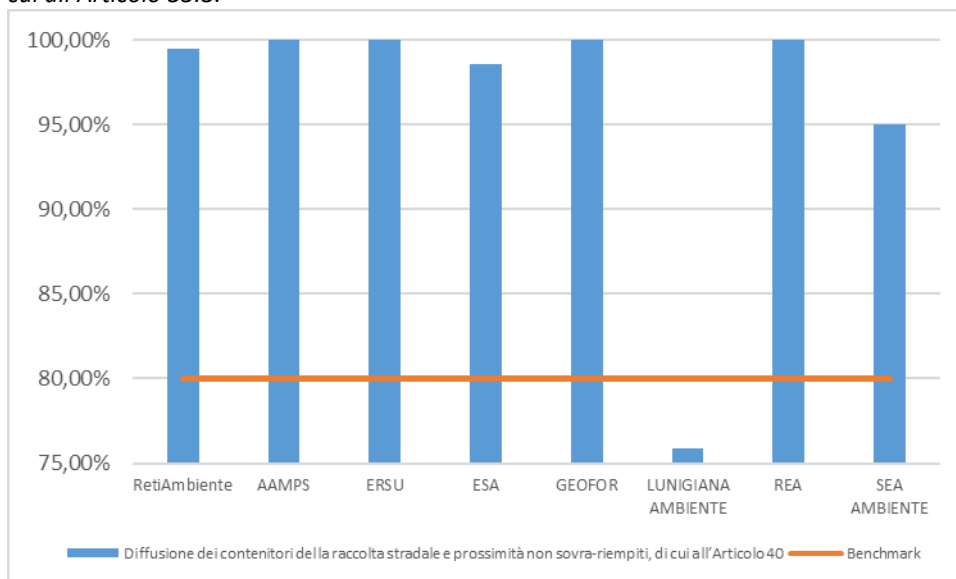
La puntualità del servizio di raccolta e trasporto supera la soglia minima dell’80% come media delle SOL e di RetiAmbiente, tuttavia si segnalano delle criticità su alcuni ambiti tariffari, in particolare ci sono delle insufficienze per il mese di aprile negli ambiti tariffari di **Campo nell’Elba** (56,81%), **Capoliveri** (79,64%), **Marciana** (69,72%) e **Marciana Marina** (64,36%) e per la mensilità di ottobre nuovamente per l’ambito tariffario di **Capoliveri** (78,38%). Questi ambiti tariffari ricadono nella gestione della SOL ESA.

Si ricorda, inoltre, che per la SOL GEA l’obbligo di registrazione decorre dopo i primi sei mesi del subentro¹, avvenuto lo 01.01.2024, per cui dal mese di gennaio al mese di giugno non vi è la presenza delle stesse e la media annuale è calcolata utilizzando i mesi che vanno da luglio a dicembre.

¹ Ai sensi dell’art. 4.2 della DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF

1.16 Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti

Art.40.1: “La diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti è data dal rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nell’ambito delle singole ispezioni previste dal Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all’Articolo 35.3.”

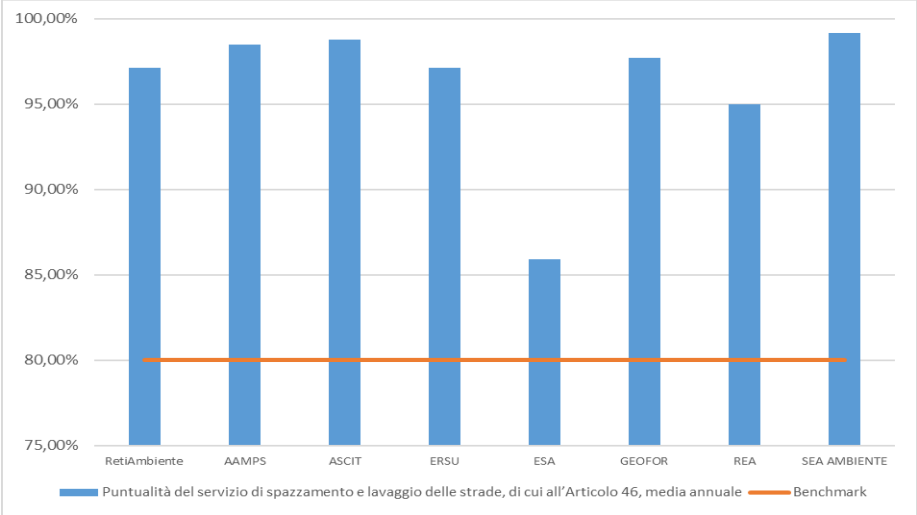


	Performance 2024
RetiAmbiente	99,49%
AAMPS	100%
ERSU	100%
ESA	98,57%
GEOFOR	100%
LUNIGIANA AMBIENTE	75,87%
REA	100%
SEA AMBIENTE	95%

Per l’attività in esame la media delle singole SOL registrate solo la SOL LUNIGIANA AMBIENTE non supera la soglia minima del 80%. Si segnalano gli ambiti tariffari in cui le performance annuali non hanno raggiunto la soglia minima. Si tratta degli ambiti che coincidono con i Comuni di: **Casola in Lunigiana** (40%) e **Fivizzano** (22%). Tali Comuni sono di competenza della SOL LUNIGIANA AMBIENTE. Gli altri ambiti tariffari hanno raggiunto e/o superato la soglia minima. Si segnala, inoltre, che nell’ambito tariffario di competenza della SOL LUNIGIANA AMBIENTE e REA, non risultano registrazioni in merito a questa attività per i seguenti ambiti tariffari Mulazzo, Tresana, Casale Marittimo, Guardistallo, Montescudaio, Monteverdi Marittimo, Orciano Pisano, Riparbella, Santa Luce e Volterra. Mancano, inoltre, le registrazioni per le SOL ASCIT e GEA (NA),

1.17 Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio strade

Art.46.1: “La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio di cui all’Articolo 42.1 e i servizi programmati.



	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Media 2024
RetiAmbiente	95,11%	97,85%	98,24%	97,12%	96,56%	97,53%	96,11%	96,45%	98,46%	96,56%	97,83%	97,53%	97,11%
AAMPS	97,18%	98,61%	99,21%	99,67%	100%	99,84%	96,77%	99,47%	99,27%	100%	97,65%	94,28%	98,50%
ASCIT	98,33%	98,18%	100,00%	97,69%	100%	100%	96,92%	98,57%	100%	97,14%	98,46%	100%	98,78%
ERSU	92,84%	100%	100%	97,38%	96,07%	96,12%	94,71%	93,09%	98,83%	99,13%	99,18%	98,31%	97,14%
ESA	87,59%	97,60%	94,77%	97,06%	99,35%	98,89%	93,68%	97,13%	98,89%	98,83%	96,35%	99,2%	96,61%
GEOFOR	94,78%	96,63%	97,25%	95,90%	93,33%	96,35%	95,78%	94,73%	97,16%	95,88%	97,55%	95,66%	95,91%
REA	100,00%	98,66%	99,71%	98,48%	99,16%	98,15%	98,41%	99,82%	99,8%	93,76%	97,93%	99,48%	98,62%
SEA AMBIENTE	100%	100%	100%	100%	99,65%	98,72%	99,4%	99,65%	99,37%	98,98%	98,82%	95,27%	99,15%

La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio strade supera la soglia minima dell’80% come media delle SOL e di RetiAmbiente. Per la SOL GEA non sono state fatte registrazioni in quanto questa attività è svolta dalle amministrazioni comunali competenti, inoltre mancano le registrazioni di LUNIGIANA AMBIENTE.

Si sottolinea che per i Comuni di Marciana ci sono solo i dati dal mese di giugno al mese di settembre, per Vecchiano dal mese di settembre al mese di dicembre, per Castelnuovo Val di Cecina dal mese di marzo al mese di dicembre e per Guardistallo dal mese di marzo al mese di agosto.

1.18 Criticità sugli standard non raggiunti (riformulare titolo paragrafo)

Dai dati inviati dal gestore RetiAmbiente emergono alcuni parametri che non hanno raggiunto lo standard stabilito dalla regolazione, di seguito:

SOL	Ambito Tariffario	Prestazioni insufficienti		
		Consegna attrezzature (art. 9)	Risposte ai reclami scritti (art. 14)	Riparazione attrezzature (art. 34)
ASCIT	Altopascio		50%	
	Bagni di Lucca	50%	0%	
	Barga			66,67%
	Borgo a Mozzano		66,67%	
	Porcari		0%	

SOL	Ambito Tariffario	Prestazioni insufficienti	
		Puntualità servizio spazzamento e lavaggio strade – mese di luglio (art. 34)	
ERSU	Forte dei Marmi	74,47 %	

SOL	Ambito Tariffario	Prestazioni insufficienti			
		Puntualità del servizio di raccolta e trasporto (art. 39)		Puntualità servizio spazzamento e lavaggio strade (art. 34)	
		Aprile	Ottobre	Gennaio	Luglio
ESA	Campo nell'Elba	56,81%			
	Capoliveri	79,64 %	78,38 %	59,26 %	
	Marciana	69,72 %			75 %
	Marciana Marina	64,36%			

SOL	Ambito Tariffario	Prestazioni insufficienti									
		Consegna attrezzature con sopralluogo (art. 9)	Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (art. 31)	Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (art. 33)	Riparazione attrezzature e (art. 34)	Riparazione attrezzature con sopralluogo (art. 34)	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto (art. 39) – mese di marzo	Puntualità servizio spazzamento e lavaggio strade (art. 34)			
								Gennaio	Aprile	Maggio	Settembre
GEOFOR	Bientina	61,9 %				69,23 %				76,43 %	
	Calci				16,67%	14,29%					
	Calcinaia	50 %		65,85%							
	Capannoli					57,14%					
	Cascina		55,63%								
	Castelfranco di Sotto	66,67%									
	Chianni						70,59 %				
	Fauglia					50%					
	Palaia			69,7 %							
	Pisa	53,33%				68,87%					
	Ponsacco				66,67%						
	San Giuliano Terme		56,27%						74,44 %		67,69
	San Miniato			63,77%							
	Santa Croce sull'Arno	16,67%	64,02%			66,67%					
	Terricciola			67,86%				75 %			
	Vecchiano		58,47%			25,00%					
	Vicopisano	64,29%									

SOL	Ambito Tariffario	Prestazioni insufficienti	
		Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti (Art. 40)	

Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

C.F. 01712270493 - Sede legale: Piazza Cavour, 6 – Livorno. Tel.: 0586/21441 – www.atotoscanacosta.it

LUNIGIANA AMBIENTE	Casola in Lunigiana	40 %
	Fivizzano	22,22 %

SOL	Ambito Tariffario	Prestazioni insufficienti
		Puntualità servizio spazzamento e lavaggio strade – mese di ottobre (art. 34)
REA	Montescudaio	70 %