



| | | |
|---|---|---------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 1 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |




DATI DI QUALITA'
INDICATORI DI CUI ALLA TABELLA 1 DEL TQRIF
(delibera ARERA N.15/2022 e s.m.i.)

Provincia di Lucca
Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III
Relazione relativa all'anno 2025


| | | |
|---|---|---------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 2 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

INDICE

| | |
|--|----------|
| 1. PREMESSA..... | 4 |
| 1.1 Soggetto concessionario dello SGRU | 4 |
| 1.2 Schema di Gestione..... | 4 |
| 2. PERIMETRO DI APPLICAZIONE DEL TQRIF | 4 |
| 3. DATE DI AFFIDAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI | 5 |
| 4. EVENTUALI OBBLIGHI DI SERVIZIO E STANDARD DI QUALITÀ MIGLIORATIVI | 5 |
| 5. CARTA DELLA QUALITÀ | 5 |
| 6. PIATTAFORMA INFORMATICA DI REGISTRAZIONE DELLE INFORMAZIONI-FOCUS GESTIONALI | 6 |
| 6.1 Garbage..... | 6 |
| 6.2 Ekovision Erp/Winsmart..... | 7 |
| 6.3 Kalliope/Wildix..... | 8 |
| 6.4 App e Web..... | 8 |
| 7. ELENCO INDICI QUALITÀ | 9 |
| 7.1 Qualità contrattuale applicabili al Gestore..... | 9 |
| 7.1.1 - Art. 8.1 Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio | 10 |
| 7.1.2 - Art. 12.1 Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio | 11 |
| 7.1.3 - Art. 9.1 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta senza sopralluogo..... | 12 |
| 7.1.4 - Art. 9.2 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta con sopralluogo | 13 |
| 7.1.5 - Art. 14.1 tempo di risposta motivata a reclami scritti | 13 |
| 7.1.6 - Art. 15.1 - tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni | 14 |
| 7.1.7 - Art. 16.1 - tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati..... | 15 |
| 7.1.8 - Art. 21 - tempo medio di attesa per il servizio telefonico (applicato solo registrazione)..... | 16 |
| 7.1.9 - Art. 28 - tempo di rettifica degli importi non dovuti | 17 |
| 7.1.10 - Art. 31.1 tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata..... | 18 |
| 7.1.11 - Art. 33.1 tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi senza sopralluogo..... | 19 |

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 3 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

| | |
|--|----|
| 7.1.11 - Art. 33.2 tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi con sopralluogo | 20 |
| 7.1.12 - Art. 34.1 tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare senza sopralluogo | 21 |
| 7.1.13 - Art. 34.2 Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con sopralluogo..... | 22 |
| 7.1.14 - Art. 20 e 22 Obblighi di servizio telefonico | 23 |
| 7.1.15 - Art. 19 e 22 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online | 25 |
| 7.2 Qualità tecnica applicabile al Gestore | 26 |
| 7.2.1 - Art. 39 Puntualità servizio raccolta e trasporto | 26 |
| 7.2.2 - Art. 46 Puntualità servizio spazzamento..... | 27 |
| 7.2.3 - Art. 48 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani | 28 |

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 4 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

1. Premessa

La presente relazione è redatta nel rispetto degli obblighi previsti dal “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)” - Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 n.15/2022/r/rif “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”. Ai sensi dell’Art. 58 e 58 bis del TQRIF “Comunicazione all’Autorità e all’Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti”, entro il 31 marzo di ogni anno e per le gestioni ricomprese nello Schema III, il soggetto interessato è tenuto a comunicare all’Autorità e all’Ente territorialmente competente le informazioni e i dati di cui al medesimo articolo.

La presente relazione integra e precisa quanto inserito nel portale di ARERA dedicato alle raccolte dati della *Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti* ed è corredata dalla dichiarazione firmata dal Legale Rappresentante aziendale.

1.1 Soggetto concessionario dello SGRU

A partire dal 1° gennaio 2021 il Comune servito è unicamente il Comune di Lucca, contratto datato 27/02/2001 Rep. 22877 del Comune di Lucca con scadenza 31/12/2029.

1.2 Schema di Gestione


Con riferimento al TQRIF si specifica che ATO TOSCANA COSTA con Determinazione di validazione dei PEF 2022-2025 ad oggetto “Validazione ex Deliberazione ARERA del 31 agosto 2021 n. 363/2021/R/RIF del PEF 2022-2025 e definizione del Quadrante della Qualità tecnica e contrattuale ex deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF” (art. 3 - TQRIF, Allegato “A” Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF), in qualità di Ente Territorialmente Competente ha determinato il posizionamento della gestione nello SCHEMA III della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, per il Comune di Lucca, Sistema Ambiente S.p.A.:

| COMUNE | ATO Toscana Costa |
|--------|---|
| Lucca | Delibera di assemblea di Ato Toscana Costa n. 12/2022 |

2. Perimetro di applicazione del TQRIF

Nel corso del 2025, Sistema Ambiente nella Gestione in Schema III interagisce nell’applicazione della delibera Arera n. 15/2022 e relativo allegato (TQRIF-Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani), sul seguente perimetro:

| COMUNE | Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti | Gestore della raccolta e trasporto | Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade |
|--------|---|------------------------------------|---|
| Lucca | Sistema Ambiente | Sistema Ambiente | Sistema Ambiente |

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 5 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

Ai sensi dell'art. 2.4 del TQRIF Sistema Ambiente è individuato quale soggetto obbligato agli adempimenti inerenti ai punti di contatto con l'utente e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di cui sopra (tariffa, raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade).

3. Date di affidamento dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Con la deliberazione del Consiglio Comunale n° 78 del 15.12.2015, il Comune di Lucca ha affidato a Sistema Ambiente S.p.A., quale soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la gestione e riscossione della tariffa in conformità alla previsione di cui all'art. 1, comma 668, terzo periodo, Legge n° 147/2013.


4. Eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi

Con riferimento all'art.2 della delibera ARERA n.15/2021 "Disposizioni in materia di standard di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi previsti" si specifica che Sistema Ambiente S.p.A., ha introdotto, nella regolazione della qualità tecnica e contrattuale del servizio obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento, i seguenti standard migliorativi:

| Indicatore | Livello generale di qualità | |
|--|--|---|
| | <u>adottato (migliorativo)</u> da COMUNE DI LUCCA | indicato da TQRIF (ARERA) |
| <i>Tempi di intervento in caso di segnalazione per disservizi</i> | <ul style="list-style-type: none"> • ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, aree pedonali, etc); • quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc); • cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc). Esclusi domenica e festivi. | Cinque (5) giorni lavorativi |
| <i>Tempo di avvio della pulizia dei mercati ordinari ambulanti</i> | Il servizio svolto presso i mercati ambulanti ordinari si avvia in tempi rapidi dalla conclusione del mercato, al massimo entro due (2) ore (o a seconda del luogo ed orario nel quale si è svolta la manifestazione) | non presente |
| <i>Orario di attivazione del numero verde</i> | Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00 | non presente |
| <i>Visualizzazione contenitori, abiti usati, pile e farmaci scaduti etc.</i> | Rappresentazione cartografica dei contenitori dislocati sul territorio oppure tramite indicazione della strada/via e numero civico di riferimento (o altro riferimento geografico utile) | Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità |

5. Carta della Qualità

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani ai sensi art. 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) - allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF è stata approvata, da Ato Toscana Costa con Determina DG n° 124 del 27/12/2022 avente ad oggetto “ *approvazione Carta della*

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 6 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

*Qualità unica del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per la Gestione del **Comune di Lucca** in applicazione dell'art. 5 dell'allegato A alla Delibera ARERA 15/2022/R/RIF (TQRIF)".*

Di seguito si riporta il link di pubblicazione della Carta della Qualità approvata con Determina DG 124 del 27 Dicembre 2022:
[Carta_Unica_Qualita_LUCCA.pdf](#)

6. Piattaforma informatica di registrazione delle informazioni-Focus Gestionali

La piattaforma informatica per la registrazione delle informazioni è composta dai seguenti moduli applicativi:

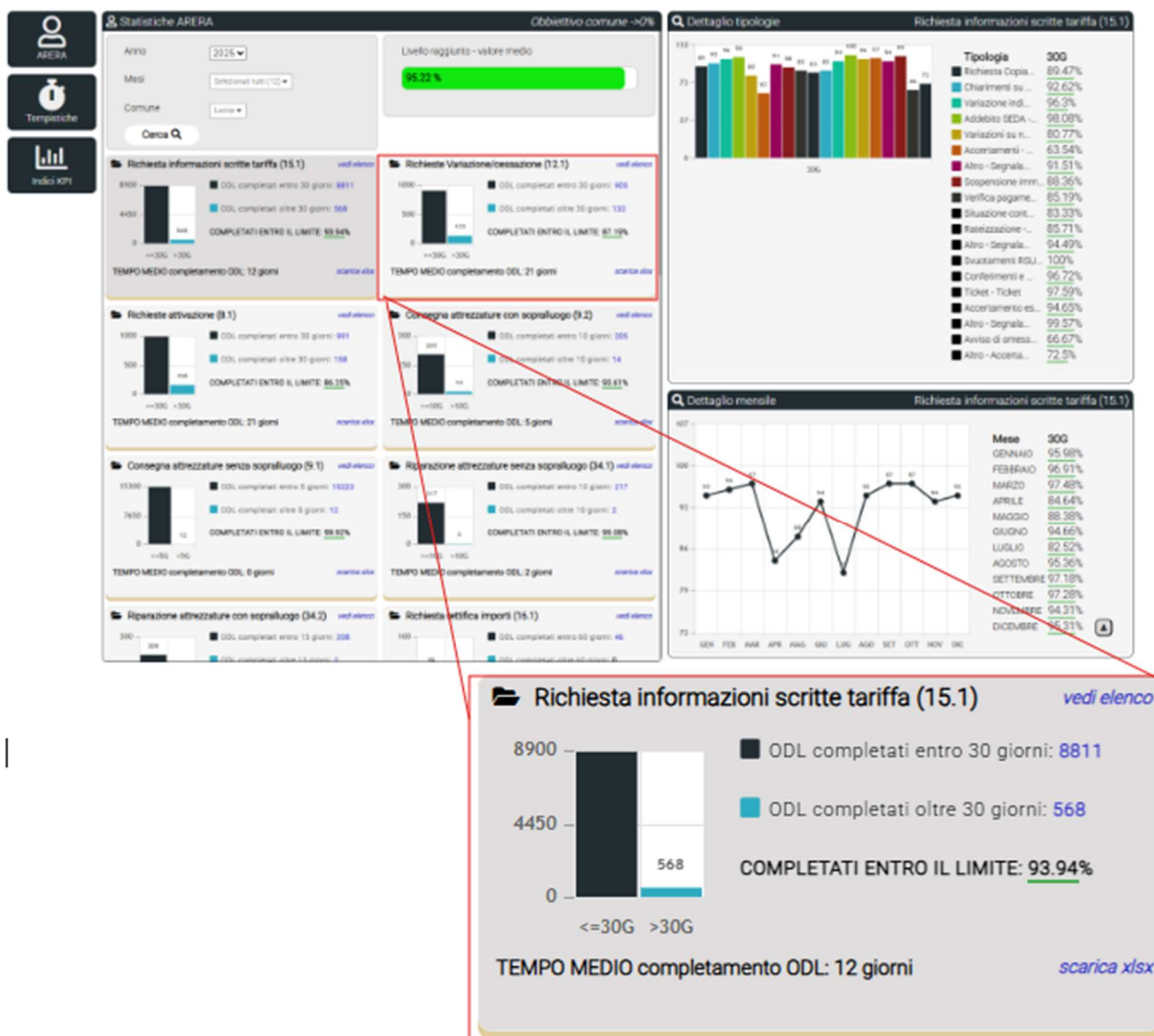
- 6.1) Garbage:** applicativo che gestisce gli OdL (Ordine di lavoro) e importa i percorsi di raccolta e spazzamento dal gestionale Ekovision Erp: una dashboard raccoglie e genera gli indici ARERA per il calcolo della puntualità contrattuale e tecnica;
- 6.2) Ekovision Erp/Winsmart:** modulo di Back Office in cui vengono pianificate e gestite le attività di raccolta e spazzamento;
- 6.3) Kalliope/Wildix:** piattaforme di registrazione e produzione in output di report con informazioni relative alle chiamate in ingresso al numero telefonico dell'azienda e numero verde;
- 6.4) App e Web:** canali dedicati al self-care dell'utente.

Nell'ambito della registrazione delle informazioni si riportano di seguito i programmi utilizzati sia per la Gestione del rapporto con gli utenti che per il monitoraggio dei servizi:

6.1 Garbage

Garbage è un'applicazione web che supporta la gestione della tariffa puntuale dei rifiuti, include tutte le attività relative all'acquisizione delle anagrafiche, alla distribuzione dei dispositivi di conferimento, all'acquisizione delle letture effettuate sul territorio o presso i centri di raccolta e gli OdL (ordini di lavoro). Il modulo OdL gestisce segnalazioni, reclami, richieste di intervento e prenotazioni di servizi aggiuntivi che l'utente inoltra tramite e-mail, form web o contatto telefonico con il call center. In base alla tipologia, ogni OdL è associato a uno specifico workflow (sequenza di fasi che definiscono l'avanzamento del processo) al termine del quale viene calcolato il tempo di esecuzione/chiusura dello stesso. I tempi di esecuzione degli OdL confluiscono in una dashboard che riporta, le rispettive percentuali riferite agli indicatori di qualità contrattuale e tecnica.

Rappresentati come nell'immagine seguente:




Dalla dashboard è possibile accedere al dettaglio degli OdL della qualità contrattuale e tecnica dei percorsi di raccolta e spazzamento, selezionando il numero degli ODL o facendo click su “vedi elenco”.

Nel gestionale Garbage è stato predisposto un account dedicato ad ATO TOSCANA COSTA per la visualizzazione della dashboard contenente gli indici della qualità

6.2 Ekovision Erp/Winsmart

Il gestionale Ekovision gestisce la pianificazione dei servizi e viene utilizzato dal personale addetto dell’ufficio tecnico che organizza e schedula i percorsi di raccolta PaP e lo spazzamento. Seguendo logiche di turnazione e disponibilità il software genera e associa le risorse ai servizi pianificati.

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 8 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

La mancata esecuzione di un servizio pianificato viene annotata su un registro cartaceo e contemporaneamente annotata sulla App Worksheet specificando la motivazione e il residuo da recuperare (informazioni che finisco automaticamente all'interno di Ekovision ERP).

Il registro cartaceo viene scansionato e salvato nella cartella del file server S:\ARERA\SCHEDULAZIONE SERVIZI\2025

I servizi presenti su Ekovision sono importati tramite file csv su Garbage filtrando i servizi che non rientrano nel monitoraggio ARERA.

Un operatore dedicato controlla giornalmente le scansioni del registro cartaceo/informatico e inserisce sull'evento di Garbage l'eventuale causa dell'interruzione e la data di recupero.

Il software è entrato in produzione 16/06/2025

Prima di questo era attivo il gestionale Winsmart che gestiva la schedulazione servizi con le stesse modalità sopra descritte.

6.3 Kalliope/Wildix

Kalliope e Wildix sono entrambi piattaforme che integrano tutti gli strumenti di comunicazione in un'unica piattaforma. La piattaforma Kalliope è entrata in sostituzione di Wildix nel giugno 2025

Entrambe le piattaforme archiviano in cloud le chiamate inviate e ricevute dal Call Center informazioni con le informazioni di data, ora, tempi di attesa, tempi di risposta ecc.


Attualmente Sistema Ambiente ha un Call Center interno composto da personale aziendale e una persona esterna all'azienda

L'estrazione delle informazioni è salvata e disponibile in formato excel in \ARERA\CALL CENTER\2025

6.4 App e Web

La App Worksheet permette di visualizzare e rendicontare i servizi di raccolta porta a porta e spazzamento da parte degli operatori

La Form presente sul sito permette all'utente di inserire richieste di informazioni, reclami


| | | |
|---|---|---------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 9 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |



7. Elenco indici qualità

7.1 Qualità contrattuale applicabili al Gestore

| | | |
|-----------|-----------|---|
| Art. 8.1 | | tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio |
| Art. 12.1 | | tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio; |
| Art. 9 | Art 9.1 | tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta senza sopralluogo; |
| | Art 9.2 | tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta con sopralluogo; |
| Art 14.1 | | tempo di risposta motivata a reclami scritti |
| Art 15.1 | | tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni |
| Art 16.1 | | tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati |
| Art. 21 | | tempo medio di attesa per il servizio telefonico (applicato solo registrazione) |
| Art. 28 | | tempo di rettifica degli importi non dovuti |
| Art. 31.1 | | tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata |
| Art. 33 | Art. 33.1 | tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi senza sopralluogo |
| | Art. 33.2 | tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi con sopralluogo |
| Art. 34 | Art. 34.1 | tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare senza sopralluogo |
| | Art. 34.2 | tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con sopralluogo |

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 10 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

7.1.1 - Art. 8.1 Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato al momento della ricezione della richiesta (che perviene al gestore tramite mail, sportello online e form del sito) sul gestionale interno Garbage.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) – **non vengono applicati filtri o esclusioni.**

Regola di calcolo applicata

- FORMULA:

Per ogni singola richiesta

- $\text{Tempo Calcolato}_{\text{iesimo}} = \text{Tempo di completamento}_{\text{iesimo}} (\text{Data esecuzione} - \text{Data ricezione della richiesta}) - \text{Tempo Non lavorabile} (\text{n.}^\circ 2 \text{ gg: sabato e domenica}) - \text{Giorni di festività (Festività)}$
- $\text{Tempo}_{\text{max}} = 30 \text{ gg}$
- $R_{\text{rispettata_iesimo}} = \text{richiesta evasa entro il termine } \text{Tempo}_{\text{max}}$
- Se $t_{\text{Calcolato}_{\text{iesimo}}} < \text{tempo}_{\text{max}} \rightarrow \text{Indicatore rispettato } R_{\text{rispettata_iesimo}}$


Percentuale totale:

$$\frac{\sum_{i=1}^n (R_{\text{rispettata_iesimo}})_{i=1}}{\sum_{i=1}^n (\text{richiesta})_i} * 100$$

- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **nei casi in cui l'utenza non fornisca in maniera esaustiva tutta la documentazione necessaria per l'evasione della pratica, l'ODL viene concluso con esito positivo, e viene inoltrata all'utente un'ulteriore richiesta documentale interrompendo di fatto il conteggio del tempo di evasione. Alla ricezione della documentazione mancante viene generato un nuovo ODL, con nuova decorrenza dei termini per la gestione.**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- **descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA** – il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 11 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

7.1.2 - Art. 12.1 Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato al momento della ricezione della richiesta (che perviene al gestore tramite mail, sportello online e form del sito) sul gestionale interno Garbage.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) – **non vengono applicati filtri o esclusioni.**

Regola di calcolo applicata

- FORMULA:

Per ogni singola richiesta

Per ogni singola richiesta

- $\text{Tempo Calcolato}_{iesimo} = \text{Tempo di completamento}_{iesimo} (\text{Data esecuzione} - \text{Data ricezione della richiesta}) - \text{Tempo Non lavorabile (n.}^\circ \text{ 2 gg: sabato e domenica)} - \text{Giorni di festività (Festività)}$
- $\text{Tempo}_{max} = 30 \text{ gg}$
- $R_{rispettata_iesimo} = \text{richiesta evasa entro il termine Tempo}_{max}$
- Se $t \text{ Calcolato}_{iesimo} < \text{tempo}_{max} \rightarrow \text{Indicatore rispettato } R_{rispettata_iesimo}$


Percentuale totale:

$$\frac{\sum_{i=1}^n (R_{rispettata_iesimo})_{i=1}}{\sum_{i=1}^n (richiesta)_i} * 100$$

- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **nei casi in cui l'utenza non fornisca in maniera esaustiva tutta la documentazione necessaria per l'evasione della pratica, l'ODL viene concluso con esito positivo, e viene inoltrata all'utente un'ulteriore richiesta documentale interrompendo di fatto il conteggio del tempo di evasione. Alla ricezione della documentazione mancante viene generato un nuovo ODL, con nuova decorrenza dei termini per la gestione.**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA – **il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.**

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 12 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

7.1.3 - Art. 9.1 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta senza sopralluogo

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato al momento della ricezione della richiesta (che perviene per posta elettronica o tramite sportello fisico) sul gestionale interno Garbage.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) – **non vengono applicati filtri o esclusioni.**

Regola di calcolo applicata

formula sintetica utilizzata per la determinazione dell'indicatore (numeratore, denominatore, periodo di riferimento)

Per ogni singola richiesta

- $\text{Tempo Calcolato}_{\text{iesimo}} = \text{Tempo di completamento}_{\text{iesimo}} (\text{Data esecuzione} - \text{Data ricezione della richiesta}) - \text{Tempo Non lavorabile} (n.^{\circ} 2 \text{ gg: sabato e domenica}) - \text{Giorni di festività (Festività)}$
- $\text{Tempo}_{\text{max}} = 5 \text{ gg}$
- $R_{\text{rispettata_iesimo}} = \text{richiesta evasa entro il termine } \text{Tempo}_{\text{max}}$
- Se $t \text{ Calcolato}_{\text{iesimo}} < \text{tempo}_{\text{max}} \rightarrow \text{Indicatore rispettato } R_{\text{rispettata_iesimo}}$


Percentuale totale:

$$\sum_{i=1}^n (R_{\text{rispettata_iesimo}})_{i=1} / \sum_{i=1}^n (\text{richiesta})_i * 100$$

- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **nei casi in cui l'utenza non fornisca il modulo scaricabile dal sito compilato in ogni parte, l'ODL viene concluso con esito positivo, e viene inoltrata all'utente un'ulteriore richiesta documentale interrompendo di fatto il conteggio del tempo di evasione. Alla ricezione della documentazione mancante viene generato un nuovo ODL, con nuova decorrenza dei termini per la gestione.**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA – **il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.**

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 13 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

7.1.4 - Art. 9.2 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta con sopralluogo

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato al momento della ricezione della richiesta (che perviene per posta elettronica o tramite sportello fisico) sul gestionale interno Garbage.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) - **non vengono applicati filtri o esclusioni.**

Regola di calcolo applicata

formula sintetica utilizzata per la determinazione dell'indicatore (numeratore, denominatore, periodo di riferimento)

Per ogni singola richiesta

- $\text{Tempo Calcolato}_{\text{iesimo}} = \text{Tempo di completamento}_{\text{iesimo}} (\text{Data esecuzione} - \text{Data ricezione della richiesta}) - \text{Tempo Non lavorabile} (n.^{\circ} 2 \text{ gg: sabato e domenica}) - \text{Giorni di festività (Festività)}$
- $\text{Tempo}_{\text{max}} = 10 \text{ gg}$
- $R_{\text{rispettata_iesimo}} = \text{richiesta evasa entro il termine } \text{Tempo}_{\text{max}}$
- Se $t \text{ Calcolato}_{\text{iesimo}} < \text{tempo}_{\text{max}} \rightarrow \text{Indicatore rispettato } R_{\text{rispettata_iesimo}}$

Percentuale totale:

$$\sum_{i=1}^n (R_{\text{rispettata_iesimo}})_{i=1} / \sum_{i=1}^n (\text{richiesta})_i * 100$$


- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **nei casi in cui l'utenza non fornisca il modulo scaricabile dal sito, compilato in ogni parte, l'ODL viene concluso con esito positivo, e viene inoltrata all'utente un'ulteriore richiesta documentale interrompendo di fatto il conteggio del tempo di evasione. Alla ricezione della documentazione mancante viene generato un nuovo ODL, con nuova decorrenza dei termini per la gestione.**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA – **il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.**

7.1.5 - Art. 14.1 tempo di risposta motivata a reclami scritti

Fonti dati e registrazioni utilizzate

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 14 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato al momento della ricezione della richiesta (che perviene al gestore tramite mail, sportello online e form del sito) sul gestionale interno Garbage.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) **non vengono applicati filtri o esclusioni.**

Regola di calcolo applicata

- FORMULA:

Per ogni singola richiesta

- $\text{Tempo Calcolato}_{iesimo} = \text{Tempo di completamento}_{iesimo} (\text{Data esecuzione} - \text{Data ricezione del reclamo}) - \text{Tempo Non lavorabile (n.}^\circ 2 \text{ gg: sabato e domenica)} - \text{Giorni di festività (Festività)}$
- $\text{Tempo}_{max} = 30 \text{ gg}$
- $R_{rispettata_iesimo} = \text{richiesta evasa entro il termine Tempo}_{max}$
- Se $t \text{ Calcolato}_{iesimo} < \text{tempo}_{max} \rightarrow \text{Indicatore rispettato } R_{rispettata_iesimo}$

Percentuale totale:

$$\sum_{i=1}^n (R_{rispettata_iesimo})_{i=1} / \sum_{i=1}^n (richiesta)_i \cdot 100$$

- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **nei casi in cui l'utenza non fornisca in maniera esaustiva tutta la documentazione necessaria per l'evasione della pratica, l'ODL viene concluso con esito positivo, e viene inoltrata all'utente un'ulteriore richiesta documentale interrompendo di fatto il conteggio del tempo di evasione. Alla ricezione della documentazione mancante viene generato un nuovo ODL, con nuova decorrenza dei termini per la gestione.**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**


Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- **descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA** – il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.

7.1.6 - Art. 15.1 - tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato al momento della ricezione della richiesta (che perviene al gestore tramite mail, sportello online e form del sito) sul gestionale interno Garbage.**

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 15 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) **non vengono applicati filtri o esclusioni.**

Regola di calcolo applicata

- FORMULA:

Per ogni singola richiesta

- $\text{Tempo Calcolato}_{\text{iesimo}} = \text{Tempo di completamento}_{\text{iesimo}} (\text{Data esecuzione} - \text{Data ricezione della richiesta}) - \text{Tempo Non lavorabile (n.}^\circ \text{ 2 gg: sabato e domenica)} - \text{Giorni di festività (Festività)}$
- $\text{Tempo}_{\text{max}} = 30 \text{ gg}$
- $R_{\text{rispettata_iesimo}} = \text{richiesta evasa entro il termine Tempo}_{\text{max}}$
- Se $t_{\text{Calcolato}_{\text{iesimo}}} < \text{tempo}_{\text{max}} \rightarrow \text{Indicatore rispettato } R_{\text{rispettata_iesimo}}$

Percentuale totale:

$$\sum_{i=1}^n (R_{\text{rispettata_iesimo}})_{i=1} / \sum_{i=1}^n (\text{richiesta})_i \cdot 100$$

- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **nei casi in cui l'utenza non fornisca in maniera esaustiva tutta la documentazione necessaria per l'evasione della pratica, l'ODL viene concluso con esito positivo, e viene inoltrata all'utente un'ulteriore richiesta documentale interrompendo di fatto il conteggio del tempo di evasione. Alla ricezione della documentazione mancante viene generato un nuovo ODL, con nuova decorrenza dei termini per la gestione.**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**


Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- **descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA** – il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.

7.1.7 - Art. 16.1 - tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato al momento della ricezione della richiesta (che perviene al gestore tramite mail/sportello fisico) sul gestionale interno Garbage.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) **non vengono applicati filtri o esclusioni.**

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 16 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

Regola di calcolo applicata

- $\text{Tempo Calcolato}_{\text{iesimo}} = \text{Tempo di completamento}_{\text{iesimo}} (\text{Data esecuzione} - \text{Data ricezione della richiesta}) - \text{Tempo Non lavorabile (n.}^\circ 2 \text{ gg: sabato e domenica)} - \text{Giorni di festività (Festività)}$
- $\text{Tempo}_{\text{max}} = 60 \text{ gg}$
- $R_{\text{rispettata_iesimo}} = \text{richiesta evasa entro il termine } \text{Tempo}_{\text{max}}$
- Se $t_{\text{Calcolato_iesimo}} < \text{tempo}_{\text{max}} \rightarrow \text{Indicatore rispettato } R_{\text{rispettata_iesimo}}$

Percentuale totale:

$$\sum_{i=1}^n (R_{\text{rispettata_iesimo}})_{i=1} / \sum_{i=1}^n (\text{richiesta})_i \cdot 100$$

- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **nessuna**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- **descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA** – il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.


7.1.8 - Art. 21 - tempo medio di attesa per il servizio telefonico (applicato solo registrazione)

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato sul software Wildix, sostituito nel corso dell'anno 2026 con il software Kalliope**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) **non vengono applicati filtri o esclusioni.**

Regola di calcolo applicata

- formula sintetica utilizzata per la determinazione dell'indicatore (numeratore, denominatore, periodo di riferimento) – **non applicabile in quanto mera registrazione del dato**
- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **non applicabile**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 17 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- **descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA** – il dato registrato sul software Wildix/Kalliope è esportato e caricamento manualmente sulla piattaforma TQRIF Arera.

7.1.9 - Art. 28 - tempo di rettifica degli importi non dovuti

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato al momento della ricezione della richiesta (che perviene al gestore tramite mail/sportello fisico) sul gestionale interno Garbage.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) **non vengono applicati filtri o esclusioni.**

Regola di calcolo applicata

- FORMULA:
- $\text{Tempo Calcolato}_{\text{iesimo}} = \text{Tempo di completamento}_{\text{iesimo}} (\text{Data esecuzione} - \text{Data ricezione della richiesta}) - \text{Tempo Non lavorabile (n.}^\circ 2 \text{ gg: sabato e domenica)} - \text{Giorni di festività (Festività)}$
- $\text{Tempo}_{\text{max}} = 120 \text{ gg}$
- $R_{\text{rispettata_iesimo}} = \text{richiesta evasa entro il termine } \text{Tempo}_{\text{max}}$
- Se $t_{\text{Calcolato}_{\text{iesimo}}} < \text{tempo}_{\text{max}} \rightarrow \text{Indicatore rispettato } R_{\text{rispettata_iesimo}}$


Percentuale totale:

$$\sum_{i=1}^n (R_{\text{rispettata_iesimo}})_{i=1} / \sum_{i=1}^n (\text{richiesta})_i * 100$$

- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **nessuna**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- **descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA** – il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 18 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

7.1.10 - Art. 31.1 tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato al momento della ricezione della richiesta (che perviene al gestore tramite call center) sul gestionale interno Garbage.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) **non vengono applicati filtri o esclusioni.**

Regola di calcolo applicata

- FORMULA:


$$\text{Tempo Calcolato}_{\text{iesimo}} = \text{Tempo di completamento}_{\text{iesimo}} (\text{Data esecuzione} - \text{Data ricezione della richiesta}) - \text{Tempo Non lavorabile (n.}^\circ \text{ 1 gg: domenica)} - \text{Giorni di festività (Festività)}$$
 - $\text{Tempo}_{\text{max}} = 15 \text{ gg}$
 - $R_{\text{rispettata_iesimo}} = \text{richiesta evasa entro il termine } \text{Tempo}_{\text{max}}$
 - Se $t_{\text{Calcolato}_{\text{iesimo}}} < \text{tempo}_{\text{max}} \rightarrow \text{Indicatore rispettato } R_{\text{rispettata_iesimo}}$
- Percentuale totale:
- $$\sum_{i=1}^n (R_{\text{rispettata_iesimo}})_{i=1} / \sum_{i=1}^n (\text{richiesta})_i \cdot 100$$

Nel caso di questo indicatore abbiamo inserito un campo “prima data utile” che si compila ogni qualvolta l’utente richieda una data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore (art 31.2 TQRIF). In questo caso nell’applicazione della formula non si tiene conto del campo “data richiesta” ma del campo “prima data utile”.

- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l’applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **nel caso in cui l’utente non esponga il materiale nella data dell’appuntamento viene chiuso l’ODL inserendo nel campo motivazione ritardo “causa utente”.**
- **In considerazione dell’articolo 31.2 del TQRIF “Ai fini del calcolo dell’indicatore di cui al precedente comma non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell’utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore.” viene inserita nell’ODL la data proposta e non accettata dall’utente che verrà utilizzata per la rendicontazione.**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- **descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell’indicatore sul portale ARERA** – il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l’ottenimento dell’indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 19 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

7.1.11 - Art. 33.1 tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi senza sopralluogo

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato al momento della ricezione della segnalazione (che perviene al gestore tramite call center, mail, sportello on line/fisico, form sito e numero whatsapp) sul gestionale interno Garbage.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) **non vengono applicati filtri o esclusioni** per le cause indicate ma vengono evidenziate nelle note, il conteggio complessivo risente quindi anche delle interruzioni per cause non imputabili al Gestore

Regola di calcolo applicata

- Tempo di completamento fissato per il centro storico: 24 h decorrenti dal limite superiore dell'orario di fine servizio di raccolta/spazzamento programmato nel Piano dei Servizi.
- Tempo di completamento fissato per la periferia: 48 h decorrenti dal limite superiore dell'orario di fine servizio di raccolta/spazzamento programmato nel Piano dei Servizi.

Tempo Completamento_{iesimo} = Tempo calcolato_{iesimo} (Data ed orario di esecuzione – Data ed orario di fine servizio programmato nel Piano dei Servizi - Tempo Non lavorabile (n.° 1 gg: domenica)

Tempo_{maxcentro} = 24 h

Tempo_{maxperif} = 48 h

Nr_{centro} = numero disservizi registrati in Centro Storico


Nr_{periferia} = numero disservizi registrati in Periferia

Indice % = Tempo Completamento_{totalemedio} = $\left[\frac{\sum_{i=1}^n (\text{Nr centro} * \text{Tempo Completamento}_{\text{iesimo centro}}) + \sum_{i=1}^n (\text{Nr periferia} * \text{Tempo Completamento}_{\text{iesimo periferia}})}{(\text{Nr}_{\text{centro}} + \text{Nr}_{\text{periferia}})} \right] * 100$

- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **nel caso in cui l'utente esponga rifiuti non correttamente differenziati (motivo per il quale non è stato nel turno programmato effettuato il ritiro ed apposto adesivo di segnalazione) o in difformità alle regole contenute nell'Ordinanza Comunale vigente per area di raccolta viene chiuso l'ODL inserendo nel campo motivazione ritardo “causa utente”.**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- **descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA** – il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 20 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.

7.1.11 - Art. 33.2 tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi con sopralluogo

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato al momento della ricezione della segnalazione (che perviene al gestore tramite call center, mail, sportello on line/fisico, form sito e numero whatsapp) sul gestionale interno Garbage.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) **non vengono applicati filtri o esclusioni** per le cause indicate ma vengono evidenziate nelle note, il conteggio complessivo risente quindi anche delle interruzioni per cause non imputabili al Gestore

Regola di calcolo applicata

Tempo di completamento fissato per il centro storico: 10 gg decorrenti dal limite superiore dell'orario di fine servizio di raccolta/spazzamento programmato nel Piano dei Servizi.

Tempo di completamento fissato per la periferia: 10 gg decorrenti dal limite superiore dell'orario di fine servizio di raccolta/spazzamento programmato nel Piano dei Servizi.

Tempo Completamento_{iesimo} = Tempo calcolato_{iesima} (Data ed orario di esecuzione – Data ed orario di fine servizio programmato nel Piano dei Servizi - Tempo Non lavorabile (n.º 1 gg: domenica)

Tempo_{maxcentro} = 10 gg


Tempo_{maxperif} = 10 gg

Nr_{centro} = numero disservizi registrati in Centro Storico

Nr_{periferia} = numero disservizi registrati in Periferia

Indice % =
$$\text{Tempo Completamento}_{\text{totale medio}} = \left[\frac{\sum_{i=1}^n (\text{Nr centro} * \text{Tempo Completamento}_{\text{iesimo centro}}) + \sum_{i=1}^n (\text{Nr periferia} * \text{Tempo Completamento}_{\text{iesimo periferia}})}{(\text{Nr}_{\text{centro}} + \text{Nr}_{\text{periferia}})} \right] * 100$$

- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **nel caso in cui l'utente esponga rifiuti non correttamente differenziati (motivo per il quale non è stato nel turno programmato effettuato il ritiro ed apposto adesivo di segnalazione) o in difformità alle regole contenute nell'Ordinanza Comunale vigente per area di raccolta viene chiuso l'ODL inserendo nel campo motivazione ritardo “causa utente”.**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 21 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- **descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA** – il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.

7.1.12 - Art. 34.1 tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare senza sopralluogo

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato al momento della ricezione della richiesta (che perviene per posta elettronica o tramite sportello fisico) sul gestionale interno Garbage.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) - **non vengono applicati filtri o esclusioni.**

Regola di calcolo applicata

Tempo Completamento_{iesimo} = Tempo calcolato_{iesimo} (Data di evasione della richiesta – Data di richiesta) - Tempo Non lavorabile (n.° 2 gg: sabato e domenica) – Giorni Festivi (Festività)

Tempo_{max} = 5 gg

- $R_{rispettata_iesimo} = \text{richiesta evasa entro il termine Tempo}_{max}$
- Se $t_{Calcolato_iesimo} < tempo_{max} \rightarrow$ Indicatore rispettato $R_{rispettata_iesimo}$


Percentuale totale:

$$\sum_{i=1}^n (R_{rispettata_iesimo})_i / \sum_{i=1}^n (richiesta)_i * 100$$

- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **nei casi in cui l'utenza non fornisca il modulo scaricabile dal sito, compilato in ogni parte, l'ODL viene concluso con esito positivo, e viene inoltrata all'utente un'ulteriore richiesta documentale interrompendo di fatto il conteggio del tempo di evasione. Alla ricezione della documentazione mancante viene generato un nuovo ODL, con nuova decorrenza dei termini per la gestione.**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- **descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA** – **il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.**

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 22 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

7.1.13 - Art. 34.2 Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con sopralluogo

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **il dato viene registrato al momento della ricezione della richiesta (che perviene per posta elettronica o tramite sportello fisico) sul gestionale interno Garbage.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) - **non vengono applicati filtri o esclusioni.**

Regola di calcolo applicata

formula sintetica utilizzata per la determinazione dell'indicatore (numeratore, denominatore, periodo di riferimento)
Tempo Completamento_{iesimo} = Tempo calcolato_{iesimo} (Data di evasione della richiesta – Data di richiesta) - Tempo Non lavorabile (n.° 2 gg: sabato e domenica) – Giorni Festivi (Festività)

Tempo_{max} = 10 gg

- $R_{rispettata_iesimo} = \text{richiesta evasa entro il termine Tempo}_{max}$
- Se $t_{Calcolato_iesimo} < tempo_{max} \rightarrow$ Indicatore rispettato $R_{rispettata_iesimo}$


Percentuale totale:

$$\sum_{i=1}^n (R_{rispettata_iesimo})_{i=1} / \sum_{i=1}^n (richiesta)_i \cdot 100$$

- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **nei casi in cui l'utenza non fornisca il modulo scaricabile dal sito, compilato in ogni parte, l'ODL viene concluso con esito positivo, e viene inoltrata all'utente un'ulteriore richiesta documentale interrompendo di fatto il conteggio del tempo di evasione. Alla ricezione della documentazione mancante viene generato un nuovo ODL, con nuova decorrenza dei termini per la gestione.**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA – **il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.**

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 23 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

7.1.14 - Art. 20 e 22 Obblighi di servizio telefonico

Come previsto da TQRIF ed in continuità con quanto previsto dalla precedente carta dei servizi, il Gestore mette a disposizione dell'utente un canale telefonico totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Attraverso questo canale, l'utente può:

- richiedere informazioni sul servizio di gestione dei rifiuti e sulla tariffa corrispettiva;
- segnalare disservizi ed abbandono di rifiuti;
- prenotare il servizio di ritiro su chiamata gratuito e a pagamento;

Il numero verde 800275445 è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00; il sabato dalle 9:00 alle 13:00.

Si riportano di seguito i dati relativi alle telefonate ricevute nell'anno 2025

| ANNO 2025 | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|---------|----------|----------|
| | gennaio | febbraio | marzo | aprile | maggio | giugno | luglio | agosto | settembre | ottobre | novembre | dicembre |
| numero chiamate telefoniche | 3517 | 3208 | 4894 | 3380 | 3535 | 1195 | 4517 | 3328 | 5023 | 4955 | 3203 | 3353 |
| numero chiamate telefoniche con risposta | 2975 | 2908 | 3831 | 2922 | 3082 | 1045 | 4195 | 3107 | 4526 | 4528 | 3088 | 3181 |
| tempo medio di attesa(secondi) | 137 | 102 | 164 | 98 | 110 | 149 | 106 | 97 | 133 | 124 | 46 | 67 |
| numero chiamate telefoniche nell'anno | 44108 | | | | | | | | | | | |
| numero chiamate telefoniche con risposta nell'anno | 39388 | | | | | | | | | | | |
| tempo medio di attesa nell'anno (SECONDI) | 111 | | | | | | | | | | | |

Tutte le chiamate giunte al servizio telefonico sono state gestite con un tempo di attesa inferiore ai 240 secondi, anche se non obbligatorio con lo schema III, con un tempo di attesa medio di 111 secondi.

Procedura per la gestione dei titoli II (attivazione, variazione e cessazione del servizio) e III (reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati)

Le richieste scritte di informazioni, nonché le richieste di attivazione, variazione e cessazione pervenute attraverso i nostri canali (e-mail, sportello online e form presente sul sito istituzionale), confluiscono nel gestionale *Garbage*.

Ciascuna richiesta viene classificata in base alla tipologia e assegnata all'ufficio competente per la relativa gestione.


Le richieste sono suddivise in 3 macro-categorie:

- **Segnalazioni tariffa**
- **Segnalazioni tariffa – posta urgente**
- **Accertamenti**

Nella categoria *Segnalazioni tariffa – posta urgente* rientrano le richieste a gestione rapida, quali ad esempio: richiesta di copia fattura, attivazione dell'invio delle fatture tramite e-mail, attivazione dell'addebito SEPA (SDD) e analoghe istanze che possono essere evase da un operatore incaricato entro 2/3 giorni lavorativi.

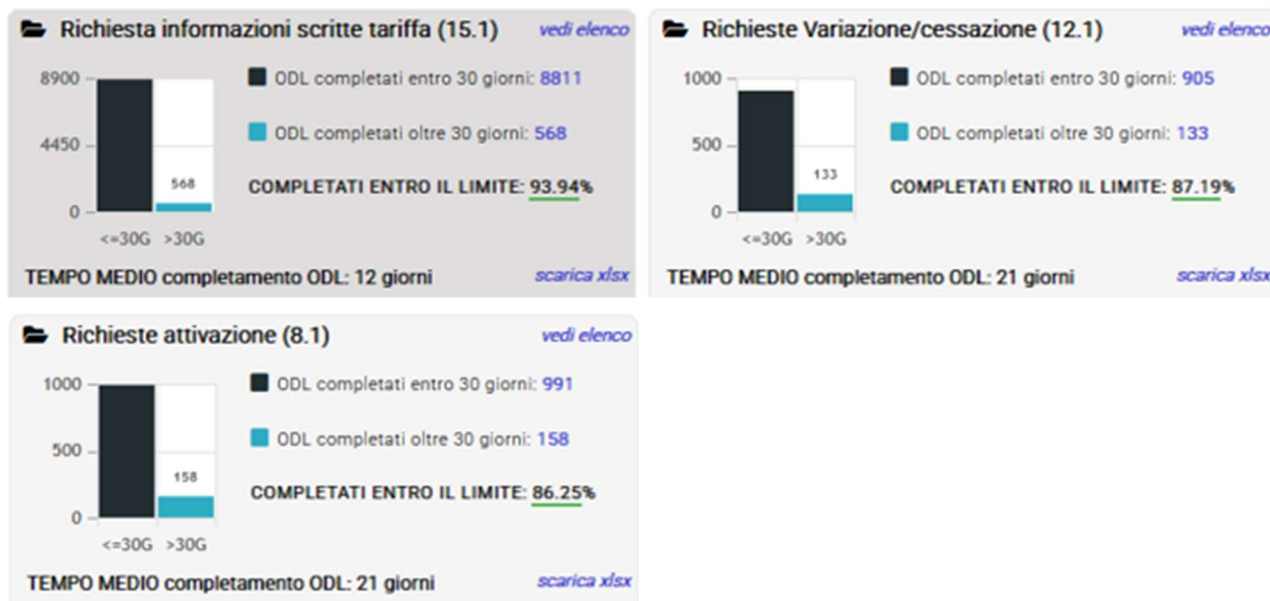
Nella categoria *Segnalazioni tariffa* rientrano invece le richieste di attivazione, variazione e cessazione dell'utenza, che richiedono un'istruttoria amministrativa più articolata.

Nella categoria *Accertamenti* rientrano le richieste relative a lettere bonarie ed accertamenti per omessa dichiarazione.

| | | |
|---|---|----------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 24 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

Tutte le richieste che rientrano in queste tre macrocategorie vengono poi categorizzate e rendicontate dal gestionale con gli indici e la puntualità richiesta dal TQRIF.

Si riporta a titolo esemplificativo e non esaustivo uno screenshot:



Come previsto dal TQRIF il Gestore mette a disposizione dell'utente per la presentazione di un reclamo un apposito modulo scaricabile dal sito dalla sezione Contatti.

<https://www.sistemaambientelucca.it/it/contatti/>

Azienda ↓ Società trasparente ARERA Trasparenza Albo fornitori e gare telematiche Selezione personale


 LA RACCOLTA ↓ TARIFFA CENTRI RACCOLTA NEWS **CONTA**

LA RACCOLTA
 TARIFFA
 CENTRI RACCOLTA
 NEWS
CONTATTI
 COME POSSIAMO AIUTARTI?

Contatti

Contatti e orari uffici Borgo Giannotti ↓

Contatti e orari Impianto Nave ↓


Orari CCR - Centri Comunali di Raccolta ↓

Richiedi informazioni o segnala disservizi

[CLICCA QUI](#) per ricevere tutte le informazioni sui nostri servizi e inviare i moduli per richieste e segnalazioni

oppure scrivi al Numero WhatsApp: 333.6126757

Modulo di Reclamo
[Modulo Reclamo](#)

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 25 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

Nell'ultima pagina del reclamo sono riportati i canali di trasmissione e le tempistiche di risposta del gestore:

DOVE CONSEGNARLO

Il modulo deve essere compilato correttamente in ogni sezione e restituito, completo di firma:

- presso lo sportello Protocollo di Sistema Ambiente SpA - Via delle Tagliate III traversa IV, 136 55100 Lucca
- inviandolo per raccomandata A.R., all'indirizzo: Sistema Ambiente Lucca Via delle Tagliate III traversa IV, 136 55100 Lucca
- tramite PEC all'indirizzo sistemaambientelucca@legalmail.it

QUANDO RISPONDE SISTEMA AMBIENTE S.P.A.

SISTEMA AMBIENTE S.p.A. risponde per scritto nei tempi e nei modi previsti dalla “Carta della Qualità dei Servizi”, la versione in vigore, che può essere richiesta agli sportelli al pubblico o consultata sul sito internet

<https://www.sistemaambientelucca.it/it/societa-trasparente/servizi-erogati/>

Di seguito la categorizzazione dei reclami suddivisi per le due aree di competenza: Tecnico (gestore) o Tariffa




7.1.15 - Art. 19 e 22 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Come previsto da Arera, il Gestore ha messo a disposizione uno *sportello fisico* a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le seguenti prestazioni:

- ☐ gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- ☐ reclami;
- ☐ richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti;
- ☐ richieste di informazioni;
- ☐ richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio;
- ☐ richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata;
- ☐ richieste per la consegna/riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il Gestore ha previsto inoltre uno *sportello online* attraverso cui l'utente può accedere (tramite identità spid e carta d'identità elettronica) dal seguente link <https://sportello.sistemaambientelucca.it/>

Da tale sportello è possibile consultare le fatture ed il relativo stato dei pagamenti, i conferimenti di rifiuti non riciclabili, i conferimenti alle stazioni ecologiche. E' possibile inoltre attivare o disattivare la modalità di invio delle fatture per posta elettronica ed inserire o modificare i dati catastali degli immobili. Dallo sportello online tramite la funzione citycare è possibile effettuare in autonomia le denunce di inizio, variazione e cessazione dell'utenza. L'utente sarà guidato nella compilazione della richiesta da un format di facile consultazione. La domanda inviata sarà poi esaminata dall'ufficio tariffa che, una volta compiute le dovute valutazioni, potrà richiedere eventuali integrazioni. L'ufficio, poi, darà comunicazione all'utente dell'avvenuta

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 26 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

evasione della domanda stessa. Il cittadino, in ogni caso, potrà monitorare lo stato di avanzamento della pratica attraverso il portale stesso.

E' altresì previsto uno *sportello virtuale*, raggiungibile al link: <https://sportello-virtuale.sistemaambientelucca.it/> che permette di prenotare un appuntamento in videochiamata con gli addetti dell'ufficio tariffa e ufficio recupero crediti.

7.2 Qualità tecnica applicabile al Gestore

| | |
|--------------|--|
| Art. 39 | Puntualità servizio raccolta e trasporto |
| Art. 46 | Puntualità servizio spazzamento |
| Art. 48 e 49 | Prestazioni su chiamate telefoniche di pronto intervento |

Si precisa fin d'ora che la registrazione delle cause di cui agli indici è avvenuta secondo le seguenti specifiche:

1. Cause di Forza Maggiore (scioperi, assemblee del personale, chiusura strade, eventi rilevanti metereologici)
2. Causa utente (mancata esposizione, errato conferimento già segnalato dal gestore, rinuncia ad una richiesta avanzata) si chiude positivamente ma nelle note si inserisce la motivazione
3. Causa Gestore: problemi logistici legati all'organizzazione interna (rottura del mezzo, mancanza di personale, ecc)

7.2.1 - Art. 39 Puntualità servizio raccolta e trasporto

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **viene inserito in Garbage il dato dell'eventuale interruzione e la data di recupero. I servizi di raccolta e i servizi di spazzamento vengono esportati dal gestionale Ekovision e importati in Garbage con la rispettiva calendarizzazione.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) – **vengono esclusi dall'importazione in Garbage tutti quei servizi che non generano indici in ARERA.**

Regola di calcolo applicata

formula sintetica utilizzata per la determinazione dell'indicatore (numeratore, denominatore, periodo di riferimento)


$$I\% = [\text{numero di servizi effettuati come da Programma Servizi}] / [\text{Numero di servizi programmati}]$$

La percentuale sull'anno viene calcolata come:

$$\sum_{i=1}^{365} (\text{Servizio effettuati})_{i=1} / \sum_{i=1}^{365} (\text{Servizi Programmati})_i] * 100$$

dove il numero di giri effettuati come da Programma Servizi sono tutti quei giri che:

- Non hanno nessuna interruzione;
- Sono stati eseguiti comunque entro le 24 ore successive decorrenti dal limite superiore del turno di raccolta del Programma Servizi.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 27 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |



- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **non applicabile**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato

- descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA – **il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.**

7.2.2 - Art. 46 Puntualità servizio spazzamento

Fonti dati e registrazioni utilizzate

- indicazione dei sistemi e registri da cui sono estratti i dati (es. Sistema Duale, gestionali interni, registri TQRIF, log del servizio telefonico, ecc.) – **viene inserito in Garbage il dato dell'eventuale interruzione e la data di recupero. I servizi di raccolta e i servizi di spazzamento vengono esportati dal gestionale Ekovision e importati in Garbage con la rispettiva calendarizzazione.**
- eventuali filtri o esclusioni rilevanti (es. cause di forza maggiore, cause utente, pratiche non considerate) – **non applicabile.**


Regola di calcolo applicata

formula sintetica utilizzata per la determinazione dell'indicatore (numeratore, denominatore, periodo di riferimento)

$$I\% = [\text{numero di km spazzati come da Programma Servizi}] / [\text{Numero di km programmati}]$$

La percentuale sull'anno viene calcolata come:

$$\sum_{i=1}^{365} (\text{km effettivamente spazzati})_{i=1} / \sum_{i=1}^{365} (\text{km Programmati})_i \cdot 100$$

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | <p align="center">DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025</p> | Pag. 28 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

dove il numero di giri effettuati come da Programma Servizi sono tutti quei giri che:

- Non hanno nessuna interruzione;
- Sono stati eseguiti comunque entro le 24 ore successive decorrenti dal limite superiore del turno di raccolta del Programma Servizi.



- indicazione di eventuali chiavi interpretative adottate per l'applicazione delle definizioni TQRIF (es. classificazione delle cause, gestione dei casi dubbi) – **non applicabile**
- eventuali attività di integrazione, verifica o correzione dei dati che non risultino ancora integralmente automatizzate, con una breve descrizione dei criteri utilizzati e delle principali soluzioni organizzative o tecnologiche previste per rendere più stabile e tracciabile la procedura di calcolo – **non applicabile**

Passaggio dalla registrazione interna alla comunicazione del dato


- descrizione del flusso informativo che conduce dalla registrazione nei sistemi operativi alla comunicazione dell'indicatore sul portale ARERA – **il dato registrato sul gestionale Garbage, è automaticamente elaborato per l'ottenimento dell'indice secondo la formula di calcolo di cui sopra. La registrazione sul portale è una mera trascrizione del dato registrato e visibile su Garbage.**

7.2.3 - Art. 48 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Come previsto dalla Carta della Qualità, per le situazioni di pericolo ivi contemplate relative al servizio di gestione dei rifiuti, il gestore ha provveduto ad attivare un numero di pronto intervento attivo 24h su 24, 365 giorni su 365.

Attraverso il numerodedicato, utenti specifici, quali **personale dell'Amministrazione Comunale, forze dell'ordine, vigili del fuoco**, possono inoltrare le segnalazioni ed attivare l'intervento del gestore, con la registrazione della chiamata e l'attivazione del servizio per le seguenti casistiche:

- “assicurare un tempestivo intervento per l'esecuzione di servizi d'urgenza per la tutela dell'igiene pubblica e la salvaguardia delle condizioni minime di sicurezza e agibilità delle aree pubbliche” tra cui:
 - *“pulizia della sede stradale in caso di incidenti, incendi ovvero eventi straordinari che rendano necessario tale intervento”,*

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | DATI DI QUALITA' – Indicatori di cui alla Tabella 1 del TQRIF (delibera ARERA N.15/2022) Provincia di Lucca Bacino Sistema Ambiente S.p.A. - Gestioni in Schema III Relazione relativa al 2025 | Pag. 29 di 29 |
| | | Rev.18/03/2026 |

- rimozione *“rifiuti abbandonati o discariche abusive che costituiscano intralcio alla viabilità e/o pericolo”*;
- *richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità”*.

Le richieste di questa tipologia dal 01 Gennaio 2025 al 31 Dicembre 2025, sono state 0 (zero).

Il dato viene comunque caricato sul portale Arera.