

**Manuale d'uso per la raccolta dati:  
“Qualità contrattuale e tecnica del settore rifiuti”**

---



## INDICE

<b>1</b>	<b>Annotazioni generali.....</b>	<b>2</b>
1.1	Premessa.....	2
1.2	Tempistiche.....	6
1.3	Chi deve partecipare alla raccolta .....	6
<b>2</b>	<b>Accesso alla raccolta .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Impostazione grafica della raccolta dati.....</b>	<b>10</b>
3.1	Barra di navigazione.....	10
3.2	Ambito Tariffario di riferimento.....	10
3.3	Pannello di controllo .....	11
3.4	Salvataggio maschere.....	12
3.5	Legenda.....	13
3.6	Invio Definitivo.....	13
3.6.1	Invio Definitivo dalla maschera di ingresso in Raccolta .....	14
3.6.2	Invio Definitivo da pannello di controllo .....	14
3.7	Rettifica .....	15
<b>4</b>	<b>Descrizione della Raccolta.....</b>	<b>16</b>
4.1	Maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio”.....	17
4.1.1	Dichiarazione Schema Regolatorio senza variazioni .....	18
4.1.2	Dichiarazione Schema Regolatorio con variazioni.....	19
4.1.3	“Presenza di Standard non applicabili” .....	20
4.1.4	“Presenza di Standard Migliorativi” .....	22
4.1.5	“Presenza di Standard Ulteriori” .....	23
4.2	Maschera “Compilazione Raccolta dati” .....	25
4.2.1	“Informazioni Gestore” .....	25
4.2.2	“Informazioni Generiche” .....	26
4.3	Maschera “Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio e casistiche particolari”	

4.3.1	Download Template .....	33
4.3.2	Compilazione del Template .....	34
4.3.3	Caricamento del Template Compilato .....	34
	<b>Richiesta di informazioni.....</b>	<b>36</b>

## 1 Annotazioni generali

### 1.1 Premessa

La legge 27 dicembre 2017, n. 205, ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (nel seguito: ARERA o Autorità) funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati (nel seguito: rifiuti urbani o rifiuti), da esercitarsi *"con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481"*. Tra le competenze assegnate all'Autorità dalla riportata disposizione rientrano *"la definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori e le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità dei servizi"* (comma 527, lettera b)).

Con la deliberazione 15/2022/R/RIF l'Autorità ha adottato il ["Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"](#) (TQRIF), prevedendo dal 1 gennaio 2023 l'introduzione di un set di obblighi di servizio minimo valido per tutte le gestioni riguardante i principali profili di qualità contrattuale e tecnica, affiancati alla previsione di standard generali di qualità, differenziati per quattro schemi regolatori individuati dall'Ente territorialmente competente in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni. In dettaglio, ai sensi dell'articolo 3.1 del citato TQRIF l'Ente territorialmente competente determina:

- gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal Gestore del servizio di gestione rifiuti, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla Tavola di seguito riportata (Tavola 1), sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità previgente/i (che deve essere in ogni caso garantito);

- eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

## TAV. 1 Matrice degli schemi regolatori

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<b>SCHEMA I</b> OBBLIGHI MINIMI	<b>SCHEMA III</b> LIVELLO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<b>SCHEMA II</b> LIVELLO INTERMEDIO	<b>SCHEMA IV</b> LIVELLO AVANZATO

Ai sensi dell'articolo 58 del TQRIF entro il 31 marzo di ogni anno, il Gestore (nel seguito anche Operatore o Utente) è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui al medesimo articolo. Al riguardo si chiarisce che per utenza va inteso l'immobile o area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del Decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 20 aprile 2017.

Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non è prevista l'adozione di livelli generali di qualità, il Gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I del citato TQRIF.

**Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all' Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all' Articolo 6 e all' Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all' Articolo 10 e all' Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all' Articolo 13, all' Articolo 17 e all' Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all' Articolo 19 e all' Articolo 22	n.a <sup>2</sup>	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all' Articolo 20 e all' Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell' Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all' Articolo 29 e all' Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all' Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all' Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all' Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all' Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all' Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all' Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all' Articolo 48	SI	SI	SI	SI

**ATTENZIONE: la compilazione (con "Invio definitivo") delle maschere presenti nella piattaforma resa disponibile dall'Autorità per la raccolta dati di qualità contrattuale e tecnica costituisce l'unica modalità che permette di ottemperare agli obblighi di comunicazione di cui all'articolo 58 del TQRIF. Non sono ammissibili dati forniti su supporti differenti.**

## 1.2 Tempistiche

Per il 2025 si specifica che l'invio delle informazioni e dei dati richiesti con riferimento al periodo oggetto della presente raccolta (1 gennaio – 31 dicembre 2024) - che consente ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi previsti dal TQRIF - dovrà essere effettuato **non oltre la data del 31 marzo 2025**.

## 1.3 Chi deve partecipare alla raccolta

Devono partecipare alla presente raccolta dati i Gestori che alla data del 31 dicembre 2024 svolgevano almeno una tra le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, spazzamento e lavaggio strade, gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi inclusi i Comuni che le gestiscono in economia, come dichiarate in Anagrafica Operatori ARERA<sup>1</sup>.

**ATTENZIONE: ai fini della partecipazione alla presente raccolta dati, i Gestori che non abbiano ancora provveduto in tal senso sono tenuti a registrarsi all'Anagrafica Operatori ARERA, nonché a ottemperare agli obblighi di comunicazione per l'implementazione dell'Anagrafica Territoriale Rifiuti (ATRIF<sup>2</sup>).**

Dovranno altresì partecipare alla raccolta dati i Gestori che, attivi alla data del 31 dicembre 2024, abbiano svolto almeno una tra le attività sopra riportate per un periodo di tempo inferiore all'anno solare di riferimento (1 gennaio – 31 dicembre 2024) cui si riferisce la presente raccolta.

Ove, nel corso dell'anno solare oggetto della raccolta dati, fossero intervenuti in uno specifico ambito tariffario avvicendamenti gestionali, ovvero variazioni societarie (cessioni, fusioni e acquisizioni), il Gestore attivo alla data del 31 dicembre 2024 (di seguito: Gestore subentrante) è tenuto a fornire anche i dati relativi al Gestore uscente, qualora quest'ultimo abbia garantito per il periodo di propria competenza l'applicazione degli standard generali previsti dal TQRIF per lo schema regolatorio di riferimento, ivi inclusi gli obblighi di registrazione dei dati. In particolare, il Gestore subentrante deve dichiarare e conciliare i dati della precedente gestione, in base a criteri di ragionevolezza e verificabilità, fornendone adeguato riscontro tramite la Relazione da caricare nell'apposita sezione della maschera "Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio e casistiche particolari", di cui si dirà al successivo paragrafo 4.

<sup>1</sup> Deliberazione 15 marzo 2022, 102/2022/R/COM.

<sup>2</sup> Deliberazione 13 giugno 2023, 263/2023/E/RIF.



Viceversa, qualora il Gestore cessato non abbia fornito al Gestore subentrante un registro delle prestazioni conforme agli articoli 56 e 57 del TQRIF, quest'ultimo potrà comunicare i dati di qualità solo con esclusivo riferimento al periodo di propria competenza, tenuto conto anche di quanto previsto dall'articolo 4.2 della deliberazione 15/2022/R/RIF, secondo il quale gli obblighi di registrazione decorrono dopo sei mesi dalla data di affidamento del servizio. Il Gestore subentrante dovrà pertanto indicare nella citata Relazione le motivazioni per cui non è stato possibile procedere alla riconciliazione dei dati del Gestore cessato, ovvero dare evidenza del periodo in cui non ha provveduto alla registrazione dei dati ai sensi del citato articolo 4.2.

## 2 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta in materia di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, c.d. "Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti" occorre effettuare l'accesso nell'apposita sezione del sito <https://rd.arera.it/raccolte-dati2/>.

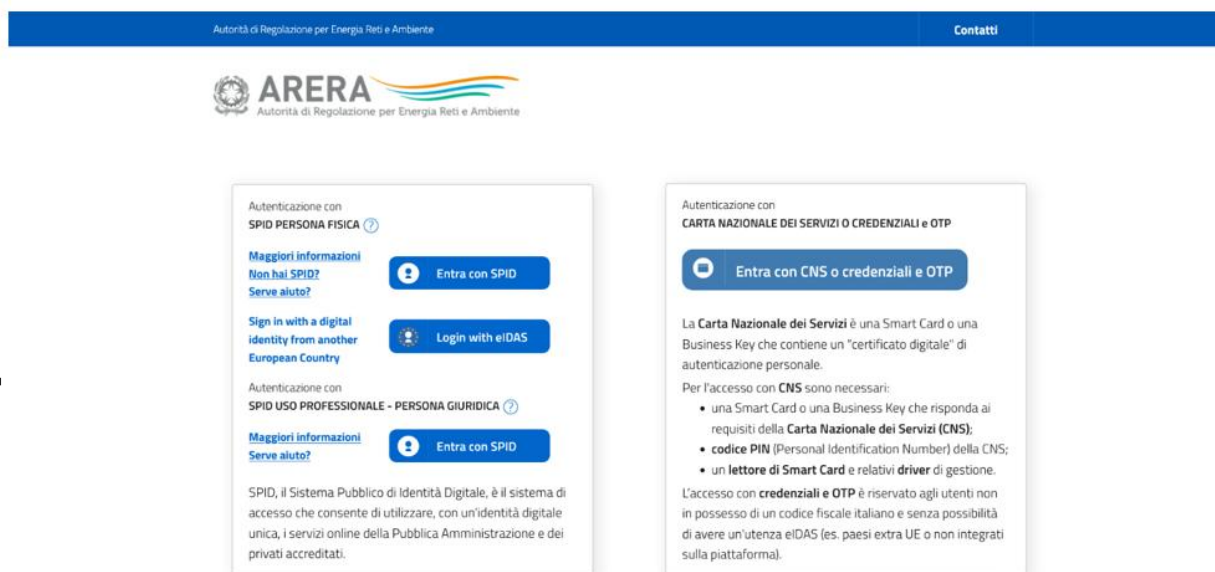
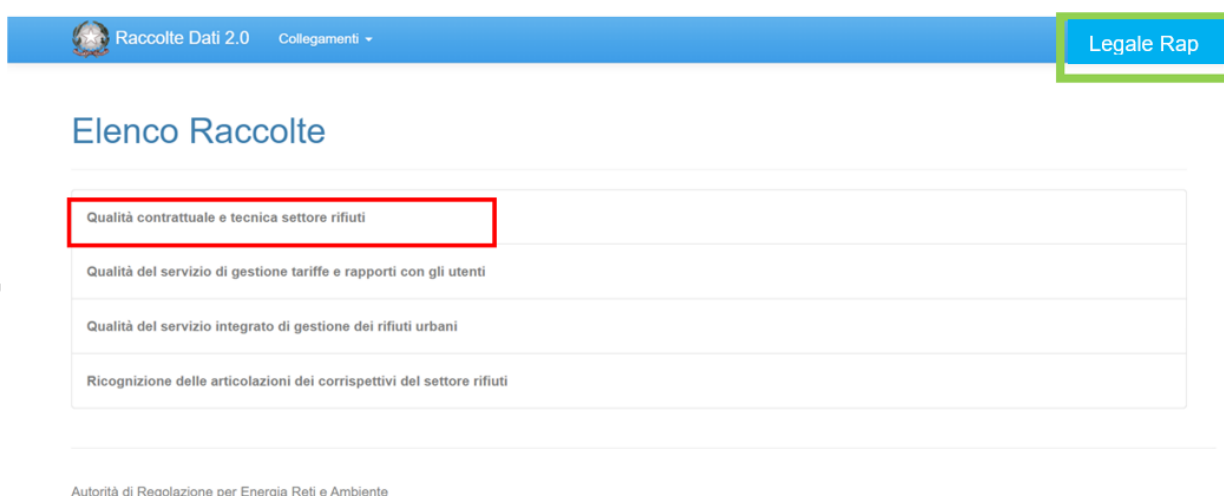


Figura 2.1: pagina di accesso

Dopo aver effettuato l'autenticazione (Figura 2.1), l'Utente si trova nella pagina "Elenco Raccolte" che mostra l'elenco delle raccolte dati a cui è abilitato e tra queste troverà "Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti" (riquadro rosso in Figura 2.2). Qualora non comparisse la raccolta dati in oggetto e/o venisse visualizzata relativamente ad ambiti tariffari mancanti o diversi rispetto a quelli in cui opera il Gestore, occorre verificare la correttezza delle informazioni inserite in Anagrafica Operatori e in Anagrafica Territoriale Rifiuti, ed eventualmente, in caso di necessità, chiamare il numero verde 800.707.337 o scrivere una segnalazione a [infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it).



**Figura 2.2: pagina "Elenco Raccolte"**

Nel riquadro verde della Figura 2.2 sono riportati il nome e il cognome della persona che ha effettuato l'accesso al Sistema (il legale rappresentante o il delegato di quest'ultimo). Tale voce consente di disconnettersi dal Sistema attraverso il tasto "Disconnetti" o di visualizzare, tramite il tasto "Dettaglio Utente" (Figura 2.3), le informazioni dell'Operatore (Figura 2.4).



**Figura 2.3: Sezione Utente**

Nome	Legale
Cognome	Rap
Codice Fiscale Operatore	LGLRPS97C53L594B
Ragione Sociale	SPA
Codice Fiscale Azienda	05957540222
Email legale rappresentante	legalerap@arera
Partita Iva	05957540222
ID Soggetto	58497

**Figura 2.4: Maschera “Dettaglio Utente”**

Cliccando sul *link* relativo alla raccolta dati si accede alla pagina “Elenco Edizioni” (Figura 2.5), che contiene le seguenti informazioni generali:

- edizione e suo riferimento;
- stato della raccolta (aperta o chiusa);
- periodo di svolgimento della raccolta (data apertura e chiusura).

🏠 > Qualità tecnica e contrattuale settore rifiuti

## Elenco Edizioni ◀ Indietro

# ▲	Nome Edizione	Stato	Data Apertura	Data Chiusura	Comunicazioni
1	<a href="#">Anno solare 2023</a>	Chiusa	30-01-2024	31-03-2024	✉
2	<a href="#">Anno solare 2024</a>	Aperta	03-02-2025	31-03-2025	✉

**Figura 2.5: pagina “Elenco Edizioni”**

Il tasto “Indietro”, visibile da questo punto in poi in ogni pagina, permette di tornare alla schermata precedente rispetto a quella in cui si opera al momento.

**ATTENZIONE: durante la navigazione all'interno del Sistema, usare i bottoni presenti in maschera (per esempio: “Indietro”) e non quelli del browser.**

## 3 Impostazione grafica della raccolta dati

### 3.1 Barra di navigazione

All'inizio di ogni pagina del Sistema è presente una barra di navigazione che indica la sezione corrente; i nomi delle sezioni sono dei *link* che permettono il rapido spostamento da una sezione all'altra (Figura 3.1)



Home > Qualità tecnica e contrattuale settore rifiuti > Anno solare 2024

**Figura 3.1 Barra di navigazione della raccolta dati**

### 3.2 Ambito Tariffario di riferimento

Accedendo all'edizione dell'anno oggetto di rilevazione della raccolta dati "Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti" compare la maschera per selezionare l'Ambito Tariffario che sarà oggetto di compilazione tra quelli associati al profilo dell'Utente in ATRIF. La maschera consente anche di effettuare la ricerca per singolo Ambito Tariffario laddove ve ne siano diversi associati all'Utente (Figura 3.2).

## Qualità tecnica e contrattuale settore rifiuti Anno solare 2024

← Indietro

Ricerca Ambito Tariffario

**Cerca Ambito** **Reset ricerca**

**Crotone** **Invio Definitivo**

Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 3/3

Ricevuta Invio Definitivo

Stato configurazione: **INVIATA**

**Milano** **Invio Definitivo**

Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 3/3

Ricevuta Invio Definitivo

Stato configurazione: **INVIATA**

**Ferrara** **Invio Definitivo**

Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 3/3

Ricevuta Invio Definitivo

Stato configurazione: **INVIATA**

**↑ Top**

**Figura 3.2 Pannello Ambiti**

Qualora l'Operatore dovesse riscontrare incongruenze tra gli Ambiti Tariffari visualizzati dal Sistema e quelli effettivamente gestiti (ad esempio in caso di mancanza di uno o più Ambiti Tariffari dall'elenco o, viceversa, in caso di Ambiti Tariffari erroneamente attribuiti), occorrerà aprire apposito ticket, scrivendo a [infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it).

### 3.3 Pannello di controllo

Selezionando uno specifico Ambito Tariffario si accede al pannello di controllo

**Salva** **Salva Bozza** **Annulla**

Figura 3.4) contenente le maschere da compilare e, sul lato destro, le sezioni con le date di apertura e chiusura della raccolta, la legenda degli stati delle maschere ed il pulsante per l'invio definitivo.

Per ciascun Ambito Tariffario di pertinenza occorre:

- selezionare l'Ambito tariffario, compilare ed inviare la maschera **“Dichiarazione Schema Regolatorio”**, indicando lo Schema Regolatorio adottato dall'Ente territorialmente competente ai sensi del sopra menzionato articolo 3.1 del TQRIF ed eventualmente la sussistenza di casi particolari (introduzione di standard ulteriori o migliorativi o mancata applicazione di alcuni indicatori);
- procedere, previa rielezione dell'Ambito Tariffario, con la maschera **“Compilazione Raccolta Dati”** in cui vengono inseriti i dati effettivi relativi alle prestazioni registrate nell'anno di riferimento;
- caricare, previa rielezione dell'Ambito Tariffario, nell'omonima maschera, la **“Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio e casistiche particolari”**;

🏠 > Qualità tecnica e contrattuale settore rifiuti > Anno solare 2024 > Ambito - inseritodagessa

## Qualità tecnica e contrattuale settore rifiuti

Anno solare 2024

◀ Indietro

Con l'operazione di invio definitivo il gestore è consapevole che l'invio di dati non veri, non conformi a quanto richiesto dalla regolazione o non coerenti con quanto già dichiarato, costituisce, salvo che il fatto costituisca reato, presupposto per l'irrogazione, da parte dell'Autorità, di sanzioni amministrative, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) della legge n. 481/95

Dichiarazione Schema Regolatorio	<b>Date Riferimento</b>
Compilazione Raccolta Dati	<b>Data Apertura</b> 03/02/2025
Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio e casistiche particolari	<b>Data Chiusura</b> 31/03/2025

**Legenda**

- Maschere disabilitate
- Maschere da compilare
- Maschere in compilazione
- Maschere compilate

[Invio Definitivo](#)

**Figura 3.3 Pannello di controllo**

### 3.4 Salvataggio maschere

In fondo alle maschere “Dichiarazione Schema Regulatorio” e “Compilazione Raccolta Dati” sono presenti i seguenti pulsanti (Figura 3.4):

- **“Salva Bozza”**: permette il salvataggio parziale dei dati inseriti. Al rientro nella maschera è consentito la modifica dei dati salvati in bozza.
- **“Salva”**: permette il salvataggio totale dei dati inseriti.
- **“Annulla”**: permette di cancellare tutti i dati inseriti e ritornare alla schermata precedente. Se sono stati inseriti dei dati nella maschera questi NON vengono salvati automaticamente; pertanto, ogni volta che si rientra nelle maschere saranno presenti i dati dell'ultimo salvataggio effettuato.



Figura 3.4: bottoni presenti nelle maschere

**ATTENZIONE: i dati non vengono salvati in automatico, bisogna sempre darne esplicita conferma attraverso il tasto “Salva” oppure “Salva Bozza”. Per poter accedere alla compilazione della seconda maschera “Compilazione Raccolta Dati” è necessario che tutti i dati presenti nella prima maschera “Dichiarazione Schema Regulatorio” siano stati salvati.**

### 3.5 Legenda

Ciascuna maschera è contrassegnata da un colore indicante lo stato di compilazione della maschera.

- Maschere da compilare;
- Maschere in compilazione;
- Maschere compilate.

### 3.6 Invio Definitivo

Una volta completata la compilazione delle tre maschere sopra descritte ed effettuato il salvataggio definitivo dei dati, occorre procedere all'invio definitivo, **per ogni singolo ambito tariffario**, tramite l'apposito tasto che è disponibile sia nella maschera di ingresso in raccolta (Figura 3.2), sia nel pannello di controllo (Figura 3.3).

**Si ricorda che con l'operazione di invio definitivo il gestore dichiara di essere consapevole che l'invio di dati non veri, non conformi a quanto richiesto dalla regolazione o non coerenti con quanto già dichiarato, costituisce, salvo che il fatto costituisca reato, presupposto per l'irrogazione, da parte dell'Autorità, di sanzioni amministrative, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) della legge n. 481/95.**

Se l'invio è andato a buon fine, il rappresentante legale e i delegati abilitati alla raccolta riceveranno un'e-mail contenente la ricevuta dell'invio definitivo appena effettuato.

#### 3.6.1 Invio Definitivo dalla maschera di ingresso in Raccolta

In questa sezione il Gestore potrà prendere visione dello "Stato di configurazione" del singolo ambito tariffario. Nel caso in cui la compilazione e il relativo salvaggio sia stato completato (*indicazione 3/3*), sarà possibile procedere all'invio definitivo attraverso l'apposito pulsante "Invio Definitivo".



**Figura 3.5 Pannello Ambiti**

Una volta effettuato l'invio definitivo, lo Stato della configurazione per quell'ambito sarà aggiornato a 'INVIATA' e, sempre da questo pannello, sarà possibile scaricare la "Ricevuta Invio Definitivo" – già trasmessa via e-mail - dall'apposito *link*.

**ATTENZIONE: ad invio definitivo effettuato le maschere non sono più modificabili.**



### 3.6.2 Invio Definitivo da pannello di controllo

Selezionando uno specifico Ambito Tariffario si accede al pannello di controllo (Figura 3.3). Qui, è altresì presente il pulsante di Invio Definitivo, azionabile nel caso in cui le tre maschere, qui elencate, siano state compilate e salvate ovvero siano di colore verde (Figura 3.6).

Date Riferimento	
Data Apertura	15-04-2024
Data Chiusura	31-05-2024

Legenda	
<input type="checkbox"/>	Maschere disabilite
<input type="checkbox"/>	Maschere da compilare
<input checked="" type="checkbox"/>	Maschere in compilazione
<input checked="" type="checkbox"/>	Maschere compilate


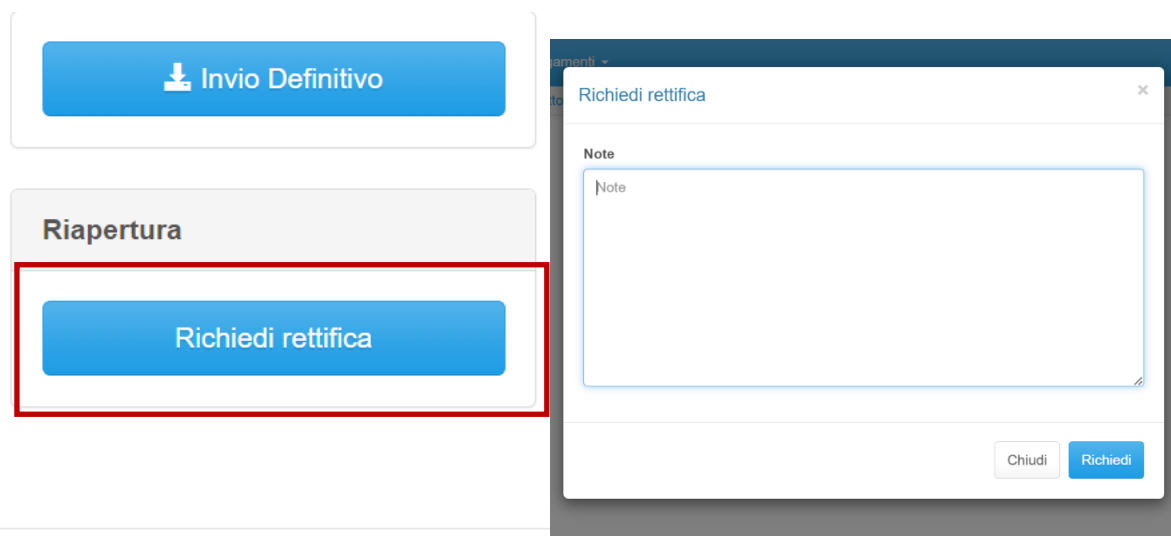


Figura 3.6 Invio definitivo

**ATTENZIONE: ad invio definitivo effettuato le maschere non sono più modificabili.**

### 3.7 Rettifica

Una volta compilate le tre maschere ed effettuato l'invio definitivo, qualora si ravvisi la necessità di modificare i dati inviati, è possibile procedere ad una richiesta di rettifica, tramite l'apposito tasto disponibile nel pannello di controllo, previo inserimento delle relative motivazioni nel campo "Note" (Figura 3.7).



**Figura 3.7 Funzione “Richiedi rettifica” e campo “Note” per la relativa motivazione**

In caso di esito positivo della richiesta, il Gestore visualizzerà nel pannello di controllo la scritta “Rettifica concessa in data xx/xx/xxxx” (Figura 3.8) e potrà così procedere a compilare nuovamente le maschere. Con la rettifica il sistema procede al *reset* dei dati precedentemente inseriti e inviati e, pertanto, si dovrà procedere alla compilazione *ex novo*.



**Figura 3.8 Rettifica concessa**

## 4 Descrizione della Raccolta

Come anticipato, la compilazione della presente raccolta prevede il completamento di tre maschere:

- “Dichiarazione Schema regolatorio”;
- “Compilazione Raccolta Dati”;
- “Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio e casistiche particolari”.

Al primo accesso le maschere “Dichiarazione Schema regolatorio” e “Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio e casistiche particolari” risulteranno entrambe di colore bianco ossia pronte per essere compilate.

La maschera “Compilazione Raccolta Dati”, al primo accesso sarà disabilitata (colore grigio). La sua compilazione sarà resa attiva (colore bianco) solo al salvataggio della prima maschera “Dichiarazione Schema regolatorio”.

Una volta compilate, le maschere diventeranno di colore blu se le informazioni inserite sono state salvate in bozza, o di colore verde, se invece risultano complete e salvate in modo definitivo. Solo in questo ultimo caso sarà possibile per l’Operatore effettuare l’“Invio definitivo”.

#### 4.1 Maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio”

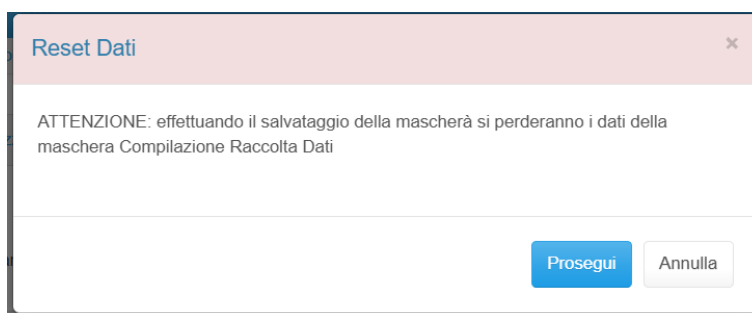
Nello specifico, la maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio” è propedeutica alla visualizzazione dinamica dei campi nella maschera “Compilazione Raccolta Dati”.

Per ogni Ambito Tariffario associato in ATRIF (Figura 4.1), il Gestore dovrà dichiarare lo schema regolatorio individuato dall’Ente territorialmente competente tra i 4 previsti dal TQRIF: Schema I, Schema II, Schema III e Schema IV.



**Figura 4.1 Dichiarazione Schema Regolatorio**

È consentito all’Operatore di salvare in bozza le informazioni inserite nella presente maschera. **Laddove, successivamente al salvataggio in bozza o al salvataggio completo, il Gestore proceda alla modifica delle informazioni (Figura 4.2), il Sistema resetterà le informazioni precedentemente inserite** e si dovrà, pertanto, procedere alla compilazione *ex novo*. In ogni caso, al salvataggio l’utente sarà comunque avvisato di tale comportamento applicativo attraverso questo messaggio *alert*.



**Figura 4.2 Reset dei dati seconda maschera al nuovo salvataggio della prima**

**ATTENZIONE: la modifica della prima maschera e il suo successivo nuovo salvataggio comporterà il reset delle informazioni eventualmente già inserite nella maschera “Compilazione Raccolta Dati”.**

Al fine di tenere conto delle diverse realtà esistenti, il Sistema consente all’Operatore di apportare delle variazioni allo schema regolatorio di riferimento, attraverso la segnalazione di standard non applicabili o l’introduzione di standard ulteriori e/o migliorativi.

#### 4.1.1 Dichiarazione Schema Regolatorio senza variazioni

In assenza di standard non applicabili e di standard ulteriori e/o migliorativi (Figura 4.3), l’Operatore può procedere a salvare quanto compilato. A salvataggio avvenuto la maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio” risulterà verde e il Gestore potrà proseguire con la successiva maschera “Compilazione Raccolta Dati” nella quale saranno visibili gli indicatori *di default* previsti dal TQRIF per lo schema regolatorio indicato e in relazione all’attività svolta.

### Dichiarazione Schema Regolatorio

◀ Indietro

Ambito - Portovenere ▼

---

Scelta schema regolatorio ⓘ  Schema I  Schema II  Schema III  Schema IV

Qualora si decida di modificare lo schema regolatorio riportato nella maschera "Dichiarazione Schema regolatorio" salvata in bozza, il sistema resetterà i dati precedentemente inseriti

---

Dichiarazione schema regolatorio di riferimento ▼

Presenza di Standard non applicabili ⓘ  Si  No

Presenza di Standard Ulteriori e Migliorativi ⓘ  Si  No

**Figura 4.3 Nessuna variazione allo Schema regolatorio di riferimento**

#### 4.1.2 Dichiarazione Schema Regolatorio con variazioni

In presenza di variazioni rispetto alla configurazione prevista dal TQRIF per lo specifico schema regolatorio, il Gestore procede flaggando “Sì” su almeno una delle seguenti opzioni (Figura 4.4):

- Presenza di Standard non applicabili;
- Presenza di Standard Ulteriori e Migliorativi.

Dichiarazione schema regolatorio di riferimento ▼

---

**Presenza di Standard non applicabili**  Sì  No

**Presenza di deroga di cui al comma 2.4 del TQRIF**

**Motivazione**

**Modello di gestione del servizio (porta a porta vs stradale)**

**Altro (specificare)**

---

**Presenza di Standard Ulteriori e Migliorativi**  Sì  No

**Figura 4.4 Inserimento variazioni rispetto allo Schema Regolatorio di riferimento**

In particolare, il Gestore dichiara:

- con un flag su “Sì” in corrispondenza di “Presenza di standard non applicabili”, la presenza di standard non applicabili alla propria realtà gestionale tra quelli previsti dal TQRIF per lo schema regolatorio selezionato, indicandone le relative motivazioni tra quelle elencate;
- con una spunta su “Sì” riguardo alla “Presenza di standard ulteriori e migliorativi”:
  - ✓ l’adozione, nell’ambito di quelli previsti dal TQRIF, di uno o più indicatori e relativi standard ulteriori rispetto allo schema di riferimento adottato (ad esempio, per una gestione collocata nello Schema II, il Gestore può decidere di applicare anche indicatori previsti solo per gli Schemi III e IV);
  - ✓ l’applicazione di standard migliorativi ad almeno uno degli indicatori associati al proprio schema regolatorio e/o a quelli ulteriori;

- ✓ l'introduzione di indicatori e relativi standard "personalizzati", ovvero non previsti dal TQRIF.

In presenza di almeno una delle variazioni sopra illustrate, lo schema regolatorio viene ridenominato nella successiva maschera di compilazione "Compilazione Raccolta Dati" con l'aggiunta del segno "+".

Dopo aver inserito le variazioni è possibile salvare la dichiarazione per l'Ambito Tariffario in questione.

Si rimanda ai paragrafi successivi per una descrizione più dettagliata delle opzioni di variazione dello schema regolatorio sopra menzionate.

#### 4.1.3 "Presenza di Standard non applicabili"

Per le gestioni collocate nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di standard generali di qualità, tale funzione risulta disabilitata. Il flag resterà pertanto preimpostato su "No".

Negli altri casi (Schema II, III, e IV), il Gestore può selezionare "Sì" in corrispondenza del suddetto campo "Presenza di Standard non applicabili" e indicarne le motivazioni tra quelle elencate. In relazione allo schema regolatorio dichiarato, il Sistema associa al campo "Indicatore applicato?" il valore preimpostato "Sì" per gli indicatori dell'Elenco (Tabelle 1 e 2) previsti dal TQRIF per lo schema regolatorio di riferimento (Articolo 53 del TQRIF) e in relazione all'attività svolta. Il Gestore procede quindi a spostare il flag da "Sì" a "No" in corrispondenza degli indicatori non applicabili. Ad esempio, in presenza di deroga di cui all'Articolo 2.4 del TQRIF, il Gestore deve modificare il flag da "Sì" a "No" per gli indicatori l) e m) di qualità contrattuale di cui all'Elenco.

Laddove il campo "Presenza di Standard non applicabili" sia stato invece valorizzato con "No", non è possibile disapplicare gli indicatori previsti dal TQRIF per lo specifico schema regolatorio (Figura 4.5), come indicato nelle Tabelle 1 e 2.

Elenco indicatori di qualità contrattuale	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	non applicato	applicato	applicato	applicato
b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	non applicato	applicato	applicato	applicato
c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta	non applicato	applicato	applicato	applicato
d) tempo di risposta motivata a reclami scritti	non applicato	applicato	applicato	applicato
e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni	non applicato	applicato	applicato	applicato

f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	non applicato	applicato	applicato	applicato
g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico	non applicato	applicato (solo registrazione)	applicato (solo registrazione)	applicato
h) tempo di rettifica degli importi non dovuti	non applicato	applicato	applicato	applicato
i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	non applicato	applicato	applicato	applicato
j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi	non applicato	applicato	applicato	applicato
k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	non applicato	applicato	applicato	applicato
l) tempo per l'inoltro al Gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente	non applicato	applicato	applicato	applicato
m) tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade	non applicato	applicato	applicato	applicato

**Tabella 1: Elenco indicatori di qualità contrattuale previsti dal TQRIF per i diversi schemi regolatori**

<b>Elenco indicatori qualità tecnica</b>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
a) puntualità servizio di raccolta e trasporto	non applicato	non applicato	applicato	applicato
b) livello riempimento contenitori	non applicato	non applicato	applicato	applicato
c) interruzione servizio di raccolta e trasporto	non applicato	non applicato	non applicato	applicato
d) puntualità servizio di spazzamento e lavaggio strade	non applicato	non applicato	applicato	applicato
e) interruzione servizio di spazzamento e lavaggio strade	non applicato	non applicato	non applicato	applicato
f) prestazioni su chiamate telefoniche di pronto intervento	non applicato	applicato	applicato	applicato

**Tabella 2: Elenco indicatori di qualità tecnica previsti dal TQRIF per i diversi schemi regolatori**

Qualità contrattuale

Elenco Indicatori

Indicatore a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	
Indicatore applicato? ⓘ	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
Tempistiche applicate ⓘ	<input type="text" value="30"/>
Percentuale prestazioni conformi allo standard ⓘ	<input type="text" value="80"/>

Indicatore b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	
Indicatore applicato? ⓘ	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
Tempistiche applicate ⓘ	<input type="text" value="30"/>
Percentuale prestazioni conformi allo standard ⓘ	<input type="text" value="80"/>

**Figura 4.5 Funzione disabilitata per gli indicatori previsti dal TQRIF se “Presenza di standard non applicabili” valorizzata con “No”**

#### 4.1.4 “Presenza di Standard Migliorativi”

Il Sistema, come descritto precedentemente, consente di inserire valori migliorativi degli standard previsti dal TQRIF per lo specifico schema regolatorio. In dettaglio, in presenza di standard migliorativi, il Sistema visualizza gli standard associati a tale indicatore che possono essere modificati con valori più stringenti da parte del Gestore (tempistiche e percentuali di conformità). Nell'esempio di seguito riportato (Figura 4.6), per un Ambito Tariffario in Schema II, il Gestore ha dichiarato per l'“Indicatore d) tempo di risposta motivata a reclami scritti” uno standard pari a 25 giorni lavorativi (vs 30 giorni lavorativi previsti dal TQRIF), mantenendo invece inalterata la percentuale di prestazioni. Diversamente per l'“Indicatore e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni” è stata invece incrementata la percentuale di prestazioni, passando dall'80% al 90%.



Indicatore d) tempo di risposta motivata a reclami scritti	
Indicatore applicato?	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> No
Tempistiche applicate	<input type="text" value="25"/>
Percentuale prestazioni conformi allo standard	<input type="text" value="80"/>

Indicatore e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni	
Indicatore applicato?	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> No
Tempistiche applicate	<input type="text" value="30"/>
Percentuale prestazioni conformi allo standard	<input type="text" value="90"/>

**Figura 4.6 “Presenza di Standard Migliorativi”**

#### 4.1.5 “Presenza di Standard Ulteriori”

Il Sistema consente altresì al Gestore di associare al proprio schema regolatorio ulteriori indicatori e relativi standard tra quelli previsti dal TQRIF per gli schemi regolatori più avanzati.

A titolo esemplificativo, come riportato nella Figura 4.7, per un Ambito Tariffario in Schema II, il Gestore ha dichiarato di applicare anche gli indicatori di qualità tecnica inerenti alla puntualità della raccolta e trasporto e al livello di riempimento dei contenitori previsti dalla regolazione solo per gli Schemi III e IV. Il livello prestazionale di *default* visualizzato dal Sistema è quello minimo previsto dal TQRIF che può essere eventualmente migliorato.

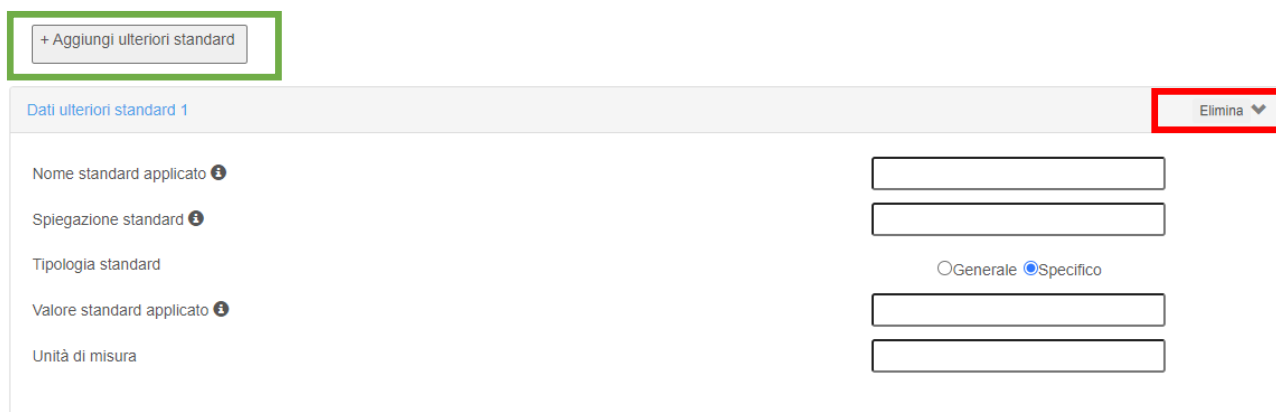
Indicatore a) Puntualità servizio di raccolta e trasporto	
Indicatore applicabile?	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> No
Percentuale prestazioni conformi allo standard	<input type="text" value="80"/>

Indicatore b) Livello riempimento contenitori	
Indicatore applicabile?	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> No
Percentuale prestazioni conformi allo standard	<input type="text" value="80"/>

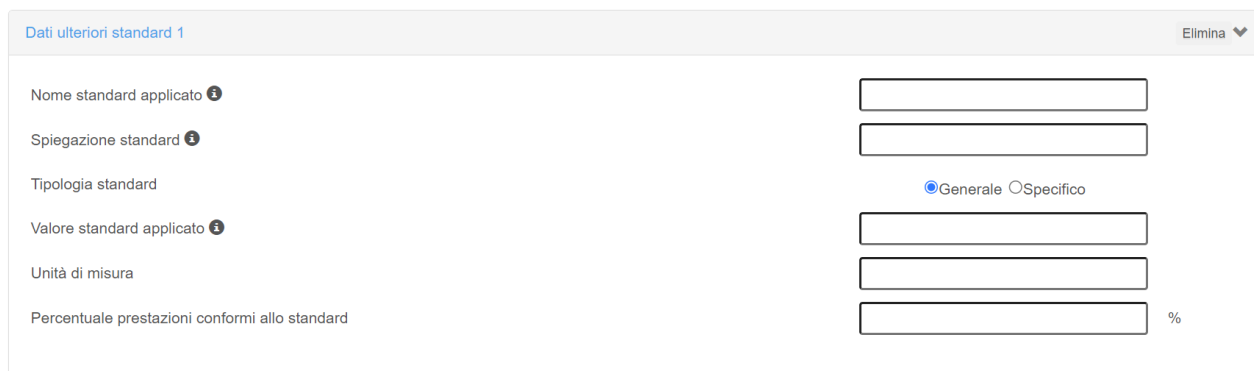
**Figura 4.7 “Presenza di Standard Ulteriori” tra quelli previsti dal TQRIF per gli Schemi Regolatori più avanzati**

Inoltre, tramite la funzione “+ Aggiungi ulteriori standard” (riquadro verde della Figura 4.8) è consentito di inserire ulteriori indicatori e relativi standard “personalizzati”, sebbene non ricompresi tra quelli previsti dalla regolazione, fornendo informazioni sulle modalità di calcolo (“Spiegazione standard”), sulla tipologia (generale o specifico) e sui livelli minimi qualitativi. Gli indicatori e standard ulteriori possono essere rimossi attraverso apposito pulsante “Elimina” (riquadro rosso della Figura 4.8).



**Figura 4.8 Inserimento standard ulteriore specifico non previsto dal TQRIF**

Se lo standard inserito è generale viene visualizzato anche il campo “Percentuale prestazioni conformi allo standard” (Figura 4.9).



**Figura 4.9 Inserimento standard ulteriore generale non previsto dal TQRIF**

## 4.2 Maschera “Compilazione Raccolta dati”

L'accesso alla maschera di “Compilazione Raccolta Dati” è consentito solo dopo aver salvato la maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio”. Come indicato precedentemente, la maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio” rimarrà accessibile e modificabile fino all'invio definitivo. Si ricorda che ogni salvataggio successivo di quest'ultima, comporterà la cancellazione dei dati precedentemente inseriti nella maschera “Compilazione Raccolta Dati”.

Anche in questa sezione al Gestore è richiesto di selezionare l'Ambito Tariffario di propria competenza per il quale si procede all'inserimento dei relativi dati (Figura 4.10).



The screenshot shows a web interface for "Qualità tecnica e contrattuale settore rifiuti" for the "Anno solare 2024". At the top, there is a breadcrumb trail: "Qualità tecnica e contrattuale settore rifiuti > Anno solare 2024". Below this, the page title "Qualità tecnica e contrattuale settore rifiuti" is displayed with a "Indietro" button. A search bar labeled "Ricerca Ambito Tariffario" is present, with a "Cerca Ambito" button and a "Reset ricerca" button. Below the search bar, two panels are shown for "Crotone" and "Milano". Each panel has a blue header with the area name, an "Invio Definitivo" button, and a prompt to click on the label to start compilation. A "Ricevuta Invio Definitivo" button is also visible in each panel. At the bottom of each panel, the status "Stato configurazione: INVIATA" is shown.

Figura 4.10 Ricerca Ambito Tariffario

### 4.2.1 “Informazioni Gestore”

All'interno della maschera sono visualizzabili le informazioni del Gestore, precedentemente salvate:

- “Ambito Tariffario”;
- “Servizi affidati nell'ambito tariffario”;
- “Schema regolatorio”.

I dati visualizzati nella sezione “Informazioni Gestore” (Figura 4.11) sono ottenuti da:

- l’ATRIF per quanto riguarda l’Ambito tariffario e i “Servizi affidati nell’Ambito Tariffario”;
- la maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio”, con riferimento allo schema regolatorio ed eventuali variazioni (standard non applicati/ulteriori/migliorativi) identificate con l’aggiunta del segno “+”.

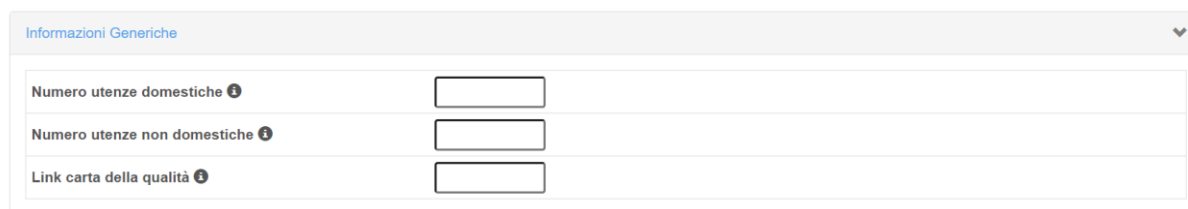


Informazioni Gestore	
Ambito tariffario ⓘ	Ameglia
Servizi affidati nell'ambito tariffario ⓘ	Spazzamento e lavaggio delle strade Gestione tariffe e rapporti con gli utenti Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani
Schema regolatorio ⓘ	Schema I +

**Figura 4.11 Informazioni Gestore**

#### 4.2.2 “Informazioni Generiche”

In una seconda sezione denominata “Informazioni Generiche” il Gestore deve inserire i dati sul numero di utenze domestiche e non domestiche e il *link* alla Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani pubblicata sul proprio sito *internet* (Figura 4.12), ai sensi dell’articolo 5 del TQRIF.



Informazioni Generiche	
Numero utenze domestiche ⓘ	<input type="text"/>
Numero utenze non domestiche ⓘ	<input type="text"/>
Link carta della qualità ⓘ	<input type="text"/>

**Figura 4.12 Informazioni Generiche**

Come anticipato, nella maschera “Compilazione Raccolta Dati” vengono visualizzati gli indicatori dichiarati nella precedente maschera inerente allo schema regolatorio e alle eventuali variazioni applicate.

Per ciascun indicatore di qualità contrattuale, fatta eccezione per quello inerente al tempo di attesa per il servizio telefonico, ai fini della verifica della *compliance regolatoria*, è previsto l’inserimento di un *set* di dati e informazioni (Figura 4.13) relativi a:

- prestazioni conformi allo standard, intese come le richieste la cui esecuzione (intesa come gestione e chiusura della richiesta) sia avvenuta nell'anno di riferimento della raccolta dati. Sono da considerarsi conformi le richieste eseguite in accordo agli standard presenti nel TQRIF e/o secondo eventuali standard migliorativi dichiarati nella maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio”;
- prestazioni la cui esecuzione (intesa come gestione e chiusura della richiesta) sia avvenuta nell'anno di riferimento della raccolta dati non conformi allo standard previsto dal TQRIF o a eventuali standard migliorativi, per cause di forza maggiore e/o per cause imputabili all'utente e/o al Gestore, riferite alle richieste. Sulla base dei valori inseriti, il Sistema calcola in automatico il campo “Prestazioni non conformi allo standard”;
- tempo effettivo medio di esecuzione della prestazione, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione delle prestazioni per le quali sia stato rispettato lo standard e quelle per le quali tale standard non sia stato rispettato per cause imputabili al Gestore.

Indicatore a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio

Prestazioni conformi allo standard ⓘ	<input type="text"/>			
Prestazioni non conformi allo standard ⓘ	<input type="text"/>	Per causa di forza maggiore ⓘ	Per cause imputabili all'utente e/o a terzi ⓘ	Per cause imputabili al gestore ⓘ
		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tempo effettivo medio di esecuzione della prestazione ⓘ	<input type="text"/>			

**Figura 4.13 Rappresentazione del set di informazioni previsto, ad esempio, per l'indicatore sulle richieste di attivazione del servizio**

**ATTENZIONE: qualora per lo specifico indicatore non siano pervenute richieste di prestazione, nei campi sopra riportati va inserito il valore numerico “0”.**

Per l'indicatore di qualità contrattuale relativo al tempo medio di attesa per il servizio telefonico (indicatore g) della Tabella 1), le informazioni richieste per ciascun mese dell'anno oggetto della raccolta dati sono le seguenti:

- numero di chiamate telefoniche;
- numero di chiamate telefoniche con risposta che non può essere superiore a quelle ricevute;

- tempo medio di attesa.

Sulla base delle informazioni inserite, il Sistema calcola in automatico il numero annuale di chiamate ricevute e di quelle con risposta, nonché il tempo medio di attesa annuale (Figura 4.14). Si precisa che ai fini della verifica della *compliance* regolatoria, ai sensi dell'articolo 53.3 del TQRIF, lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

Laddove il Gestore non disponga di tutti i dati mensili, a seguito di avvicendamenti gestionali o variazioni societarie in corso d'anno, può lasciare vuoti i relativi campi, dandone motivazione nell'apposito campo "Note in caso di avvicendamento gestionale". Per i mesi di cui si dispongano invece i dati è necessario compilare tutti i relativi campi.

Indicatore g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico ⓘ												
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Numero chiamate telefoniche ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Numero chiamate telefoniche con risposta ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tempo medio di attesa ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Numero chiamate telefoniche nell'anno ⓘ	<input type="text"/>											
Numero chiamate telefoniche con risposta nell'anno ⓘ	<input type="text"/>											
Tempo medio di attesa nell'anno ⓘ	<input type="text" value="0.0"/>											

**Figura 4.14 Set di informazioni richieste per l'indicatore g) di qualità contrattuale "tempo medio di attesa per il servizio telefonico"**

Con riferimento alla qualità tecnica, per gli indicatori inerenti alla puntualità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio strade (indicatori a) e d) della Tabella 2), analogamente al tempo di attesa per il servizio telefonico, i dati richiesti sono su base mensile e, in particolare, riguardano (Figura 4.15 e Figura 4.16):

- servizi/spazzamenti pianificati, intesi come il numero di servizi pianificati nel Programma delle attività di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio strade di cui agli articoli 35.2 e 42.1 del TQRIF;

- servizi/spazzamenti non effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio strade di cui agli articoli 35.2 e 42.1 del TQRIF, per cause di forza maggiore e/o imputabili all'utente e/o imputabili al Gestore. Il valore complessivo dei servizi non effettuati, calcolato in automatico dal Sistema, non può essere superiore a quelli pianificati;
- servizi/spazzamenti effettuati/pianificati (%): valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio strade effettuati secondo quanto previsto dai rispettivi Programmi e il numero di servizi pianificati nell'ambito degli stessi.

Il campo servizi non effettuati/pianificati è calcolato in automatico dal Sistema.

Laddove il gestore non disponga di tutti i dati mensili, a seguito di avvicendamenti gestionali o variazioni societarie in corso d'anno, può lasciare vuoti i relativi campi, dandone motivazione nell'apposito campo note. Per i mesi di cui si dispongano invece i dati è necessario compilare tutti i relativi campi.

Indicatore a) puntualità servizio di raccolta e trasporto ⓘ

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Servizi Pianificati ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Servizi non effettuati ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Di cui, per cause di forza maggiore ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Di cui, per cause imputabili all'utente ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Di cui, per cause imputabili al gestore ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Servizi effettuati / pianificati (%) ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Servizi non effettuati / pianificati (%)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Note in caso di avvicendamento gestionale	<input type="text"/>											

**Figura 4.15 Set di informazioni richieste per l'indicatore a) di qualità tecnica "puntualità del servizio di raccolta e trasporto"**

Indicatore d) puntualità servizio di spazzamento e lavaggio strade ⓘ

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Spazzamenti Pianificati ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Spazzamenti non effettuati ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Di cui, per cause di forza maggiore ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Di cui, per cause imputabili all'utente ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Di cui, per cause imputabili al gestore ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Spazzamenti effettuati / pianificati (%) ⓘ	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Spazzamenti non effettuati / pianificati (%)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Figura 4.16 Set di informazioni richieste per l'indicatore d) di qualità tecnica “puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio strade”**

Per gli indicatori c) e e) di qualità tecnica inerenti, rispettivamente, alle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade (Figura 4.17 e Figura 4.18), il Gestore è tenuto a dichiarare:

- il numero di interruzioni rilevanti e limitate per cause di forza maggiore, imputabili all'utente e al Gestore, nonché la durata media esclusivamente per quelle imputabili al Gestore;
- il numero delle prestazioni conformi, ovvero tutte le interruzioni (limitate e rilevanti) – indipendentemente dalla causa - di durata minore o uguale allo standard previsto dal TQRIF e/o a eventuali standard migliorativi dichiarati;
- il numero delle prestazioni non conformi, calcolate dal Sistema in automatico come somma delle interruzioni di durata superiore allo standard previsto dal TQRIF e/o a eventuali standard migliorativi per cause di forza maggiore, imputabili all'utente e al Gestore.



Indicatore c) interruzione servizio di raccolta e trasporto

Interruzioni rilevanti ⓘ	<input type="text"/>	Di cui, per cause di forza maggiore	Di cui, per cause imputabili all'utente	Di cui, per cause imputabili al gestore	Durata media per cause imputabili al gestore ⓘ
		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Interruzioni limitate ⓘ	<input type="text"/>	Di cui, per cause di forza maggiore	Di cui, per cause imputabili all'utente	Di cui, per cause imputabili al gestore	Durata media per cause imputabili al gestore ⓘ
		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Prestazioni conformi allo standard ⓘ	<input type="text"/>				
Prestazioni non conformi allo standard ⓘ	<input type="text"/>	Di cui, per cause di forza maggiore ⓘ	Di cui, per cause imputabili all'utente e/o a terzi ⓘ	Di cui, per cause imputabili al gestore ⓘ	
		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

**Figura 4.17 Set di informazioni richieste per l'indicatore c) di qualità tecnica "interruzioni del servizio di raccolta e trasporto"**

Indicatore e) interruzione servizio di spazzamento e lavaggio strade

Interruzioni rilevanti ⓘ	<input type="text"/>	Di cui, per cause di forza maggiore	Di cui, per cause imputabili all'utente	Di cui, per cause imputabili al gestore	Durata media per cause imputabili al gestore ⓘ
		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Interruzioni limitate ⓘ	<input type="text"/>	Di cui, per cause di forza maggiore	Di cui, per cause imputabili all'utente	Di cui, per cause imputabili al gestore	Durata media per cause imputabili al gestore ⓘ
		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Prestazioni conformi allo standard ⓘ	<input type="text"/>				
Prestazioni non conformi allo standard ⓘ	<input type="text"/>	Di cui, per cause di forza maggiore ⓘ	Di cui, per cause imputabili all'utente e/o a terzi ⓘ	Di cui, per cause imputabili al gestore ⓘ	
		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

**Figura 4.18 Set di informazioni richieste per l'indicatore e) di qualità tecnica "interruzioni del servizio di raccolta e trasporto"**

**ATTENZIONE: nei campi non valorizzati va inserito il valore numerico "0".**

Infine, con riferimento all'indicatore f) di qualità tecnica inerente al tempo di arrivo sul luogo della chiamata (Figura 4.19), l'Operatore deve selezionare almeno una tra le casistiche di seguito elencate:

- "Rimozione rifiuti abbandonati";
- "Rimozione rifiuti stradali in seguito a incidenti";

- “Errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità e dei cestini”.

Indicatore f) Prestazioni su chiamate telefoniche di pronto intervento

Rimozione di rifiuti abbondanti ⓘ	<input type="checkbox"/>
Rimozione rifiuti stradali in seguito a incidenti ⓘ	<input type="checkbox"/>
Errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini ⓘ	<input type="checkbox"/>

**Figura 4.19 Casistiche ricomprese nel pronto intervento**

Per ciascuna delle casistiche, è prevista la compilazione di un set di informazioni, come rappresentato nella Figura 4.20.

Indicatore f) Prestazioni su chiamate telefoniche di pronto intervento

Rimozione di rifiuti abbondanti ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
Richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbondanti ⓘ	<input type="text"/>
Prestazioni conformi allo standard ⓘ	<input type="text"/>
Prestazioni non conformi allo standard ⓘ	<input type="text"/>
	Di cui, per cause di forza maggiore ⓘ <input type="text"/>
	Di cui, per cause imputabili all'utente ⓘ <input type="text"/>
	Di cui, per cause imputabili al gestore ⓘ <input type="text"/>
Tempo effettivo medio di esecuzione della prestazione ⓘ	<input type="text"/>

**Figura 4.20 Set di informazioni previsto per l'indicatore inerente al pronto intervento**

### 4.3 Maschera “Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio e casistiche particolari”

Con la terza maschera si richiede a tutti i Gestori - indipendentemente dallo Schema regolatorio individuato dall’ETC – l’invio della “Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio e casistiche particolari”, attraverso il caricamento di un file formato standard (template scaricabile) debitamente compilato dall’utente. Il Gestore dovrà pertanto seguire i passaggi meglio indicati in Figura 4.21:

- 1) provvedere al *download* del *template*, attraverso apposito pulsante;
- 2) compilazione del *template*;
- 3) caricamento del *template* compilato attraverso il pulsante “Sfoglia” e “Salva”.



**Figura 4.21 Download e Upload file**

#### 4.3.1 Download Template

Attraverso il pulsante ‘download template’, il Gestore potrà scaricare il documento (Figura 4.22) da compilare preventivamente al caricamento in maschera.

Il modello scaricato ha estensione “.xlsx” ed è così strutturato:

- Ogni **RIGA** è relativa ad un argomento.
- Per ogni argomento:
  - nella **PRIMA** colonna vi è la domanda a cui il Gestore è chiamato a rispondere;

- nella **SECONDA** colonna la risposta da compilare. Nella maggior parte dei casi vi è preimpostato un menu a discesa contenente le opzioni consentite, diversamente vi è l'indicazione del formato richiesto;
- nella **TERZA** colonna eventuali note;
- nella **QUARTA** colonna si trovano indicazioni di aiuto alla compilazione.

● **Obblighi di servizio**

Dichiarazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I del TQRIF			
	Dichiarazione	Eventuali note relative agli obblighi di servizio	Pulsante "SI/No"
La Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del TQRIF è stata predisposta per i servizi di competenza e inviata all'ETC?	SI NO		Pulsante "SI/No"
La Carta unica della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 5 del TQRIF è stata pubblicata sul sito internet della società ai sensi del TIR?			Pulsante "SI/No" In caso di inerzia dell'ETC nell'approvazione della carta unica della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani indicare nel campo "Eventuali note aggiuntive": inerzia ETC
Le modalità di attivazione del servizio sono conformi all'Articolo 6 e all'Articolo 7 del TQRIF?			Obblighi in capo a GIRU Pulsante "SI/No/Non applicabile"
Le modalità per la variazione o cessazione del servizio sono conformi all'Articolo 10 e all'Articolo 11 del TQRIF?			Obblighi in capo a GIRU Pulsante "SI/No/Non applicabile"
La procedura per la gestione dei reclami, delle			Se l'ETC ha previsto la deroga di cui al comma 2.4 del TQRIF (titolo IV) gli

**Figura 4.22** Stralcio del template

### 4.3.2 Compilazione del Template

L'Utente è chiamato ad una congrua compilazione del template. Per compilazione congrua si intende:

- la **non** modifica della struttura del file (cancellazione/aggiunta di righe e/o colonne);
- occorre attenersi ai valori proposti nel menu a tendina o, qualora non presente, al formato suggerito nell'ultima colonna del *template*.

**ATTENZIONE:** per garantire la lettura automatica corretta del file caricato, è fondamentale non alterare la struttura del documento. I dati devono essere inseriti seguendo i valori suggeriti e il formato indicato. In caso contrario, i dati non saranno considerati.

### 4.3.3 Caricamento del Template Compilato

Successivamente al *download* del template e alla sua corretta compilazione, l'utente dovrà allegare lo stesso attraverso il pulsante "Sfogli", e procedere con il salvataggio (pulsante "Salva"). A seguito di tale procedura si otterrà la seguente configurazione in pagina:

## Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio e casistiche particolari

Download Template

Indietro

Sfoglia per inserire o aggiornare l'Allegato. Cancella per non associare più il File.

Sfoglia

Dimensione massima upload 20MB

File: Dich\_obb\_serv\_casis\_part.xlsx

Data invio: 16-01-2025

Cancella

Download

Salva

Annulla

### Figura 4.23 Upload file avvenuto

Il sistema visualizzerà il file caricato, la data di caricamento e la possibilità di effettuare il download di quanto già mandato in upload (pulsante “Download”). A raccolta ancora aperta, l'utente potrà provvedere alla sua eliminazione (pulsante “Cancella”).

Nel caso in cui l'operatore effettuasse un nuovo caricamento, il file precedentemente caricato non sarà più considerato. Rimarrà valido solo l'ultimo file caricato.

## Richiesta di informazioni

Per eventuali informazioni e supporto di tipo tecnico è possibile contattare il numero verde:



attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00.

In alternativa, anche per eventuali informazioni e/o chiarimenti in merito all'iscrizione all'[Anagrafica Operatori](#) e all'[Anagrafica Territoriale Rifiuti](#) – in aggiunta a quanto già presente sul sito internet dell'Autorità – è disponibile l'indirizzo di posta elettronica: [infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it).

Per eventuali chiarimenti di tipo regolatorio sulla qualità contrattuale e tecnica è possibile contattare gli Uffici dell'Autorità tramite l'indirizzo e-mail [infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it), specificando nell'oggetto "Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti - (Gestore)" e indicando nome, cognome, telefono diretto, ragione sociale e codice Autorità.