

# **Manuale d'uso per la raccolta dati: Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**

---

**DETERMINAZIONE 10 OTTOBRE 2019, N. 3/2019-DRIF**

(Deliberazione 5 aprile 2018, 226/2018/R/rif)

*Versione 1.0*

*10 ottobre 2019*

## INDICE

<b>1</b>	<b>Annotazioni generali.....</b>	<b>3</b>
1.1	Premessa.....	3
1.2	Chi deve partecipare alla raccolta .....	4
<b>2</b>	<b>Accesso alla raccolta .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Funzionalità comuni nella raccolta dati .....</b>	<b>8</b>
3.1	Barra di navigazione.....	8
3.2	Pannello di controllo .....	8
3.3	Salvataggio delle maschere .....	9
3.4	Invio definitivo .....	10
<b>4</b>	<b>Compilazione delle maschere .....</b>	<b>11</b>
4.1	Dati per gestore.....	11
4.2	Dati per gestione .....	12
4.2.1	Configurazione .....	16
4.2.2	Invio parziale .....	18
4.2.3	Compilazione .....	21
<b>5</b>	<b>Richiesta di informazioni.....</b>	<b>21</b>
	<b>Appendice .....</b>	<b>22</b>

## 1 Annotazioni generali

### 1.1 Premessa

La legge 27 dicembre 2017, n. 205, ha attribuito all'Autorità funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati (nel seguito: rifiuti urbani), 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"* e già esercitati negli altri settori di competenza. 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 5 aprile 2018, 226/2018/R/rif, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti in materia di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, nell'ambito del quale il Direttore della Direzione Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati ha ricevuto mandato di richiedere ai soggetti esercenti il servizio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95, le informazioni funzionali all'adozione dei menzionati provvedimenti.

Con la determina 10 ottobre 2019, 3/2019-DRIF, l'Autorità ha avviato una raccolta dati per l'acquisizione di informazioni inerenti a:

- a) l'organizzazione territoriale del servizio;
- b) la diffusione delle Carte della qualità del servizio;
- c) gli indicatori e gli standard di qualità adottati;
- d) le caratteristiche dei sistemi di misurazione puntuale dei rifiuti conferiti dall'utente al servizio di raccolta, ove installati;
- e) la diffusione della trasparenza.

Il presente documento illustra le modalità di compilazione e presentazione della raccolta dati.

## 1.2 Chi deve partecipare alla raccolta

Sono tenuti alla compilazione della raccolta dati i soggetti che al 31 dicembre 2018 svolgevano le attività, come definite in Anagrafica Operatori<sup>1</sup>, di raccolta e trasporto di rifiuti urbani (RT) e/o spazzamento delle strade (SL), ivi inclusi i comuni che gestiscono tali attività in economia (per brevità, nel seguito: Gestori). Per maggior chiarezza, sono esclusi dagli obblighi della presente raccolta gli operatori che svolgono esclusivamente le attività di recupero e smaltimento.

Ai fini della compilazione, si evidenzia che i dati forniti dal Gestore dovranno essere disaggregati per singola gestione/affidamento; conseguentemente, nel caso in cui il Gestore operi su più gestioni/affidamenti, i dati devono essere forniti per singola gestione/affidamento.

Tutte le informazioni trasmesse fanno riferimento all'anno 2018 e ai bilanci chiusi al 31 dicembre 2018. Ove gli esercizi contabili non coincidano con l'anno solare, il riferimento è il più recente esercizio contabile chiuso.

**In generale, rileva precisare che i soggetti interessati sono tenuti a trasmettere i dati e le informazioni inerenti alle attività effettuate.** A titolo esemplificativo, le richieste di dati e informazioni sull'attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti (es. standard di qualità relativi alla riscossione) devono essere rese dal Gestore solo nel caso in cui lo stesso effettui la menzionata attività.

## 2 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta "*Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani*" il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione del sito <https://rd.arera.it/raccolte-dati2/>.

---

<sup>1</sup> Con la deliberazione 715/2018/R/rif l'Autorità ha esteso gli obblighi di anagrafica, di cui alla deliberazione GOP 35/08, al settore dei rifiuti urbani (<https://www.arera.it/anagrafica.htm>). Per la definizione delle attività ricomprese nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a cui si applicano i menzionati obblighi si rimanda al Manuale d'uso al seguente link [https://www.arera.it/allegati/operatori/raccolte\\_dati/istr\\_anagrafica.pdf](https://www.arera.it/allegati/operatori/raccolte_dati/istr_anagrafica.pdf)

**Inserisci Login e Password**

Login

Password

ATTENZIONE: Per motivi di sicurezza, una volta terminato di utilizzare servizi che necessitano autenticazione, effettuare il logout e chiudere tutte le finestre del browser.

[Recupero password](#)

Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:



dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30, oppure:

[infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it) (indicare sempre la Ragione Sociale e la PIVA del soggetto per cui si sta scrivendo).

**Figura 2.1: pagina di login**

Dopo aver effettuato l'autenticazione (**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**), l'utente si trova nella pagina "*Elenco Raccolte*"; che mostra l'elenco delle raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà "*Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani*" (riquadro rosso in **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**).

## Elenco Raccolte

Dati efficienza e qualità SII
Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
Rab EE
Richiesta dati PCV - parte 1
Richiesta dati PCV - parte 2
Richiesta dati QVD - parte 1
Richiesta dati RCV - parte 1
Richiesta dati RCV - parte 2
Volumi di servizio erogati - DIS

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

**Figura 2.1: pagina “Elenco Raccolte”**

Nella medesima pagina, in alto a destra, sono mostrati nome e cognome della persona che ha effettuato l’accesso al sistema (Figura 2.3). Tale voce consente di disconnettersi dal sistema attraverso il bottone “*Disconnetti*” o di visualizzare, tramite il bottone “*Dettaglio Utente*” (Figura 2.3), le informazioni sull’operatore (Figura 2.4)



**Figura 2.2: sezione Utente**

## Rossi Mario

Nome	Mario
Cognome	Rossi
Codice Fiscale Operatore	RSSMRA80A01H501U
Ragione Sociale	Società_Test
Codice Fiscale Azienda	123123321321
Email legale rappresentante	email@mail.it
Partita Iva	123123321321
ID Soggetto	00001

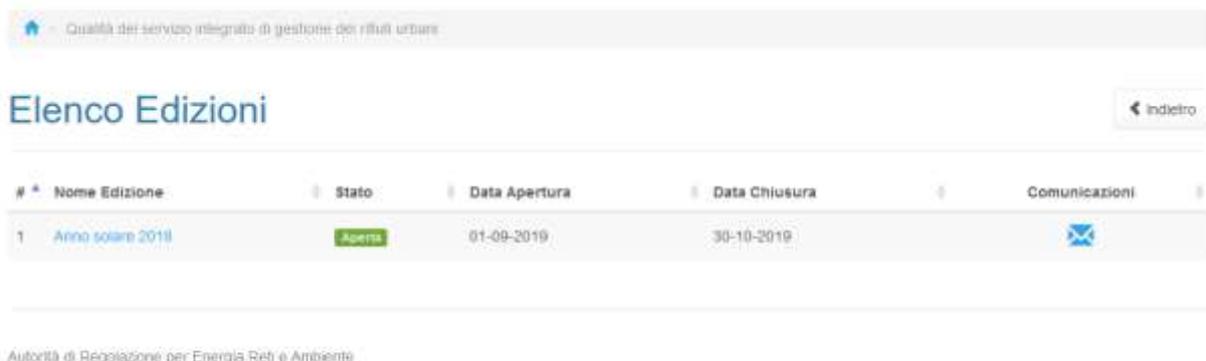
Close

**Figura 2.3: Maschera “Dettaglio utente”**

Cliccando sul link relativo alla raccolta ( riquadro rosso in **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**), si accede alla pagina “*Elenco Edizioni*” (Figura 2.4), che contiene le informazioni generali sulla raccolta:

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

Nello specifico, per Edizione si intende l'anno di riferimento dei dati e delle informazioni richiesti nella raccolta.



#	Nome Edizione	Stato	Data Apertura	Data Chiusura	Comunicazioni
1	Anno solare 2018	Aperta	01-09-2019	30-10-2019	

**Figura 2.4: pagina “Elenco Edizioni”**

Il tasto *Indietro* permette di tornare alla pagina precedente rispetto a quella in cui ci si trova.

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

## 3 Funzionalità comuni nella raccolta dati

### 3.1 Barra di navigazione

All'inizio di ogni pagina del sistema è presente una barra di navigazione che indica il nome della sezione selezionata. I nomi delle sezioni sono dei link che permettono il rapido spostamento da una sezione all'altra.



**Figura 3.1:** barra di navigazione, ci si trova nella maschera “Pannello di controllo”

### 3.2 Pannello di controllo

Accedendo all'edizione della raccolta “*Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani*”, viene visualizzato il pannello di controllo (Figura 3.2) dove sono presenti tutte le maschere da compilare, le date di riferimento di apertura e di chiusura della raccolta, la legenda che spiega i colori di sfondo sui titoli delle maschere, il tasto di invio definitivo e il link al *Manuale*.

## Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

← indietro

Anno solare 2018



The screenshot shows a control panel with the following elements:

- Data per gestore:** A section with a 'Dati per gestione' field and a 'Configura' button.
- Date Riferimento:** A table with two rows: 'Data Apertura' (01-09-2019) and 'Data Chiusura' (30-10-2019).
- Legenda:** A legend with four items: 'Maschere disabilitate' (checkbox), 'Maschere da compilare' (checkbox), 'Maschere in compilazione' (blue square), and 'Maschere compilate' (green square).
- Invio Definitivo:** A blue button with a download icon and the text 'Invio Definitivo'.
- Footer:** 'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente' on the left and 'Manuale Utenti' on the right.

Figura 3.2: Pannello di controllo

### 3.3 Salvataggio delle maschere

In fondo ad ogni maschera sono presenti i bottoni:



Figura 3.3: bottoni presenti nelle maschere

- SALVA: permette il salvataggio totale dei dati imputati.

**ATTENZIONE: i dati non vengono salvati in automatico, bisogna sempre darne esplicita conferma attraverso il bottone SALVA o SALVABOZZA.**

- SALVA BOZZA: permette di salvare una bozza della maschera, eventuali controlli sui dati verranno ignorati, per poi essere effettuati in fase di salvataggio totale della maschera.

- **ANNULLA** e **INDIETRO**: permettono di tornare all'elenco delle maschere da compilare. Se si sono imputati 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.

**ATTENZIONE: utilizzando il bottone SALVA BOZZA dopo aver modificato dei dati, la maschera assume lo stato "IN COMPILAZIONE".**

### 3.4 Invio definitivo

Il tasto per effettuare l'invio definitivo è presente, come detto precedentemente, nel pannello di controllo

L'invio definitivo è possibile quando tutte i file obbligatori sono state compilati e salvati e lo stato associato è "Maschere compilate". Inoltre, è necessario effettuare tutti gli invii parziali delle configurazioni.

Una volta effettuato l'invio definitivo il rappresentante legale e i delegati abilitati alla raccolta ricevono un'e-mail contenente la ricevuta dell'invio definitivo appena effettuato. La ricevuta è anche scaricabile attraverso il link visibile nel riquadro rosso in **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..**

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



**Figura 3.4: Link ricevuta invio definitivo**

## 4 Compilazione delle maschere

Nel pannello di controllo della raccolta (figura 3.2) vengono mostrate le maschere da compilare. Nei paragrafi successivi sono mostrate, per ciascuna maschera, le principali indicazioni per il loro completamento, nonché i controlli di consistenza e di congruenza che il sistema esegue sui dati al momento del loro salvataggio.

### 4.1 Dati per gestore

Nella maschera *Dati per gestore* il soggetto rispondente è tenuto a caricare i seguenti documenti, di cui alcuni obbligatori:

- *Carta della qualità del servizio*, nel caso in cui il Gestore operi su una sola gestione o laddove la medesima Carta della qualità del servizio trovi applicazione in tutte le gestioni in capo al Gestore;
- *Relazione di accompagnamento*, finalizzata all'acquisizione di informazioni di dettaglio che il Gestore ritenga funzionali alla corretta comprensione del contesto;
- *Dichiarazione di veridicità* delle informazioni e dei dati trasmessi firmata dal legale rappresentante del Gestore, secondo il modello predisposto dall'Autorità.

Documento richiesto	Formati file accettato	Template	Caricamento obbligatorio
Carta della qualità del servizio	pdf	NO	NO
Relazione di accompagnamento	pdf	NO	SI
Dichiarazione di veridicità dei dati firmata dal legale rappresentante del Gestore	pdf	SI	SI

Tabella 1. File richiesti con relative estensioni accettate e indicazioni sull'obbligatorietà di caricamento

## Dati per gestore

← Indietro

Carta della qualità del servizio <sup>1</sup>	Carica file .pdf	Browse
* Relazione di accompagnamento	Carica file .pdf	Browse
* Dichiarazione di veridicità dei dati firmata dal legale rappresentante del gestore	 Template	Carica file .pdf

I campi obbligatori sono contrassegnati con un asterisco(\*\*)

<sup>1</sup> La Carta della qualità del servizio deve essere inserita nella sezione "Dati per gestore" laddove il gestore operi su un'unica gestione o nel caso in cui la stessa Carta della qualità del servizio venga applicata in tutte le gestioni in capo al gestore.

Salva Salva Bozza Annulla

**Figura 4.1. Dati per gestore**

È possibile salvare la maschera come Bozza se non si hanno tutti i file. Si evidenzia che con la maschera salvata in bozza (stato della maschera "in compilazione") non è possibile effettuare l'invio definitivo e neanche l'invio parziale delle configurazioni.

È possibile eliminare e ricaricare i file, finché non viene effettuato l'invio della prima configurazione.

Il download del file è sempre possibile.

## 4.2 Dati per gestione

La maschera *Dati per gestione* si compone di 6 ulteriori maschere:

- *Dati generali per gestione;*
- *Qualità contrattuale e continuità del servizio;*
- *Carta della qualità del servizio;*
- *Contratto di servizio;*
- *Sistemi di misurazione;*
- *Trasparenza;*
- *Copia del documento di riscossione.*

Si riportano in tabella 2 i file richiesti per ogni maschera (e per ogni gestione) con le relative estensioni accettate e le indicazioni sull'obbligatorietà di caricamento dei file. Per le maschere che prevedono il caricamento obbligatorio dei relativi file, nel caso in cui il soggetto rispondente provveda a caricare e a salvare i menzionati file solo per alcune delle gestioni configurate, il sistema genera il seguente messaggio informativo "Attenzione. Ai fini dell'invio definitivo è necessario caricare i file per ciascuna gestione".

Documento richiesto	Formati file accettato	Template	Caricamento obbligatorio
Dati generali per gestione	xls,xlsx	SI	SI
Qualità contrattuale e continuità del servizio	xls,xlsx	SI	SI
Carta della qualità del servizio	pdf	NO	NO
Contratto di servizio	pdf	NO	NO
Sistemi di misurazione puntuale dei rifiuti conferiti	xls,xlsx	SI	NO
Trasparenza	xls,xlsx	SI	SI
Copia del documento di riscossione	pdf	NO	NO

Tabella 2. File richiesti con relative estensioni accettate e indicazioni sull'obbligo di caricamento

Con riferimento ai file, di cui alla tabella 2, si precisa che:

- il file *Dati generali per gestione* consta di due schede in formato Excel. La prima scheda denominata *Dati generali* raccoglie le informazioni di carattere generale relative alla gestione del servizio (es. denominazione della gestione, numero utenti, ente affidante); la seconda scheda c.d. *Dettaglio Comuni* ha invece la finalità di acquisire informazioni di dettaglio a livello di ciascun comune ricompreso nella gestione, come per esempio, le attività svolte dal Gestore.
- il file *Qualità contrattuale e continuità del servizio* si compone di quattro fogli in formato Excel, così denominati:
  - ✓ foglio *CdQ e CdS*, che raccoglie dati e informazioni sulla Carta della qualità del servizio adottata nella gestione e sul contratto di servizio stipulato tra l'ente affidante e il Gestore;
  - ✓ foglio *Qualità contrattuale RD&SL*, finalizzato all'acquisizione di dati e informazioni in merito a un set di indicatori rappresentativi della qualità contrattuale delle attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade (es. livello da garantire vs livello effettivo, eventuali indennizzi), definiti a partire dalle evidenze emerse da una

preliminare ricognizione effettuata dagli uffici dell'Autorità e dal confronto con gli altri settori regolati;

- ✓ foglio *Qualità contrattuale Riscossione* focalizzato sull'attività di riscossione e, più in dettaglio, sugli indicatori e sui relativi livelli minimi di qualità, nonché sulle modalità di pagamento degli importi dovuti dall'utente. Si prevede altresì una breve sezione in materia morosità (es. *unpaid<sup>2</sup> ratio* a 24 mesi). Si precisa che i dati e le informazioni richiesti in questo foglio devono essere resi dal Gestore, solo laddove lo stesso effettui l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti. In caso contrario, il foglio non deve essere compilato;
- ✓ foglio *Continuità del servizio*, nel quale vengono richiesti dati e informazioni in merito al servizio di Pronto Intervento e alle sospensioni (programmate e non), quest'ultime come definite nell'Appendice al presente *Manuale*.
- il file *Sistemi di misurazione puntuale dei rifiuti conferiti* ricomprende una sola scheda in formato Excel, che raccoglie i dati inerenti alla diffusione dei sistemi di misurazione puntuale dei rifiuti, alle tecniche di misurazione, alla tipologia di dispositivo installato, e alle modalità di rilevazione del dato. Rileva precisare che il Gestore è tenuto a compilare il menzionato file, esclusivamente laddove nella gestione sia stata adottata la tariffa puntuale. In caso contrario, il foglio non deve essere compilato;
- il file *Trasparenza* consta di due schede in formato Excel. La prima scheda denominata *Sito web* presenta una sezione di domande inerenti alle informazioni pubblicate sul sito *web* del Gestore a beneficio degli utenti. Nella seconda scheda c.d. *Comunicazioni* vengono richieste alcune informazioni in merito alle modalità di comunicazione agli utenti di eventuali variazioni nelle condizioni di erogazione del servizio. Le richieste di dati e informazioni inerenti alla riscossione degli importi dovuti dagli utenti devono essere compilati dal Gestore solo se effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti. In caso contrario, selezionare "non applicabile" dal menu a tendina.

In ogni file è presente inoltre una scheda in formato Excel c.d. *Note* per l'inserimento di ulteriori elementi informativi di dettaglio a corredo dei dati trasmessi.

La struttura dei file si compone di campi a compilazione libera, campi a compilazione guidata attraverso menu a tendina, campi di calcolo o visualizzazione valori (non modificabili).

---

<sup>2</sup> Cfr. Si rimanda alla definizione in Appendice al presente *Manuale*.

LEGENDA COMPILAZIONE:

campo a compilazione libera	campo con menu a tendina	calcolo o visualizzazione dei valori automatica
-----------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------

Occorre precisare che l'opzione "ALTRO" presente nei campi a compilazione guidata deve essere accompagnata da una breve descrizione.

Si riportano nel seguito alcune informazioni di dettaglio, funzionali alla compilazione dei file.

- *Dati generali per gestione*: il foglio *Dettaglio Comuni* presenta due tabelle, la prima (Tabella 1) in cui il Gestore deve selezionare dal menu a tendina il/i codice/i ISTAT del/i comune/i ricompresi nella gestione, indicando per ciascuno comune: l'ATO e il sub-ATO/ARO di riferimento (quest'ultimo, ove presente), la denominazione dell'EGATO ove costituito, il numero complessivo di utenze, e la suddivisione tra utenze domestiche e non domestiche. La compilazione dei campi *comune/i gestito/i* (cella B7) e *popolazione residente* (cella D7) è automatica, in relazione al codice ISTAT selezionato. Nella seconda tabella (Tabella 2), il Gestore deve specificare le attività svolte in ciascun comune ricompreso nella gestione, selezionando la risposta dal menu a tendina. I campi: *denominazione gestione* (cella C2), *numero comuni gestiti* (cella C3), e *totale popolazione residente* (cella C4) vengono compilati in automatico dal sistema, sulla base delle informazioni inserite nel foglio *Dati generali* (celle B2 e B8) e in tabella 1 del foglio *Dettaglio comuni* (somma della popolazione residente in ciascun comune).
- *Qualità contrattuale e continuità del servizio*: laddove vi siano differenze negli standard applicati, si richiede di compilare il foglio con riferimento al numero di utenze prevalenti, descrivendo nella Relazione di accompagnamento i criteri di diversificazione applicati. In generale, in corrispondenza di ogni indicatore è previsto un campo a compilazione guidata con le seguenti opzioni: "non applicabile", "non adottato", "adottato". Il soggetto interessato deve selezionare "non applicabile" nei casi in cui l'indicatore non trova applicazione nel modello di gestione del servizio (es. tempo di attivazione), ovvero è relativo ad un'attività non effettuata dal Gestore, specificandone le motivazioni nella Relazione di accompagnamento.

- *Sistemi di misurazione puntuale dei rifiuti conferiti*: i dati inseriti si riferiscono ai sistemi di misurazione puntuale dei rifiuti complessivamente dal Gestore al 31 dicembre 2018. In assenza di omogeneità, si richiede di adottare un criterio di prevalenza, riportando le informazioni relative alla tecnologia dei dispositivi, alla modalità di rilevazione, e alla tipologia di misura maggiormente diffusi, in relazione al numero di utenze interessate. Per *grado di copertura delle utenze* (cella C3) si intende il rapporto, espresso in percentuale, tra il numero complessivo di utenze della gestione e il numero di utenze dotate di sistemi di misurazione puntuale dei rifiuti conferiti al servizio di raccolta.

**ATTENZIONE: è necessario scaricare il template, compilarlo e caricarlo sul sistema. Non è necessario cliccare salva; ogni volta che un file viene caricato, la maschera viene salvata.**

Ai fini dell'interpretazione e della compilazione della presente raccolta dati, si applicano le definizioni riportate nell'Appendice al *Manuale*.

#### 4.2.1 Configurazione

Prima di accedere alle maschere e ai file di cui sopra è obbligatorio configurare almeno una gestione.

Per effettuare la configurazione, è necessario cliccare il bottone “configura”, visibile nel pannello di controllo (figura 3.2), in modo da accedere alla pagina “Configurazione Gestioni” (figura 4.6).



**Figura 4.6: Configurazione Gestioni**

**ATTENZIONE: è obbligatorio effettuare la configurazione.**

Ai fini della configurazione, è possibile procedere con due modalità:

- caricamento massivo (solo se non è presente un'altra configurazione. Quindi o la prima volta o dopo un reset delle configurazioni),
- inserimento manuale.

Il controllo per entrambe le metodologie è che non vi sia un'altra gestione con lo stesso nome e che il numero di caratteri nel nome della configurazione sia minore di 100 caratteri. Nel caso della configurazione manuale, il controllo va a verificare che non vi sia anche una configurazione eliminata (non resettata) con il medesimo nome, nel caso dovesse trovare una gestione eliminata con medesimo nome, il sistema riattiva la configurazione inserita in precedenza (ed eventuali file ad essa collegati).

#### **4.2.1.1 Configurazione con caricamento massivo**

Per poter utilizzare questa modalità è necessario scaricare il template, compilarlo (il secondo foglio) senza lasciare righe vuote tra il nome di una configurazione e l'altra.

Il sistema carica tutti i nomi delle configurazioni che trova dalla seconda riga foglio "Gestioni da Inserire" fino alla prima riga vuota. Una volta che il caricamento è andato a buon fine il sistema mostrerà le configurazioni in maschera.

Per effettuare nuovamente il caricamento massivo è necessario effettuare il *reset* della configurazione.

#### **4.2.1.2 Configurazione con caricamento manuale**

La configurazione manuale è possibile in ogni momento, l'importante è che la raccolta sia aperta e non sia stato fatto l'invio definitivo della raccolta. Nella figura 4.7 è presente una configurazione con gestioni già inserite, in tale situazioni è possibile inserire configurazioni manuali oppure usare la funzione di reset per poter caricare il file.

Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani - Anno solare 2018 - Configurazione gestioni

## Configurazione gestioni

Caricamento Massivo Configurazione

Carica File    Reset    Scarica Template

Gestioni			
Roma	Modifica	Cancel	Invio Parziale
Piacenza	Modifica	Cancel	Invio Parziale
Milano	Modifica	Cancel	Invio Parziale

Salva modifiche

Aggiungi Nuova Gestione

Inserisci il nome della GESTIONE da aggiungere (max. 100 caratteri)

Aggiungi manualmente una Nuova gestione

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Marcus User

**Figura 4.7: Configurazione gestioni con alcune gestioni configurate**

#### 4.2.2 Invio parziale

L'invio parziale è una funzionalità che permette di inviare (e rendere quindi non modificabili e ufficiali) i dati e le informazioni per ogni singola gestione.

Per poter effettuare l'invio parziale di una gestione è necessario che la maschera "Dati per gestore" sia stata salvata e che per la gestione da inviare siano stati caricati i file obbligatori, come indicato in tabella 2. Ai fini esemplificativi, è possibile vedere che nella figura 4.7 solo la configurazione Piacenza ha il bottone "Invio parziale" abilitato (e, quindi, ha superato tutti i controlli).

**Attenzione: l'invio della prima configurazione, invia anche i dati della maschera "Dati per gestore".**

Al momento dell'invio parziale, il sistema invia un'e-mail che comunica l'invio avvenuto e renderà non modificabile la configurazione inviata.

Dopo l'invio parziale non sarà possibile:

- effettuare *reset* (figura 4.8),
- eliminare la configurazione (figura 4.8),

- modificarne il nome (figura 4.8),
- eliminare file ad essa collegati (figura 4.9);
- caricare file ad essa collegati (figura 4.10).



Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani > Anno solare 2018 > Configurazione gestioni

## Configurazione gestioni

Caricamento Massivo Configurazione

Carica File Reset Scarica Template

Gestioni			
Piacenza	Modifica	Cancella	Invo Parziale
Milano	Modifica	Cancella	Inviato il 01/10/2019 12:37
Roma	Modifica	Cancella	Invo Parziale

Salva modifiche

Aggiungi Nuova Gestione

Inserisci il nome della GESTIONE da aggiungere (max 100 caratteri)

Aggiungi manualmente una nuova gestione

**Figura 4.8: Impossibilità di modificare la configurazione inviata (funzionalità caricamento massivo disabilitata, modifiche della configurazione disabilitate)**

## Dati generali per gestione

[← indietro](#)
[🔍 Template](#)

*Milano	<input type="button" value="📄"/>	file caricato 'configurazione_riflut2.xls' (.xls, .xlsx)	<input type="button" value="Browse"/>
*Roma	<input type="button" value="📄"/>	<input type="button" value="🚫"/> Sostituisci file 'Prospetto_campi_specifiche_20_0	<input type="button" value="Browse"/>
*Piacenza	<input type="button" value="📄"/>	Carica file .xls, .xlsx	<input type="button" value="Browse"/>

Estensione/i Concessa/e : **.xls, .xlsx**

**Figura 4.9: Impossibilità di eliminare file collegati alla configurazione inviata**

## Carta della qualità del servizio

[← indietro](#)

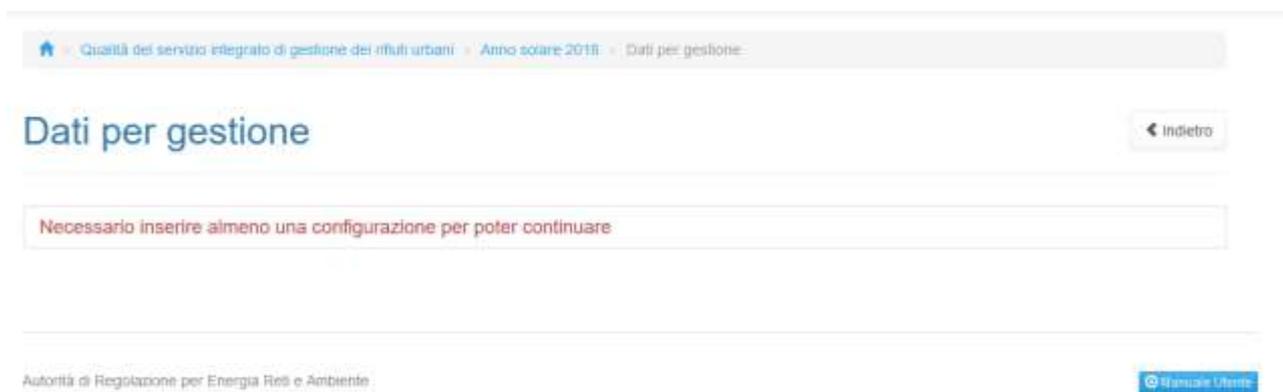
Milano	<input type="button" value="📄"/>	Nessun file caricato	<input type="button" value="Browse"/>
Roma	<input type="button" value="📄"/>	Carica file .pdf	<input type="button" value="Browse"/>
Piacenza	<input type="button" value="📄"/>	Carica file .pdf	<input type="button" value="Browse"/>

Estensione/i Concessa/e : **.pdf**

**Figura 4.10: Impossibilità di caricare file collegati alla configurazione inviata**

### 4.2.3 Compilazione

La compilazione delle maschere “*Dati per gestione*” è vincolata dalla presenza di almeno una gestione configurata, come è possibile vedere dalla figura 4.11



**Figura 4.11: Maschere senza alcuna gestione configurata**

## 5 Richiesta di informazioni

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



attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30. In alternativa è disponibile l'indirizzo di posta elettronica: [infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it).

Per eventuali informazioni sul merito della rilevazione è possibile contattare gli Uffici dell'Autorità tramite l'indirizzo e-mail [regolazione-rifiuti@arera.it](mailto:regolazione-rifiuti@arera.it), specificando nell'oggetto "*Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani - (società)*" e indicando nome, cognome, telefono diretto, ragione sociale e codice Autorità.

## Appendice

### ***Definizioni e descrizione dei dati e delle informazioni da fornire nella raccolta***

Esclusivamente ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni di cui alla presente raccolta, si applicano le seguenti definizioni.

**AGEVOLAZIONI TARIFFARIE:** applicazione di sconti o riduzioni della tariffa per particolari categorie di utenti in condizioni di disagio economico o sociale.

**ATO** è l'ambito territoriale ottimale di cui all'art. 200, del d.lgs. n. 152/2006.

**ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:** si intende l'avvio dell'erogazione del servizio di raccolta nei casi in cui è prevista un'interazione tra Gestore e utente. A titolo esemplificativo, per la raccolta domiciliare potrebbe coincidere con la consegna da parte del Gestore all'utente dell'attrezzatura per il conferimento dei rifiuti (esempio contenitore con codice identificativo); per la raccolta stradale in presenza di contenitori ad accesso controllato potrebbe consistere nella consegna delle tessere di identificazione all'utente.

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono.

**DOCUMENTO DI RISCOSSIONE:** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani; un documento di riscossione può riferirsi ad una o più utenze.

**EGATO** è l'Ente di governo dell'ambito: è l'ente locale istituito con legge regionale, di cui all'articolo 3-bis, decreto-legge n. 138/2011, convertito con l. 148/2011, o, ove non istituito e/operativo, l'Autorità competente per la determinazione tariffaria, ai sensi della legislazione vigente.

**FREQUENZA DEL DOCUMENTO DI RISCOSSIONE:** numero di documenti di riscossione inviati all'utente in un anno.

**GESTIONE** è l'ambito territoriale del servizio integrato o dei singoli servizi di gestione dei rifiuti urbani oggetto del singolo affidamento ovvero di gestione in economia.

**GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI:** include le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (include le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento); *ii)* gestione di sistemi di misurazione puntuale dei rifiuti urbani conferiti dalle utenze al servizio pubblico ai sensi del D.M. 20 aprile 2017; *iii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iv)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *v)* promozione di campagne ambientali.

**GIORNO LAVORATIVO:** giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

**GRADO DI COPERTURA DELLE UTENZE SERVITE** si intende il rapporto, espresso in percentuale, tra il numero complessivo di utenze della gestione e il numero di utenze dotate di sistemi di misurazione puntuale dei rifiuti conferiti al servizio di raccolta.

**INDENNIZZO:** importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il Gestore non rispetti uno standard di qualità.

**LIVELLO GARANTITO:** standard della prestazione che il Gestore è tenuto a garantire all'utente, ai sensi del regolamento d'utenza o della Carta della qualità del servizio.

**MODALITÀ DI PAGAMENTO POSSIBILI:** modalità di pagamento degli importi dovuti dall'utente messi a disposizione dal soggetto che svolge l'attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti (es. assegni circolari o bancari, carta di credito e/o carta bancaria, domiciliazione bancaria, bollettino postale).

**PIANO D'AMBITO:** si intende lo strumento, di cui all'art. 203 comma 3 del d.lgs. n. 152/2006, comprensivo del programma degli interventi, accompagnato da un piano finanziario e dal connesso modello gestionale ed organizzativo.

**PRONTO INTERVENTO:** servizio disponibile h24 per segnalazioni inerenti a situazioni che possono creare pericolo per l'uomo (es. contenitori della raccolta stradale lungo la carreggiata) e per l'ambiente e/o grave disagio (es. precarie condizioni igienico-sanitarie causate dalla presenza di elevate quantità di rifiuti fuori dai cassonetti).

**RACCOLTA E TRASPORTO:** intesa come il prelievo di rifiuti, inclusi la cernita preliminare e il deposito preliminare alla raccolta, ivi compresa la gestione dei centri di raccolta e le attività di trasporto in impianti di recupero e/o smaltimento.

**RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI:** possibilità di suddividere il pagamento dell'importo dovuto, in ogni caso o sotto certe condizioni.

**RECLAMO** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di del documento di riscossione.

**REGISTRAZIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI SULLE PRESTAZIONI:** procedura per la raccolta, l'elaborazione e la conservazione dei dati e delle informazioni sui livelli prestazionali effettivamente conseguiti.

**RICHIESTA DI INFORMAZIONI:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più aspetti del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani non collegabile ad un disservizio percepito.

**RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DEL DOCUMENTO DI RISCOSSIONE** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al soggetto titolare dell'attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti, anche per via telematica, con la quale un utente esprime lamentele circa la non correttezza degli importi dovuti in merito al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

**SOSPENSIONE DEL SERVIZIO** si intende, per la raccolta domiciliare, il mancato ritiro dei rifiuti (inclusi i rifiuti ingombranti) secondo programma; per la raccolta stradale, l'impossibilità di conferimento dei rifiuti, nel caso in cui più contenitori adibiti alla raccolta risultino pieni o guasti.

**SPAZZAMENTO DELLE STRADE,** inteso come modalità di raccolta dei rifiuti mediante operazione di pulizia delle strade, aree pubbliche e aree private ad uso pubblico escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

**SPORTELLLO FISICO:** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.

**STANDARD GENERALE DI QUALITÀ:** livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni fornite agli utenti ed espressi in termini di percentuale minima delle prestazioni complessivamente erogate nel rispetto di un prefissato livello minimo di qualità, per esempio entro un tempo prestabilito (es. tempo di risposta ai reclami non superiore ai 30 giorni solari per almeno il 95% delle prestazioni)

**STANDARD SPECIFICO DI QUALITÀ:** livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente (es. tempo di risposta ai reclami non superiore a 30 giorni solari)

**TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO:** tempo (in ore) intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

**TEMPO DI ATTESA ALL CALL CENTER:** tempo di attesa dell'utente per richiesta di informazioni o assistenza via telefono (in minuti).

**TEMPO DI ATTESA ALLA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO** tempo (in secondi) intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. La chiamata telefonica per pronto intervento è la chiamata telefonica effettuata da utenti del servizio, soggetti terzi, personale del gestore del servizio o di soggetti che lavorano per conto del gestore stesso, per segnalare al Gestore una situazione di pericolo.

**TEMPO DI ATTESA ALLO SPORTELLLO FISICO:** tempo (in minuti) intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.

**TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:** tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data in cui il Gestore riceve la richiesta di attivazione da parte dell'utente e la data di effettiva attivazione del servizio. Nei casi in cui non sia presente alcuna interazione tra Gestore e utente finalizzata all'avvio dell'erogazione del servizio di raccolta, ovvero nei casi in cui il ritiro dell'attrezzatura per il conferimento dei rifiuti, ivi incluse le tessere di identificazione, sia a carico dell'utente, l'indicatore tempo di attivazione non è applicabile.

**TEMPO DI INTERVENTO DA SEGNALAZIONE DELL'UTENTE:** tempo (in ore) intercorrente tra il momento in cui il Gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento di intervento del medesimo. L'indicatore si applica a titolo esemplificativo alle segnalazioni che riguardano il malfunzionamento delle attrezzature di raccolta senza impedire il conferimento dei rifiuti, nonché l'inadeguatezza delle condizioni igieniche dei contenitori (es. contenitori maleodoranti).

**TEMPO DI RIMBORSO/RETTIFICA DOCUMENTO DI RISCOSSIONE:** tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di accredito della somma non dovuta.

**TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI:** tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

**TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE:** tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente e la data di invio al richiedente da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

**TEMPO PER IL RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI:** tempo (in giorni lavorativi) che intercorre tra la data in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti.

**TEMPO PER L'APPUNTAMENTO CONCORDATO:** tempo (in giorni lavorativi) che intercorre tra la data in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente e la data in cui si verifica l'appuntamento.

**TEMPO PER L'INVIO DEL DOCUMENTO DI RISCOSSIONE:** tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento del documento di riscossione e il giorno di emissione dello stesso.

**TERMINE PER IL PAGAMENTO DEL DOCUMENTO DI RISCOSSIONE:** tempo (in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di emissione e la data di scadenza.

**UNPAID RATIO A 24 MESI:** rapporto tra il mancato pagamento degli importi dovuti dagli utenti per il servizio e l'ammontare complessivo richiesto alla totalità degli utenti per il medesimo servizio erogato due anni prima.

**UTENTE:** persona fisica o giuridica che possiede o detiene, a qualsiasi titolo, una o più utenze.

**UTENZA:** unità immobiliari, locali o aree scoperte operative, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani e riferibili, a qualsiasi titolo, a una persona fisica o giuridica ovvero a un utente.