

Manuale d'uso per la raccolta dati: Qualità del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti

DETERMINAZIONE 18 DICEMBRE 2019, N. 4/2019-DRIF

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

Versione 2.0

5 febbraio 2020

INDICE

1	Annotazioni generali.....	3
1.1	Premessa.....	3
1.2	Chi deve partecipare alla raccolta	4
2	Accesso alla raccolta	4
3	Funzionalità comuni nella raccolta dati	8
3.1	Barra di navigazione.....	8
3.2	Pannello di controllo	8
3.3	Salvataggio delle maschere	9
3.4	Invio definitivo	9
4	Compilazione delle maschere	10
4.1	Dati per gestore.....	10
4.2	Dati per gestione	11
4.2.1	Configurazione	14
4.2.2	Invio parziale	16
4.2.3	Compilazione	19
5	Richiesta di informazioni.....	20
	Appendice	21

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 determinazione 10 ottobre 2019, 3/DRIF/2019, l'Autorità ha avviato una raccolta dati finalizzata all'acquisizione di dati e informazioni in materia di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani da parte dei soggetti che al 31 dicembre 2018 svolgevano l'attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade, prevedendo tra le informazioni richieste anche quelle inerenti alla qualità del servizio di riscossione.

Con la successiva deliberazione 443/2019/R/RIF, l'Autorità ha individuato le attività incluse nel perimetro del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, al fine di caratterizzare e quantificare i costi che devono essere coperti dal gettito tariffario, ricomprendendo, tra le altre attività del servizio, quella di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

Con la deliberazione 444/2019/R/RIF, l'Autorità ha introdotto obblighi di trasparenza in capo ai soggetti che effettuano l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, allo scopo di assicurare una corretta informazione degli utenti tramite la definizione di contenuti informativi minimi obbligatori e omogenei su tutto il territorio nazionale, con riferimento ai siti internet e ai documenti di riscossione (avviso di pagamento o fattura), nonché alle comunicazioni individuali agli utenti relative a variazioni di rilievo nella gestione.

In ragione di quanto sopra, l'Autorità ha, in primo luogo, esteso l'obbligo di iscrizione all'Anagrafica Operatori¹ anche alla menzionata attività e, in secondo luogo, allo scopo di acquisire dati e informazioni inerenti alla qualità del servizio, con la determinazione 18 dicembre 2019, 4/DRIF/2019, ha dato avvio a una specifica raccolta dati a cui sono tenuti a partecipare i soggetti che al 31 dicembre 2018 svolgevano esclusivamente l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti non essendo espressamente ricompresi tra i soggetti interessati dagli obblighi della citata determinazione 3/DRIF/2019.

1.2 Chi deve partecipare alla raccolta

Sono tenuti alla compilazione della raccolta dati i soggetti che al 31 dicembre 2018 effettuavano l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti (nel seguito anche Gestori), così come definita all'articolo 1, dell'Allegato alla deliberazione 444/2019/R/RIF. Si precisa che i soggetti interessati che abbiano trasmesso i dati e le informazioni richiesti in materia di qualità del servizio di riscossione nell'ambito della raccolta dati "*Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani*", di cui alla determinazione 3/DRIF/2019, sono esonerati dalla compilazione della presente raccolta.

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.

2 Accesso alla raccolta

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

¹ 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/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

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 (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 di gestione tariffe e rapporti con gli utenti" (riquadro rosso in **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**).

Elenco Raccolte

Dati efficienza e qualità SIt
Qualità del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti
Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
Rab EE
Richiesta dati PCV - parte 1

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 ✕

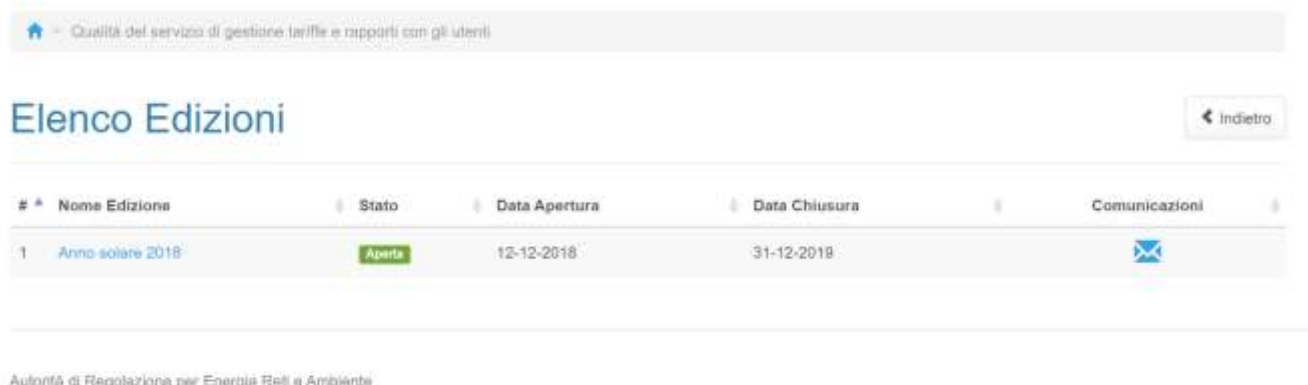
Nome	Mario
Cognome	Rossi
Codice Fiscale Operatore	RSSMRA80A01H501U
Ragione Sociale	Società_Test
Codice Fiscale Azienda	123123321321
Email legale rappresentante	email@mail.it
Partita Iva	123123321321
ID Soggetto	00001

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 nell'ambito della raccolta.




#	Nome Edizione	Stato	Data Apertura	Data Chiusura	Comunicazioni
1	Anno solare 2018	Aperta	12-12-2018	31-12-2018	

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 di gestione tariffe e rapporti con gli utenti”, 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*.



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 automaticamente, 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 i 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:

- *Relazione di accompagnamento*, finalizzata all'acquisizione di informazioni di dettaglio che il Gestore ritenga funzionali alla corretta comprensione delle informazioni e dei dati trasmessi;
- *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
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



Figura 4.1. Dati per gestore

È possibile salvare la maschera come Bozza se non si dispone di 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 dei file è sempre possibile.

4.2 Dati per gestione

La maschera *Dati per gestione* si compone di 5 ulteriori maschere:

- *Dati generali per gestione;*
- *Qualità contrattuale del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti;*
- *Carta della qualità del servizio;*
- *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, ods	SI	SI
Qualità contrattuale del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	xls,xlsx,ods	SI	SI
Carta della qualità del servizio	pdf	NO	NO
Trasparenza	xls,xlsx, ods	SI	SI
Copia del documento di riscossione	pdf	NO	SI

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 di utenze, numero e dati anagrafici dei gestori a cui sono state affidate le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade); 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, la popolazione residente e il numero di utenze.
- il file *Qualità contrattuale del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti* si compone di due fogli in formato Excel, così denominati:
 - ✓ foglio *CdQ* che raccoglie dati e informazioni sulla Carta della qualità del servizio adottata nella gestione (per esempio, ente che ha approvato la Carta della qualità del servizio, data di prima adozione, frequenza di aggiornamento);
 - ✓ foglio *Qualità contrattuale Riscossione* focalizzato sul servizio di gestione tariffe e, più in dettaglio, sugli indicatori e sui relativi livelli minimi di qualità, nonché sulle modalità di pagamento degli importi dovuti dall'utente.
- 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.

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).

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 più di dettaglio, funzionali alla compilazione dei file.

- *Dati generali per gestione*: nel primo foglio *Dati generali* la compilazione delle celle C3 e C4 (Numero di Gestori a cui è stata affidata l’attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade) alimenta automaticamente il numero di righe delle Tabelle 1 e 2 del foglio, inerenti ai dati anagrafici (ragione sociale, partita IVA/codice fiscale e recapiti telefonici) del/i soggetto/i che effettuano l’attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade. Analogamente, la compilazione della cella C5 alimenta in automatico il numero di righe della Tabella 1 del foglio *Dettaglio Comuni* 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’Ente territorialmente competente (specificando se tale Ente è operativo), come definito dall’articolo 1 dell’Allegato alla deliberazione dell’Autorità 31 ottobre 2019, 443/2019/R/RIF, nonché 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. I campi: *denominazione gestione* (cella C2), *numero comuni gestiti* (cella C3), e *totale popolazione residente* (cella C4) vengono compilati automaticamente dal sistema, sulla base delle informazioni inserite nel foglio *Dati generali* (celle C2 e C5) e in Tabella 1 del foglio *Dettaglio comuni* (somma della popolazione residente in ciascun comune).

- *Qualità contrattuale del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti*: 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 diversi criteri 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, specificandone le motivazioni nella Relazione di accompagnamento.

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 di gestione tariffe e rapporti con gli utenti - Anno solare 2018 - Configurazione gestioni

Configurazione gestioni

← Indietro

Caricamento Massivo Configurazione

Carica File Reset Scarica Template

Gestioni			
Roma	Modifica	Cancella	Invio Parziale
Piacenza	Modifica	Cancella	Invio Parziale
Nino	Modifica	Cancella	Invio Parziale

Salva modifiche

Aggiungi Nuova Gestione

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

+ Aggiungi manualmente una Nuova gestione

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [Manuale Utente](#)

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 di gestione tariffe e rapporti con gli utenti - Anno solare 2018 - Configurazione gestioni

Configurazione gestioni

Caricamento Massivo Configurazione

[Carica File](#) [Reset](#) [Scarica Template](#)

Indietro

Gestioni			
Roma	Modifica	Cancella	Invio Parziale
Palenza	Modifica	Cancella	Invio il 10/12/2019 10:01
Milano	Modifica	Cancella	Invio Parziale

[Salva modifiche](#)

Aggiungi Nuova Gestione

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

[+ Aggiungi manualmente una Nuova gestione](#)

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

[Manuale Utente](#)

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

Dati generali gestione

[← Indietro](#)
[📄 Template](#)

*Roma	<input type="button" value="📄"/> <input type="button" value="🗑️"/> Sostituisci file 'Dati generali per gestione Roma.xls' <input type="button" value="Browse"/>
*Piacenza	<input type="button" value="📄"/> file cancellato 'Dati generali per gestione Piacenza.xlsx' (.xls,.xlsx,.r) <input type="button" value="Browse"/>
*Milano	<input type="text" value="Carica file .xls, .xlsx, .ods"/> <input type="button" value="Browse"/>

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

Figura 4.9: Impossibilità di eliminare file collegati alla configurazione inviata

Carta della qualità del servizio

[← Indietro](#)

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

Per eventuali informazioni sul merito della rilevazione è possibile contattare gli Uffici dell'Autorità tramite l'indirizzo e-mail regolazione-rifiuti@arera.it, specificando nell'oggetto "*Qualità del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti - (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.

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.

ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE: laddove l'Ente di governo dell'Ambito non sia costituito ed operativo, è la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti, ai sensi dell'articolo 1 dell'Allegato alla deliberazione 443/2019/R/RIF.

ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO O EGATO: è il soggetto, istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138.

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: comprende 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.

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).

RACCOLTA E TRASPORTO: intesa come il prelievo di rifiuti anche differenziati urbani e assimilati, 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. Ai sensi della deliberazione 443/2019/R/RIF, comprende le operazioni di: *i*) raccolta e trasporto dei rifiuti da esumazioni ed estumulazioni, nonché degli altri rifiuti provenienti da attività cimiteriale; *ii*) gestione delle isole ecologiche (anche mobili) e delle aree di transfer; *iii*) lavaggio e sanificazione dei contenitori della raccolta dei rifiuti indifferenziati; *iv*) raccolta e gestione dei dati relativi al conferimento dei rifiuti da parte degli utenti e del successivo conferimento agli impianti di trattamento e di 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.

SPAZZAMENTO E LAVAGGIO 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. Ai sensi della deliberazione 443/2019/R/RIF, comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto, di lavaggio strade e suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie.

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

TEMPO DI ATTESA ALLO SPORTELLO 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 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 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.

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.