

Manuale d'uso per la raccolta dati

Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I

[Riservato a ETC]

INDICE

1	Annotazioni generali.....	3
1.1	Premessa.....	3
1.2	Tempistiche.....	5
1.3	Chi deve partecipare alla raccolta	5
1.4	Sistema telematico per la raccolta dati	6
2	Accesso alla raccolta	7
3	Impostazione grafica della raccolta dati.....	10
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 accesso all'ambito tariffario.....	14
3.6.2	Invio Definitivo da pannello di controllo	14
3.7	Rettifica	15
3.8	Genera pdf.....	16
4	Descrizione della Raccolta.....	18
4.1	Maschera "Informazioni Generali e Relazione Attestante il Rispetto degli Obblighi"	18
4.1.1	"Informazioni Generali"	18
4.1.2	"Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I del TQRIF da parte dei gestori operanti nell'ambito di cui al comma 58.2 del TQRIF"	18
5	Caricamento massivo.....	20
5.1.1	Download Template	20
5.1.2	Compilazione del Template.....	21

5.1.3	Caricamento del Template compilato	21
6	Richiesta di informazioni.....	23

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 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"*. 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"*¹.

In tale ambito, il "[Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani](#)" (TQRIF)², introdotto a valere dal 2023, prevede obblighi di servizio minimo riguardanti i principali profili di qualità contrattuale e tecnica che devono essere garantiti per tutte le gestioni, nonché alcuni obblighi di servizio aggiuntivi e standard generali di qualità per gestioni con livelli di qualità intermedi e avanzati. In particolare, l'Ente territorialmente competente (di seguito: ETC) determina³:

- 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.

¹ Articolo 1, comma 527, lettera b)

² Allegato A alla deliberazione 15/2022/R/RIF, come modificato e integrato con la deliberazione 374/2025/R/RIF.

³ Articolo 3, comma 1 del TQRIF.

TAVOLA 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	SCHEMA I OBBLIGHI MINIMI	SCHEMA III LIVELLO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO AVANZATO

Entro il 31 marzo di ciascun anno⁴, **per le gestioni ricomprese nello Schema I**, anche laddove l'ETC abbia previsto l'applicazione di standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli individuati dal TQRIF (di seguito "Schema I+standard") - oggetto della raccolta dati in parola denominata "**Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I [Riservato a ETC]**" - l'ETC, a seguito delle verifiche svolte ai sensi dell'Articolo 57bis del TQRIF, trasmette all'Autorità una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio da parte dei gestori operanti nell'ambito tariffario.

⁴ Articolo 58 del TQRIF.

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11
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
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)
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
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48

Tabella 1.1 Obblighi di servizio minimi che devono essere garantiti in Schema I ⁵

1.2 Tempistiche

Per il 2026 si specifica che l'invio delle informazioni e dei dati richiesti con riferimento al periodo oggetto della presente raccolta (1° gennaio – 31 dicembre 2025) - che consente ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi previsti dal TQRIF - dovrà essere effettuato **entro e non oltre la data del 31 marzo 2026**.

1.3 Chi deve partecipare alla raccolta

Devono partecipare alla presente raccolta dati **gli ETC** che alla data del 31 dicembre 2025 operavano **in gestioni ricomprese nello Schema I** della matrice degli schemi regolatori previsti dal TQRIF.

ATTENZIONE: ai fini della partecipazione alla presente raccolta dati, gli ETC che non abbiano ancora provveduto in tal senso sono tenuti a registrarsi all'Anagrafica Operatori⁶ ARERA, nonché a ottemperare agli obblighi di comunicazione per l'implementazione dell'Anagrafica territoriale del servizio di gestione dei rifiuti urbani (ATRIF⁷).

⁵ Tabella 2 dell'Appendice I del TQRIF.

⁶ Deliberazione 15 marzo 2022, 102/2022/R/COM.

⁷ Deliberazione 13 giugno 2023, 263/2023/E/RIF.

1.4 Sistema telematico per la raccolta dati

L'invio dei dati e delle informazioni in materia di qualità contrattuale e tecnica deve avvenire tramite l'apposita piattaforma *online*. La documentazione inviata secondo modalità diverse dal sistema telematico di raccolta, da parte dell'ETC, non potrà essere presa in considerazione ai fini dell'adempimento agli obblighi di comunicazione all'Autorità di cui al TQRIF.

ATTENZIONE: la compilazione (con “Invio definitivo”) della maschera presente nella piattaforma resa disponibile dall’Autorità per la raccolta in oggetto costituisce l’unica modalità che permette di ottemperare agli obblighi di comunicazione e validazione di cui agli articoli 57bis e 58 del TQRIF per le gestioni in Schema I, anche laddove l’ETC abbia previsto l’applicazione di standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli individuati dal TQRIF (di seguito “Schema I+standard”). Non sono ammissibili dati forniti con modalità differenti.

2 Accesso alla raccolta

L'ETC per accedere alla raccolta "Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I [Riservato a ETC]" deve effettuare l'accesso nell'apposita sezione del sito *internet* <https://rd.arera.it/raccolte-dati2/>.

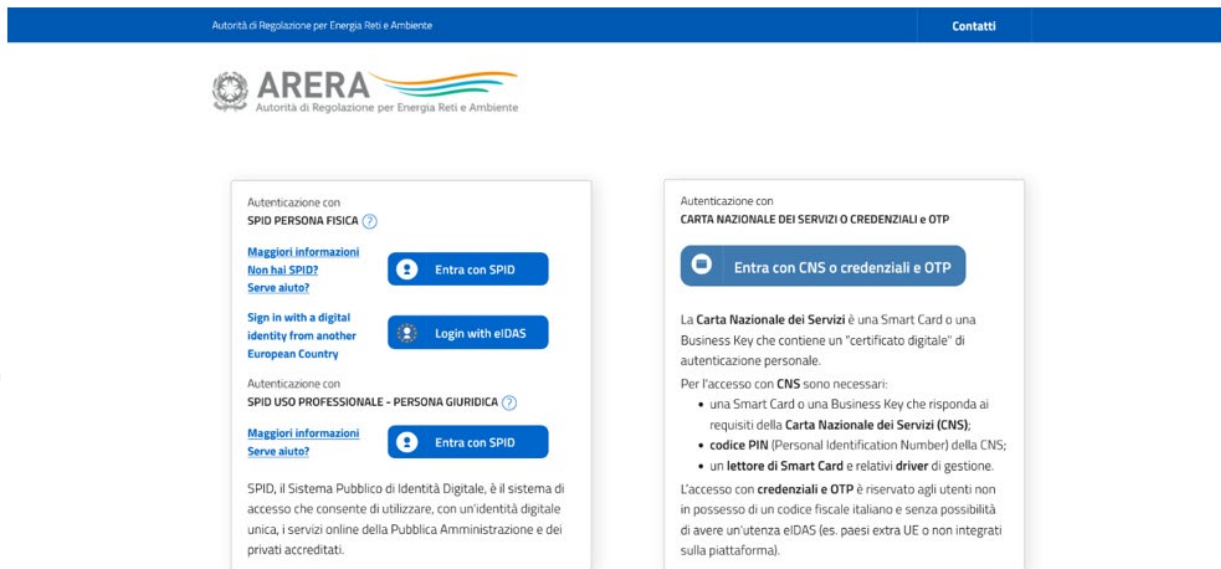


Figura 2.1: pagina di accesso

Dopo aver effettuato l'autenticazione (Figura 2.1), l'ETC in qualità di utente della raccolta (di seguito anche denominato: Utente o Operatore) entra nella pagina "Elenco Raccolte" che mostra l'elenco delle raccolte dati a cui è abilitato e tra queste troverà quella denominata "**Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I [Riservato a ETC]**" (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 di competenza dell'ETC, occorre verificare l'abilitazione della persona che ha effettuato l'accesso al Sistema, se delegata dal rappresentante legale, nonché la correttezza delle informazioni inserite in Anagrafica Operatori e in Anagrafica territoriale del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ed eventualmente, in caso di necessità, chiamare il numero verde 800.707.337 o scrivere una segnalazione a infoanagrafica@arera.it.



Elenco Raccolte

Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I [Riservato a ETC]
Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I+standard, II, III, IV [Validazione da parte di ETC]

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).



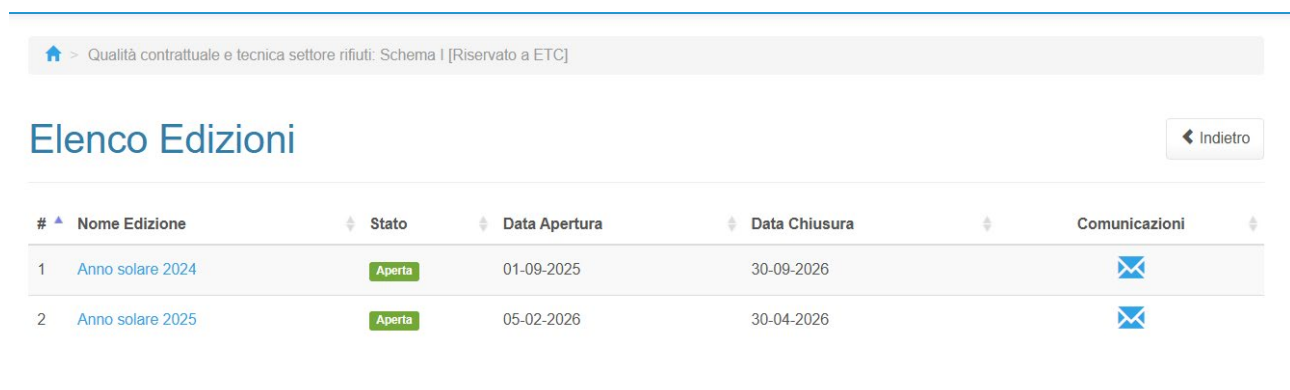
Figura 2.3: Sezione Utente

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

Figura 2.4: Maschera “Dettaglio Utente”

Cliccando sul *link* relativo alla raccolta “Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I [Riservato a ETC]” nell’ “Elenco Raccolte” (Figura 2.2) 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).



Elenco Edizioni



#	Nome Edizione	Stato	Data Apertura	Data Chiusura	Comunicazioni
1	Anno solare 2024	Aperta	01-09-2025	30-09-2026	
2	Anno solare 2025	Aperta	05-02-2026	30-04-2026	

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 con nome e anno di edizione della raccolta; i nomi delle sezioni sono dei *link* che permettono il rapido spostamento da una sezione all'altra (Figura 3.1).



🏠 > Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I [Riservato a ETC] > Anno solare 2025

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: Schema I [Riservato a ETC]" compare la maschera in cui sono rappresentati tutti gli ambiti tariffari associati al profilo dell'Utente in ATRIF.

Come indicato in premessa, l'ETC dovrà compilare la raccolta dati **solamente per gli ambiti tariffari in cui opera in Schema I** della matrice degli schemi regolatori previsti dal TQRIF.

ATTENZIONE: anche se nella maschera sono visibili tutti gli ambiti tariffari di competenza, l'ETC dovrà compilare la presente raccolta dati solamente per gli ambiti nello Schema I, anche per quelli per i quali l'ETC abbia previsto l'applicazione di standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli individuati dal TQRIF (di seguito "Schema I+standard").

La maschera consente anche di effettuare la ricerca per singolo ambito tariffario laddove ve ne siano diversi associati all'Utente (Figura 3.2).

Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I [Riservato a ETC] Anno solare 2025

Caricamento massivo della maschera : Browse

"Informazioni Generali e Relazione attestante il rispetto degli obblighi"

Upload
Download template

Ricerca Ambito Tariffario

Cerca Ambito
Reset ricerca

Conversano

Invio Definitivo

Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 1/1

Ricevuta Invio Definitivo

Gioia del Colle

Invio Definitivo

Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 1/1

Non è presente alcun documento da scaricare

Figura 3.2 Pannello ambiti tariffari

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), come sopra richiamato, occorre verificare la correttezza delle informazioni inserite in ATRIF, ed eventualmente, in caso di necessità, chiamare il numero verde 800.707.337 o scrivere una segnalazione a infoanagrafica@arera.it.

3.3 Pannello di controllo

Selezionando uno specifico ambito tariffario si accede al pannello di controllo (Figura 3.3) 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 in schema I**, anche per quelli per i quali l'ETC abbia previsto l'applicazione di standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli individuati dal TQRIF (di seguito "Schema I+standard") occorre:

- selezionare l'ambito tariffario;
- compilare e salvare la maschera **"Informazioni Generali e Relazione Attestante il Rispetto degli Obblighi"**.

Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I [Riservato a ETC]

◀ Indietro

Anno solare 2025

Si ricorda che con l'operazione di invio definitivo l'ETC: assicura la correttezza della compilazione, intesa come assenza di dati palesemente errati e che i dati sono completi e congrui, anche sulla base dei confronti con le altre fonti informative disponibili; dichiara, altresì, 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.

Informazioni Generali e Relazione Attestante il Rispetto degli Obblighi

Date Riferimento

Data Apertura 15/01/2026
Data Chiusura 02/02/2026

Legenda

Maschere disabilitate
 Maschere da compilare
 Maschere in compilazione
 Maschere compilate

Invio Definitivo

Figura 3.3 Pannello di controllo

3.4 Salvataggio maschere

All'interno delle maschere, in fondo alla pagina, sono presenti i seguenti pulsanti (Figura 3.4):

- **“Salva Bozza”**: permette il salvataggio parziale dei dati inseriti. Al rientro nella maschera è consentita la modifica dei dati salvati in bozza. Con tale tipologia di salvataggio non è consentita la possibilità di effettuare l'invio definitivo;
- **“Salva”**: permette il salvataggio totale dei dati inseriti e di effettuare l'invio definitivo; al rientro nella maschera è consentita la modifica dei dati salvati in bozza.
- **“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 nella maschera

ATTENZIONE: i dati non vengono salvati in automatico, bisogna sempre darne esplicita conferma attraverso il tasto “Salva” oppure “Salva Bozza”.

3.5 Legenda

Ciascuna maschera è contrassegnata da un colore indicante lo stato delle maschere:

- Maschere disabilitata a cui non si è ancora acceduto;
- Maschere da compilare a cui si è acceduto ma non si è iniziata la compilazione;
- Maschere in compilazione nelle quali sono stati inseriti alcuni dati (tasto “Salva Bozza”);
- Maschere compilate nelle quali sono stati inseriti i dati richiesti e salvati (tasto Salva).

3.6 Invio Definitivo

Una volta completata la compilazione della maschera **“Informazioni Generali e Relazione Attestante il Rispetto degli Obblighi”** ed effettuato il salvataggio definitivo dei dati, occorre **procedere all’invio definitivo per ogni singolo ambito tariffario in Schema I** (compreso lo Schema I+standard), tramite l’apposito tasto 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 l'ETC assicura la correttezza della compilazione, intesa come assenza di dati palesemente errati e che i dati sono completi e congrui, anche sulla base dei confronti con le altre fonti informative disponibili; dichiara, altresì, 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 accesso all'ambito tariffario

In questa sezione l'ETC potrà prendere visione dello "Stato configurazione" del singolo ambito tariffario. Nel caso in cui la compilazione e il relativo salvaggio sia stato completato (maschera verde), sarà possibile procedere all'invio definitivo attraverso l'apposito pulsante "Invio Definitivo". Si ricorda che con l'invio definitivo l'Utente adempie agli obblighi di comunicazione di cui all'Articolo 58 del TQRIF.

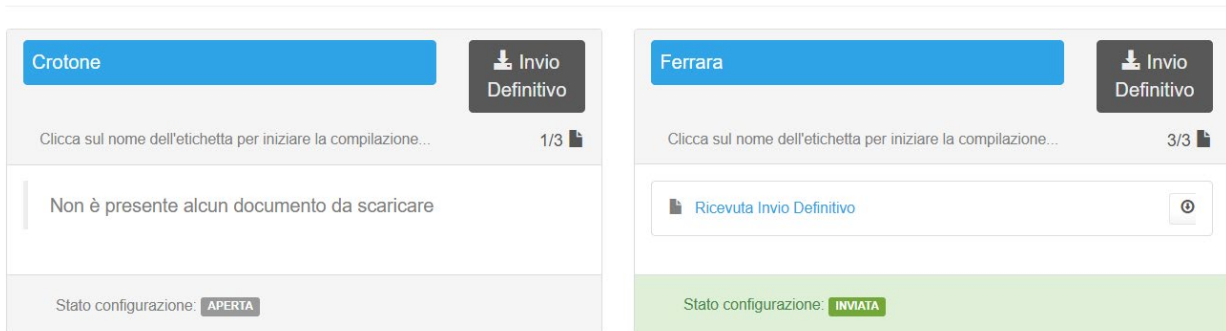


Figura 3.5 Pannello Ambiti

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

Gli ambiti tariffari in schema II, III, IV di sua competenza (trattati nelle raccolte ad essi dedicate) rimarranno invece in Stato configurazione "APERTA".

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). Anche in questa sezione è presente il pulsante di Invio Definitivo, azionabile nel caso in cui le tre maschere 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

[📄 Invio Definitivo](#)

Figura 3.6 Invio definitivo

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

3.7 Rettifica

Una volta compilate la maschera della presente raccolta ed effettuato l'invio definitivo, qualora si ravvisi la necessità di modificare i dati inviati, è possibile procedere con una richiesta di rettifica, tramite l'apposito tasto disponibile nel pannello di controllo (Figura 3.3), previo inserimento delle relative motivazioni compilando l'apposito campo "Note" (Figura 3.7).

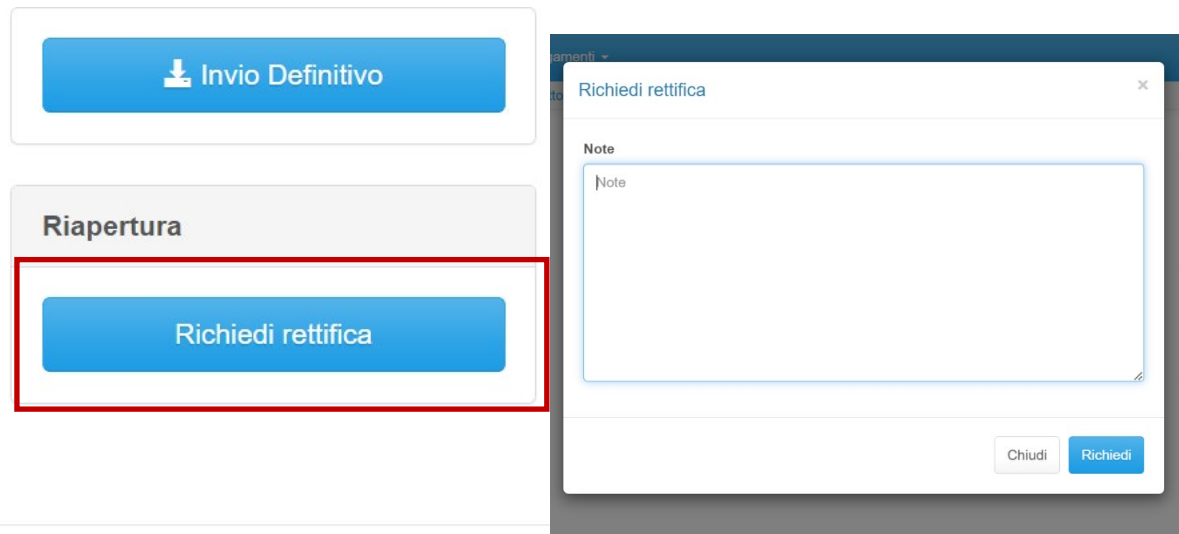


Figura 3.7 Funzione “Richiedi rettifica” e campo “Note” per la relativa motivazione

In caso di riscontro positivo della richiesta da parte di ARERA, l'Utente 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 funzione di rettifica, il sistema non cancella i dati già inseriti e inviati, ma consente di apportare



Figura 3.8 Rettifica concessa

modifiche alle informazioni precedentemente registrate, di salvarle nuovamente e di procedere con un nuovo invio definitivo.

3.8 Genera pdf

Il tasto “Genera pdf”, collocato all'interno di ogni maschera a fianco del tasto “Indietro” (Figura 3.9), consente all'Utente di scaricare un documento in formato “.pdf” riportante la maschera di riferimento con i dati inseriti dall'Utente medesimo nell'ultimo salvataggio.

Informazioni Generali e Relazione Attestante il Rispetto degli Obblighi

Genera PDF < Indietro

Informazioni Generali

Descrizione	Dichiarazione
Numero Utenze Domestiche	0
Numero Utenze Non Domestiche	0
Link Carta Qualità	

Figura 3.9 Comando “Genera pdf”

Cliccando il comando “Genera pdf” un messaggio *alert* (Figura 3.10) avvisa l’Utente che i dati stampati si riferiscono all’ultimo salvataggio e pertanto, si consiglia, di effettuare il salvataggio prima della generazione del documento.

Genera PDF
×

I dati stampati sul PDF si riferiscono all'ultimo salvataggio effettuato.

Si consiglia di salvare prima di eseguire questa azione,
in modo da avere i dati aggiornati.

Genera PDF
Chiudi

Figura 3.10 Alert comando “Genera pdf”

In capo al documento generato sono riportate una serie di informazioni di riepilogo sull’Utente, sullo stato di compilazione della raccolta e sull’invio definitivo – effettuato e non effettuato (Figura 3.11).

Username: TEST_UAT_ETC_GESTORE_RD1	Partita iva: 45454545456
Ragione sociale: TEST_UAT_ETC_GESTORE_RD1	Data download: 12/01/2026 - 13:02:52
Id soggetto: 24671	Anno: Anno solare 2025
Nome Raccolta: Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema 1 Riservato a ETC	Invio definitivo: NON EFFETTUATO
Stato compilazione: PARZIALMENTE COMPILATA	

Figura 3.11 Estratto del pdf generato riportante le informazioni in testa al documento

4 Descrizione della Raccolta

La compilazione della presente raccolta prevede il completamento della maschera “**Informazioni Generali e Relazione Attestante il Rispetto degli Obblighi**” composta dalle sezioni di seguito descritte.

4.1 Maschera “Informazioni Generali e Relazione Attestante il Rispetto degli Obblighi”

4.1.1 “Informazioni Generali”

Nella prima sezione della maschera denominata “Informazioni Generali” l’ETC deve inserire i dati sul numero di utenze⁸ domestiche e non domestiche e il *link* alla Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani pubblicata sul sito *internet* dei gestori, ai sensi dell’articolo 5 del TQRIF (Figura 4.1).

Informazioni Generali

Descrizione	Dichiarazione
Numero Utenze Domestiche	<input type="text" value="0"/>
Numero Utenze Non Domestiche	<input type="text" value="0"/>
Link Carta Qualità	<input type="text"/>

Figura 4.1 Informazioni Generali

4.1.2 “Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell’Appendice I del TQRIF da parte dei gestori operanti nell’ambito di cui al comma 58.2 del TQRIF”

Nella seconda sezione della maschera denominata “Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell’Appendice I del TQRIF da parte dei gestori operanti nell’ambito di cui al comma 58.2 del TQRIF” l’Utente deve inserire i dati in merito al rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 della summenzionata Appendice per le gestioni ricomprese nello Schema I.

⁸ Ai sensi del comma 1.1 del TQRIF l’utenza è l’immobile o l’area soggetta a tariffazione come definita all’articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

Per ogni obbligo di servizio presente nella riga sono riportati (Figura 4.1):

- nella **PRIMA** colonna l'argomento a cui l'Utente è chiamato a rispondere;
- nella **SECONDA** colonna la risposta da inserire secondo un menu a discesa contenente le opzioni consentite (SI, NO e, in alcuni casi, NON APLICABILE). I valori della colonna saranno preimpostati sul SI;
- nella **TERZA** colonna lo spazio per eventuali note (in alcuni casi nelle "Istruzioni di compilazione" è richiesto di specificare informazioni in merito a deleghe, esenzioni o altri dati);
- nella **QUARTA** colonna le istruzioni di compilazione per guidare l'Utente alla risposta e, ove richiesto, all'inserimento delle note.

Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I del TQRIF da parte dei gestori operanti nell'ambito di cui al comma 58.2 del TQRIF

Descrizione	Dichiarazione	Eventuali note relative agli obblighi di servizio	Istruzioni di compilazione
La Carta unica della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF è stata approvata e pubblicata sui siti internet della/e società ai sensi del TITR?	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	In caso di inerzia di uno o più gestori nella predisposizione della carta della qualità per i servizi di propria competenza indicare nel campo note: inerzia gestore (specificare quale). In caso di predisposizione della carta unica della qualità comprensiva di tutti i servizi, ma non ancora approvata dall'ETC e/o pubblicata sui siti internet indicare nel campo note: in attesa di approvazione/pubblicazione. Pulsante "SI/No"
Le modalità di attivazione del servizio sono conformi all'articolo 6 e all'articolo 7 del TQRIF?	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Obblighi in capo a GTRU. Pulsante "SI/No"
Le modalità per la variazione o cessazione del servizio sono conformi all'articolo 10 e all'articolo 11 del TQRIF?	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Obblighi in capo a GTRU. Pulsante "SI/No"
La procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati è conforme all'articolo 13, all'articolo 17 e all'articolo 18 del TQRIF?	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Se l'ETC ha previsto la deroga di cui all'articolo 2 comma 2.4 del TQRIF gli obblighi di servizio sono in capo, oltre che al GTRU, anche a RTR e SLS (in tal caso indicare nel campo note: deroga 2.4). Pulsante "SI/No"
Sono stati ottemperati gli obblighi di servizio telefonico di cui all'articolo 20 del TQRIF?	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Se l'ETC ha previsto la deroga di cui all'articolo 2 comma 4 del TQRIF gli obblighi di servizio sono in capo anche a RTR (in tal caso indicare nel campo note: deroga 2.4) Se i gestori utilizzano uno stesso numero verde - eventualmente comune anche a più ambiti tariffari - a cui l'utente può rivolgersi, indicare nel campo note: numero verde unico nell'ambito tariffario, comune a più gestori Pulsante "SI/No"
La modalità e periodicità di pagamento, nonché la rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti sono conformi al Titolo V (ad eccezione dell'articolo 28, comma 3)?	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Obblighi in capo a GTRU. Pulsante "SI/No"
Sono stati ottemperati gli 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 del TQRIF?	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Obblighi in capo a RTR Se l'ETC, ai sensi dell'articolo 2, comma 3 del TQRIF, ha individuato un gestore diverso dal gestore RTR come soggetto obbligato agli adempimenti in materia di servizi di ritiro su chiamata, indicare nel campo note: deroga 2.3 Se l'ETC ha previsto un numero minimo di ritiri annuale inferiore (lettera a) o un corrispettivo minimo in capo all'utente (lettera b) indicare nel campo note: deroga 29.4 a) e/o b) Pulsante "SI/No"
Sono stati ottemperati gli obblighi in materia di disservizi di cui all'articolo 32 del TQRIF?	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Obblighi in capo a RTR e SLS. Pulsante "SI/No"

Figura 4.2 Parte della schermata sulla "Relazione [..]"

ATTENZIONE: occorre attenersi ai valori proposti nel menu a tendina e seguire le note di compilazione presenti.

5 Caricamento massivo

In presenza di più ambiti tariffari, se ritenuto di utilità, è possibile utilizzare la funzionalità di caricamento massivo, che consente all'Utente l'inserimento in un'unica soluzione dei dati della maschera "Informazioni Generali e Relazione attestante il rispetto degli obblighi" relativi a più ambiti (Figura 5.1). La procedura per il caricamento massivo prevede i seguenti passaggi:

- 1) provvedere al *download template*, attraverso apposito pulsante;
- 2) compilazione congrua del *template*;
- 3) caricamento del *template* compilato attraverso il pulsante "Browse" e "Upload".



Caricamento massivo della maschera : Browse

"Informazioni Generali e Relazione attestante il rispetto degli obblighi"

Figura 5.1 Upload e Download del template

5.1.1 Download Template

Attraverso il pulsante "Download template", l'Utente potrà scaricare il file con estensione ".xlsx" strutturato come la maschera di riferimento nel quale ogni foglio corrisponde ad un ambito tariffario di competenza (come riportato a titolo esemplificativo nella Figura 5.2).

	A	B	C	D
1	Informazioni Generiche			
2		Dichiarazione		
3	Numero utenze domestiche	0		
4	Numero utenze non domestiche	0		
5	Link carta della qualità			
6	Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla	Tabella 2		
7		Dichiarazione	Eventuali note relative agli obblighi di servizio	
8	La Carta unica della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 5 del TQRIF è stata approvata e pubblicata sul/i sito/i internet della/e società ai sensi del TITR?			In caso di inerzia di uno o più gestori nella predisposizione della carta della qualità per i servizi di propria competenza indicare nel campo note: inerzia gestore (specificare quale). In caso di predisposizione della carta unica della qualità comprensiva di tutti i servizi, ma non ancora approvata dall'ETC e/o pubblicata sui siti internet indicare nel campo note: in attesa di approvazione/pubblicazione. Pulsante Si/No
9	Le modalità di attivazione del servizio sono conformi all'Articolo 6 e all'Articolo 7 del TQRIF?			Obblighi in capo a GTRU. Pulsante Si/No
10	Le modalità per la variazione o cessazione del servizio sono conformi all'Articolo 10 e all'Articolo 11 del TQRIF?			Obblighi in capo a GTRU. Pulsante Si/No
11	La procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati è conforme all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 del TQRIF?			Se l'ETC ha previsto la deroga di cui all'articolo 2, comma 4 del TQRIF gli obblighi di servizio sono in capo, oltre che al GTRU, anche a RTR e SLS (in tal caso indicare nel campo note: deroga 2.4). Pulsante Si/No
12	Sono stati ottemperati gli obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 del TQRIF?			Se l'ETC ha previsto la deroga di cui all'articolo 2, comma 4 del TQRIF gli obblighi di servizio sono in capo anche a RTR (in tal caso indicare nel campo note: deroga 2.4). Se i gestori utilizzano uno stesso numero verde - eventualmente comune anche a più ambiti tariffari - a cui l'utente può rivolgersi, indicare nel campo note: numero verde unico nell'ambito tariffario, comune a più gestori. Pulsante Si/No
13	La modalità e periodicità di pagamento, nonché la rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti sono conformi al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28, comma 3)?			Obblighi in capo a GTRU. Pulsante Si/No
14	Sono stati ottemperati gli 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 del TQRIF?			Obblighi in capo a RTR. Se l'ETC, ai sensi dell'Articolo 2, comma 3 del TQRIF, ha individuato un gestore diverso dal gestore RTR come soggetto obbligato agli adempimenti in materia di servizi di ritiro su chiamata, indicare nel campo note: deroga 2.3. Se l'ETC ha previsto un numero minimo di ritiri annuale inferiore (lettera a) o un corrispettivo minimo in capo all'utente (lettera b) indicare nel campo note: deroga 29.4 a) e/o b) Pulsante Si/No
15	Sono stati ottemperati gli obblighi in materia di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 del TQRIF?			Obblighi in capo a RTR. Se è prevista solo la raccolta stradale su tutto il territorio rispondere "Non applicabile" e indicare nel campo note: solo raccolta stradale. Pulsante

Figura 5.2 Stralcio del template

5.1.2 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);
- attenersi ai valori proposti nel menu a tendina e alle istruzioni di compilazione, comprese le indicazioni da inserire in nota.

Il mancato rispetto di tali istruzioni comporterà l'esito negativo del caricamento massivo; pertanto i dati presenti nel file non saranno inseriti nel sistema.

5.1.3 Caricamento del Template compilato

Successivamente al *download* del template e alla sua corretta compilazione, l'Utente dovrà allegare lo stesso attraverso il pulsante "Browse", e procedere con l'"Upload" del file. A seguito di tale procedura si otterrà il seguente messaggio:



Figura 4.23: Messaggio per “Upload”

Il messaggio informa l'Utente che il file è stato caricato nel Sistema e che verrà inviata una successiva *mail* con l'esito del caricamento massivo dei dati nella maschera del relativo ambito. In caso di modifica al file, ovvero inserimento di dati non consentiti, il caricamento massivo non andrà a buon fine e i dati inseriti nel file non saranno caricati nella maschera dei relativi ambiti. In questo caso il sistema invia una mail recante gli errori di caricamento riscontrati.

In caso di caricamento massivo con un numero di ambiti superiore a 100, la generazione del file Excel avverrà in modalità **asincrona**, al fine di non bloccare l'operatività del gestore. Al termine dell'elaborazione, al gestore verrà visualizzato un messaggio informativo che indica che il file Excel compilato sarà inviato tramite posta elettronica il giorno successivo all'esecuzione.

ATTENZIONE: caricare il file conforme e non apportare al file del caricamento massivo modifiche di formato o inserire dati non consentiti.

In caso di caricamento massivo andato a buon fine, **per i soli ambiti in Schema I** (compresi Schema I+standard) si dovrà procedere al salvataggio definitivo della maschera e all'invio definitivo (cfr. il paragrafo 3.6).

Fino all'invio definitivo, qualsiasi caricamento successivo di un nuovo file modificherà i dati precedentemente salvati. Diversamente, per gli ambiti per cui è stato effettuato l'invio definitivo, il sistema non consentirà ulteriori modifiche, anche se sarà consentito il caricamento del file.

6 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.

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, specificando nell'oggetto "Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti - (nome ETC)" e indicando nome, cognome, telefono diretto, ragione sociale e codice Autorità.