



 **ECOS4UTILITY**

 **AMBIENTE.IT**

APPROFONDIMENTO TQRIF

Nuovi obblighi di servizio di qualità
contrattuale e tecnica

Con la **delibera 15/2022/R/rif**, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**) adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo **l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuali e tecnica**, minimi ed omogenei per tutte

le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori individuati dall'Ente in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, in ragione delle prestazioni previste nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigenti.

Al fine di garantire la sostenibilità delle misure prospettate, in considerazione dell'eterogeneità e delle specificità del settore, il provvedimento conferma l'adozione di un modello di regolazione secondo i principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica nei confronti degli utenti.

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera 15/2022/R/rif è sostanzialmente articolato:

- **PER LA QUALITÀ CONTRATTUALE, CON RIFERIMENTO A:**
 - Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
 - Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
 - Punti di contatto con l'utente;
 - Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
 - Ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;

- **PER LA QUALITÀ TECNICA, CON RIFERIMENTO A:**
 - Continuità e regolarità del servizio;
 - Sicurezza del servizio.

Entro il 31 marzo 2022, gli ETC hanno dovuto individuare il **posizionamento della gestione nella Matrice degli schemi di riferimento**, determinando lo schema regolatorio e i relativi obblighi applicabili alla gestione medesima e consentendo in tal modo la corretta valorizzazione dei costi previsionali eventualmente connessi all'adeguamento agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF nel Piano Economico Finanziario (PEF) 2022- 2025.

I primi dati raccolti hanno dato i risultati evidenziati.

NUOVI OBBLIGHI DI QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE - risultanze preliminari

Gli ETC hanno valorizzato per il 38% degli ambiti tariffari (in almeno uno dei due anni 2022 e 2023) almeno una delle componenti $CQ_{TV,a}^{exp}$ e $CQ_{TF,a}^{exp}$

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUTÀ, REGOLARITÀ, SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA=NO	QUALITÀ TECNICA=SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE= NO	SCHEMA I OBBLIGHI MINIMI 4.402 ambiti tariffari (85%)	SCHEMA III LIVELLO INTERMEDIO 376 ambiti tariffari (7%)
	QUALITÀ CONTRATTUALE= SI	SCHEMA II LIVELLO INTERMEDIO 178 ambiti tariffari (3%)	SCHEMA IV LIVELLO AVANZATO 199 ambiti tariffari (5%)

I **soggetti obbligati**, in caso di servizio non integrato, sono:

- per i profili di qualità contrattuale, il referente è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- per i profili di qualità tecnica, il referente è il gestore dell'attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento strade

Specifici obblighi in merito allo scambio dei **flussi informativi** in capo ai diversi gestori che devono essere effettuati **esclusivamente a mezzo pec o altro strumento telematico** per assicurare la massima rapidità e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati.

OBBLIGHI IN CAPO AI GESTORI

Qualità Contrattuale	schema I	schema II	schema III	schema IV
Carta delle qualità dei servizi	SI	SI	SI	SI
Procedura gestione reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica importo addebitati	SI	SI	SI	SI
Procedura gestione attivazione, variazione e cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi sportello online e/o fisico	NO	SI	SI	SI
Numero verde gratuito per richieste informazioni, segnalazioni, prenotazione ritiro ingombranti	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità pagamento, rateizzazione e rettifica importo non dovuti	SI	SI	SI	SI
Procedura gestione richieste ritiro rifiuto su chiamata (senza oneri aggiuntivi 1mese/5pezzi)	SI	SI	SI	SI
Qualità Tecnica	schema I	schema II	schema III	schema IV
Obblighi per gestione disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Mappatura dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità	SI	SI	SI	SI
Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Piani di controllo periodici su stato riempimento e corretto funzionamento aree raccolta stradale	NO	NO	SI	SI
Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione interruzioni servizio di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade	NO	NO	NO	SI
Numero verde 24h per segnalazioni inerenti la sicurezza del servizio (Pronto intervento)	SI	SI	SI	SI

INDICATORI

		schema II	schema III	schema IV
Tempo di risposta ai reclami e richieste scritte di formazioni	30 gg lavorativi	80%	70%	90%
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta	5 gg (10 sopralluogo)	80%	70%	90%
Tempo di risposta alla richiesta attivazione, variazione e cessazione del servizio	30 gg lavorativi	80%	70%	90%
Tempo inoltro e ricezione reclami/richieste a/da gestore raccolta	5 gg lavorativi	80%	70%	90%
Tempo di risposta richieste di rettifica importi addebitati	60 gg lavorativi	80%	70%	90%
Tempo di attesa per il servizio telefonico	solo registrazione	Reg.	Reg.	<=240s
Tempo di rettifica degli importi non dovuti	120 gg lavorativi	80%	70%	90%
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (ingombranti)	15 gg lavorativi	80%	70%	90%
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	10 gg (15 sopralluogo)	80%	70%	90%
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per Pronto Intervento	4h da inizio conversazione	70%	80%	90%
Tempo intervento per disservizi	5 gg (10 sopralluogo)	80%	70%	90%
Puntualità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade (espletati/programmati)			80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti			80%	90%
Tempo di recupero dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto	24 ore			90%
Tempo di recupero dell'interruzione del servizio di spazzamento	24 ore			85%

Dal 1° gennaio 2023 gli operatori dovranno:

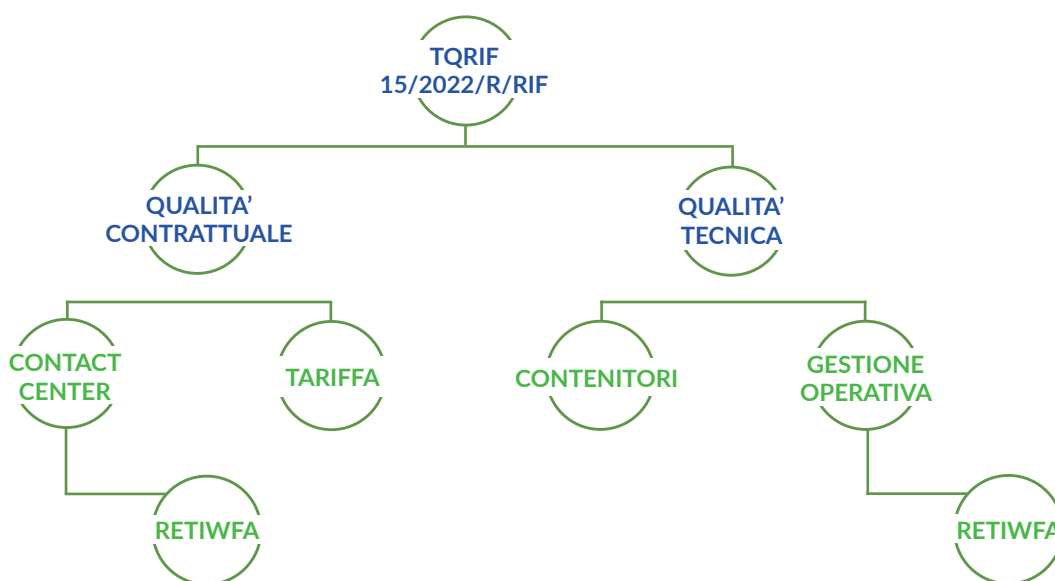
- erogare le prestazioni attraverso processi aventi i requisiti definiti nel TQRIF e rispettando livelli minimi di qualità, contrattuale e tecnica, previsti per il proprio schema regolatorio di riferimento;
- rispettare obblighi di registrazione per le prestazioni erogate;
- adempiere agli obblighi di comunicazione di dati ad ARERA con riferimento alle prestazioni soggette a livelli minimi di qualità ed erogate nel corso dell'anno;

In conseguenza a tali obblighi potranno essere soggetti a **verifiche e a procedimenti sanzionatori da parte di ARERA** per violazioni della regolazione.

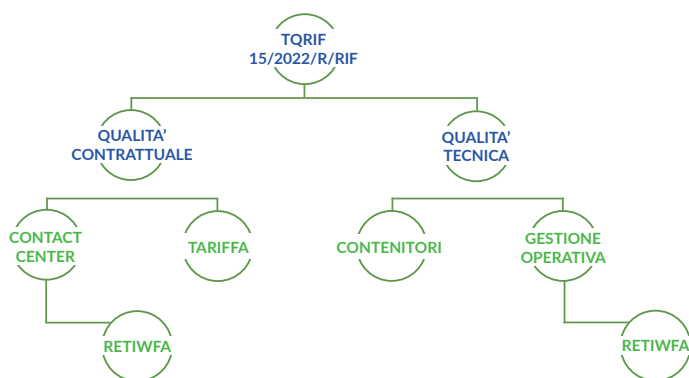
Si tratta di un cambiamento molto impattante, al contempo gli operatori avranno l'occasione di migliorare la propria organizzazione, di ampliare il proprio business verso attività a connotazione commerciale.

Definendo nel TQRIF standard e obblighi correlati (registrazione, comunicazione, etc.), ARERA impone ai gestori di rispettarli, pena la non conformità del servizio e il conseguente rischio di incorrere in penalità e/o sanzioni che diventano controllabili solo adottando modelli gestionali coerenti con la regolazione.

LA COPERTURA APPLICATIVA DI ECOS4UTILITY



DALL'OPERATIVO AL REGISTRO ELETTRONICO



REGISTRO ELETTRONICO
MONITORAGGIO PERFORMANCE
REPORTISTICA NORMATA



La soluzione T-REG permette alla produzione in real time della reportistica normata ARERA e dei quadri per le verifiche ispettive.

E' un prodotto multiservizio innovativo, destinato alle Utility, aggiornato costantemente, con gestione delle incongruenze e storicizzazione/conservazione delle dichiarazioni, utilizzabile anche per analisi complesse orientate all'efficientamento dei processi.

Le funzionalità riguardano i seguenti processi:

- Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità in apposito Registro Elettronico.
- Acquisizione automatizzata da applicativi terzi di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità
- Mappatura e Gestione, anche tramite alert, dello scadenziario normativo annuale
- Gestione dei ruoli di operatività, monitoraggio e controllo delle informazioni e dei dati registrati
- Consolidamento dei dati, Verifica e Confronto delle informazioni e dei dati registrati e degli indicatori dei livelli generali di qualità
- Creazione e Versionamento dei Report e Comunicazione all'Autorità

Ulteriori funzionalità disponibili

- Utilizzo report per fini non normativi
 - Filtri per tipo di livello e date di competenza, di esecuzione dell'attività o ricevimento della richiesta, campi aggiuntivi rispetto ai normati
 - Versionamento: fotografie progressive per capire l'evoluzione nel tempo
- Avvicinamento alle soglie per i livelli di qualità
 - Indicatori sintetici, Indicatori numerici, KPI
 - Soglie per notifiche indirizzabili in multi-canalità a profili utenti predefiniti
 - Analisi ex post per capire gli effetti di specifiche azioni
- Applicabile ad altro tipo di reportistica
 - Analizzare i tempi di svolgimento delle pratiche di back office per operatore

SCADENZIARIO

Profilazione utenti con gestione degli accessi e dei permessi

- Profilazione di utenti e relative login di accesso
- Profilazione di gruppi di utenti e di contenuti con accesso limitato/riservato per ciascun gruppo (Superutenti, Supervisor, Operatori, ...)
- Panoramica delle prescrizioni normative per tutti servizi regolati attraverso visualizzazione in task su calendario/scadenziario
- Automatizzazione della gestione delle principali scadenze normative grazie al popolamento automatico dei relativi task dai diversi moduli specialistici di T-REG
- Aggiunta di task, un tantum o ricorsivi, all'interno dello scadenziario per monitorare ulteriori scadenze relative a standard di qualità interni all'azienda
- Assegnazione dei task a operatori
- Configurazione e generazione di notifiche email e push relative a ciascun task

Funzionalità Operative

- Strumenti di monitoraggio
- Notifiche push
- Storicizzazione estrazioni e logging
- Logiche configurabili
- Maschere compliant ed estrazione massiva

QUALITA' CONTRATTUALE

La soluzione permette di predisporre un registro informatico per tutte le informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle stesse, pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata, la loro analisi e la creazione dei report da inviare annualmente all'Autorità di Regolamentazione ARERA e all'ETC.

Funzionalità Operative

Registrazione dei seguenti dati:

- a. il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
- b. il codice con cui individua la prestazione;
- c. i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
- d. i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- e. la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
- f. la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- g. la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità

Per le richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, la data di invio della risposta scritta motivata all'utente.

Per la consegna delle attrezzature per la raccolta, la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di consegna delle attrezzature per la raccolta all'utente.

Per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:

- il servizio a cui si riferisce il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione tariffe e rapporto con gli utenti);
- la data di invio della risposta scritta motivata;
- il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo.

Per ogni richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati per la quale si dia luogo a un credito a favore dell'utente, la data di accredito della somma non dovuta all'utente, ovvero di emissione del documento di riscossione nel quale viene compensato l'importo non dovuto.

Per ogni chiamata telefonica pervenuta al servizio telefonico:

- il numero su base mensile di chiamate ricevute;
- l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno);
- il codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al servizio telefonico.
- la data, l'ora e il minuto di inizio della chiamata;
- la data, l'ora e il minuto di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata.

QUALITA' TECNICA

Il modulo permette di predisporre un registro informatico per tutte le informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle stesse, pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata, la loro analisi e la creazione dei report da inviare annualmente all'Autorità di Regolamentazione ARERA e all'ETC.

Per ogni richiesta di ritiro su chiamata, la data in cui viene effettuato il ritiro.

Per ogni richiesta di intervento per disservizi, per ciascuna segnalazione di disservizio, la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di risoluzione del disservizio.

Per ogni richiesta di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, per ciascuna richiesta, la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

Su base giornaliera, per ogni servizio di raccolta e trasporto - suddiviso per raccolta stradale/ di prossimità e raccolta domiciliare:

- la data e la fascia oraria pianificata nell'ambito del Programma;
- la data e l'ora e il minuto o la fascia oraria di svolgimento del servizio.
- il Comune (codice ISTAT) e la strada/via oggetto del servizio programmato ed effettuato.
 - Su base giornaliera, per ogni servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:
- la data e la fascia oraria pianificata nel Programma;
- la data e l'ora e il minuto o la fascia oraria di svolgimento del servizio e i chilometri lineari effettivamente percorsi per i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati.
- il Comune (codice ISTAT) e la strada/via oggetto del servizio programmato ed effettuato

Nella raccolta e trasporto, per ciascuna ispezione effettuata nell'ambito del Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità:

- la data di inizio e fine del controllo;
- il Comune (codice ISTAT), il codice identificativo delle aree di raccolta oggetto di ispezione, come individuate nella mappatura;
- il numero complessivo di contenitori effettivamente controllati nell'ambito dell'ispezione;
- il numero di contenitori non sovra-riempiti e sovra-riempiti complessivamente rilevati.
 - Inoltre, per ciascuna interruzione del servizio:
- la data, l'ora e il minuto di inizio dell'interruzione;
- la classificazione dell'interruzione;
- la causa dell'interruzione;
- il Codice ISTAT del Comune in cui si è verificata l'interruzione;
- l'area interessata dall'interruzione (intesa come quartieri, singole strade o singole porzioni di essi);
- la data, l'ora e il minuto di effettiva effettuazione del servizio.

Nel servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, per ciascuna interruzione:

- la data, l'ora e il minuto di inizio dell'interruzione;
- la classificazione dell'interruzione;
- la causa dell'interruzione;
- il Codice ISTAT del Comune in cui si è verificata l'interruzione;
- l'area interessata dall'interruzione (intesa come quartieri, aree mercatali, singole strade o singole porzioni di essi);
- la data, l'ora e il minuto di effettuazione del servizio.
 - Per ogni chiamata telefonica di pronto intervento pervenuta al numero verde:
- la data, l'ora e il minuto della chiamata ricevuta;
- la classificazione della richiesta di pronto intervento;
- il nominativo e il numero telefonico del chiamante;
- il Codice ISTAT del Comune e indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
- la data, l'ora e il minuto di arrivo sul luogo della chiamata; in aggiunta, in caso di richieste di intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, la data, l'ora e il minuto in cui è stata completata la messa in sicurezza dell'area e la data di rimozione dei rifiuti, ove effettuata.