

## **Manuale d'uso per la raccolta dati**

---

**Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti:  
Schema I+standard, II, III, IV**

---

**[Riservato ai Gestori]**

---

## INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 Annotazioni generali .....</b>   | <b>3</b>  |
| 1.1 Premessa .....  | 3         |
| 1.2 Tempistiche.....  | 4         |
| 1.3 Chi deve partecipare alla raccolta.....                                   | 5         |
| 1.4 Sistema telematico per la raccolta dati .....                             | 6         |
| <b>2 Accesso alla raccolta .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>3 Impostazione grafica della raccolta dati.....</b>                        | <b>10</b> |
| 3.1 Barra di navigazione .....  | 10        |
| 3.2 Ambito tariffario di riferimento .....                                    | 10        |
| 3.3 Pannello di controllo.....  | 12        |
| 3.4 Salvataggio maschere.....   | 13        |
| 3.5 Legenda .....   | 15        |
| 3.6 Invio Definitivo.....   | 15        |
| 3.6.1 Invio Definitivo dalla maschera di accesso all'ambito tariffario .....  | 15        |
| 3.6.2 Invio Definitivo da pannello di controllo.....                          | 17        |
| 3.7 Rettifica .....   | 18        |
| 3.8 Genera pdf .....  | 19        |
| <b>4 Descrizione della Raccolta .....</b>                                     | <b>21</b> |
| 4.1 Maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio”.....                          | 21        |
| 4.1.1 Dichiarazione schema regolatorio.....                                   | 21        |
| 4.1.2 Dichiarazione di standard non applicabili o ulteriori/migliorativi..... | 22        |
| 4.1.3 “Presenza di Standard non applicabili” .....                            | 24        |
| 4.1.4 “Presenza di Standard Migliorativi” .....                               | 26        |
| 4.1.5 “Presenza di Standard Ulteriori”.....                                   | 27        |
| 4.2 Maschera “Compilazione Raccolta Dati”.....                                | 29        |
| 4.2.1 “Informazioni Gestore” .....  | 29        |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| 4.2.2    | “Informazioni Generiche” .....             | 30        |
| 4.2.3    | Indicatori di “Qualità contrattuale” ..... | 30        |
| 4.2.4    | Indicatori di “Qualità tecnica” .....      | 32        |
| 4.3      | Maschera “Casistiche Particolari” .....    | 36        |
| <b>5</b> | <b>Caricamento massivo.....</b>            | <b>38</b> |
| 5.1.1    | Download Template .....                    | 40        |
| 5.1.2    | Compilazione del Template .....            | 41        |
| 5.1.3    | Caricamento del Template compilato .....   | 41        |
| <b>6</b> | <b>Richiesta di informazioni .....</b>     | <b>42</b> |

## 1 Annotazioni generali

### 1.1 Premessa

La legge 27 dicembre 2017, n. 205, ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (nel seguito: ARERA o Autorità) funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti 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"*<sup>1</sup>.

In tale ambito, il [Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani](#)<sup>2</sup> (TQRIF)<sup>2</sup>, 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) determina <sup>3</sup>:

- 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.

---

<sup>1</sup> Articolo 1, comma 527, lettera b)

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

<sup>3</sup> Articolo 3, comma 1 del TQRIF.

## TAVOLA 1 Matrice degli schemi regolatori

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

Entro il 31 marzo di ciascun anno<sup>4</sup>, i Gestori - per cui ricorrono le condizioni di cui al successivo paragrafo 1.3 - che operano nelle **gestioni soggette ai livelli generali di qualità (Schemi II, III, IV), nonché quelle in Schema I per le quali l'ETC abbia previsto l'applicazione di standard qualitativi migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli individuati dal TQRIF**<sup>5</sup> (di seguito “**Schema I+standard**”) - oggetto della raccolta dati in parola denominata **“Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I+standard, II, III, IV - [Riservato ai Gestori]**” - sono tenuti a trasmettere all’Autorità e all’ETC il numero totale di utenze al 31 dicembre dell’anno precedente<sup>6</sup>, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), oltre alle informazioni e ai dati di qualità contrattuale e tecnica in conformità ai suddetti obblighi previsti dal TQRIF.

### 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**.

Dal momento che i dati e le informazioni forniti dai Gestori sono soggetti alla validazione dell’ETC<sup>7</sup>, **si invitano i Gestori a coordinarsi opportunamente con gli ETC** affinché il processo di

<sup>4</sup> Articolo 58 del TQRIF.

<sup>5</sup> Ai sensi dell’articolo 2 della deliberazione 15/2022/R/RIF.

<sup>6</sup> 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 eventuali dubbi sul concetto di utenza si rimanda, tra l’altro, ai chiarimenti pubblicati da CSEA con circolare n. 59/2024/RIF in relazione ai dati funzionali alla perequazione rifiuti: <https://www.csea.it/wp-content/uploads/AllegatiCircolari/2024/CIRCOLARE-N-59/FAQ-DataEntry-Rifiuti-1.pdf>

<sup>7</sup> Ai sensi dell’articolo 57 bis del TQRIF.

caricamento dei dati da parte dei Gestori e la successiva validazione da parte degli ETC (cfr. raccolta dati “Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I+standard, II, III, IV [Validazione da parte di ETC]”) siano completate nei termini sopra riportati.

**ATTENZIONE: per le gestioni collocate in Schema I+standard, II, III, IV si invitano gli ETC a coordinarsi opportunamente con i Gestori affinché l'invio e la successiva validazione dei dati siano completate entro il 31 marzo 2026.**

### 1.3 Chi deve partecipare alla raccolta

Devono partecipare alla presente raccolta dati **i Gestori** che alla data del 31 dicembre 2025 **svolgevano in un determinato ambito tariffario almeno una tra le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, spazzamento e lavaggio strade, gestione tariffe e rapporto con gli utenti in gestioni ricomprese negli Schemi I+standard, II, III, IV** della matrice degli schemi regolatori previsti dal TQRIF.

**ATTENZIONE: ai fini della partecipazione alla presente raccolta dati, i Gestori che non abbiano ancora provveduto in tal senso sono tenuti a registrarsi all’Anagrafica Operatori<sup>8</sup> ARERA, nonché a ottemperare agli obblighi di comunicazione per l’implementazione dell’Anagrafica territoriale del servizio di gestione dei rifiuti urbani (ATRIF<sup>9</sup>).**

Dovranno altresì partecipare alla raccolta dati i Gestori che, attivi alla data del 31 dicembre 2025, abbiano svolto almeno una tra le attività sopra riportate per un periodo di tempo inferiore all’anno solare di riferimento (1° gennaio – 31 dicembre 2025) cui si riferisce la presente raccolta, a seguito di avvicendamento gestionale.

Ove, nel corso dell’anno solare oggetto della raccolta dati, fossero intervenuti in uno specifico ambito tariffario avvicendamenti gestionali, ovvero variazioni societarie (cessioni, fusioni e acquisizioni), il Gestore attivo alla data del 31 dicembre 2025 (di seguito: Gestore subentrante) è tenuto a fornire anche i dati relativi al Gestore uscente che ha cessato la/le attività per il relativo ambito tariffario, qualora quest’ultimo abbia garantito per il periodo di propria competenza l’applicazione degli standard generali previsti dal TQRIF per lo schema regolatorio di riferimento, ivi inclusi gli obblighi di registrazione dei dati. In particolare, il Gestore subentrante deve dichiarare e conciliare i dati della precedente gestione, in base a criteri di ragionevolezza e verificabilità, fornendone adeguato

<sup>8</sup> Deliberazione 15 marzo 2022, 102/2022/R/com.

<sup>9</sup> Deliberazione 13 giugno 2023, 263/2023/E/RIF.

riscontro, ove richiesto, nelle maschere “Compilazione Raccolta Dati” e “Casistiche Particolari”, di cui si dirà nel Capitolo 4.

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

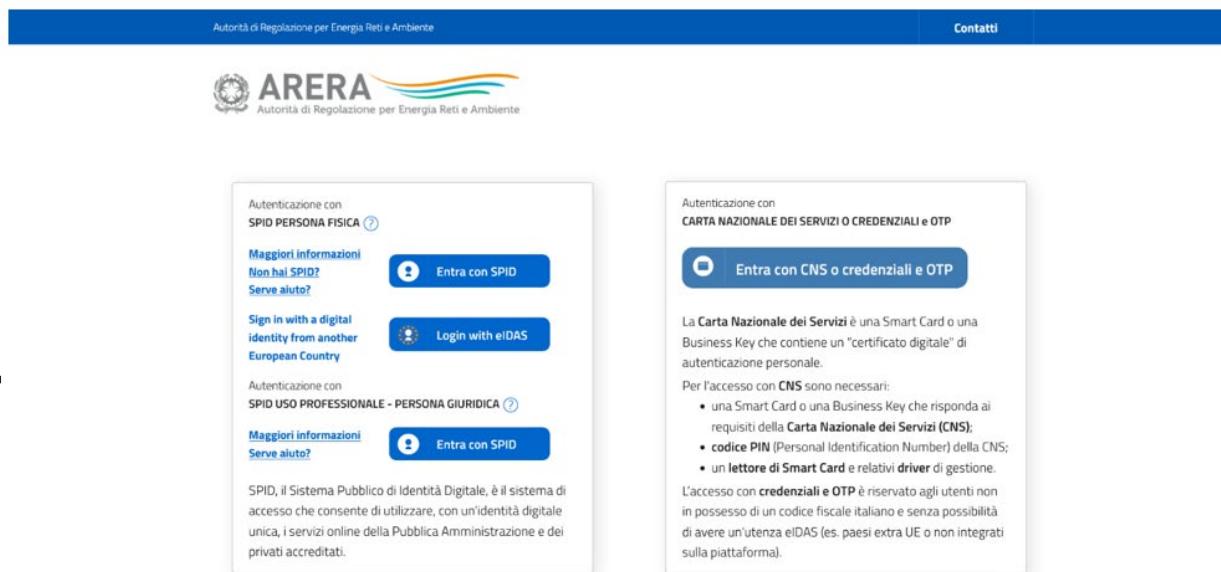
#### **1.4 Sistema telematico per la raccolta dati**

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 del sistema telematico di raccolta, da parte dei Gestori, 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”) delle maschere presenti nella piattaforma resa disponibile dall’Autorità per la raccolta dati di qualità contrattuale e tecnica costituisce l’unica modalità che permette di ottemperare agli obblighi di comunicazione di cui all’articolo 58 del TQRIF. Non sono ammissibili dati forniti con modalità differenti.**

## 2 Accesso alla raccolta

Il Gestore per accedere alla raccolta “Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I + standard, II, III, IV [Riservato ai Gestori]” 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), il Gestore (di seguito anche denominato: Utente o Operatore) si trova nella pagina “Elenco Raccolte” che mostra l’elenco delle raccolte dati a cui è abilitato e tra queste troverà “**Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I + standard, II, III, IV [Riservato ai Gestori]**” (riquadro rosso in Figura 2.2). Qualora non comparisse la raccolta dati in oggetto e/o venisse visualizzata relativamente ad ambiti tariffari mancanti o diversi rispetto a quelli in cui opera il Gestore, occorre verificare la correttezza delle informazioni inserite in Anagrafica Operatori e in Anagrafica territoriale 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](mailto:infoanagrafica@arera.it).

## Elenco Raccolte

Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I Plus, II, III, IV Riservato ai Gestori

**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 sezione consente di disconnettersi dal Sistema attraverso il tasto “Disconnetti” o di visualizzare, tramite il tasto “Dettaglio Utente” (Figura 2.3), le informazioni dell’Operatore (Figura 2.4).



**Figura 2.3: Sezione Utente**

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

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

Cliccando sul *link* relativo alla raccolta “Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I + standard, II, III, IV [Riservato ai Gestori]” (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).



| # | Nome Edizione    | Stato  | Data Apertura | Data Chiusura | Comunicazioni   |
|---|------------------|--------|---------------|---------------|---|
| 1 | Anno solare 2025 | Aperta | 30-11-2025    | 27-02-2026    |  |

**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 ed 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 Plus, II, III, IV Riservato ai Gestori > 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 + standard, II, III, IV [Riservato ai Gestori]” compare la maschera in cui sono rappresentati tutti gli ambiti tariffari associati al profilo dell'Utente in ATRIF.

Come indicato in premessa, il Gestore visualizzerà tutti gli ambiti tariffari in cui opera ma dovrà compilare la raccolta dati in parola **esclusivamente per le gestioni ricomprese nello Schema I+standard, II, III, e IV** della matrice degli schemi regolatori previsti dal TQRIF.

**ATTENZIONE: anche se nella maschera sono visibili tutti gli ambiti tariffari di competenza, il Gestore dovrà compilare la presente raccolta dati esclusivamente per gli ambiti in Schema I+standard, II, III e IV.**

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+standard, II, III, IV [Riservato ai Gestori] Anno solare 2025

[Indietro](#)

Compilare solamente gli ambiti in Schema I+standard, II, III, IV

Caricamento massivo della maschera :  [Browse](#) [Upload](#) [Download template](#)  
 "Dichiarazione Schema Regolatorio"

Caricamento massivo della maschera :  [Browse](#) [Upload](#) [Download template](#)  
 "Compilazione Raccolta Dati"

Caricamento massivo della maschera :  [Browse](#) [Upload](#) [Download template](#)  
 "Casistiche Particolari"

Ricerca Ambito Tariffario  [Cerca Ambito](#) [Reset ricerca](#)

|  |  |
|--|--|
| Acquaviva delle Fonti  | <a href="#"> Invio Definitivo</a>   |
| <small>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 0/3 </small>  |  |
| <small>Non è presente alcun documento da scaricare</small>   |  |
| <small>Stato configurazione: <a href="#">RETTIFICA</a></small>   |  |
| Casamassima  | <a href="#"> Invio Definitivo</a> |
| <small>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 3/3 </small>  |  |
| <small> Ricevuta Invio Definitivo </small> |  |
| <small>Stato configurazione: <a href="#">INVIATA</a></small>   |  |

**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 già riportato, occorre verificare 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](mailto: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+standard, II, III, IV** occorre:

- selezionare **l'ambito tariffario**, compilare e salvare la maschera **“Dichiarazione Schema Regolatorio”**, indicando lo schema regolatorio adottato dall'Ente territorialmente competente ai sensi del sopra menzionato articolo 3.1 del TQRIF ed eventualmente la sussistenza di casi particolari (introduzione di standard ulteriori o migliorativi o mancata applicazione di alcuni indicatori);
- procedere, previa rielezione dell'ambito tariffario, con la compilazione e il salvataggio della maschera **“Compilazione Raccolta Dati”** in cui vengono inseriti i dati effettivi relativi alle prestazioni registrate nell'anno di riferimento;
- procedere, infine, previa rielezione dell'ambito tariffario, con la compilazione e il salvataggio della maschera **“Casistiche Particolari”** nella quale vengono inseriti i dati relativi a **Avvicendamento gestionale** e **Associazione o raggruppamento temporanei di imprese**.

## Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I+standard, II, III, IV [Riservato ai Gestori]

Anno solare 2025

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

|   |                          |
|---|--------------------------|
| Dichiarazione Schema Regolatorio  | Date Riferimento         |
| Compilazione Raccolta Dati  | Data Apertura 02/02/2026 |
| Casistiche Particolari  | Data Chiusura 31/12/2026 |
| <b>Legenda</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Maschere disabilitate</li> <li><input type="checkbox"/> Maschere da compilare</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Maschere in compilazione</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Maschere compilate</li> </ul> |                          |
| <a href="#"> Invio Definitivo</a>   |                          |
| <b>Riapertura</b><br>Richiesta di rettifica concessa in data: 02/02/2026 09:44:00   |                          |

**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. Tale azione è possibile solo se tutti i dati richiesti sono stati inseriti dall'Utente;

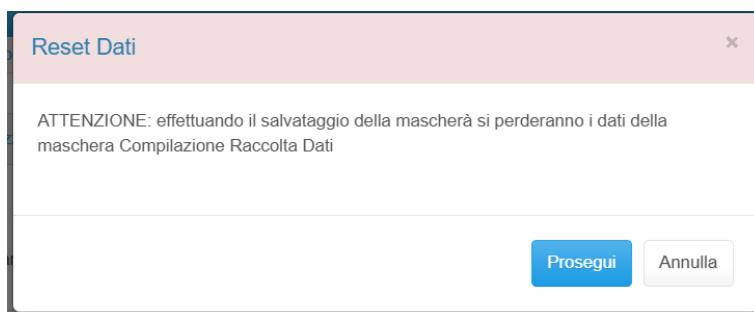
- “**Annulla**”: permette di cancellare tutti i dati inseriti e ritornare alla schermata precedente. Se sono stati inseriti dei dati nella maschera questi NON vengono salvati automaticamente; pertanto, ogni volta che si rientra nelle maschere saranno presenti i dati dell’ultimo salvataggio effettuato.



**Figura 3.4: bottoni presenti nelle maschere**

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

Laddove, successivamente al salvataggio completo (tasto **Salva**), il Gestore proceda alla modifica delle informazioni di una determinata maschera, il Sistema resetterà le informazioni precedentemente inserite e si dovrà, pertanto, procedere alla compilazione *ex novo*. In ogni caso, al nuovo salvataggio della maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio”, l’Utente sarà comunque avvisato della perdita delle informazioni eventualmente già inserite nella maschera “Compilazione Raccolta Dati” attraverso il seguente messaggio *alert*:



**Figura 3.5 Reset dei dati maschera “Compilazione Raccolta Dati” al nuovo salvataggio della maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio”**

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

### 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 delle tre maschere sopra descritte ed effettuato il salvataggio definitivo dei dati, occorre **procedere all'invio definitivo dei dati per ogni singolo ambito tariffario in Schema I+standard, II, III, IV**, tramite l'apposito tasto disponibile sia nella maschera di ingresso in raccolta (Figura 3.2), sia nel pannello di controllo (Figura 3.3). Solo con l'invio definitivo dei dati l'Utente adempie agli obblighi di comunicazione di cui all'Articolo 58 del TQRIF.

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

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

#### 3.6.1 Invio Definitivo dalla maschera di accesso all'ambito tariffario

Nel caso in cui la compilazione delle maschere e il relativo salvaggio sia stato completato (maschere verdi), sarà possibile procedere all'invio definitivo attraverso l'apposito pulsante “Invio Definitivo” nella maschera di accesso all'ambito tariffari (Figura 3.6).

In questa sezione il Gestore potrà prendere visione dello “Stato di configurazione” del singolo ambito tariffario.

|  |   |
|--|---|
| <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Altamura</b> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione...      3/3 </p> <p> <a href="#">Ricevuta Invio Definitivo</a> </p> </div> <div style="background-color: #D9EAD3; color: black; padding: 5px; text-align: center;">         Stato configurazione: <b>INVIATA</b> </div> <div style="background-color: #FADBD8; color: black; padding: 5px; text-align: center;">         Esito validazione: <b>negativa</b> </div> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Bitonto</b> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione...      3/3 </p> <p> <a href="#">Ricevuta Invio Definitivo</a> </p> </div> <div style="background-color: #D9EAD3; color: black; padding: 5px; text-align: center;">         Stato configurazione: <b>INVIATA</b> </div> <div style="background-color: #D9EAD3; color: black; padding: 5px; text-align: center;">         Esito validazione: <b>positiva</b> </div> |
| <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Corato</b> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione...      3/3 </p> <p> <a href="#">Ricevuta Invio Definitivo</a> </p> </div> <div style="background-color: #D9EAD3; color: black; padding: 5px; text-align: center;">         Stato configurazione: <b>INVIATA</b> </div> <div style="background-color: #D9EAD3; color: black; padding: 5px; text-align: center;">         Esito validazione: <b>positiva</b> </div>   | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Gravina in Puglia</b> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione...      2/3 </p> <p>Non è presente alcun documento da scaricare</p> </div> <div style="background-color: #D9EAD3; color: black; padding: 5px; text-align: center;">         Stato configurazione: <b>RETTIFICA</b> </div> <div style="background-color: #D9EAD3; color: black; padding: 5px; text-align: center;">         Esito validazione: <b>ETC non ha ancora effettuato la validazione</b> </div>  |

**Figura 3.7 Pannello Ambiti**

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

Si evidenzia che gli ambiti tariffari in Schema I per cui l'ETC non ha previsto standard generali di qualità, rimarranno nella presente raccolta in Stato configurazione "APERTA" e il Gestore non è tenuto alla relativa compilazione.

In questa sezione il Gestore potrà, inoltre, prendere visione dell'esito della validazione da parte dell'ETC. Esito validazione potrà risultare:

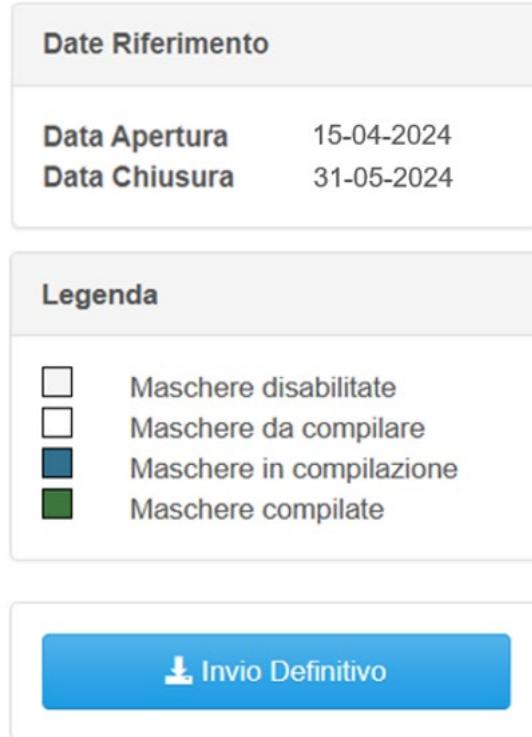
- "negativa": se l'ETC non ha potuto validare i dati trasmessi dal Gestore
- "positiva": se l'ETC ha validato i dati non riscontrando errori/incongruenze

- “ETC non ha ancora effettuato la validazione”: se l’ETC deve ancora esprimersi nell’apposita raccolta “Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I+standard, II, III, IV [Validazione da parte di ETC]”.

**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 3.7).



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

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

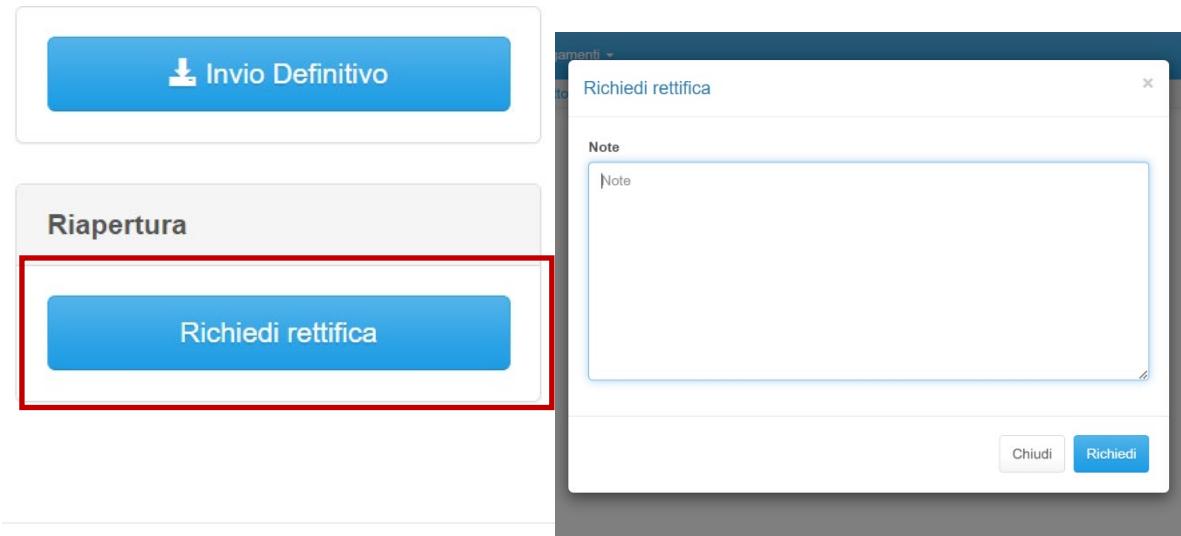
**Invio Definitivo**

**Figura 3.8 Invio definitivo**

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

### 3.7 Rettifica

Una volta compilate le maschere 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 3.8).



**Figura 3.9 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/yyyy” (Figura 3.10) e potrà così procedere a compilare nuovamente le maschere.



**Figura 3.10 Rettifica concessa**

Con la funzione di rettifica, il sistema non cancella i dati già inseriti e inviati, ma consente di apportare 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 con i dati inseriti dall’Utente medesimo.

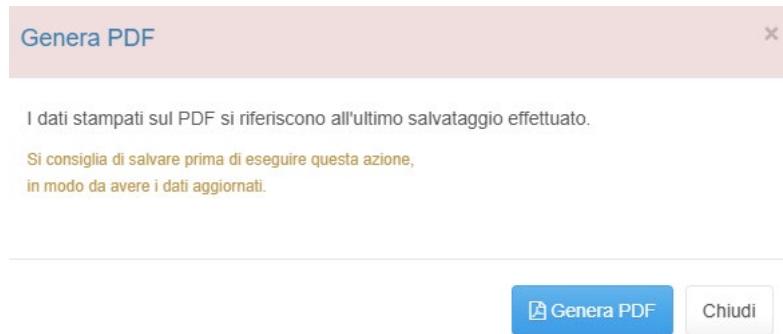
Informazioni Generali e Relazione Attestante il Rispetto degli Obblighi

Genera PDF Indietro

| Informazioni Generali        |               |
|------------------------------|---------------|
| Descrizione                  | Dichiarazione |
| Numero Utenze Domestiche     | 0             |
| Numero Utenze Non Domestiche | 0             |
| Link Carta Qualità           |               |

**Figura 3.11 Comando “Genera pdf”**

Cliccando il comando “Genera pdf” un messaggio *alert* (Figura 3.9) 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.



**Figura 3.12 Messaggio *alert* per 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 3.9).

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| Username: TEST_UAT_GESTORE_R2  | Partita iva: 11223344556             |
| Ragione sociale: TEST_UAT_GESTORE_R2   | Data download: 14/01/2026 - 16:24:46 |
| Id soggetto: 24669   | Anno: Anno solare 2025               |
| Nome Raccolta: Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I Plus, II, III, IV Riservato ai Gestori | Invio definitivo: NON EFFETTUATO     |
| Stato compilazione: PARZIALMENTE COMPILATA   |                                      |

**Figura 3.13 Estratto del pdf generato riportante le informazioni in testa al documento**



## 4 Descrizione della Raccolta

La compilazione della presente raccolta prevede il completamento di tre maschere:

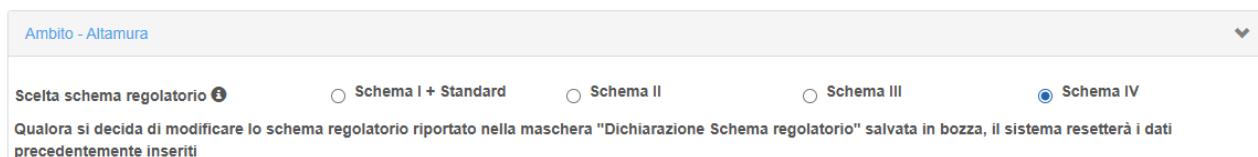
- “Dichiarazione Schema Regolatorio”;
- “Compilazione Raccolta Dati”;
- “Casistiche Particolari”.

### 4.1 Maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio”

La maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio” è propedeutica alla visualizzazione dei campi nella maschera “Compilazione Raccolta Dati”. A tal fine, il Gestore dovrà dichiarare lo schema regolatorio individuato dall’Ente territorialmente competente scegliendo fra **Schema I+standard, II, III o IV** (Figura 4.1).

#### Dichiarazione Schema Regolatorio

 Genera PDF  Indietro



Ambito - Altamura

Scelta schema regolatorio 

Schema I + Standard    Schema II    Schema III    Schema IV

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

**Figura 4.1 Dichiarazione schema regolatorio**

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

#### 4.1.1 Dichiarazione schema regolatorio

In assenza di standard non applicabili o di standard ulteriori/migliorativi rispetto agli standard applicati agli schemi regolatori II, III e IV, l’Operatore seleziona “No” per entrambe le opzioni “Presenza di Standard non applicabili” e “Presenza di Standard Ulteriori e Migliorativi” (Figura 4.2) e procedere a salvare quanto compilato. In questo caso nella successiva maschera “Compilazione Raccolta Dati” saranno visibili gli indicatori di *default* previsti dal TQRIF per lo schema regolatorio indicato e in relazione all’attività svolta.

## Dichiarazione Schema Regolatorio

 Genera PDF

 Indietro

|  |  |  |                                  |                                 |
|--|--|--|----------------------------------|---------------------------------|
| Ambito - Altamura  |  |  |                                  |                                 |
| Scelta schema regolatorio   | <input type="radio"/> Schema I + Standard                    | <input checked="" type="radio"/> Schema II | <input type="radio"/> Schema III | <input type="radio"/> Schema IV |
| Qualora si decida di modificare lo schema regolatorio riportato nella maschera "Dichiarazione Schema regolatorio" salvata in bozza, il sistema resetterà i dati precedentemente inseriti |  |  |                                  |                                 |
| Dichiarazione schema regolatorio di riferimento  |  |  |                                  |                                 |
| Presenza di Standard non applicabili    | <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No |  |                                  |                                 |
| Presenza di Standard Ulteriori e Migliorativi   | <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No |  |                                  |                                 |

**Figura 4.2 Nessuna variazione allo schema regolatorio di riferimento**

### 4.1.2 Dichiarazione di standard non applicabili o ulteriori/migliorativi

Per le gestioni collocate nello “Schema I+standard” il gestore applica - per definizione (altrimenti ricadrebbe nello schema I) - almeno uno standard ulteriore o migliorativo; sono previste opzioni di **default** del Sistema: “No” per “Presenza di Standard non applicabili” e “Si” per “Presenza di Standard Ulteriori e Migliorativi (Figura 4.2).

## Dichiarazione Schema Regolatorio

 Genera PDF

 Indietro

|  |  |                                 |                                  |                                 |
|--|--|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| Ambito - Altamura  |  |                                 |                                  |                                 |
| Scelta schema regolatorio   | <input checked="" type="radio"/> Schema I + Standard         | <input type="radio"/> Schema II | <input type="radio"/> Schema III | <input type="radio"/> Schema IV |
| Qualora si decida di modificare lo schema regolatorio riportato nella maschera "Dichiarazione Schema regolatorio" salvata in bozza, il sistema resetterà i dati precedentemente inseriti |  |                                 |                                  |                                 |
| Dichiarazione schema regolatorio di riferimento  |  |                                 |                                  |                                 |
| Presenza di Standard non applicabili    | <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No |                                 |                                  |                                 |
| Presenza di Standard Ulteriori e Migliorativi   | <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No |                                 |                                  |                                 |

**Figura 4.3 Opzioni di default del Sistema per lo schema regolatorio I + standard**

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

- Presenza di Standard non applicabili;

- Presenza di Standard Ulteriori e Migliorativi.

Dichiarazione schema regolatorio di riferimento

|  |  |
|--|--|
| <b>Presenza di Standard non applicabili</b>     | <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No                                     |
| <input type="checkbox"/> Presenza di deroga di cui al comma 2.4 del TQRIF  |  |
| <b>Motivazione</b>                              | <input checked="" type="checkbox"/> Modello di gestione del servizio (porta a porta vs stradale) |
| <input type="checkbox"/> Altro (specificare)  |  |
| <b>Presenza di Standard Ulteriori e Migliorativi</b>   | <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No                                     |

**Figura 4.4 Inserimento variazioni rispetto allo schema regolatorio di riferimento**

In particolare, il Gestore dichiara:

- con una spunta su “Sì” in corrispondenza di “Presenza di standard non applicabili”, per le gestioni in Schema II, III e IV, la presenza di standard non applicabili alla propria realtà gestionale tra quelli previsti dal TQRIF per lo schema regolatorio selezionato, indicandone le relative motivazioni tra quelle elencate. L’Utente dovrà, altresì, indicare le motivazioni di non applicabilità degli standard previsti scegliendo tra le seguenti opzioni:
  - “Presenza di deroga di cui al comma 2.4 del TQRIF”<sup>10</sup>;
  - “Modello di gestione del servizio (porta a porta vs stradale)”<sup>11</sup>;

---

<sup>10</sup>Ai sensi dell’Articolo 2, comma 4 del TQRIF “L’Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l’utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.”

<sup>11</sup> Il TQRIF prevede alcuni standard generali differenziati in considerazione del modello di gestione del servizio, e in particolare si fa riferimento a:

- il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9);
- il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34);
- la diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti (Articolo 40).

- “Altro” (specificare), con la cui selezione si apre un campo note da compilare in via obbligatoria.
- con una spunta su “Sì” riguardo alla “Presenza di standard ulteriori e migliorativi”, il Gestore per le gestioni ricomprese negli schemi I + standard, II, III e IV può dichiarare una o più delle seguenti opzioni:
  - ✓ l’adozione, nell’ambito di quelli previsti dal TQRIF, di uno o più indicatori e relativi standard ulteriori rispetto allo schema di riferimento adottato (ad esempio, per una gestione collocata nello Schema II, il Gestore può decidere di applicare anche indicatori previsti solo per gli Schemi III e IV);
  - ✓ l’applicazione di standard migliorativi ad almeno uno degli indicatori associati al proprio schema regolatorio e/o a quelli ulteriori;
  - ✓ l’introduzione di indicatori e relativi standard “personalizzati”, ovvero non previsti dal TQRIF.

In presenza di almeno una delle variazioni sopra illustrate, lo schema regolatorio viene ridenominato nella successiva maschera di compilazione “Compilazione Raccolta Dati” con l’aggiunta del segno “+”, per le gestioni ricomprese negli schemi II, III e IV.

Dopo aver inserito le variazioni è possibile salvare la dichiarazione per l’ambito tariffario in questione.

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

#### **4.1.3 “Presenza di Standard non applicabili”**

Per le gestioni collocate nello Schema I + standard tale funzione risulta disabilitata, ovvero non è possibile disapplicare gli standard perché non previsti in origine dal TQRIF. Il *flag* resterà pertanto preimpostato su “No”.

Negli altri casi (Schema II, III, e IV), il Gestore può selezionare “Sì” in corrispondenza del suddetto campo “Presenza di Standard non applicabili” e indicarne le motivazioni tra quelle elencate. In relazione allo schema regolatorio dichiarato, il Sistema associa al campo “Indicatore applicato?” il valore preimpostato “Sì” (Figura 4.5) per gli indicatori dell’Elenco (Tabelle 4.1 e 4.2) previsti dal TQRIF per lo schema regolatorio di riferimento (articolo 53 del TQRIF) e in relazione all’attività svolta. Il Gestore procede quindi a spostare il flag da “Sì” a “No” in corrispondenza degli indicatori non applicabili. Ad esempio, in presenza di deroga di cui all’articolo 2.4 del TQRIF, il Gestore deve modificare il flag da “Sì” a “No” per gli indicatori l) e m) di qualità contrattuale di cui all’Elenco.

Laddove per il campo “Presenza di Standard non applicabili” sia stato selezionato “No”, non sarà possibile disapplicare gli indicatori previsti dal TQRIF per lo specifico schema regolatorio, come indicato nelle Tabelle 1 e 2.

| Elenco indicatori di qualità contrattuale  | Schema I      | Schema II                      | Schema III                     | Schema IV |
|--|---------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------|
| a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio  | non applicato | applicato                      | applicato                      | applicato |
| b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio   | non applicato | applicato                      | applicato                      | applicato |
| c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta  | non applicato | applicato                      | applicato                      | applicato |
| d) tempo di risposta motivata a reclami scritti  | non applicato | applicato                      | applicato                      | applicato |
| e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni  | non applicato | applicato                      | applicato                      | applicato |
| f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati   | non applicato | applicato                      | applicato                      | applicato |
| g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico  | non applicato | applicato (solo registrazione) | applicato (solo registrazione) | applicato |
| h) tempo di rettifica degli importi non dovuti   | non applicato | applicato                      | applicato                      | applicato |
| i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata   | non applicato | applicato                      | applicato                      | applicato |
| j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi  | non applicato | applicato                      | applicato                      | applicato |
| k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare   | non applicato | applicato                      | applicato                      | applicato |
| l) tempo per l’inoltro al Gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall’Utente | non applicato | applicato                      | applicato                      | applicato |
| m) tempo per l’inoltro all’Utente della risposta ricevuta dal Gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade                       | non applicato | applicato                      | applicato                      | applicato |

**Tabella 4.1 Elenco indicatori di qualità contrattuale previsti dal TQRIF per i diversi schemi regolatori**

| Elenco indicatori qualità tecnica              | Schema I      | Schema II     | Schema III | Schema IV |
|--|---------------|---------------|------------|-----------|
| a) puntualità servizio di raccolta e trasporto | non applicato | non applicato | applicato  | applicato |

|   |               |               |               |           |
|---|---------------|---------------|---------------|-----------|
| b) livello riempimento contenitori                          | non applicato | non applicato | applicato     | applicato |
| c) interruzione servizio di raccolta e trasporto            | non applicato | non applicato | non applicato | applicato |
| d) puntualità servizio di spazzamento e lavaggio strade     | non applicato | non applicato | applicato     | applicato |
| e) interruzione servizio di spazzamento e lavaggio strade   | non applicato | non applicato | non applicato | applicato |
| f) prestazioni su chiamate telefoniche di pronto intervento | non applicato | applicato     | applicato     | applicato |

**Tabella 4.2 Elenco indicatori di qualità tecnica previsti dal TQRIF per i diversi schemi regolatori**

#### Qualità contrattuale

##### Elenco Indicatori

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

Indicatore applicato?  Si  No

Tempistiche applicate  30  80

Percentuale prestazioni conformi allo standard  30  80

Indicatore b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

Indicatore applicato?  Si  No

Tempistiche applicate  30  80

Percentuale prestazioni conformi allo standard  30  80

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

#### 4.1.4 “Presenza di Standard Migliorativi”

Per le gestioni collocate nello Schema I + standard il *flag* resta preimpostato su “Si”, considerato che è la condizione minima necessaria per rientrare in tale configurazione. In assenza di almeno uno standard aggiuntivo l’ambito risulterebbe in Schema I, per il quale l’ETC è tenuto alla compilazione della raccolta dati “Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I [Riservato a ETC]”.

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



| Indicatore  | Standard (Tempistiche) | Percentuale prestazioni conformi allo standard |
|---|------------------------|--|
| d) tempo di risposta motivata a reclami scritti                   | 25                     | 80   |
| e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni | 30                     | 90   |

**Figura 4.6 Presenza di Standard Migliorativi**

#### 4.1.5 “Presenza di Standard Ulteriori”

Analogamente a quanto riportato nel precedente paragrafo, per le gestioni collocate nello Schema I + standard il *flag* resta preimpostato su “Si”.

Il Sistema consente altresì al Gestore di associare al proprio schema regolatorio ulteriori indicatori e relativi standard tra quelli previsti dal TQRIF per gli schemi regolatori in relazione all’attività svolta.

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

|  |  |
|--|--|
| Indicatore a) Puntualità servizio di raccolta e trasporto  | ▼  |
| Indicatore applicabile?                         | <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No |
| Percentuale prestazioni conformi allo standard  | 80   |
| Indicatore b) Livello riempimento contenitori  | ▼  |
| Indicatore applicabile?                         | <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No |
| Percentuale prestazioni conformi allo standard  | 80   |

**Figura 4.7 “Presenza di Standard Ulteriori” tra quelli previsti dal TQRIF**

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

|   |   |
|---|---|
| + Aggiungi ulteriori standard   |   |
| Dati ulteriori standard 1   |   |
| Nome standard applicato    | <input type="text"/>  |
| Spiegazione standard       | <input type="text"/>  |
| Tipologia standard  | <input type="radio"/> Generale <input checked="" type="radio"/> Specifico |
| Valore standard applicato  | <input type="text"/>  |
| Unità di misura   | <input type="text"/>  |
| <b>Elimina</b>           |   |

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

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

| Dati ulteriori standard 1                      |   | Elimina ▾ |
|--|---|-----------|
| Nome standard applicato <small>i</small>       | <input type="text"/>  |           |
| Spiegazione standard <small>i</small>          | <input type="text"/>  |           |
| Tipologia standard                             | <input checked="" type="radio"/> Generale <input type="radio"/> Specifico |           |
| Valore standard applicato <small>i</small>     | <input type="text"/>  |           |
| Unità di misura                                | <input type="text"/>  |           |
| Percentuale prestazioni conformi allo standard | <input type="text"/>  | %         |

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

## 4.2 Maschera “Compilazione Raccolta Dati”

Come per la precedente maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio”, per accedere alla maschera “Compilazione Raccolta Dati” deve essere stato selezionato preventivamente l’ambito tariffario di propria competenza per il quale si procede all’inserimento dei relativi dati. Inoltre, deve essere stata precedentemente salvata in via definitiva la maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio” (tasto “Salva”).

### 4.2.1 “Informazioni Gestore”

All’interno della maschera sono visualizzabili le informazioni inserite precedentemente dal Gestore, nella maschera “Dichiarazione Schema”:

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

I dati visualizzati nella sezione “Informazioni Gestore” (riportati nella Figura 4.10 a titolo di esempio) sono ottenuti:

- dall’ATRIF per quanto riguarda l’ambito tariffario e i “Servizi affidati nell’ambito tariffario”;

- dalla selezione effettuata nella precedente maschera “Dichiarazione Schema Regolatorio”, con riferimento allo schema regolatorio ed eventuali variazioni (standard non applicati/ulteriori/migliorativi) identificate con l’aggiunta del segno “+”, per gli schemi II, III e IV.

| Informazioni Gestore  |  |
|---|--|
| Ambito tariffario                        | Altamura   |
| Servizi affidati nell’ambito tariffario  | Spazzamento e lavaggio delle strade<br>Gestione tariffe e rapporti con gli utenti<br>Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani |
| Schema regolatorio                       | Schema I + Standard  |

**Figura 4.10 Informazioni Gestore**

#### 4.2.2 “Informazioni Generiche”

In una seconda sezione denominata “Informazioni Generiche” il Gestore deve inserire i dati sul numero di utenze domestiche e non domestiche e il *link* alla Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani pubblicata sul proprio sito *internet*, ai sensi dell’articolo 5 del TQRIF (Figura 4.11).

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

**Figura 4.11 Informazioni Generiche**

#### 4.2.3 Indicatori di “Qualità contrattuale”

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

Per ciascun indicatore di qualità contrattuale, fatta eccezione per quello inerente al tempo di attesa per il servizio telefonico, ai fini della verifica della *compliance regolatoria*, è previsto l’inserimento di un set di dati e informazioni (Figura 4.12) relativi a:

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

**ATTENZIONE: solo nel caso in cui per lo specifico indicatore non siano pervenute richieste di prestazione nell'anno oggetto della raccolta, nei campi sopra riportati va inserito il valore numerico “0”.**

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

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

Sulla base delle informazioni inserite, il Sistema calcola in automatico il numero annuale di chiamate ricevute e di quelle con risposta, nonché il tempo medio di attesa annuale (Figura 4.13). Si precisa che ai fini della verifica della *compliance* regolatoria, ai sensi dell'articolo 53.3 del TQRIF, lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

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

| Indicatore g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
|  | GEN | FEB | MAR | APR | MAG | GIU | LUG | AGO | SET | OTT | NOV | DIC   |
| Numero chiamate telefoniche                                     | 10  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Numero chiamate telefoniche con risposta                        | 10  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Tempo medio di attesa   | 10  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Numero chiamate telefoniche nell'anno                           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 10    |
| Numero chiamate telefoniche con risposta nell'anno              |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 10    |
| Tempo medio di attesa nell'anno                                 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 10.00 |
| Note in caso di avvicendamento gestionale  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |

**Figura 4.12 Set di informazioni richieste per l'indicatore di qualità contrattuale g) "tempo medio di attesa per il servizio telefonico"**

#### 4.2.4 Indicatori di "Qualità tecnica"

Con riferimento alla qualità tecnica, per gli indicatori inerenti alla puntualità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio strade<sup>12</sup> (indicatori a) e d) della Tabella 2), analogamente al tempo di attesa per il servizio telefonico, i dati richiesti sono su base mensile e, in particolare, riguardano (Figura 4.13 e Figura 4.14):

- servizi/spazzamenti pianificati, intesi come il numero di servizi pianificati nel Programma delle attività di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio strade di cui agli articoli 35.2 e 42.1 del TQRIF;
- servizi/spazzamenti non effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio strade di cui agli articoli 35.2 e 42.1 del TQRIF, per cause di forza maggiore e/o imputabili all'Utente e/o imputabili al Gestore. Il valore complessivo dei servizi non effettuati, calcolato in automatico dal Sistema, non può essere superiore a quelli pianificati;

<sup>12</sup> Ai fini del calcolo dell'indicatore "Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade" si specifica che come riportato al comma 46.3 del TQRIF "i servizi effettuati e quelli pianificati sono espressi in chilometri lineari".

- puntualità del servizio di raccolta e trasporto/servizio di spazzamento e lavaggio strade (%): calcolati secondo quanto previsto, rispettivamente, agli articoli 39 e 46 del TQRIF (complemento 1 del valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi/spazzamenti non regolari per cause imputabili al gestore, rispetto a quanto previsto dai rispettivi Programmi e il numero di servizi pianificati nell'ambito degli stessi.

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

Ai fini del calcolo dell'indicatore d) sulla puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio strade, i servizi effettuati e quelli pianificati sono espressi in chilometri lineari<sup>13</sup>.

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

| Elenco Indicatori   |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |     |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----|
| Indicatore a) puntualità servizio di raccolta e trasporto ⓘ |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |     |
|   | GEN                  | FEB                  | MAR                  | APR                  | MAG                  | GIU                  | LUG                  | AGO                  | SET                  | OTT                  | NOV                  | DIC |
| Servizi Pianificati ⓘ                                       | <input type="text"/> |     |
| Servizi non effettuati ⓘ                                    | <input type="text"/> |     |
| Di cui, per cause di forza maggiore ⓘ                       | <input type="text"/> |     |
| Di cui, per cause imputabili all'utente ⓘ                   | <input type="text"/> |     |
| Di cui, per cause imputabili al gestore ⓘ                   | <input type="text"/> |     |
| Puntualità servizio raccolta e trasporto (%) ⓘ              | <input type="text"/> |     |
| Servizi non effettuati / pianificati (%) ⓘ                  | <input type="text"/> |     |

**Figura 4.13 Set di informazioni richieste per l'indicatore a) di qualità tecnica “puntualità del servizio di raccolta e trasporto”**

<sup>13</sup> Cfr. Articolo 46 del TQRIF

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

**Figura 4.14 Set di informazioni richieste per l'indicatore d) di qualità tecnica “puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio strade”**

Per gli indicatori c) e e) di qualità tecnica inerenti, rispettivamente, alle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade (Figura 4.15 e Figura 4.16), il Gestore è tenuto a dichiarare:

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

Indicatore c) interruzione servizio di raccolta e trasporto

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

**Figura 4.15 Set di informazioni richieste per l'indicatore c) di qualità tecnica “interruzioni del servizio di raccolta e trasporto”**

Indicatore e) interruzione servizio di spazzamento e lavaggio strade

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

**Figura 4.16 Set di informazioni richieste per l'indicatore e) di qualità tecnica “interruzioni del servizio di raccolta e trasporto”**

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

Infine, con riferimento all'indicatore f) di qualità tecnica inherente al tempo di arrivo sul luogo della chiamata (Figura 4.17), l'Operatore deve selezionare almeno una tra le casistiche di seguito elencate:

- “Rimozione rifiuti abbandonati”;
- “Rimozione rifiuti stradali in seguito a incidenti”;

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

Indicatore f) Prestazioni su chiamate telefoniche di pronto intervento

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

**Figura 4.17 Casistiche ricomprese nel pronto intervento**

Per ciascuna delle casistiche, è prevista la compilazione di un *set* di informazioni, come rappresentato nella Figura 4.18.

Indicatore f) Prestazioni su chiamate telefoniche di pronto intervento

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

**Figura 4.18 Set di informazioni previsto per l'indicatore inherente al pronto intervento**

### 4.3 Maschera “Casistiche Particolari”

Previa selezione dell'ambito tariffario di propria competenza, è possibile accedere alla maschera **“Casistiche Particolari”** per l'inserimento, **qualora ricorrano tali fattispecie** e quindi in via opzionale e non obbligatoria, di informazioni relative a:

- “Avvicendamento gestionale”;
- “Associazione o raggruppamento temporanei di imprese”.

Nel caso di avvicendamento gestionale, il Gestore è tenuto a riportare le informazioni di dettaglio richieste, come riportate nella Figura 4.21.

| Avvicendamento gestionale   |  |
|---|--|
| *sezione da compilare solo in presenza di avvicendamento gestionale   |  |
| Indicare la data di inizio gestione   | gg/mm/aaaa   |
| Indicare ragione sociale del gestore uscente  |  |
| P.IVA del gestore uscente   |  |
| Hai usufruito del transitorio di cui all'articolo 4 della deliberazione 15/2022/R/RIF?  | <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No |
| In caso di avvicendamento gestionale, i dati relativi a uno o più ambiti tariffari sono disponibili per l'intero periodo oggetto della raccolta dati? | <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No |
| Il gestore uscente ha trasmesso i dati ai fini della riconciliazione dei medesimi?  | <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No |
| Indicare il periodo oggetto di rilevazione complessiva nell'anno solare 2024 comprensiva dei mesi riconciliati  | 0  |
| Eventuali note relative all'avvicendamento gestionale   |  |

**Figura 4.19 Set di informazioni previsto per l'"Avvicendamento gestionale"**

Qualora la gestione dell'attività di riferimento per un determinato ambito tariffario sia svolta congiuntamente con altri Gestori, l'Utente deve fornire le informazioni (ragione sociale e P.IVA) relative alla mandataria e agli altri Gestori con cui partecipa alla gestione della medesima attività, come riportato nella Figura 4.22.

Associazione o raggruppamento temporaneo di imprese

| *sezione da compilare solo in presenza di ATI/RTI  |  |
|--|--|
| La/e attività svolte nell'ambito tariffario di riferimento sono gestite IN ATI/RTI con altri soggetti? | <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No |
| I dati e le informazioni di cui alla presente raccolta sono stati inviati dalla sola mandataria?       | <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No |
| Eventuali note relative all'ATI/RTI  |  |
| *Imprese facenti parte dell'ATI/RTI  |  |
| Ragione sociale della mandataria   |  |
| P.IVA della mandataria   |  |
| Ragione sociale impresa 2  |  |
| P.IVA impresa 2  |  |
| Ragione sociale impresa 3  |  |
| P.IVA impresa 3  |  |
| Ragione sociale impresa 4  |  |
| P.IVA impresa 4  |  |
| Ragione sociale altre imprese  |  |
| P.IVA impresa altre imprese  |  |

**Figura 4.20 Set di informazioni previsto per l'"Associazione o raggruppamento temporaneo di imprese"**

**ATTENZIONE: la maschera e le relative sezioni NON sono obbligatorie e sono da compilare solo negli ambiti tariffari in cui ricorrono tali fattispecie.**

## 5 Caricamento massivo

Il caricamento massivo consente all'Utente l'inserimento in un'unica soluzione dei dati 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 del *template*;
- 3) caricamento del *template* compilato attraverso il pulsante "Browse" e "Upload".

[Home](#) > Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I+standard, II, III, IV [Riservato ai Gestori] > Anno solare 2025

## Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I+standard, II, III, IV [Riservato ai Gestori] Anno solare 2025

[Indietro](#)

Compilare solamente gli ambiti in Schema I+standard, II, III, IV

Caricamento massivo  
della maschera :  
"Dichiarazione Schema  
Regolatorio"

[Browse](#)[Upload](#)[Download template](#)

Caricamento massivo  
della maschera :  
"Compilazione  
Raccolta Dati"

[Browse](#)[Upload](#)[Download template](#)

Caricamento massivo  
della maschera :  
"Casistiche Particolari"

[Browse](#)[Upload](#)[Download template](#)

Ricerca Ambito  
Tariffario

[Cerca Ambito](#)[Reset ricerca](#)

### Acquaviva delle Fonti

 [Invio  
Definitivo](#)

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

0/3 

Non è presente alcun documento da scaricare

Stato configurazione: [RETTIFICA](#)

### Casamassima

 [Invio  
Definitivo](#)

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

3/3 

 [Ricevuta Invio Definitivo](#)



Stato configurazione: [INVIATA](#)

## Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I+standard, II, III, IV [Riservato ai Gestori] Anno solare 2025

[Indietro](#)

Compilare solamente gli ambiti in Schema I+standard, II, III, IV

|  |                                       |                                       |  |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Caricamento massivo della maschera :<br>"Dichiarazione Schema Regolatorio" | <input type="button" value="Browse"/> | <input type="button" value="Upload"/> | <input type="button" value="Download template"/> |
| Caricamento massivo della maschera :<br>"Compilazione Raccolta Dati"       | <input type="button" value="Browse"/> | <input type="button" value="Upload"/> | <input type="button" value="Download template"/> |
| Caricamento massivo della maschera :<br>"Casistiche Particolari"           | <input type="button" value="Browse"/> | <input type="button" value="Upload"/> | <input type="button" value="Download template"/> |

**Figura 5.2 Upload e Download del template Download 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 di competenza (Figura 5.3).

| Dichiarazione Schema Regolatorio   |                      |  |
|--|----------------------|--|
| Schema selezionato   | 1. Schema I+Standard | Indicare lo schema per il quale si sta effettuando la compilazione |
| <b>1. Schema I + Standard</b>  |                      |  |
| *sezione da compilare solo in presenza di avvendimento gestionale                                |                      |  |
| Presenza di Standard non applicabili   | No                   |  |
| Presenza di Standard Ulteriori e Migliorativi  | Si                   | Pulsante "Si/No"<br>Se "No" non compilare le righe sottostanti     |
| Qualità contrattuale   |                      |  |
| <b>Indicatore a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio</b>                |                      |  |
| Indicatore applicato?  | Si                   | Pulsante "Si/No"<br>Se "No" non compilare le righe sottostanti     |
| Tempistiche applicate  | 30                   | Numerico   |
| Percentuale prestazioni conformi allo standard   | 80                   | Numerico   |
| <b>Indicatore b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio</b> |                      |  |
| Indicatore applicato?  | No                   | Pulsante "Si/No"<br>Se "No" non compilare le righe sottostanti     |
| Tempistiche applicate  | 30                   | Numerico   |
| Percentuale prestazioni conformi allo standard   | 80                   | Numerico   |

**Figura 5.4 Stralcio del template della maschera “Dichiarazione schema regolatorio”**

### 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 5.5):



**Figura 5.5: Messaggio per “Upload” andato a buon fine**

Il messaggio informa l'utente che il file è stato caricato nel Sistema e che verrà inviata una successiva mail sull'esito del caricamento massivo dei dati nella maschera del relativo ambito (da cui l'Utente potrà visualizzare i dati). 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.

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

In caso di caricamento massivo andato a buon fine si dovrà procedere **per i soli ambiti in schema I + standard, II, III e IV**, al salvataggio definitivo di ogni maschera e all'invio definitivo

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](mailto:infoanagrafica@arera.it).

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