

Livorno, 24 dicembre 2025

## VERBALE

### PROCEDURE APPLICATIVE PER IL CONTROLLO DEI DATI DI QUALITA' COMUNICATI DAL GESTORE AI SENSI DELL'ART 58 TQRIF

#### 1. COMPLETEZZA

L'ATO verifica che il Gestore abbia adempiuto agli obblighi previsti dalla regolazione come stabiliti dall'art. 58 del TQRIF in materia di trasmissione dati, acquisendo evidenza ufficiale dei dati caricati sul portale ARERA dedicato (copia PDF o file di output generato dal portale) e la relativa attestazione di avvenuta trasmissione.

Qualora necessario per ulteriori elaborazioni e confronti, l'ATO può richiedere al Gestore la trasmissione di un foglio elettronico (es. Excel) contenente i dati registrati, riferito a uno, più o anche a tutti gli ambiti tariffari.

#### ESITO:

Il Gestore unico RetiAmbiente spa ha trasmesso la documentazione attestante la trasmissione dei dati registrati ad ARERA, relativamente a 95 ambiti tariffari (Comuni), si veda **ALLEGATO 1**.

Per quanto attiene al perimetro di competenza del Gestore unico, composto da 97 Comuni, risultano pertanto assenti n. 2 Comuni per i seguenti motivi:

Lajatico: la dichiarazione dei dati TQRIF sul portale Arera è possibile solo se il Gestore è iscritto nell'anagrafica Territoriale (ATRIF) e per il comune di Lajatico l'iscrizione è avvenuta con data 01/01/2025. Nel corso del 2024, la società operativa locale del gestore unico, Geofor spa, ha fornito un supporto operativo progressivo alle attività svolte sul Comune, ma la completa presa in carico del servizio è avvenuta a partire dal 2025.

Peccioli: il subentro del Gestore nel servizio non è ancora avvenuto (permane il servizio svolto dal Comune).

Non risultano pervenuti ad ATO i dati comunicati dai gestori del servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti coincidenti con i Comuni.

Non risultano altresì pervenuti ad ATO i dati delle n. 3 gestioni temporaneamente salvaguardate (Lucca, Carrara e Massa).

#### 2. CORRETTEZZA

L'ATO accerta che i dati comunicati siano calcolati in coerenza con la metodologia prevista dal TQRIF, verificando l'assenza di errori palesi e la corretta costruzione degli indicatori di qualità.

La verifica è condotta a campione, su uno o più ambiti tariffari, in contraddittorio con il Gestore, e prevede i seguenti passaggi operativi:

1. Selezione campione: l'ATO individua uno o più indicatori e uno o più ambiti tariffari da sottoporre a verifica e li trasmette al Gestore.
2. Contraddittorio: entro 7 giorni (solari), il Gestore trasmette i dati elementari e i passaggi di calcolo utilizzati per costruire gli indicatori TQRIF, mostrando come si giunge ai risultati comunicati. L'ATO prende atto della dimostrazione e può effettuare, a propria discrezione, controlli di coerenza su singoli passaggi o indicatori. Se necessario, ATO chiede un incontro per l'illustrazione dei dati, dei calcoli e dei passaggi.
3. Esito: in caso di coerenza i dati si considerano corretti; in caso di discrepanze o anomalie il Gestore deve fornire chiarimenti o adeguare i dati, pena la mancata "validazione".

#### **ESITO:**

ATO Toscana Costa ha richiesto la verifica dei seguenti indicatori TQRIF (scelti a campione), per i seguenti ambiti tariffari (scelti a campione):

MONTECARLO: QC05 - Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti, di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi.

VOLTERRA: QC03 reclami scritti - Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi.

SERAVEZZA: QC06 - Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi.

SANTA CROCE SULL'ARNO: QT01 - Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39.

+++

Il Gestore Unico RetiAmbiente S.p.A. ha trasmesso i fogli di calcolo ed in data 24.12.2025 si è svolto un confronto informale con il Gestore (A. Loria) dal quale si evincono i passaggi utilizzati per la costruzione degli indicatori.

**MONTECARLO – QC05 (art. 28.3; art. 56.7 e 58.7):** il ricalcolo indipendente conferma la coerenza tra dati di registro, foglio "calcoli" e valori sintetici comunicati; eventuali scostamenti sono dovuti esclusivamente ad arrotondamenti. ESITO: dato corretto e validato.

**VOLTERRA – QC03 reclami scritti (art. 14; art. 56.6 e 58.6):** il ricalcolo indipendente conferma la coerenza tra dati di registro, foglio "elaborazione calcoli" e valori sintetici comunicati. ESITO: dato corretto e validato.

**SERAVEZZA – QC06 (art. 31; art. 56 e 58):** il ricalcolo indipendente conferma la coerenza tra dati di registro, foglio "calcoli" e valori sintetici comunicati (conteggi per cause e indicatore).

Nel registro/foglio di calcolo si riscontrano alcune incoerenze puntuali, tra cui: (i) in alcuni servizi è valorizzata la causale di non conformità (es. "GESTORE") ma l'esito risulta "conforme"; (ii) in alcuni servizi le formule di calcolo fanno riferimento a celle/valori non corretti e, in tali casi, il Gestore ha indicato di aver rettificato manualmente la formula per rappresentare correttamente la "non conformità"; (iii) due casi puntuali di classificazione non coerente (un servizio indicato come "conforme" e un servizio indicato come "non conforme" in modo errato).

Tali incoerenze non incidono sui totali per causa utilizzati per il calcolo dell'indicatore e non modificano il valore sintetico comunicato.

ESITO: dato corretto e validato, con raccomandazione di riallineare le regole/formule di classificazione per evitare ricorrenze.

**SANTA CROCE SULL'ARNO – QT01 (art. 39):** il ricalcolo indipendente conferma la coerenza tra dati di registro, foglio "elaborazione calcoli" e valori sintetici comunicati. ESITO: dato corretto e validato

### 3. CONGRUITA'

L'ATO accerta che i dati comunicati dal Gestore siano coerenti e plausibili rispetto alle prestazioni effettivamente rese, anche attraverso confronti con le altre fonti informative disponibili.

A tal fine, in contraddittorio con l'ATO, il Gestore mostra il passaggio dei dati dal Sistema Duale al registro TQRIF, così da consentire la verifica della corrispondenza tra i dati originari, quelli registrati e i valori trasmessi ad ARERA.

La verifica viene condotta tramite incontro in remoto (on line) su uno o più campioni scelti da ATO e comunicati al Gestore sul momento, al fine di accertare la correttezza del flusso informativo (*data trace*).

L'ATO fa precedere tale analisi, da controlli sul territorio, fatti nel periodo considerato, per attestare che tali servizi che risultano nel Sistema Duale, e poi nel registro TQRIF, siano stati effettivamente svolti dal Gestore.

L'ATO chiede altresì che tra i servizi da analizzare, vi siano anche servizi che non risultano svolti puntualmente e che tra questi ve ne siano alcuni non svolti o non svolti puntualmente per cause di "forza maggiore" e "causa utente", anche al fine di attestare la corretta applicazione del TQRIF.

#### ESITO:

L'attività si ritiene assolta tramite le verifiche svolte sulla "correttezza" (vedi punto precedente) che hanno comportato anche un confronto diretto col Gestore effettuato in data 24.12.2025 (A. Loria).

### 4. MONITORAGGIO

L'ATO effettua attività di monitoraggio annuale sul rispetto degli standard di qualità (livelli generali di qualità) contrattuale e tecnica definiti dal TQRIF.

Tale analisi viene allegata alla Relazione ex art. 30 del D.lgs 201 del 2022 ed al Programma dei Controlli per l'anno successivo.

#### ESITO:

Le risultanze del monitoraggio sui dati TQRIF trasmessi dal Gestore unico RetiAmbiente è riportato in ALLEGATO 1 "Relazione\_monitoraggio\_2025"

### 5. CONCLUSIONI

La procedura così definita ha assicurato che:

- siano stati effettuati controlli generali e mirati sui dati registrati e comunicati dal Gestore, in coerenza con quanto previsto dal TQRIF e dalle disposizioni ARERA (art. 57 bis e 58);
- sia stata garantita la possibilità di verifica della completezza, e, a campione, della correttezza e congruità dei dati e degli indicatori, senza sovrapporsi alle competenze e ai poteri di vigilanza diretta di ARERA;
- sia stata predisposta una gestione trasparente delle eventuali anomalie, prevedendo la segnalazione ad ARERA solo nei casi in cui le difformità non siano risolte dal Gestore e determinino la mancata "validazione" del dato.

Resp.le Servizio Controllo e Tutela del Consumatore  
Roberto NIERI (\*)

---

(\*) Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D. Lgs. 82/2005