

RELAZIONE TECNICA DEI DATI TQRIF PER LA VALIDAZIONE EX ART. 57 BIS TQRIF ARERA

Sommario

| | |
|--|----|
| 1. Ambito di applicazione..... | 6 |
| 2. Premessa metodologica..... | 6 |
| 3. Schema Regulatorio, Derghe e Standard Migliorativi | 8 |
| 4. Piattaforma Informatica di Registrazione..... | 9 |
| 5. Indicatori di Qualità Contrattuale | 11 |
| 5.1 QC01 – Registro Attivazione, Variazione e Cessazione del Servizio – Titolo II TQRIF art. 8 e art. 12 | 11 |
| 5.1.1 Perimetro di applicazione | 11 |
| 5.1.2 Fonti dati e registrazioni | 12 |
| 5.1.3 Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF | 13 |
| 5.1.4 Esclusioni..... | 15 |
| 5.1.5 Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF..... | 15 |
| 5.2 QC02 – Registro di Consegna delle Attrezzature a seguito di richiesta attivazione utenza – Titolo II TQRIF art. 9 | 16 |
| 5.2.1 Perimetro di applicazione | 16 |
| 5.2.2 Fonti dati e registrazioni | 16 |
| 5.2.3 Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF | 19 |
| 5.2.4 Esclusioni..... | 20 |
| 5.2.5 Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF..... | 21 |
| 5.3 QC03 – Registro di Reclami Scritti, Richiesta Scritta di Informazioni e di Rettifica degli Importi Addebitati – Titolo III TQRIF | 22 |
| 5.3.1 Perimetro di applicazione | 22 |
| 5.3.2 Fonti dati e registrazioni | 23 |

| | | |
|-------|---|----|
| 5.3.3 | Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF | 24 |
| 5.3.4 | Esclusioni..... | 25 |
| 5.3.5 | Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF..... | 26 |
| 5.4 | QC04 – Registro Servizio Telefonico – Titolo II TQRIF art. 21 | 28 |
| 5.4.1 | Perimetro di applicazione | 28 |
| 5.4.2 | Fonti dati e registrazioni | 29 |
| 5.4.3 | Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF | 30 |
| 5.4.4 | Esclusioni..... | 30 |
| 5.4.5 | Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF..... | 31 |
| 5.5 | QC05 – Registro di Rettifica degli importi non dovuti – Titolo V TQRIF art. 28..... | 31 |
| 5.5.1 | Perimetro di applicazione | 31 |
| 5.5.2 | Fonti dati e registrazioni | 32 |
| 5.5.3 | Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF | 34 |
| 5.5.4 | Esclusioni..... | 35 |
| 5.5.5 | Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF..... | 35 |
| 5.6 | Registro di Servizi di Ritiro su Chiamata – Titolo VI TQRIF..... | 36 |
| 5.6.1 | Perimetro di applicazione | 36 |
| 5.6.2 | Fonti dati e registrazioni | 36 |
| 5.6.3 | Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF | 37 |
| 5.6.4 | Esclusioni..... | 38 |
| 5.6.5 | Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF..... | 39 |

| | | |
|-------|---|----|
| 5.7 | Registro degli interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare..... | 40 |
| 5.7.1 | Perimetro di applicazione | 40 |
| 5.7.2 | Fonti dati e registrazioni | 40 |
| 5.7.3 | Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF | 41 |
| 5.7.4 | Esclusioni..... | 42 |
| 5.7.5 | Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF..... | 42 |
| 6. | Indicatori di Qualità Tecnica | 46 |
| 6.1 | Registro di Continuità e Regolarità del Servizio di Raccolta e Trasporto – Titolo VIII | 46 |
| 6.1.1 | Perimetro di applicazione | 46 |
| 6.1.2 | Fonti dati e registrazioni | 46 |
| 6.1.3 | Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF | 47 |
| 6.1.4 | Esclusioni..... | 48 |
| 6.1.5 | Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF..... | 49 |
| 6.2 | Registro di controllo di Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti – Titolo VIII..... | 50 |
| 6.2.1 | Perimetro di applicazione | 50 |
| 6.2.2 | Fonti dati e registrazioni | 52 |
| 6.2.3 | Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF | 52 |
| 6.2.4 | Esclusioni..... | 53 |
| 6.2.5 | Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF..... | 53 |
| 6.3 | Registro della puntualità dello spazzamento e lavaggio | 54 |
| 6.3.1 | Perimetro di applicazione | 54 |

| | | |
|-------|---|----|
| 6.3.2 | Fonti dati e registrazioni | 57 |
| 6.3.3 | Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF | 58 |
| 6.3.4 | Esclusioni..... | 59 |
| 6.3.5 | Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF..... | 59 |
| 6.4 | Registro per le chiamate del pronto intervento – Titolo X | 61 |
| 6.4.1 | Perimetro di applicazione | 61 |
| 6.4.2 | Fonti dati e registrazioni | 61 |
| 6.4.3 | Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF | 62 |
| 6.4.4 | Esclusioni..... | 63 |
| 6.4.5 | Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF..... | 63 |

1. Ambito di applicazione

La presente relazione espone le procedure di raccolta dei dati di qualità e le metodologie di calcolo delle performance che vengono comunicate sul portale Arera ai sensi dell'art. 58 entro il 31.03.2026. La relazione illustra nel dettaglio le fonti informative utilizzate, i processi adottati per l'acquisizione e l'elaborazione dei dati, nonché le metodologie di calcolo degli indicatori di qualità, al fine di garantire la piena tracciabilità delle operazioni svolte.

2. Premessa metodologica

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), emanato da ARERA, è entrato in vigore il 1° gennaio 2023 e ha inciso fortemente sui numerosi processi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e sul loro monitoraggio.

Il quadro regolatorio definito dal TQRIF introduce standard generali e specifici di qualità, sia contrattuale sia tecnica, che i gestori sono tenuti a misurare, monitorare e trasmettere ad ARERA e all'Ente Territorialmente Competente (ETC).

Nel perimetro servito da Retiambiente, che nel 2025 è rappresentato da 96 comuni dell'ATO TOSCANA COSTA, si riscontrano assetti operativi eterogenei, in primis per quanto riguarda le attività affidate al gestore, che solo in alcuni casi comprendono tutti i 3 settori di attività previsti da Arera:

- gestione della tariffa e rapporto con gli utenti;
- attività di raccolta e trasporto rifiuti;
- spazzamento e lavaggio strade.

Inoltre, dalla sua creazione, Retiambiente, in qualità di Gestore del servizio integrato dei rifiuti urbani, svolge direttamente le attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti, mentre si avvale delle Società Operative Locali (SOL) per le attività di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio.

Questa articolazione comporta che i processi regolati dal TQRIF siano in alcuni casi gestiti da più soggetti operativi, con responsabilità e sistemi informativi differenti.

Inoltre, fin dal momento dell'entrata in vigore del TQRIF, Retiambiente si trovava in una fase di progressiva unificazione, non ancora conclusa, dei sistemi informativi utilizzati nelle diverse realtà operative del gruppo.

Per queste motivazioni, i dati necessari al monitoraggio degli indicatori TQRIF sono distribuiti tra piattaforme eterogenee, con formati e tracciati di registrazione differenti.

Questa situazione riguarda processi strategici ai fini TQRIF, quali ad esempio:

- la **consegna delle attrezzature**, effettuata in alcuni territori direttamente dalla capogruppo e in altri dalle SOL;
- la gestione delle **richieste scritte di informazioni e dei reclami scritti**, che possono pervenire sia alla capogruppo (in quanto GTRU) sia alle SOL per gli aspetti relativi ai servizi ambientali.

La regolazione ARERA richiede però la produzione di un unico indicatore per ciascun processo, indipendentemente dalla pluralità dei soggetti coinvolti.

Si è quindi manifestata la necessità di **raccogliere i dati da tutti i sistemi disponibili**, e riportarli su un'unica piattaforma informatica con regole di registrazione uniformi indipendentemente dalla provenienza, così da renderli omogenei e confrontabili e così da creare **un'unica base informativa** garantendo **un dato sintetico e consolidato** conforme a quanto richiesto da ARERA.

Per soddisfare tali obblighi regolatori, Retiambiente ha studiato e sviluppato una **piattaforma informatica condivisa da tutte le società del gruppo**, che raccoglie i dati grazie all'utilizzo di tracciati univoci e che garantisce:

- acquisizione dei dati provenienti da tutti i software e canali già in uso presso la capogruppo e le SOL
- implementazione dei registri previsti dal TQRIF;
- calcolo automatico degli indicatori di qualità contrattuale e tecnica (riportati anche nel Sistema Duale);
- generazione dei dati aggregati necessari per la trasmissione annuale ad ARERA e all'ETC.

L'implementazione di una piattaforma unica di raccolta e gestione dei dati TQRIF è stata un passaggio indispensabile per garantire coerenza dei dati in un contesto in cui operano una pluralità di soggetti, per rispettare gli obblighi regolatori imposti con decorrenza immediata ed assicurare un monitoraggio robusto ed uniforme delle performance di qualità, sia per le attività di RETIAMBIENTE che per richieste ARERA e ETC.

La piattaforma attuale costituisce la base di integrazione dati del gruppo ed è destinata a evolversi ulteriormente anche mediante una futura integrazione con Waste Work.

3. Schema Regolatorio, Deroche e Standard Migliorativi

Con la Delibera di Assemblea n. 16 del 29.04.2022, ATO TOSCANA COSTA ha determinato il posizionamento della gestione di tutti gli ambiti tariffari di RETIAMBIENTE nello SCHEMA III della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF. Inoltre, ha definito i seguenti standard migliorativi:

| Indicatore | Livello generale di qualità | | |
|--|--|---|---------------------------------|
| | Standard migliorativo mantenuto (in grassetto) | Standard presente nel Disciplinare Tecnico del Servizio/Schema Carta allegato al Contratto | Standard presente nel TQRIF |
| <i>Tempo di recupero della raccolta domiciliare</i> | <ul style="list-style-type: none"> dodici (12) ore per i turni della mattina che si concludono entro le ore 14,00 (il recupero, in tali casi, va programmato e reso entro la giornata); ventiquattro (24) ore per i turni del pomeriggio/sera che si concludono alle/dopo le ore 14,00 (il recupero in tali casi, va programmato e reso entro il giorno successivo); | dodici (12) ore, o comunque entro le 00:00 della giornata | ventiquattro (24) ore |
| <i>Tempo d'intervento in caso di segnalazione per disservizi</i> | <ul style="list-style-type: none"> ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc.); quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc); cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc). <p>Esclusi domenica e festivi.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc.); quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc); <p>Esclusi domenica e festivi.</p> | cinque (5) giorni lavorativi |
| <i>Tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio</i> | Quindici (15) giorni | Quindici (15) giorni | Quindici (15) giorni lavorativi |

Figura 1 - Standard Migliorativi

Con Delibera di Assemblea n. 13 del 13.04.2022 ATO TOSCANA COSTA ha adottato le seguenti scelte.

Ai sensi dell'art. 2.4 del TQRIF, l'ETC ha approvato la deroga che permette al Gestore Retiambiente di gestire direttamente i punti di contatto con l'utente (servizio telefonico, sportello on line e sportello fisico) ed i reclami e le richieste scritte di informazioni relativamente ai servizi di propria competenza (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio stradale). Per questa ragione Retiambiente è tenuta ad adempiere alle registrazioni di cui al TITOLO III e TITOLO IV del TQRIF.

Ai sensi dell'art. 49.3 l'ETC ha stabilito di escludere dal servizio di Pronto Intervento la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti e di prevedere che, soltanto i Comuni, possano attivare il servizio per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie.

4. Piattaforma Informatica di Registrazione

Come specificato nella premessa metodologica, la Capogruppo ha sviluppato e messo a disposizione delle SOL una piattaforma informatica dedicata alla raccolta dei dati di dettaglio relativi a tutte le prestazioni inerenti la qualità contrattuale e tecnica, ai sensi dell'articolo 56 del TQRIF. Tale piattaforma è progettata per elaborare automaticamente tutte le informazioni necessarie al calcolo degli indicatori previsti dall'articolo 58 del medesimo TQRIF.

Con cadenza mensile, tutti i soggetti coinvolti nei processi oggetto di misurazione ai sensi del TQRIF provvedono a:

- estrarre dai gestionali in uso l'elenco delle prestazioni concluse nel periodo di competenza, completo dei dati richiesti dall'art. 56 del TQRIF;
- importare i registri così predisposti nella piattaforma informatica messa a disposizione da Retiambiente.



La piattaforma elabora i dati raccolti e aggiorna automaticamente i calcoli degli indicatori TQRIF. Annualmente, la Capogruppo trasferisce manualmente i dati così elaborati nel portale reso disponibile da ARERA, nel rispetto delle tempistiche da essa stabilite.

5. Indicatori di Qualità Contrattuale

5.1 QC01 – Registro Attivazione, Variazione e Cessazione del Servizio – Titolo II TQRIF art. 8 e art. 12

5.1.1 Perimetro di applicazione

Il presente Titolo II trova applicazione nel 2025 esclusivamente nei comuni di ambito di seguito elencati, come dichiarato nell'ATRIF:

| | Comune | Gestione tariffe e rapporto con gli utenti |
|------------------|---------------------------|--|
| Approvata | 050027 - Pomarance | Data inizio gestione: 01/07/2022 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/07/2022 |
| Approvata | 050038 - Vicopisano | Data inizio gestione: 01/01/2021 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2021 |
| Approvata | 046021 - Montecarlo | Data inizio gestione: 01/01/2021 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2021 |
| Approvata | 046007 - Capannori | Data inizio gestione: 01/01/2021 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2021 |
| Approvata | 050003 - Calci | Data inizio gestione: 01/01/2021 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2021 |
| Approvata | 050030 - Riparbella | Data inizio gestione: 01/05/2023 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/05/2023 |
| Approvata | 046004 - Borgo a Mozzano | Data inizio gestione: 01/01/2021 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2021 |
| Approvata | 050015 - Guardistallo | Data inizio gestione: 01/01/2024 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 |
| Approvata | 050006 - Casale Marittimo | Data inizio gestione: 01/01/2024 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 |

Figura 2 Perimetro applicazione QC01

5.1.2 Fonti dati e registrazioni

I dati utilizzati per l'implementazione del Registro TQRIF relativo alle attivazioni, variazioni e cessazioni del servizio TARI/tariffa corrispettiva sono estratti dalle banche dati dedicate alla gestione della tariffa. Nel 2025 i sistemi informativi utilizzati dal Gestore sono stati WinTarif e Sicraweb, il nuovo gestionale che ha progressivamente sostituito WinTarif.

Il processo di transizione verso il nuovo software di gestione della tariffa TARI/tariffa corrispettiva ha interessato l'intero anno 2025; pertanto, le pratiche soggette a registrazione ai fini del Titolo II del TQRIF sono state gestite su entrambi i sistemi.

I due gestionali costituiscono le fonti ufficiali dei dati per la compilazione del Registro di Qualità Contrattuale: al loro interno sono tracciate tutte le pratiche TARI, inclusi gli eventi procedurali necessari al calcolo dei tempi di lavorazione.

Le richieste di attivazione, variazione e cessazione possono pervenire al Gestore tramite vari canali predisposti dalla normativa quali *sportello fisico, mail, posta cartacea*.

Tutte le pratiche ricevute dal Gestore:

- vengono registrate nel gestionale in uso (WinTarif o Sicraweb);
- viene tracciato l'intero iter di lavorazione comprensivo delle principali fasi procedurali fino alla loro conclusione;
- sono registrate le informazioni necessarie al calcolo dei tempi di risposta e alla verifica del rispetto degli standard di qualità contrattuale previsti dal TQRIF;
- qualora, al termine del procedimento, il software riscontri il mancato rispetto dello standard ARERA, la prestazione viene marcata non conforme con richiesta all'operatore di valorizzazione della relativa causa (gestore, forza maggiore, utente).

Nel caso in cui pervenga una richiesta incompleta, ovvero priva della documentazione o delle informazioni necessarie per la corretta istruttoria della pratica, la stessa viene posta in sospeso.

L'utente è quindi invitato a fornire le integrazioni mancanti.

Al ricevimento della documentazione integrativa, il procedimento viene riattivato e prosegue secondo il normale iter previsto.

Con cadenza mensile, Retiambiente provvede ad estrarre dai gestionali l'elenco delle prestazioni concluse nel periodo di riferimento (il mese precedente), completo dei dati richiesti dall'art. 56 del TQRIF (codice di rintracciabilità della pratica, dati intestatario, codice della tipologia di prestazione, codice utenza, tipologia utenza, date di ricevimento della richiesta, causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard Arera) e ad importare i registri così predisposti nella piattaforma informatica messa a disposizione.

5.1.3 Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF

La figura seguente riporta il tracciato definito da Retiambiente per l'importazione delle prestazioni nella piattaforma informatica di gruppo, che ricalca i dati necessari agli adempimenti TQRIF.

Il tracciato descrive e specifica:

- i campi richiesti;
- i valori ammessi per ciascun campo;
- i controlli sintattici (eseguiti dalla piattaforma informatica in fase di upload);
- le regole di compilazione.

| CODICE SOL | CODICE COMUNE ISTAT | ANNO RIFERIMENTO | MESE RIFERIMENTO | APPLICATIVO CHE GENERA IL DATO | CODICE RINTRACCIABILITÀ | CODICE PRESTAZIONE | CODICE UTENTE | CODICE FISCALE P.IVA RICHIEDENTE | COGNOME NOME/RAGIONE SOCIALE RICHIEDENTE | CODICE UTENZA | TIPOLOGIA UTENZA | DATA RICEVIMENTO RICHIESTA | DATA RISPOSTA A UTENTE | CAUSA STANDARD NON RISPETTATO |
|--|---|---|---|---|---|--|--|---|---|---|---|--|--|---|
| Specificare il codice della SOL scegliendo dalla lista dei valori ammessi | Specificare il codice comune ISTAT. Esempio Codice Istat Livorno 048009 | Anno di competenza del dato (vedi REGOLE) | Mese di competenza del dato (vedi REGOLE) | Specificare il nome dell'applicativo del quale proviene il dato. Nel caso in cui il dato non sia stato generato da un applicativo lasciare il campo vuoto | Specificare il numero del ticket/trasmissione con cui si identifica la singola richiesta di prestazione | Specificare il codice prestazione scegliendo dalla lista dei valori ammessi | Specificare il codice utente. Tabli del richiedente della prestazione ad invio delle nuove attivazioni | Specificare il codice fiscale o la partita va del richiedente della prestazione | Specificare il cognome e il nome o la ragione sociale del richiedente della prestazione | Specificare il codice utenza. Tabli per il quale viene richiesta la prestazione | Specificare la tipologia di utenza scegliendo dalla lista dei valori ammessi | Data di ricevimento della richiesta di prestazione nel formato AAAA-MM-GG, data in cui il gestore della tariffa ci comunica l'eventuale variazione o cessazione dell'utenza TARI | Specificare la data di risposta al richiedente della prestazione nel formato AAAA-MM-GG (presumibilmente coincide con la data in cui il gestore della tariffa avvisa l'utente dell'eventuale attivazione, variazione o cessazione) | Specificare la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale e di qualità scegliendo dalla lista dei valori ammessi. |
| VALORI AMMESSI | | | | | | | | | | | | | | |
| AAMPS | | | | | | ATTIVAZIONE | | | | | DOMESTICA | | | FORZA MAGGIORE |
| ASCT | | | | | | VARIAZIONE | | | | | NON DOMESTICA | | | UTENTE |
| ASMU | | | | | | CESSAZIONE | | | | | | | | GESTORE |
| BASE | | | | | | | | | | | | | | |
| ERSU | | | | | | | | | | | | | | |
| ESA | | | | | | | | | | | | | | |
| GEA | | | | | | | | | | | | | | |
| GEOPDR | | | | | | | | | | | | | | |
| NAUSICAA | | | | | | | | | | | | | | |
| REA | | | | | | | | | | | | | | |
| SEA AMBIENTE | | | | | | | | | | | | | | |
| SISTEMA AMBIENTE | | | | | | | | | | | | | | |
| RETIAMBIENTE | | | | | | | | | | | | | | |
| CONTROLLI SINTATTICI | | | | | | | | | | | | | | |
| campo obbligatorio scelto tra i valori ammessi - Validare su Tabella Istat Sol | campo obbligatorio di 6 caratteri - Validare su Tabella Istat Comuni | campo obbligatorio di 4 cifre | campo obbligatorio di 2 cifre | campo non obbligatorio alfanumerico | campo obbligatorio alfanumerico | campo obbligatorio scelto tra i valori ammessi - Validare su Tabella Istat Sol | campo alfanumerico obbligatorio in caso di tipo PRESTAZIONE O CESSAZIONE | campo alfanumerico obbligatorio | campo alfanumerico obbligatorio | campo alfanumerico obbligatorio | campo alfanumerico obbligatorio scelto tra i valori ammessi - Validare su Tabella Istat Sol | campo obbligatorio nel formato AAAA-MM-GG | campo obbligatorio nel formato AAAA-MM-GG. Deve essere superiore o uguale alla Data ricevimento richiesta | Il campo è vuoto in caso di standard rispettato altrimenti deve essere scelto tra i valori ammessi. - Validare su Tabella Istat Sol - Il fuori standard è obbligatorio quando la differenza tra la data ricevimento richiesta e la data risposta a utente è superiore a 30gg lavorativi |

Figura 3 Estratto TRACCIATO interno QC01

In aggiunta ai campi previsti dall'articolo 56.3, ed elencati nel precedente paragrafo, e ai sensi dell'art.56.4, per le richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio viene altresì registrata la data di invio della risposta scritta e motivata all'utente.

Mentre la comprensione dei campi richiesti e dei valori ammessi risulta di facile intuizione, si precisano le regole di compilazioni:

- le prestazioni devono essere inserite nel registro informatico solo al completamento del processo;
- il campo che attesta il completamento della prestazione è la data di risposta all'utente;
- i campi Anno e Mese di riferimento devono essere valorizzati sulla base della data di risposta all'utente.

A titolo esemplificativo di quanto illustrato in precedenza, sono stati inseriti alcuni esempi di dati grezzi provenienti dai gestionali in uso, prima del loro caricamento sul portale interno.

| TQRIF - Registro Prestazioni soggette a livelli generali di qualità (ARERA - Delibera 15/2022 - art.56) | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----------|--------------|------------|------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|---------------|---|---|---|--|---|--|--------------------------------------|
| ISTANZA | | | RICHIEDENTE | | UTENZATARI | | | RICHIESTA/ RECLAMO | | | | | | | Riferimento del documento di riscossione nel quale viene compensato l'importo o non dovuto | Data Accreditamento Somme NON Dovute |
| Numero | Data | Causale | Cod.Anagrafe | Nominativo | Codice Fiscale / Partita Iva | Cod. Utenza | Tipo Utenza | Data Ricevimento Richiesta | Tipo Servizio | Causale Mancato o Rispetto Standard Qualità | Data del venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo | Motivo del venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo | Data di invio al gestore della Richiesta/Reclamo | Data Ricevimento della risposta alla Richiesta/Reclamo da parte del gestore | | |
| 5 | 26/11/2025 | NUOVA IS | 5781 | ARGENTE R | RSORGNS2D41G702G | | DOMESTIC | 26/11/2025 10:34 | Gestione 1 | | | | | | | 26/11/2025 11:12 |
| 6 | 26/11/2025 | CESSAZIO | 3036 | TOMMASA BR | STMS32 | 724168 | DOMESTIC | 26/11/2025 11:13 | Gestione 1 | | | | | | | 26/11/2025 11:14 |
| 7 | 26/11/2025 | NUOVA IS | 5782 | MARISA M | MCCMR962A62G999T | | DOMESTIC | 26/11/2025 12:37 | Gestione 1 | | | | | | | 26/11/2025 12:38 |
| 8 | 26/11/2025 | NUOVA IS | 553 | YAGINE ZE | ZRDYCN90D15Z330L | | DOMESTIC | 26/11/2025 12:52 | Gestione 1 | | | | | | | 26/11/2025 12:53 |
| 10 | 27/11/2025 | VARIAZIO | 5086 | MARIA AN | FRMHMK | 33924 | DOMESTIC | 27/11/2025 13:08 | Gestione 1 | | | | | | | 04/12/2025 15:04 |
| 22 | 04/12/2025 | CESSAZIO | 5720 | SILVIA GR | GRGSLV96 | 787870 | DOMESTIC | 04/12/2025 13:53 | Gestione 1 | | | | | | | 04/12/2025 13:58 |
| 23 | 04/12/2025 | VARIAZIO | 5776 | RICCARDO | FRRCOR94 | 788736 | DOMESTIC | 04/12/2025 15:07 | Gestione 1 | | | | | | | 04/12/2025 15:08 |
| 24 | 04/12/2025 | CESSAZIO | 5454 | MARIOLA I | RJBMLS88 | 781782 | DOMESTIC | 04/12/2025 16:33 | Gestione 1 | | | | | | | 04/12/2025 16:34 |
| 25 | 04/12/2025 | NUOVA IS | 5787 | SARA FAZZ | FZZSRA2P70E715Y | | DOMESTIC | 04/12/2025 16:34 | Gestione 1 | | | | | | | 04/12/2025 16:35 |
| 26 | 04/12/2025 | NUOVA IS | 5789 | PAOLA MA | MRRPLA68A42Z11AA | | DOMESTIC | 04/12/2025 16:35 | Gestione 1 | | | | | | | 04/12/2025 16:36 |
| 27 | 04/12/2025 | NUOVA IS | 5788 | CHIARA P | PPRCR497855E715N | | DOMESTIC | 04/12/2025 16:36 | Gestione 1 | | | | | | | 04/12/2025 16:37 |
| 30 | 09/12/2025 | NUOVA IS | 5798 | MICHELE N | MTRMHL91H05A657S | | DOMESTIC | 09/12/2025 08:46 | Gestione 1 | | | | | | | 09/12/2025 08:47 |
| 31 | 09/12/2025 | NUOVA IS | 5553 | MICHELE F | PLOXHL93C11E715W | | DOMESTIC | 09/12/2025 08:47 | Gestione 1 | | | | | | | 09/12/2025 08:48 |
| 32 | 09/12/2025 | NUOVA IS | 5787 | MARCO P | PRTRMC75C21A657S | | DOMESTIC | 09/12/2025 08:48 | Gestione 1 | | | | | | | 09/12/2025 08:50 |
| 33 | 09/12/2025 | NUOVA IS | 5718 | SILVIA GIU | GSLSLV667E715Q | | DOMESTIC | 09/12/2025 08:51 | Gestione 1 | | | | | | | 09/12/2025 08:52 |
| 38 | 17/12/2025 | VARIAZIO | 5726 | SIMONA R | RBNNSN9 | 787333 | DOMESTIC | 17/12/2025 11:41 | Gestione 1 | | | | | | | 17/12/2025 11:43 |
| 39 | 17/12/2025 | VARIAZIO | 5196 | BERNARD | FDLBNR93 | 738569 | DOMESTIC | 17/12/2025 13:14 | Gestione 1 | | | | | | | 17/12/2025 13:15 |
| 40 | 17/12/2025 | VARIAZIO | 5749 | CHIARA M | MRCOR99 | 788503 | DOMESTIC | 17/12/2025 15:11 | Gestione 1 | | | | | | | 18/12/2025 09:23 |
| 42 | 18/12/2025 | VARIAZIO | 3027 | ERNESTO I | MCRNST5 | 720762 | DOMESTIC | 18/12/2025 08:41 | Gestione 1 | | | | | | | 18/12/2025 08:42 |
| 43 | 18/12/2025 | NUOVA IS | 5073 | ALFONSIN | BNDLNS41T27B007B | | DOMESTIC | 18/12/2025 09:01 | Gestione 1 | | | | | | | 18/12/2025 09:02 |
| 45 | 18/12/2025 | CESSAZIO | 5492 | ALBERTO I | CSQRT381 | 787830 | DOMESTIC | 18/12/2025 15:15 | Gestione 1 | | | | | | | 18/12/2025 16:50 |
| 52 | 24/12/2025 | NUOVA IS | 5913 | PATRIZIA Z | ZNPRPZ9L46B007A | | DOMESTIC | 24/12/2025 08:30 | Gestione 1 | | | | | | | 24/12/2025 08:31 |
| 53 | 24/12/2025 | NUOVA IS | 5291 | SILVANA N | MNCSVN58F51B007W | | DOMESTIC | 24/12/2025 08:45 | Gestione 1 | | | | | | | 24/12/2025 08:46 |
| 54 | 24/12/2025 | NUOVA IS | 5789 | BENOTI P | FVRBT7P8E04Z1109 | | DOMESTIC | 24/12/2025 08:49 | Gestione 1 | | | | | | | 24/12/2025 08:50 |
| 55 | 24/12/2025 | VARIAZIO | 5914 | GEOFF JOI | SCSGF144 | 733552 | DOMESTIC | 24/12/2025 09:06 | Gestione 1 | | | | | | | 24/12/2025 09:07 |
| 57 | 29/12/2025 | CESSAZIO | 5563 | GABRIELLA | TCORGL44 | 717160 | DOMESTIC | 29/12/2025 13:02 | Gestione 1 | | | | | | | 29/12/2025 13:07 |
| 58 | 29/12/2025 | CESSAZIO | 5428 | PAPINI SO | 022510004 | 738017 | NON DOM | 29/12/2025 13:11 | Gestione 1 | | | | | | | 19/01/2026 09:51 |
| 59 | 29/12/2025 | NUOVA IS | 5800 | MICHELE B | BNFHL87M22A657Y | | DOMESTIC | 29/12/2025 13:46 | Gestione 1 | | | | | | | 29/12/2025 13:48 |
| 62 | 29/12/2025 | CESSAZIO | 5707 | RENZA AM | MDCRN24 | 703319 | DOMESTIC | 29/12/2025 15:47 | Gestione 1 | | | | | | | 16/01/2026 12:29 |
| 64 | 31/12/2025 | VARIAZIO | 5368 | SANDRO N | MFFSDR66 | 735811 | DOMESTIC | 31/12/2025 11:53 | Gestione 1 | | | | | | | 31/12/2025 11:55 |

Figura 4 Estratto Sicraweb

| Id Richiesta | Tipo Richiesta | Tipologia | Fonte F | Data Richiesta | Data Validazione | Data Scadenza | Data Esclusione | Motivo F | Beneficiario | Comune | Oggetto | Id Iniziatario | Int Noit | Int Tipic | Int Noit | Int Nauf | Int Cori | Int Proj | Int Cap | Int Cud | Int Part | Int Odi | Int Fax | Int E-M | Int Pec | Int Uten | Ulti Mail | Tipologia | |
|--------------|----------------------|-----------|-----------|----------------|------------------|---------------|-----------------|----------|------------------|----------------------|-----------|---------------------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|---------------------|---------------------------|-----------|----------|-----------|---------|---------|---------|---------|----------|-----------|-----------|--|
| 6.323.046 | CESSIONE SERVIZIO | CES | SPORTELLI | 21/09/2025 | 02/09/2025 | 26/09/2025 | 01/09/2025 | 8648 | CAPANNORI | CESSIONE SERVIZIO | 57.269 | ROMANO VIA DELLA CHIESA | 56 | CAPANNORI LU | 56032 | RMNNTB188880205 | 504959966 | RTA.ROMANO02569@GMAIL.COM | 5.276 | 5 | TARIFFA C | | | | | | | | |
| 6.323.286 | VARIATIONE SERVIZIO | VAR | SPORTELLI | 22/09/2025 | 02/09/2025 | 26/09/2025 | 01/09/2025 | 8648 | CAPANNORI | VARIATIONE SERVIZIO | 57.277 | GRANDE VIA DI CASTELV | 21 | CAPANNORI LU | 56032 | DMSPF098887155 | | | | | | | | | | | | | |
| 6.323.289 | CESSIONE SERVIZIO | CES | SPORTELLI | 22/09/2025 | 02/09/2025 | 26/09/2025 | 01/09/2025 | 8648 | CAPANNORI | CESSIONE SERVIZIO | 56.157 | CANDELA VIA CARLO DE | 101 | CAPANNORI LU | 56034 | NCOLN888882298 | 578388873 | caicolncaunari@gmail.com | 5.150 | 5 | TARIFFA C | | | | | | | | |
| 6.324.076 | VARIATIONE SERVIZIO | VAR | EMAIL | 26/09/2025 | 01/09/2025 | 26/09/2025 | 01/09/2025 | 8007 | BORGIO A MOZZANO | VARIATIONE SERVIZIO | 703.541 | BORGIO A MOZZANO | 1 | BORGIO A LU | 56033 | BMHMC7024719 | 50900752 | BANDUCO@ALICE.IT | 706.497 | 5 | PRESINTI | | | | | | | | |
| 6.324.266 | ATTIVAZIONE SERVIZIO | RAS | SPORTELLI | 23/09/2025 | 01/09/2025 | 26/09/2025 | 01/09/2025 | 8007 | BORGIO A MOZZANO | ATTIVAZIONE SERVIZIO | 704.830 | ASSOCIAZ LOCALITA FORNACE | BORGIO A LU | 56033 | 50588720464 | 548665548 | IVMAGENTH@GMAIL.COM | 706.587 | 5 | PRESINTI | | | | | | | | | |
| 6.325.171 | SUBENTRO FAMILIARE | S.F | SPORTELLI | 04/09/2025 | 01/09/2025 | 09/09/2025 | 01/09/2025 | 8250 | GUARDISTALLO | SUBENTRO FAMILIARE | 704.856 | RIVA MARIA VIA PROVINCIA | 4 | GUARDIST PI | 56040 | RVNPLLS6493008 | 5113400701 | rivamariaf@gmail.com | 706.431 | 5 | TARIFFA C | | | | | | | | |
| 6.325.193 | ATTIVAZIONE SERVIZIO | RAS | EMAIL | 08/09/2025 | 01/09/2025 | 13/09/2025 | 01/09/2025 | 8250 | GUARDISTALLO | ATTIVAZIONE SERVIZIO | 704.852 | TORRICO VIA PALESTRO | 11 | GUARDIST PI | 56040 | TRSDCH888715840 | 511340431 | torricovallo@gmail.com | 706.571 | 5 | TARIFFA C | | | | | | | | |
| 6.323.763 | SUBENTRO UTENZE | S.U | EMAIL | 26/09/2025 | 01/09/2025 | 26/09/2025 | 01/09/2025 | 8250 | GUARDISTALLO | SUBENTRO UTENZE | 5.701.580 | SELI NINI VIA DELL ERBAIO | 5 | GUARDIST PI | 56040 | SUNNKLAL704158 | 540560071 | | 5.701.572 | 5 | TARIFFA C | | | | | | | | |
| 6.324.218 | ATTIVAZIONE SERVIZIO | RAS | SPORTELLI | 25/09/2025 | 01/09/2025 | 26/09/2025 | 01/09/2025 | 8250 | GUARDISTALLO | ATTIVAZIONE SERVIZIO | 704.830 | PERDINI VIA DON M. N | 1 | GUARDIST PI | 56040 | PCWRF023291287 | 562363878 | ROBERTO2020@LIBERO.IT | 706.549 | 5 | TARIFFA C | | | | | | | | |
| 6.324.222 | CESSIONE SERVIZIO | CES | SPORTELLI | 25/09/2025 | 01/09/2025 | 26/09/2025 | 01/09/2025 | 8250 | GUARDISTALLO | CESSIONE SERVIZIO | 704.830 | PERDINI VIA DON M. N | 1 | GUARDIST PI | 56040 | PCWRF023291287 | 562363878 | | 706.549 | 5 | TARIFFA C | | | | | | | | |
| 6.324.363 | ATTIVAZIONE SERVIZIO | RAS | SPORTELLI | 01/09/2025 | 01/09/2025 | 06/09/2025 | 01/09/2025 | 8250 | GUARDISTALLO | ATTIVAZIONE SERVIZIO | 704.831 | POP ROBE VIA DEL MUGLI | 14 | GUARDIST PI | 56040 | PCWRF023291287 | 562363878 | | 706.549 | 5 | TARIFFA C | | | | | | | | |
| 6.324.366 | SUBENTRO UTENZE | S.U | SPORTELLI | 25/09/2025 | 01/09/2025 | 26/09/2025 | 01/09/2025 | 8250 | GUARDISTALLO | SUBENTRO UTENZE | 704.839 | ANTONIN VIA DON MAZ | 2 | GUARDIST PI | 56040 | NTNPN023643038 | 562363878 | antonin@del@gmail.com | 706.549 | 5 | TARIFFA C | | | | | | | | |
| 6.324.369 | CESSIONE SERVIZIO | CES | SPORTELLI | 25/09/2025 | 01/09/2025 | 26/09/2025 | 01/09/2025 | 8250 | GUARDISTALLO | CESSIONE SERVIZIO | 702.095 | TORRICO PIAZZA DE CHIESA | 2 | GUARDIST PI | 56040 | TRLN88884502722 | 519760906 | clenatorallo@gmail.com | 706.172 | 5 | TARIFFA C | | | | | | | | |
| 6.324.372 | SUBENTRO FAMILIARE | S.F | SPORTELLI | 25/09/2025 | 01/09/2025 | 26/09/2025 | 01/09/2025 | 8250 | GUARDISTALLO | SUBENTRO FAMILIARE | 5.701.267 | SELI NINI VIA DEL MANDORE | 42 | GUARDIST PI | 56040 | SELI0N70230401 | 548624041 | SELI0VALMAG@GMAIL.COM | 706.581 | 5 | TARIFFA C | | | | | | | | |

Figura 5 Estratto WinTarif

I dati vengono riordinati seguendo il precedente tracciato.

5.1.4 Esclusioni

In conformità a quanto previsto dall'art. 56.3 del TQRIF, per le prestazioni appartenenti alla tipologia "Attivazioni" possono non essere valorizzati:

- il codice utente
- il codice utenza

poiché tali informazioni potrebbero non essere ancora disponibili al momento della registrazione.

5.1.5 Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF

Dopo il caricamento nella piattaforma informatica di tutte le prestazioni concluse nell'anno di riferimento, il sistema predisposto da RetiAmbiente elabora i dati sintetici previsti dall'art. 58 del TQRIF. Per ciascun ambito tariffario il sistema calcola:

- **Numero di richieste che hanno rispettato lo standard:**
prestazioni con tempo di risposta (data richiesta → data risposta) ≤ 30 giorni lavorativi.
- **Numero di richieste non conformi – causa gestore:**
prestazioni con tempo di risposta (data richiesta → data risposta) > 30 giorni lavorativi imputabile al gestore.
- **Numero di richieste non conformi – causa forza maggiore:**
prestazioni con tempo di risposta (data richiesta → data risposta) > 30 giorni lavorativi imputabile a forza maggiore.
- **Numero di richieste non conformi – causa utente:**

prestazioni con tempo di risposta (data richiesta → data risposta) > **30 giorni lavorativi** imputabile all'**utente**.

- **Tempo medio di erogazione:**

media dei tempi di esecuzione (data richiesta → data risposta) di tutte le prestazioni concluse nell'anno.

I dati di cui sopra sono trascritti sul Portale messo a disposizione da Arera per la Raccolta Dati.

Allegati di esempio:

- All_1_QC01_Casale_registrazioni.xlsx
- All_2_QC01_Casale_comunicazioni.xlsx

5.2 QC02 – Registro di Consegna delle Attrezzature a seguito di richiesta attivazione utenza – Titolo II TQRIF art. 9

5.2.1 Perimetro di applicazione

Per l'anno 2025 il presente titolo trova applicazione in tutti i comuni dell'ambito.

5.2.2 Fonti dati e registrazioni

I dati utilizzati per l'implementazione del Registro TQRIF, relativo alla consegna delle attrezzature, sono estratti dalle banche dati dedicate alla gestione della tariffa e dalle banche dati dedicate alla gestione del servizio sul territorio.

Le modalità operative relative alla consegna delle attrezzature per la raccolta dei rifiuti variano in funzione dell'assegnazione a Retiambiente da parte del comune della responsabilità di GTRU (Gestione Tariffaria Rifiuti Urbani).

Di seguito si riportano le quattro casistiche di riferimento e i flussi gestionali associati.

1. **Comuni per i quali Retiambiente è GTRU con consegna diretta alle utenze domestiche e a parte delle utenze non domestiche.** In questi Comuni, Retiambiente provvede direttamente alla consegna delle attrezzature:

- a tutte le utenze domestiche;
- alle utenze non domestiche che necessitano esclusivamente di dotazioni standard, ovvero analoghe per tipologia e dimensione a quelle normalmente assegnate alle utenze domestiche.

In questa casistica, poiché Retiambiente è responsabile dell'intero processo, la registrazione delle pratiche di consegna avviene nel gestionale Tari/Tariffa corrispettiva.

2. **Comuni per i quali Retiambiente è GTRU con consegna gestita dalle SOL per casistiche particolari per le utenze non domestiche.** Pur essendo Retiambiente responsabile GTRU, alcune richieste delle utenze non domestiche non possono essere gestite con dotazioni standard. Rientrano in questa casistica:

- attrezzature non standard, cioè di dimensioni o tipologie specifiche;
- casi in cui è necessario un sopralluogo preliminare per definire il corretto dimensionamento volumetrico delle dotazioni.

In tali situazioni, Retiambiente inoltra la pratica alle SOL, che provvedono alla consegna e alla conseguente registrazione sui software operativi dedicati alla gestione dei servizi sul territorio.

3. **Comuni per i quali Retiambiente è GTRU Consegna gestita interamente dalle SOL (domestiche e non domestiche)** Per alcuni Comuni, pur avendo Retiambiente il ruolo di GTRU, si adotta un modello organizzativo nel quale la gestione operativa delle consegne è affidata completamente alle SOL.

In questa casistica, le SOL effettuano la consegna delle attrezzature:

- alle utenze domestiche,
- alle utenze non domestiche.

Le pratiche di attivazione del servizio vengono inoltrate alla SOL che provvede alla loro registrazione nei propri software operativi.

4. **Comuni per i quali Retiambiente non è GTRU.** In assenza del ruolo GTRU, la gestione delle dotazioni avviene con un flusso informativo diverso. In questi Comuni:

- il Comune trasmette alle SOL le richieste o le comunicazioni relative alle consegne delle attrezzature;
- le SOL provvedono alla consegna e alla conseguente registrazione nei propri software gestionali operativi.
-

Di conseguenza, tutte le pratiche di consegna attrezzature, derivanti da richieste di attivazione dell'utenza, vengono gestite ai fini dell'art. art. 9 Titolo II del TQRIF, attraverso sistemi applicativi differenti:

- i gestionali di Retiambiente per la gestione della tariffa;
- i gestionali in uso alle SOL per la gestione dei servizi territoriali.

Tali gestionali costituiscono le **fonti dati ufficiali** per la compilazione del Registro di Qualità Contrattuale: al loro interno sono tracciate tutte le pratiche di consegna delle attrezzature, incluse le fasi procedurali necessarie al calcolo dei tempi di lavorazione.

Tutte le pratiche ricevute dal Gestore:

- sono registrate nel gestionale competente (tariffa/tariffa corrispettiva oppure gestionale dei servizi sul territorio);
- hanno l'intero iter procedimentale tracciato, comprensivo delle fasi principali fino alla conclusione;
- riportano le informazioni necessarie al calcolo dei tempi di consegna e alla verifica del rispetto degli standard di qualità contrattuale previsti dal TQRIF;

- qualora, al termine del procedimento, il sistema evidenzi il mancato rispetto dello standard ARERA, la prestazione viene marcata come non conforme, con richiesta all'operatore di indicare la causa (gestore, forza maggiore, utente).

Con cadenza mensile, i soggetti del gruppo coinvolti (Retiambiente e le SOL) nel processo di consegna delle attrezzature provvedono a:

- estrarre dai gestionali l'elenco delle prestazioni concluse nel periodo di riferimento, completo dei dati richiesti dall'art. 56 del TQRIF;
- formattare, se del caso, i file secondo i tracciati record e le specifiche informative predisposte da Retiambiente, includendo tutte le informazioni obbligatorie (codice di rintracciabilità della pratica, dati intestatario, codice della tipologia di prestazione, codice utenza, tipologia utenza, date di ricevimento della richiesta, causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard Arera);
- importare i registri così predisposti nella piattaforma informatica messa a disposizione da Retiambiente.

Il Registro di Qualità Contrattuale previsto ai sensi del TQRIF è quindi rappresentato dall'unione dei dati provenienti dai gestionali delle SOL e di Retiambiente, integrati in un unico set informativo ufficiale a partire dal quale vengono elaborati gli indicatori di qualità contrattuale.

5.2.3 Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF

La figura seguente riporta il tracciato definito da Retiambiente per l'importazione delle prestazioni nella piattaforma informatica di gruppo.

Il tracciato descrive e specifica:

- i campi richiesti;
- i valori ammessi per ciascun campo;
- i controlli sintattici (eseguiti dalla piattaforma informatica in fase di upload);

5.2.5 Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF

Dopo il caricamento nella piattaforma informatica di tutte le prestazioni concluse nell'anno di riferimento, il sistema predisposto elabora i dati sintetici previsti dall'art. 58 del TQRIF.

Per ciascun ambito tariffario il sistema calcola quanto di seguito.

Prestazioni con sopralluogo

- **Numero di richieste che hanno rispettato lo standard:**
prestazioni con tempo di consegna (data richiesta → data consegna attrezzatura) ≤ 10 **giorni lavorativi**.
- **Numero di richieste non conformi – causa gestore:**
prestazioni con tempo di consegna (data richiesta → data consegna attrezzatura) > 10 **giorni lavorativi** imputabile al **gestore**.
- **Numero di richieste non conformi – causa forza maggiore:**
prestazioni con tempo di consegna (data richiesta → data consegna attrezzatura) > 10 **giorni lavorativi** imputabile a **forza maggiore**.
- **Numero di richieste non conformi – causa utente:**
prestazioni con tempo di consegna (data richiesta → data consegna attrezzatura) > 10 **giorni lavorativi** imputabile all'**utente**.
- **Tempo medio di erogazione:**
media dei tempi di esecuzione (data richiesta → data consegna attrezzatura) di tutte le prestazioni concluse nell'anno.

Prestazioni con sopralluogo

- **Numero di richieste che hanno rispettato lo standard:**
prestazioni con tempo di consegna (data richiesta → data consegna attrezzatura) ≤ 5 **giorni lavorativi**.

- **Numero di richieste non conformi – causa gestore:**
prestazioni con tempo di consegna (data richiesta → data consegna attrezzatura) > **5 giorni lavorativi** imputabile al **gestore**.
- **Numero di richieste non conformi – causa forza maggiore:**
prestazioni con tempo di consegna (data richiesta → data consegna attrezzatura) > **5 giorni lavorativi** imputabile a **forza maggiore**.
- **Numero di richieste non conformi – causa utente:**
prestazioni con tempo di consegna (data richiesta → data consegna attrezzatura) > **5 giorni lavorativi** imputabile all'**utente**.
- **Tempo medio di erogazione:**
media dei tempi di esecuzione (data richiesta → data consegna attrezzatura) di tutte le prestazioni concluse nell'anno, ad esclusione delle prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente come previsto dall'art. 9.1.

I dati di cui sopra sono trascritti sul Portale messo a disposizione da Arera per la Raccolta Dati.

Allegati:

- All_3_QC02_calci_registrazioni.xlsx
- All_4_QC02_calci_comunicazioni.xlsx

5.3 QC03 – Registro di Reclami Scritti, Richiesta Scritta di Informazioni e di Rettifica degli Importi Addebitati – Titolo III TQRIF

5.3.1 Perimetro di applicazione

Con Delibera di Assemblea n. 13 del 13.04.2022 ATO TOSCANA COSTA ha approvato la deroga, di cui all'art. 2.4 del TQRIF, che permette al Gestore Retiambiente di gestire direttamente i punti di contatto con l'utente, i reclami scritti e le richieste scritte di informazioni relativamente ai servizi di propria

competenza (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio stradale). Per questa ragione, durante l'anno 2025, il presente titolo trova applicazione per tutti i comuni dell'ambito, limitatamente alle attività di competenza di ciascun comune ai sensi della dichiarazione ATRIF.

5.3.2 Fonti dati e registrazioni

I dati utilizzati per l'implementazione del Registro TQRIF, relativo ai Reclami Scritti, alle Richieste Scritte di Informazioni e di Rettifica degli Importi Addebitati, sono estratti dai software dedicati alla gestione della tariffa e da quelli dedicati alla gestione dei servizi sul territorio.

Infatti, le casistiche operative sono due:

1. Richieste che pervengono dai cittadini in riferimento alle attività di competenza del Gestore della Tariffa e Rapporto con gli Utenti;
2. Richieste che pervengono dai cittadini in riferimento alle attività di competenza del Gestore della Raccolta e Trasporto e al Gestore del Lavaggio e Spazzamento.

Nel primo caso le pratiche di Reclamo, Richiesta Scritta di Informazioni e di Rettifica degli Importi Addebitati vengono registrate nel gestionale di competenza Tari/tariffa corrispettiva.

Nel secondo caso invece le suddette richieste vengono gestite dai software di gestione dei servizi sul territorio.

I gestionali in questione costituiscono le fonti dati ufficiali per la compilazione del Registro di Qualità Contrattuale: al loro interno sono tracciate tutte le pratiche di consegna delle attrezzature, inclusi gli eventi procedurali necessari al calcolo dei tempi di lavorazione.

Tutte le pratiche ricevute dal Gestore:

- vengono registrate nel gestionale in uso (gestionale tari/tariffa corrispettiva o gestionale dei servizi sul territorio);
- viene tracciato l'intero iter di lavorazione, comprensivo delle principali fasi procedurali fino alla loro conclusione;
- sono registrate le informazioni necessarie al calcolo dei tempi di risposta e alla verifica del rispetto degli standard di qualità contrattuale previsti dal TQRIF;

- qualora, al termine del procedimento, il software riscontri il mancato rispetto dello standard ARERA, la prestazione viene marcata come non conforme con richiesta all'operatore di valorizzazione della relativa causa (gestore, forza maggiore, utente).

Con cadenza mensile, i soggetti del gruppo coinvolti nel processo di gestione di reclami scritti, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati provvedono a:

- estrarre dai gestionali l'elenco delle prestazioni concluse nel periodo di riferimento, completo dei dati richiesti dall'art. 56 del TQRIF;
- formattare, se del caso, i file secondo i tracciati record e le specifiche informative predisposte da Retiambiente, includendo tutte le informazioni (codice di rintracciabilità della pratica, dati intestatario, codice della tipologia di prestazione, codice utenza, tipologia utenza, date di ricevimento della richiesta, causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard Arera);
- importare i registri così predisposti nella piattaforma informatica messa a disposizione da Retiambiente.

Il Registro di Qualità Contrattuale previsto ai sensi del TQRIF è quindi rappresentato dall'unione dei dati provenienti dai gestionali delle SOL e di Retiambiente, integrati in un unico set informativo ufficiale a partire dal quale vengono elaborati gli indicatori di qualità contrattuale.

5.3.3 Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF

La figura seguente riporta il tracciato definito da Retiambiente per l'importazione delle prestazioni nella piattaforma informatica di gruppo.

Il tracciato descrive e specifica:

- i campi richiesti;
- i valori ammessi per ciascun campo;
- i controlli sintattici (eseguiti dalla piattaforma informatica in fase di upload);

➤ le regole di compilazione.

| CODICE SOL | CODICE COMUNE/STAT | ANNO RIFERIMENTO | MESE RIFERIMENTO | NOME APPLICATIVO CHE HA GENERATO IL DATO | CODICE RINTRACCIABILITÀ | CODICE PRESTAZIONE | CODICE UTENTE | CODICE FISCALE | COGNOME NOME/RAGIONE | CODICE UTENZA | TIPOLOGIA UTENZA | DATA RICEVIMENTO | SERVIZIO A CUI SI RIFERISCE | DATA CHIUSURA RICHIESTA O DATA RIFIUTO RICHIESTA | DATA RISPOSTA A UTENTE | MOTIVO RIFIUTO | CAUSA STANDARD NON RISPETTATO |
|---|--|---|---|---|--|---|--|--|---|---|--|---|--|---|---|--|--|
| Specificare il codice della SOL scegliendo dalla lista dei valori ammessi | Specificare il codice comune ISTAT. Esempio: Livorno 049009 | Anno di competenza del dato (vedi REGOLE) | Mese di competenza del dato (vedi REGOLE) | Specificare il nome dell'applicativo dal quale proviene il dato. Nel caso in cui il dato non sia stato generato da un applicativo lasciare il campo vuoto | Specificare il numero del ticket/transazione con cui si identifica la singola richiesta di prestazione | Specificare il codice prestazione scegliendo dalla lista dei valori ammessi | Specificare il codice utente TARI del richiedente della prestazione | Specificare il codice fiscale o la partita IVA del richiedente della prestazione | Specificare il cognome e il nome o la ragione sociale del richiedente della prestazione | Specificare il codice utenza TARI per il quale viene richiesta la prestazione | Specificare la tipologia di utenza scegliendo dalla lista dei valori ammessi | Data di ricevimento della richiesta di prestazione nel formato AAAA-MM-GG | Specificare il servizio a cui si riferisce il reclamo, la richiesta scritta di informazioni o la richiesta di rettifica, scegliendo dalla lista dei valori ammessi | Data di chiusura della richiesta della prestazione nel formato AAAA-MM-GG o data di rifiuto della richiesta da specificare nel caso in cui venga meno l'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo nel formato AAAA-MM-GG | Data di invio della risposta scritta motivata al richiedente della prestazione nel formato AAAA-MM-GG, in caso di risposte multiple indicare la data della prima risposta | Motivo di rifiuto della richiesta da specificare nel caso in cui venga meno l'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo | Specificare la causa dell'eventuale mancato rispetto del standard generale di qualità scegliendo dalla lista dei valori ammessi |
| VALORI AMMESSI | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AAMPS | | | | | | RECLAMO SCRITTO | | | | | DOMESTICA | | RACCOLTA E TRASPORTO | | | | FORZA MAGGIORE |
| ASCT | | | | | | RICHIESTA INFORMAZIONI | | | | | NON DOMESTICA | | SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE | | | | UTENTE |
| ASNU | | | | | | RICHIESTA RETTIFICA | | | | | | | GESTIONE TARIFFE | | | | GESTORE |
| BASE | | | | | | | | | | | | | RAPPORTO CON GLI UTENTI | | | | |
| ERSU | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ESA | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GEA | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GEOPOR | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NAUSICAA | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| REA | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SEA AMBIENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SISTEMA AMBIENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RETIAMBIENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CONTROLLI SINTATTICI | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| campo obbligatorio scelto tra i valori ammessi - Validare su su tabella SOL | campo obbligatorio di 6 caratteri - Validare su tabella Istat comuni | campo obbligatorio di 4 cifre | campo obbligatorio di 2 cifre | campo non obbligatorio alfanumerico | campo obbligatorio alfanumerico | campo obbligatorio scelto tra i valori ammessi - Validare su tabella codici ammessi | campo alfanumerico può non essere obbligatorio in caso di attivazione nuova utenza oppure per Codice Prestazione | campo alfanumerico obbligatorio solo per Codice Prestazione RICHIESTA INFORMAZIONI | campo alfanumerico obbligatorio per obbligatorio | campo alfanumerico può non essere obbligatorio in caso di attivazione nuova utenza oppure per Codice Prestazione RICHIESTA INFORMAZIONI | campo obbligatorio scelto tra i valori ammessi | campo obbligatorio nel formato AAAA-MM-GG | campo obbligatorio scelto tra i valori ammessi - Validare su tabella codici ammessi | campo obbligatorio nel formato AAAA-MM-GG. Deve essere superiore o uguale alla Data ricevimento richiesta, in caso di presenza di data rifiuto deve coincidere con questa, in caso di presenza di data risposta motivata deve essere maggiore o uguale alla data di risposta motivata | campo non obbligatorio nel formato AAAA-MM-GG. Se presente deve essere superiore o uguale alla Data ricevimento richiesta | campo alfanumerico | Il campo è vuoto in caso di standard rispettato altrimenti deve essere scelto tra i valori ammessi. - Validare su tabella Istat non rispettato - Il fuori standard è obbligatorio quando la differenza tra la data ricevimento richiesta e la data |

Figura 7 Tracciato interno QC03

In aggiunta ai campi previsti dall'articolo 56.3, ed elencati nel precedente paragrafo, e ai sensi dell'art.56.6, per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, vengono altresì registrati il servizio a cui si riferisce il reclamo o la richiesta scritta di informazioni, la data di invio della risposta scritta e motivata all'utente e il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o reclamo.

Mentre la comprensione dei campi richiesti e dei valori ammessi risulta di facile intuizione, si precisano le regole di compilazioni:

- le prestazioni devono essere inserite nel registro informatico solo al completamento del processo;
- il campo che attesta il completamento della prestazione è la data di risposta all'utente;
- i campi Anno e Mese di riferimento devono essere valorizzati sulla base della data di risposta all'utente.

5.3.4 Esclusioni

Si rileva che le richieste scritte di informazioni pervengono spesso prive di tutti gli elementi previsti dall'art. 56.3; pertanto, considerato che l'art. 17, che elenca i campi obbligatori per reclami scritti e richieste scritte di rettifica, non ricomprende le richieste scritte di informazioni, e nell'ottica di

agevolare l'utente e garantire il rispetto degli obblighi contrattuali, si procede a registrare tali richieste anche quando risultano mancanti del codice utente, del codice fiscale o del codice dell'utenza.

5.3.5 Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF

Dopo il caricamento nella piattaforma informatica di tutte le prestazioni concluse nell'anno di riferimento, il sistema predisposto da Retiambiente elabora i dati sintetici previsti dall'art. 58 del TQRIF. Per ciascun ambito tariffario il sistema calcola, ai sensi dell'art. 58.6, quanto di seguito.

Reclami Scritti:

- **Numero di reclami scritti a cui non sia stata inviata risposta motivata**
- **Numero di reclami scritti a cui è stata inviata risposta motivata che hanno rispettato lo standard:**
prestazioni con tempo di risposta (data ricevimento reclamo → data risposta) \leq **30 giorni lavorativi.**
- **Numero di reclami scritti non conformi – causa gestore:**
prestazioni con tempo di risposta (data ricevimento reclamo → data risposta) $>$ **30 giorni lavorativi** imputabile al **gestore.**
- **Numero di reclami scritti non conformi – causa forza maggiore:**
prestazioni con tempo di risposta (data ricevimento reclamo → data risposta) $>$ **30 giorni lavorativi** imputabile a **forza maggiore.**
- **Numero di reclami scritti non conformi – causa utente:**
prestazioni con tempo di risposta (data ricevimento reclamo → data risposta) $>$ **30 giorni lavorativi** imputabile all'**utente.**
- **Tempo medio di erogazione:**
media dei tempi di esecuzione (data ricevimento reclamo → data risposta) di tutte le prestazioni concluse nell'anno.

Richiesta scritta di Informazione:

- **Numero di Richiesta scritta di Informazione a cui non sia stata inviata risposta motivata**
- **Numero di Richiesta scritta di Informazione a cui è stata inviata risposta motivata che hanno rispettato lo standard:**
prestazioni con tempo di risposta (data ricevimento richiesta → data risposta) ≤ **30 giorni lavorativi**.
- **Numero di Richiesta scritta di Informazione non conformi – causa gestore:**
prestazioni con tempo di risposta (data ricevimento richiesta → data risposta) > **30 giorni lavorativi** imputabile al **gestore**.
- **Numero di Richiesta scritta di Informazione non conformi – causa forza maggiore:**
prestazioni con tempo di risposta (data ricevimento richiesta → data risposta) > **30 giorni lavorativi** imputabile a **forza maggiore**.
- **Numero di Richiesta scritta di Informazione non conformi – causa utente:**
prestazioni con tempo di risposta (data ricevimento richiesta → data risposta) > **30 giorni lavorativi** imputabile all'**utente**.
- **Tempo medio di erogazione:**
media dei tempi di esecuzione (data ricevimento richiesta → data risposta) di tutte le prestazioni concluse nell'anno.

Richiesta scritta di Rettifica degli Importi Addebitati:

- **Numero di Richiesta scritta di Rettifica a cui non sia stata inviata risposta motivata**
- **Numero di Richiesta scritta di Rettifica a cui è stata inviata risposta motivata che hanno rispettato lo standard:**
prestazioni con tempo di risposta (data ricevimento richiesta → data risposta) ≤ **60 giorni lavorativi (art. 16 TQRIF)**.
- **Numero di Richiesta scritta di Rettifica non conformi – causa gestore:**
prestazioni con tempo di risposta (data ricevimento richiesta → data risposta) > **60 giorni lavorativi (art. 16 TQRIF)** imputabile al **gestore**.
- **Numero di Richiesta scritta di Rettifica non conformi – causa forza maggiore:**

prestazioni con tempo di risposta (data ricevimento richiesta → data risposta) > **60 giorni lavorativi (art. 16 TQRIF)** imputabile a **forza maggiore**.

- **Numero di Richiesta scritta di Rettifica non conformi – causa utente:**

prestazioni con tempo di risposta (data ricevimento richiesta → data risposta) > **60 giorni lavorativi (art. 16 TQRIF)** imputabile all'**utente**.

- **Tempo medio di erogazione:**

media dei tempi di esecuzione (data ricevimento richiesta → data risposta) di tutte le prestazioni concluse nell'anno.

I dati di cui sopra sono trascritti sul Portale messo a disposizione da Arera per la Raccolta Dati.

Allegati:

- All_5_QC03_Montecarlo_registrazioni.xlsx
- All_6_QC03_montecarlo_comunicazioni.xlsx

5.4 QC04 – Registro Servizio Telefonico – Titolo II TQRIF art. 21

5.4.1 Perimetro di applicazione

Con Delibera di Assemblea n. 13 del 13.04.2022 ATO TOSCANA COSTA ha approvato la deroga, di cui all'art. 2.4 del TQRIF, che permette al Gestore Retiambiente di gestire direttamente i punti di contatto con l'utente. Per questa ragione, per l'anno 2025, l'art. 21 del titolo II trova applicazione per tutti i comuni dell'ambito, limitatamente alle attività di competenza di ciascun comune ai sensi della dichiarazione ATRIF.

Come previsto dall'art. 53.1 del TQRIF i Gestori in schema regolatorio III devono garantire la sola registrazione del dato per le prestazioni del servizio telefonico.

5.4.2 Fonti dati e registrazioni

I dati utilizzati per l'implementazione del Registro TQRIF, relativo al servizio telefonico, sono estratti dai centralini telefonici in uso a Retiambiente e alle SOL sia per il servizio di gestione della tariffa, dove affidato, sia per il servizio di gestione della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio.

I software in uso sono:

1. Kalliope
2. Nexus
3. 3CX
4. Metaswitch

I software di gestione dei centralini costituiscono le fonti dati ufficiali per la compilazione del Registro di Qualità Contrattuale: al loro interno sono tracciate tutte le telefonate ricevute, con specifica della richiesta o meno di parlare con l'operatore e se tale richiesta è andata a buon fine o meno.

Tutte le telefonate ricevute dal Gestore:

- vengono registrate nel gestionale in uso;
- sono registrate le informazioni necessarie al calcolo dei tempi di attesa e alla verifica del rispetto degli standard di qualità contrattuale previsti dal TQRIF.

Con cadenza mensile, i soggetti del gruppo coinvolti nel processo di gestione dei servizi telefonici provvedono a:

- estrarre dai gestionali l'elenco delle prestazioni gestite nel periodo di riferimento, completo dei dati richiesti dall'art. 56.8 del TQRIF;
- formattare, se necessario, i file secondo il tracciato record e le specifiche informative predisposte da Retiambiente, includendo le informazioni di cui all'art. 56.8;
- importare i registri così predisposti nella piattaforma informatica messa a disposizione da Retiambiente.

Tuttavia, il recupero dei dati non è stato possibile e, di conseguenza, nel corso del mese di luglio il centralino è stato sostituito integralmente. Sono stati per cui registrati i dati dei mesi di gennaio, febbraio, marzo, agosto, settembre, ottobre e novembre.

5.4.5 Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF

Ai sensi dell'art. 58.4 la piattaforma informatica calcola il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore e il numero di quelle alle quali è stata data risposta.

Considerato che la Raccolta Dati ARERA richiede la quantificazione delle chiamate telefoniche per ambito tariffario, Retiambiente applica un criterio di ripartizione definito annualmente da ciascuna SOL. Tale criterio si basa sul numero di ticket registrati per ogni Comune (comprensivi di appuntamenti, segnalazioni, reclami, richieste di informazioni ecc). La metodologia adottata è stata indicata dalla stessa Arera a seguito di uno specifico interpello relativo allo standard regolatorio.

I dati di cui sopra sono trascritti sul Portale messo a disposizione da Arera per la Raccolta Dati.

Allegati:

- All_7_QC04_REA_registrazioni.xlsx
- All_8_QC04_REA_comunicazioni.xlsx

5.5 QC05 – Registro di Rettifica degli importi non dovuti – Titolo V TQRIF art. 28

5.5.1 Perimetro di applicazione

Il presente articolo si applica, nel 2025, esclusivamente nei comuni di ambito di seguito elencati, come dichiarato nell'ATRIF:

| | Comune | Gestione tariffe e rapporto con gli utenti |
|------------------|---------------------------|--|
| Approvata | 050027 - Pomarance | Data inizio gestione: 01/07/2022 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/07/2022 |
| Approvata | 050038 - Vicopisano | Data inizio gestione: 01/01/2021 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2021 |
| Approvata | 046021 - Montecarlo | Data inizio gestione: 01/01/2021 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2021 |
| Approvata | 046007 - Capannori | Data inizio gestione: 01/01/2021 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2021 |
| Approvata | 050003 - Calci | Data inizio gestione: 01/01/2021 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2021 |
| Approvata | 050030 - Riparbella | Data inizio gestione: 01/05/2023 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/05/2023 |
| Approvata | 046004 - Borgo a Mozzano | Data inizio gestione: 01/01/2021 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2021 |
| Approvata | 050015 - Guardistallo | Data inizio gestione: 01/01/2024 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 |
| Approvata | 050006 - Casale Marittimo | Data inizio gestione: 01/01/2024 |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 |

Figura 9 Perimetro di applicazione del QC05

5.5.2 Fonti dati e registrazioni

I dati utilizzati per l'implementazione del Registro TQRIF relativo alle rettifiche degli importi non dovuti sono estratti dalle banche dati dedicate alla gestione della tariffa.

Nel 2025 i sistemi informativi utilizzati dal Gestore sono stati WinTarif e Sicraweb, il nuovo gestionale che ha progressivamente sostituito WinTarif.

Il processo di transizione verso il nuovo software di gestione della tariffa TARI/tariffa corrispettiva ha interessato l'intero anno 2025; pertanto, le pratiche soggette a registrazione ai fini del Titolo V del TQRIF sono state gestite su entrambi i sistemi.

I due gestionali costituiscono le fonti ufficiali dei dati per la compilazione del Registro di Qualità Contrattuale: al loro interno sono tracciate tutte le pratiche TARI, inclusi gli eventi procedurali necessari al calcolo dei tempi di lavorazione.

Le pratiche di Rettifica degli importi non dovuti scaturiscono da pratiche di Richiesta scritta di Rettifica degli importi, la cui istruttoria ha avuto esito positivo.

Tutte le pratiche ricevute dal Gestore:

- vengono registrate nel gestionale in uso (WinTarif o Sicraweb);
- viene tracciato l'intero iter di lavorazione comprensivo delle principali fasi procedurali fino alla loro conclusione;
- sono registrate le informazioni necessarie al calcolo dei tempi di rettifica e alla verifica del rispetto degli standard di qualità contrattuale previsti dal TQRIF;
- qualora, al termine del procedimento, il software riscontri il mancato rispetto dello standard ARERA, la prestazione viene marcata non conforme con richiesta all'operatore di valorizzazione della relativa causa (gestore, forza maggiore, utente).

Con cadenza mensile, Retiambiente provvede ad estrarre dai gestionali l'elenco delle prestazioni concluse nel periodo di riferimento (il mese precedente), completo dei dati richiesti dall'art. 56 del TQRIF (codice di rintracciabilità della pratica, dati intestatario, codice della tipologia di prestazione, codice utenza, tipologia utenza, date di ricevimento della richiesta, causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard Arera) e ad importare i registri così predisposti nella piattaforma informatica messa a disposizione.

5.5.3 Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF

La figura seguente riporta il tracciato definito da Retiambiente per l'importazione delle prestazioni nella piattaforma informatica di gruppo, che ricalca i dati necessari agli adempimenti TQRIF.

Il tracciato descrive e specifica:

- i campi richiesti;
- i valori ammessi per ciascun campo;
- i controlli sintattici (eseguiti dalla piattaforma informatica in fase di upload);
- le regole di compilazione.

| CODICE SOL | CODICE COMUNE/STAT | ANNO RIFERIMENTO | MESE RIFERIMENTO | NOME APPLICATIVO CHE HA GENERATO IL DATO | TIPO TARIFFA APPLICATA | CODICE RINTRACCIABILITÀ | CODICE PRESTAZIONE | CODICE UTENTE | CODICE FISCALE/P.IVA RICHIEDENTE | COGNOME/NOME/RAZIONE SOCIALE RICHIEDENTE | CODICE UTENZA | TITOLOGIA UTENZA | DATA RICHIESTA PRESTAZIONE | DATA DI ACCREDITO | CAUSA STANDARD NON RISPETTATO |
|---|--|---|---|--|---|---|---|--|--|---|---|---|--|---|---|
| Specificare il codice della SOL scegliendo dalla lista dei valori ammessi | Specificare il codice comune/STAT. Esempio: 00000 | Anno di competenza del dato (vedi REGOLE) | Mese di competenza del dato (vedi REGOLE) | Specificare il nome dell'applicativo da quale proviene il dato. Nel caso in cui il dato non sia stato generato da un applicativo lasciare il campo vuoto | Specificare il tipo tariffa applicata scegliendo dalla lista dei valori ammessi | Specificare il numero del documento con cui si identifica la singola richiesta di prestazione | Specificare il codice prestazione scegliendo dalla lista dei valori ammessi | Specificare il codice utente cliente/utente TARI del richiedente della prestazione ad esecuzione delle nuove attivazioni | Specificare il codice fiscale o la partita IVA del richiedente della prestazione | Specificare il cognome o il nome o la ragione sociale del richiedente della prestazione | Specificare il codice utenza (codice utenza TARI per il quale viene richiesta la prestazione) | Specificare la tipologia di utenza scegliendo dalla lista indicata nei valori ammessi | Data di movimento della richiesta di prestazione nel formato AAAA-MM-GG, data in cui l'utente richiede la prestazione (compensato l'importo non dovuto nel formato AAAA-MM-GG) | Data di accredito della somma non dovuta (compensato l'importo non dovuto nel formato AAAA-MM-GG) | Specificare la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità scegliendo dalla lista indicata nei valori ammessi |
| VALORI AMMESSI | | | | | TARI PRESENTIVA TARIFFA PUNTUALE | | IMMESSA DIRETTA DOCUMENTO DI RISCOSSIONE | | | | | DOMESTICA NON DOMESTICA | | | FORZA MAGGIORE UTENTE GESTIONE |
| AA&PP | | | | | | | | | | | | | | | |
| AN&CT | | | | | | | | | | | | | | | |
| AS&MU | | | | | | | | | | | | | | | |
| BA&SE | | | | | | | | | | | | | | | |
| BR&SU | | | | | | | | | | | | | | | |
| ES&A | | | | | | | | | | | | | | | |
| GE&A | | | | | | | | | | | | | | | |
| GR&DCA | | | | | | | | | | | | | | | |
| NA&US&CA | | | | | | | | | | | | | | | |
| RI&C | | | | | | | | | | | | | | | |
| SEA AMBIENTE | | | | | | | | | | | | | | | |
| SIST&A AMBIENTE | | | | | | | | | | | | | | | |
| RE&T&AMBIENTE | | | | | | | | | | | | | | | |
| CONTROLLI SINTATTICI | | | | | | | | | | | | | | | |
| campo obbligatorio scelto tra i valori ammessi - Validare su tabella SOL | campo obbligatorio di 6 caratteri - Validare su tabella comune | campo obbligatorio di 4 cifre | campo obbligatorio di 2 cifre | campo non obbligatorio all'numerico | campo obbligatorio scelto tra i valori ammessi - Validare su tabella codice attivazione | campo obbligatorio all'numerico | campo obbligatorio scelto tra i valori ammessi - Validare su tabella codice attivazione | campo all'numerico obbligatorio | campo all'numerico obbligatorio | campo all'numerico obbligatorio | campo all'numerico obbligatorio | campo obbligatorio scelto tra i valori ammessi - Validare su tabella codice utenza | campo obbligatorio nel formato AAAA-MM-GG | campo obbligatorio nel formato AAAA-MM-GG | il campo è vuoto in caso di standard rispettato altrimenti deve essere scelto tra i valori ammessi - Validare su tabella del non rispetto. Il campo standard è obbligatorio quando la differenza tra la data richiesta prestazione e la data di accredito è superiore a 120 gg lavorativi |

Figura 10 Tracciato interno QC05

In aggiunta ai campi previsti dall'articolo 56.3, ed elencati nel precedente paragrafo, e ai sensi dell'art.56.7, per ogni rettifica, viene altresì registrata la data di accredito della somma non dovuta all'utente, ovvero di emissione del documento di riscossione nel quale viene compensato l'importo non dovuto.

Mentre la comprensione dei campi richiesti e dei valori ammessi risulta di facile intuizione, si precisano le regole di compilazioni:

- le prestazioni devono essere inserite nel registro informatico solo al completamento del processo;
- il campo che attesta il completamento della prestazione è la data di accredito;
- i campi Anno e Mese di riferimento devono essere valorizzati sulla base della data di risposta all'utente.

5.5.4 Esclusioni

Non viene applicata nessuna esclusione.

5.5.5 Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF

Dopo il caricamento nella piattaforma informatica di tutte le prestazioni concluse nell'anno di riferimento, il sistema predisposto da Retiambiente elabora i dati sintetici previsti dall'art. 58 del TQRIF. Per ciascun ambito tariffario, e per ciascuna modalità di rimborso utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) il sistema calcola quanto di seguito.

- **N di rimborsi a favore dell'utente che hanno rispettato lo standard**
prestazioni con tempo di accredito (data richiesta → data accredito) \leq **120 giorni lavorativi**.
- **N rimborsi a favore dell'utente non conformi – causa gestore**
prestazioni con tempo di accredito (data richiesta → data accredito) $>$ **120 giorni lavorativi**
imputabile a **gestore**
- **N rimborsi a favore dell'utente non conformi – causa utente**
prestazioni con tempo di accredito (data richiesta → data accredito) $>$ **120 giorni lavorativi**
imputabile a **utente**
- **N rimborsi a favore dell'utente non conformi – causa forza maggiore**
prestazioni con tempo di accredito (data richiesta → data accredito) $>$ **120 giorni lavorativi**
imputabile a **forza maggiore**
- **tempo effettivo medio di rimborso**
media dei tempi di esecuzione di tutte le prestazioni concluse nell'anno

I suddetti dati sintetici contengono per ciascun ambito tariffario anche la specifica della tipologia di tariffa applicata.

I dati di cui sopra sono trascritti sul Portale messo a disposizione da Arera per la Raccolta Dati.

Allegati:

- All_9_QC05__registrazioni.xlsx
- All_10_QC05__comunicazioni.xlsx

5.6 Registro di Servizi di Ritiro su Chiamata – Titolo VI TQRIF

5.6.1 Perimetro di applicazione

Per l'anno 2025 il presente titolo trova applicazione in tutti i comuni dell'ambito ad eccezione dell'Isola di Capraia, come specificato nel successivo paragrafo "esclusioni".

Come stabilito nell'ambito della definizione degli standard migliorativi, con *Delibera di Assemblea n. 16 del 29/04/2022*, ATO TOSCANA COSTA ha definito, come standard migliorativo, che il tempo massimo per l'erogazione del servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è pari a 15 giorni solari, anziché lavorativi.

5.6.2 Fonti dati e registrazioni

I dati utilizzati per l'implementazione del Registro TQRIF relativo ai servizi di ritiro su chiamata sono estratti dalle banche dati dedicate ai servizi sul territorio.

Tutte le pratiche ricevute dal Gestore:

- vengono registrate nel gestionale in uso dalla SOL;
- viene tracciato l'intero iter di lavorazione comprensivo delle principali fasi procedurali fino alla esecuzione del servizio di ritiro;
- sono registrate le informazioni necessarie al calcolo dei tempi di ritiro e alla verifica del rispetto degli standard di qualità contrattuale previsti dal TQRIF;
- qualora, al termine del procedimento, il software riscontri il mancato rispetto dello standard ARERA, la prestazione viene marcata non conforme con richiesta all'operatore di valorizzazione della relativa causa (gestore, forza maggiore, utente).

- le prestazioni devono essere inserite nel registro informatico solo al completamento del processo;
- il campo che attesta il completamento della prestazione è la data di effettuazione ritiro;
- i campi Anno e Mese di riferimento devono essere valorizzati sulla base della data di effettuazione del ritiro;
- il campo “prima data proposta dal gestore” indica la prima data disponibile per il servizio di ritiro, qualora differisca dalla “data effettiva prenotazione” indica che l’utente ha deciso di spostare l’appuntamento a data successiva rispetto alla prima disponibilità (si veda art.31.2).

5.6.4 Esclusioni

Per il territorio dell’Isola di Capraia il servizio di ritiro su chiamata non può essere organizzato secondo la modalità di appuntamento diretto con l’utenza, come invece avviene per tutti gli altri Comuni dell’ambito. Tale specificità è determinata da oggettive difficoltà logistiche, visto che l’isola dista circa 64 km dalla terraferma (2 h e 45 min di traghetto del porto di Livorno) e dalla necessità di effettuare gli spostamenti esclusivamente tramite collegamento marittimo (quando le condizioni meteo marine lo consentono).

A tali criticità si aggiunge la particolare struttura demografica del territorio: i residenti stabili sono circa 250 e, nel periodo invernale, la presenza turistica è estremamente ridotta, con molte attività ricettive e commerciali chiuse. L’esiguità dell’utenza e del territorio da servire (tutte le utenze sono concentrate in una zona ristretta dell’isola) e la stagionalità dei flussi non consentono l’attivazione efficiente di un servizio su chiamata tradizionale.

Per garantire comunque un livello di servizio adeguato e conforme alle prescrizioni ATO, che prevedono un tempo massimo di 15 giorni per l’esecuzione dei ritiri, la SOL ha istituito un servizio dedicato denominato “**sgombera tutto**”. Un mezzo aziendale raggiunge l’isola con cadenza quindicinale (quindi ogni quindici giorni solari), sostando in punti strategici previamente individuati e comunicati alla cittadinanza tramite specifiche informative.

Questa organizzazione consente agli utenti di conferire i materiali ingombranti e le altre tipologie previste in modo programmato e accessibile, assicurando il rispetto degli obblighi di servizio nonostante le oggettive limitazioni territoriali e logistiche dell'isola.

5.6.5 Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF

Dopo il caricamento nella piattaforma informatica di tutte le prestazioni concluse nell'anno di riferimento, il sistema predisposto da Retiambiente elabora i dati sintetici previsti dall'art. 58 del TQRIF. Per ciascun ambito tariffario il sistema calcola quanto di seguito.

- **N di ritiri su chiamata che hanno rispettato lo standard**
prestazioni con tempo di ritiro (data richiesta → data appuntamento) ≤ 15 **giorni consecutivi**.
- **N di ritiri su chiamata non conformi – causa gestore**
prestazioni con tempo di ritiro (data richiesta → data appuntamento) > 15 **giorni lavorativi** imputabile a **gestore**
- **N di ritiri su chiamata non conformi – causa utente**
prestazioni con tempo di ritiro (data richiesta → data appuntamento) > 15 **giorni lavorativi** imputabile a **utente**
- **N di ritiri su chiamata non conformi – causa forza maggiore**
prestazioni con tempo di ritiro (data richiesta → data appuntamento) > 15 **giorni lavorativi** imputabile a **forza maggiore**
- **tempo effettivo medio di ritiro**
media dei tempi di esecuzione (data richiesta → data appuntamento) di tutte le prestazioni concluse nell'anno, ad esclusione delle prestazioni personalizzate (data di ritiro successiva a quella prevista dal gestore) su richiesta dell'utente come previsto dall'art. 31.2.

I dati di cui sopra sono trascritti sul Portale messo a disposizione da Arera per la Raccolta Dati.

Allegati:

- All_11_QC06_Calcinaia_registrazioni.xlsx
- All_12_QC06_Calcinaia_comunicazioni.xls

5.7 Registro degli interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

5.7.1 Perimetro di applicazione

Per l'anno 2025 il presente titolo trova applicazione in tutti i comuni dell'ambito.

Come stabilito nell'ambito della definizione degli standard migliorativi, con *Delibera di Assemblea n. 16 del 29/04/2022*, ATO TOSCANA COSTA ha definito, come standard migliorativo, che il tempo d'intervento in caso di segnalazione per disservizi, senza sopralluogo, in:

- 24 ore in caso di **aree di particolare pregio**;
- 48 ore **nei centri abitati**;
- 5 gg lavorativi nel resto del territorio.

5.7.2 Fonti dati e registrazioni

I dati utilizzati per l'implementazione del Registro TQRIF relativo ai servizi di ritiro su chiamata sono estratti dalle banche dati dedicate ai servizi sul territorio.

Tutte le pratiche ricevute dal Gestore:

- vengono registrate nel gestionale in uso dalla SOL;
- viene tracciato l'intero iter di lavorazione comprensivo delle principali fasi procedurali fino alla esecuzione del servizio di ritiro;
- sono registrate le informazioni necessarie al calcolo dei tempi di risoluzione e alla verifica del rispetto degli standard di qualità contrattuale previsti dal TQRIF;

In aggiunta ai campi previsti dall'articolo 56.3, ed elencati nel precedente paragrafo, e ai sensi dell'art.56.11, per ogni richiesta di intervento per disservizi, vengono altresì registrati la data di sopralluogo, ove effettuato, e la data di risoluzione del disservizio.

Mentre la comprensione dei campi richiesti e dei valori ammessi risulta di facile intuizione, si precisano le regole di compilazioni:

- le prestazioni devono essere inserite nel registro informatico solo al completamento del processo;
- il campo che attesta il completamento della prestazione è la data di risoluzione del disservizio;
- i campi Anno e Mese di riferimento devono essere valorizzati sulla base della data di risoluzione del disservizio;
- il campo "Data sopralluogo" indica, indica, per le prestazioni che lo richiedono, la data in cui il sopralluogo è stato effettuato. La sua compilazione consente di distinguere le prestazioni soggette a sopralluogo da quelle che non lo richiedono e determina i relativi tempi di rispetto degli standard previsti.

5.7.4 Esclusioni

Non viene applicata nessuna esclusione.

5.7.5 Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF

Dopo il caricamento nella piattaforma informatica di tutte le prestazioni concluse nell'anno di riferimento, il sistema predisposto da Retiambiente elabora i dati sintetici previsti dall'art. 58 del TQRIF. Per ciascun ambito tariffario il sistema calcola quanto di seguito.

Segnalazioni per disservizi senza sopralluogo

- **Numero di richieste che hanno rispettato lo standard:**

prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) ≤ 24 h, 48h, 5 giorni lavorativi (in base alle casistiche);

- **Numero di richieste non conformi – causa gestore:**

prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) > 24 h, 48h, 5 giorni lavorativi (in base alle casistiche) - imputabile al **gestore**.

- **Numero di richieste non conformi – causa forza maggiore:**

prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) > 24 h, 48h, 5 giorni lavorativi (in base alle casistiche) - imputabile a **forza maggiore**.

- **Numero di richieste non conformi – causa utente:**

prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) > 24 h, 48h, 5 giorni lavorativi (in base alle casistiche) - imputabile all'**utente**.

- **Tempo medio di erogazione:**

media dei tempi di esecuzione di tutte le prestazioni concluse nell'anno.

Segnalazioni per disservizi con sopralluogo

- **Numero di richieste che hanno rispettato lo standard:**

prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) ≤ 10 giorni lavorativi;

- **Numero di richieste non conformi – causa gestore:**

prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) > 10 giorni lavorativi - imputabile al **gestore**.

- **Numero di richieste non conformi – causa forza maggiore:**

prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) > 10 giorni lavorativi - imputabile a **forza maggiore**.

- **Numero di richieste non conformi – causa utente:**

prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) > 10 giorni lavorativi - imputabile all'**utente**.

- **Tempo medio di erogazione:**

media dei tempi di esecuzione di tutte le prestazioni concluse nell'anno.

Riparazioni con sopralluogo

- **Numero di richieste che hanno rispettato lo standard:**
prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) ≤ 15 giorni lavorativi;
- **Numero di richieste non conformi – causa gestore:**
prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) > 15 giorni lavorativi - imputabile al **gestore**.
- **Numero di richieste non conformi – causa forza maggiore:**
prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) > 15 giorni lavorativi - imputabile a **forza maggiore**.
- **Numero di richieste non conformi – causa utente:**
prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) > 15 giorni lavorativi - imputabile all'**utente**.
- **Tempo medio di erogazione:**
media dei tempi di esecuzione di tutte le prestazioni concluse nell'anno.

Riparazioni senza sopralluogo

- **Numero di richieste che hanno rispettato lo standard:**
prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) ≤ 10 giorni lavorativi;
- **Numero di richieste non conformi – causa gestore:**
prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) > 10 giorni lavorativi - imputabile al **gestore**.
- **Numero di richieste non conformi – causa forza maggiore:**
prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) > 10 giorni lavorativi - imputabile a **forza maggiore**.
- **Numero di richieste non conformi – causa utente:**

prestazioni con tempo di risoluzione (data richiesta → data risoluzione) > **10 giorni lavorativi** - imputabile all'**utente**.

- **Tempo medio di erogazione:**

media dei tempi di esecuzione di tutte le prestazioni concluse nell'anno.

I dati di cui sopra sono trascritti sul Portale messo a disposizione da Arera per la Raccolta Dati.

Allegati:

- All_13_QC07_Cecina_registrazioni.xlsx
- All_14_QC07_Cecina_comunicazioni.xlsx

6. Indicatori di Qualità Tecnica

6.1 Registro di Continuità e Regolarità del Servizio di Raccolta e Trasporto – Titolo VIII

6.1.1 Perimetro di applicazione

Per l'anno 2025 il presente titolo trova applicazione in tutti i comuni dell'ambito tranne, Porto Azzurro (LI) per il quale Retiambiente non è il gestore della Raccolta e trasporto dei Rifiuti e Peccioli (PI) per il quale Retiambiente non svolge alcun servizio (subentro del gestore non ancora avvenuto).

| | Comune | Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani | Spazzamento e lavaggio delle strade |
|-----------|------------------------|---|-------------------------------------|
| Approvata | 049013 - Porto Azzurro | | Data inizio gestione: 01/10/2021 |

Figura 13 esclusione servizio raccolta

Come stabilito nell'ambito della definizione degli standard migliorativi, con *Delibera di Assemblea n. 16 del 29/04/2022*, ATO TOSCANA COSTA ha definito il tempo di recupero della Raccolta Domiciliare come di seguito:

- 12 ore per i turni della mattina che si concludono entro le ore 14,00 (il recupero, in tali casi, va programmato e reso entro la giornata);
- 24 ore per i turni del pomeriggio/sera che si concludono alle/dopo le ore 14,00 (il recupero in tali casi, va programmato e reso entro il giorno successivo).

6.1.2 Fonti dati e registrazioni

I dati utilizzati per l'implementazione del Registro TQRIF relativo ai servizi di raccolta e trasporto sono estratti dalle banche dati dedicate ai servizi sul territorio.

I software gestionali adottati da ciascuna SOL gestiscono:

- i Programmi di Raccolta e Trasporto, redatti ai sensi dell'art. 35.2 del TQRIF, nei quali sono definiti i giorni e gli orari di pianificazione dei servizi;
- i relativi tempi di recupero.

Tali gestionali costituiscono lo strumento attraverso il quale vengono rendicontate le attività svolte, attraverso la registrazione dei dati operativi e delle informazioni a supporto della rendicontazione stessa e anche attraverso l'archiviazione della documentazione di lavoro.

In particolare, all'interno dei sistemi vengono registrate le date e gli orari di effettiva esecuzione di tutte le attività riconducibili al servizio.

Durante la fase di rendicontazione, qualora il software rilevi il mancato rispetto degli standard ARERA, la prestazione viene automaticamente classificata come **non conforme**, con contestuale richiesta all'operatore di indicare la causa della non conformità, scegliendo tra le categorie previste: **gestore**, **forza maggiore** oppure **utente**.

Con cadenza mensile, le SOL provvedono ad estrarre dai gestionali l'elenco dei servizi programmati nel periodo di riferimento (il mese precedente), completo dei dati richiesti dall'art. 56.13 del TQRIF e ad importare i registri così predisposti nella piattaforma informatica messa a disposizione.

6.1.3 Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF

La figura seguente riporta il tracciato definito da Retiambiente per l'importazione delle prestazioni nella piattaforma informatica di gruppo.

Il tracciato descrive e specifica:

- i campi richiesti;
- i valori ammessi per ciascun campo;
- i controlli sintattici (eseguiti dalla piattaforma informatica in fase di upload);
- le regole di compilazione.

[illegible]

Figura 14 Tracciato interno QT01

Ai sensi dell'art. 56.13 per ogni servizio di raccolta e trasporto vengono registrati:

- tipologia di raccolta (stradale/prossimità o domiciliare);
- data e fascia oraria di pianificazione ai sensi del Programma di cui all' art. 35.2;
- data e ora di inizio effettivo e data e ora di fine effettivo svolgimento del servizio.

Mentre la comprensione dei campi richiesti e dei valori ammessi risulta di facile intuizione, si precisano le regole di compilazione:

- i servizi vengono inseriti nel registro informatico mensile basandosi sulla data di inizio pianificazione;
- il campo che attesta il completamento della prestazione è la data di fine effettuazione del servizio;
- il campo “SERVIZIO COMPLETATO” indica se il servizio è stato svolto totalmente, parzialmente oppure se non è stato svolto;
- il servizio è “non puntuale” quando la data/fascia di pianificazione è diversa dalla data/fascia di esecuzione oppure se il servizio è svolto parzialmente, oppure se il servizio non è svolto.

6.1.4 Esclusioni

Non viene applicata nessuna esclusione.

6.1.5 Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF

Dopo il caricamento nella piattaforma informatica di tutte le prestazioni concluse nel mese precedente, il sistema predisposto da Retiambiente elabora gli indicatori e i dati sintetici previsti dall'art. 58 del TQRIF.

In particolare, il sistema calcola:

- **Media dei servizi Puntuali**

Il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di raccolta e trasporto effettuati secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2, e il numero di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del medesimo Programma

- **Media dei servizi non puntuali – causa Gestore**

il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di raccolta e trasporto non effettuati secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2, **causa Gestore**, e il numero di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del medesimo Programma

- **Media dei servizi non puntuali – causa Forza Maggiore**

il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di raccolta e trasporto non effettuati secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2, **causa Forza Maggiore**, e il numero di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del medesimo Programma;

- **Media dei servizi non puntuali – causa Utente**

il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di raccolta e trasporto non effettuati secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2, **causa Utente**, e il numero di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del medesimo Programma

Da tali valori è facilmente desumibile l'indicatore richiesto all'articolo 39.2:

$$Puntualità_{RT} = 1 - \frac{\sum_{i=1}^n \frac{N_{RT_NREGi}}{N_{RT_PROGi}}}{n}$$

dove:

- N_{RT_NREGi} è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto non regolari per cause imputabili al gestore, rispetto a quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 nel giorno i -esimo degli n giorni del mese considerato;
- N_{RT_PROGi} è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 nel giorno i -esimo degli n giorni del mese considerato.

Nonostante il TQRIF non preveda esplicitamente, in alcun articolo, l'obbligo di comunicazione del numero dei servizi programmati, del numero dei servizi puntuali, del numero dei servizi non puntuali per causa gestore, del numero dei servizi non puntuali per causa utente e del numero dei servizi non puntuali per causa di forza maggiore, il portale ARERA dedicato alla raccolta dati richiede tali informazioni su base mensile. Poiché il dato è comunque necessario all'algoritmo di calcolo di cui sopra, la piattaforma informatica implementata calcola automaticamente tali dati.

I dati di cui sopra sono trascritti sul Portale messo a disposizione da Arera per la Raccolta Dati.

Allegati:

- All_15_QT01_Villabasilica_comunicazione_01_2025.xlsx
- All_16_QT01_VillaBasilica_registrazione_01_2025.xlsx

6.2 Registro di controllo di Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti – Titolo VIII

6.2.1 Perimetro di applicazione

Per l'anno 2025 il presente titolo trova applicazione in tutti i comuni dell'ambito nei quali è prevista la raccolta stradale o di prossimità di almeno una frazione di rifiuto. Per tale ragione ne risultano esclusi i seguenti comuni che non hanno attivi servizi di raccolta stradale o di prossimità per nessuna frazione:

- Altopascio
- Bagni di Lucca
- Barga

- Borgo a Mozzano
- Capannori
- Coreglia Antelminelli
- Fabbriche di Vergemoli
- Montecarlo
- Pescaglia
- Porcari
- Sillano Giuncugnano
- Villa Basilica
- Camaiore
- Forte dei Marmi
- Massarosa
- Montignoso
- Pietrasanta
- Stazzema
- Seravezza
- Peccioli (per le ragioni dette in premessa)
- Porto Azzurro (per le ragioni dette in premessa)
- Portoferraio

In ragione della dislocazione territoriale dei Comuni serviti e del numero contenuto di contenitori da monitorare – considerato che la maggior parte dei Comuni adotta un sistema di raccolta porta a porta – nell’ambito del programma di controllo del sovra-riempimento, e previa approvazione dell’ATO, si è proceduto ad aggregare più Comuni nella medesima giornata di verifica.

Come previsto dalla procedura, **il giorno stesso del controllo l’ATO comunica, circa 2 ore prima, l’elenco dei contenitori specifici oggetto di verifica**; tale modalità operativa ha comportato, in alcuni casi, l’esclusione di determinati Comuni dalla selezione giornaliera. Di conseguenza, alcuni Comuni non sono stati ricompresi nei controlli programmati nel corso del 2025.

I Comuni che **non sono stati selezionati** nel 2025 risultano essere i seguenti:

- Rio
- Marciana Marina
- Fosdinovo
- Licciana Nardi
- Orciano Pisano
- Riparbella

- Montescudaio
- Casale Marittimo
- Guardistallo

6.2.2 Fonti dati e registrazioni

I dati utilizzati per l'implementazione del Registro TQRIF relativo al controllo dei contenitori stradali e di prossimità sono estratti dalle banche dati dedicate ai servizi sul territorio.

I controlli, effettuati alla presenza dell'ATO, in conformità a quanto previsto dal programma di cui all'art. 35 del TQRIF, vengono puntualmente registrati all'interno dei software di gestione dei servizi.

Come previsto dall'art. 56.17 del TQRIF, per ciascuna ispezione effettuata vengono registrati la data di inizio e la data di fine del controllo, il codice ISTAT del Comune, il codice identificativo dell'area di raccolta oggetto di ispezione, il numero complessivo dei contenitori effettivamente controllati, nonché il numero dei contenitori non sovra-riempiti e di quelli sovra-riempiti, complessivamente rilevati.

Con cadenza mensile, le SOL provvedono ad estrarre dai gestionali l'elenco dei servizi programmati nel periodo di riferimento (il mese precedente), completo dei dati richiesti dall'art. 56.17 del TQRIF e ad importare i registri così predisposti nella piattaforma informatica messa a disposizione.

6.2.3 Tracciato dati per piattaforma informatica di Retiambiente spa ai sensi dell'art. 56 del TQRIF

La figura seguente riporta il tracciato definito da Retiambiente per l'importazione delle prestazioni nella piattaforma informatica di gruppo.

Il tracciato descrive e specifica:

- i campi richiesti;
- i valori ammessi per ciascun campo;
- i controlli sintattici (eseguiti dalla piattaforma informatica in fase di upload);
- le regole di compilazione.

| CODICE SQL | CODICE COMUNE/STAT | ANNO RIFERIMENTO | MESE RIFERIMENTO | NOME APPLICATIVO CHE HA GENERATO IL DATO | CODICE RIFERIMENTO SERVIZIO | DATA INIZIO CONTROLLO | DATA FINE CONTROLLO | IDENTIFICATIVO AREA SPEZIONATA | NUMERO CONTENITORI SPEZIONATI | NUMERO CONTENITORI NON SOVRARIEMPI | NUMERO CONTENITORI SOVRARIEMPI |
|--|---|--|---|---|--|---|---|--|---|---|---|
| Specificare il codice della SQL scegliendo dalla lista dei valori ammessi | Specificare il codice comune ISTAT. Esempio: Codice Istat Livorno 09000 | Anno di competenza del dato (vedi REGOLE) | Mese di competenza del dato (vedi REGOLE) | Specificare il nome dell'applicativo dal quale proviene il dato. Nel caso in cui il dato non sia stato generato da un applicativo lasciare il campo vuoto | Specificare un codice con cui si identifica il servizio svolto (opzionale) | Data di inizio del controllo nel formato Data/Finestra: AAAA-MM-GG Data inizio pianificazione (art.35.1) | Data di fine del controllo nel formato Data/Finestra: AAAA-MM-GG Data fine pianificazione (art.35.1) | Specificare il codice identificativo delle aree di raccolta oggetto di ispezione ovvero il codice presente nella mappatura delle aree come da art.35.1 | Specificare il numero dei contenitori ispezionati | Specificare il numero dei contenitori ispezionati NON sovrariempi | Specificare il numero dei contenitori ispezionati sovrariempi |
| VALORI AMMESSI | | | | | | | | | | | |
| AMPS | | | | | | | | | | | |
| ASCT | | | | | | | | | | | |
| ADMU | | | | | | | | | | | |
| BASU | | | | | | | | | | | |
| ERSU | | | | | | | | | | | |
| ESA | | | | | | | | | | | |
| GEA | | | | | | | | | | | |
| GEOPOR | | | | | | | | | | | |
| INDUCICA | | | | | | | | | | | |
| REA | | | | | | | | | | | |
| SEA AMBIENTE | | | | | | | | | | | |
| SISTEMA AMBIENTE | | | | | | | | | | | |
| RETIAMBIENTE | | | | | | | | | | | |
| CONVENCIONI UTILI | | | | | | | | | | | |
| campo obbligatorio (scritto tra i) | | | | | | | | | | | |
| valori ammessi - Validare su tabella Stat - Validare su tabella Istat comune | | | | | | | | | | | |
| campo obbligatorio di 6 caratteri - Validare su tabella Istat comune | | campo obbligatorio di 4 cifre | | campo obbligatorio di 2 cifre | | campo non obbligatorio alfanumerico | | campo non obbligatorio alfanumerico | | campo non obbligatorio alfanumerico | |
| campo obbligatorio nel formato AAAA-MM-GG | | campo obbligatorio nel formato AAAA-MM-GG | | campo obbligatorio nel formato AAAA-MM-GG | | campo obbligatorio nel formato AAAA-MM-GG | | campo alfanumerico obbligatorio | | campo numerico obbligatorio | |
| MM-GG. Deve essere superiore o uguale alla Data inizio controllo | | MM-GG. Deve essere superiore o uguale alla Data inizio controllo | | MM-GG. Deve essere superiore o uguale alla Data inizio controllo | | MM-GG. Deve essere superiore o uguale alla Data inizio controllo | | campo numerico obbligatorio | | campo numerico | |

Figura 15 Tracciato interno QT03

Mentre la comprensione dei campi richiesti e dei valori ammessi risulta di facile intuizione, si precisano le regole di compilazioni:

- le prestazioni devono essere inserite nel registro informatico solo a fine controllo;
- il campo che attesta la fine del controllo è la data di fine controllo;
- i campi Anno e Mese di riferimento devono essere valorizzati sulla base della data di fine controllo.

6.2.4 Esclusioni

Non viene applicata nessuna esclusione.

6.2.5 Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF

Dopo il caricamento nella piattaforma informatica di tutte le prestazioni concluse nel mese precedente, il sistema predisposto da Retiambiente elabora gli indicatori e i dati sintetici previsti dall'art. 58 del TQRIF.

In particolare, il sistema calcola:

- il numero di controlli effettuati, sulla base di quanto previsto nel *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui all'Articolo 35.3;

- il numero di aree di raccolta stradale e di prossimità oggetto di controllo rispetto al totale delle aree di raccolta rappresentate nella mappatura di cui all'Articolo 35.1;
- il valore medio del rapporto, calcolato per ogni singola ispezione, tra il numero di contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti e il totale dei contenitori oggetto di ispezione.

I dati di cui sopra sono trascritti sul Portale messo a disposizione da Arera per la Raccolta Dati.

Allegati:

- All_17_QT03_Livorno_registrazione.xlsx
- All_18_QT03_Livorno_comunicazione.xlsx

6.3 Registro della puntualità dello spazzamento e lavaggio

6.3.1 Perimetro di applicazione

Per l'anno 2025 il presente titolo trova applicazione in tutti i comuni dell'ambito tranne i seguenti per i quali Retiambiente non è Gestore del servizio di Spazzamento e Lavaggio:

| | Comune | Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani | Spazzamento e lavaggio delle strade |
|------------------|------------------------------------|--|-------------------------------------|
| Approvata | 046006 - Camporgiano | Data inizio gestione: 01/01/2024 | |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 | |
| Approvata | 046008 - Careggine | Data inizio gestione: 01/01/2024 | |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 | |
| Approvata | 046009 - Castelnuovo di Garfagnana | Data inizio gestione: 01/01/2024 | |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 | |
| Approvata | 046010 - Castiglione di Garfagnana | Data inizio gestione: 01/01/2024 | |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 | |
| Approvata | 046014 - Fosciandora | Data inizio gestione: 01/01/2024 | |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 | |
| Approvata | 046015 - Galliciano | Data inizio gestione: 01/01/2024 | |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 | |
| Approvata | 046019 - Minucciano | Data inizio gestione: 01/01/2024 | |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 | |
| Approvata | 046020 - Molazzana | Data inizio gestione: 01/01/2024 | |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 | |
| Approvata | 046023 - Piazza al Serchio | Data inizio gestione: 01/01/2024 | |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 | |
| Approvata | 046025 - Pieve Fosciana | Data inizio gestione: 01/01/2024 | |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 | |
| Approvata | 046027 - San Romano in Garfagnana | Data inizio gestione: 01/01/2024 | |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 | |
| Approvata | 046031 - Vagli Sotto | Data inizio gestione: 01/01/2024 | |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 | |
| Approvata | 046035 - Villa Collemandina | Data inizio gestione: 01/01/2024 | |
| DettagliModifica | | Data inizio affidamento: 01/01/2024 | |

Figura 16 Esclusione servizio Spazzamento e Lavaggio

La raccolta dei dati relativi all'indicatore di puntualità dello spazzamento non è stata effettuata per i comuni nei quali non viene svolto il servizio di spazzamento meccanizzato. Tale esclusione è conforme

a quanto previsto dagli articoli 46 e 58.11, che disciplinano le modalità di calcolo dell'indicatore. I comuni esclusi per questa ragione sono di seguito elencati:

| COMUNE |
|---------------------------|
| BAGNI DI LUCCA |
| BORGIO A MOZZANO |
| COREGLIA ANTELMINELLI |
| FABBRICHE DI VERGEMOLI |
| PESCAGLIA |
| SILLANO GIUNCUGNANO |
| VILLA BASILICA |
| STAZZEMA |
| RIO |
| BUTI |
| CALCI |
| CHIANNI |
| FAUGLIA |
| LAJATICO |
| AULLA |
| BAGNONE |
| CASOLA |
| COMANO |
| FILATTIERA |
| FIVIZZANO |
| FOSDINOVO |
| LICCIANA NARDI |
| MULAZZO |
| PODENZANA |
| PONTREMOLI |
| TRESANA |
| VILLAFRANCA |
| ZERI |
| CAPRAIA ISOLA |
| CASALE MARITTIMO |
| CASTELLINA MARITTIMA |
| GUARDISTALLO |
| MONTECATINI VAL DI CECINA |
| MONTEVERDI MARITTIMO |
| ORCIANO PISANO |
| RIPARBELLA |
| SANTA LUCE |

Figura 17 Esclusione per servizio spazzamento non meccanizzato

6.3.2 Fonti dati e registrazioni

I dati utilizzati per l'implementazione del Registro TQRIF relativo ai servizi di lavaggio e spazzamento sono estratti dalle banche dati dedicate ai servizi sul territorio.

I software gestionali adottati da ciascuna SOL gestiscono:

- i Programmi di Spazzamento e Lavaggio, redatti ai sensi dell'art. 42.1 del TQRIF, nei quali sono definiti i giorni e gli orari di pianificazione dei servizi;
- i relativi tempi di recupero (ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi (da riferirsi a giorni solari) e due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili).

Tali gestionali costituiscono lo strumento attraverso il quale vengono rendicontate le attività svolte, attraverso la registrazione dei dati operativi e delle informazioni a supporto della rendicontazione stessa e anche attraverso l'archiviazione della documentazione di lavoro.

In particolare, all'interno dei sistemi vengono registrate le date e gli orari di effettiva esecuzione di tutte le attività riconducibili al servizio.

Durante la fase di rendicontazione, qualora il software rilevi il mancato rispetto degli standard ARERA, la prestazione viene automaticamente classificata come **non conforme**, con contestuale richiesta all'operatore di indicare la causa della non conformità, scegliendo tra le categorie previste: **gestore**, **forza maggiore** oppure **utente**.

Con cadenza mensile, le SOL provvedono ad estrarre dai gestionali l'elenco dei servizi programmati nel periodo di riferimento (il mese precedente), completo dei dati richiesti dall'art. 56.15 del TQRIF e ad importare i registri così predisposti nella piattaforma informatica messa a disposizione.

- il servizio è non puntuale quando la data/fascia di pianificazione è diversa dalla data/fascia di esecuzione oppure se il servizio è svolto parzialmente, oppure se il servizio non è svolto.

6.3.4 Esclusioni

Vengono esclusi dal calcolo dell'indicatore di puntualità i servizi non meccanizzati.

6.3.5 Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF

Dopo il caricamento nella piattaforma informatica di tutte le prestazioni concluse nel mese precedente, il sistema predisposto da Retiambiente elabora gli indicatori e i dati sintetici previsti dall'art. 58 del TQRIF.

In particolare, il sistema calcola:

- **Media dei servizi Puntuali**

Il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di spazzamento e lavaggio effettuati (espressi in km) secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1, e il numero di servizi di spazzamento e lavaggio pianificati nell'ambito del medesimo Programma

- **Media dei servizi non puntuali – causa Gestore**

il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di spazzamento e lavaggio non effettuati (espressi in km) secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1, **causa Gestore**, e il numero di servizi di spazzamento e lavaggio pianificati nell'ambito del medesimo Programma

- **Media dei servizi non puntuali – causa Forza Maggiore**

- il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di spazzamento e lavaggio non effettuati (espressi in km) secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1, **causa Forza Maggiore**, e il numero di servizi di spazzamento e lavaggio pianificati nell'ambito del medesimo Programma

- **Media dei servizi non puntuali – causa Utente**

il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di spazzamento e lavaggio non effettuati (espressi in km) secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1, **causa Utente**, e il numero di servizi di spazzamento e lavaggio pianificati nell'ambito del medesimo Programma

Da tali valori è facilmente desumibile l'indicatore richiesto all'articolo 46.2:

$$Puntualità_{SL} = 1 - \frac{\sum_{i=1}^n \frac{N_{SL_NREGi}}{N_{SL_PROGi}}}{n}$$

dove:

- N_{SL_NREGi} è il numero di servizi di spazzamento e lavaggio strade meccanizzati non svolti regolarmente per cause imputabili al gestore, rispetto a quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 nel giorno i -esimo degli n giorni del mese considerato;
- N_{SL_PROGi} è il numero complessivo di servizi di spazzamento e lavaggio strade meccanizzati pianificati nell'ambito del *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 nel giorno i -esimo degli n giorni del mese considerato.

Nonostante il TQRIF non preveda esplicitamente, in alcun articolo, l'obbligo di comunicazione della somma totale dei km di servizi programmati, della somma totale dei km di servizi puntuali, della somma totale dei km di servizi non puntuali per causa gestore, della somma totale dei km di servizi non puntuali per causa utente e della somma totale dei km di servizi non puntuali per causa di forza maggiore, il portale ARERA dedicato alla raccolta dati richiede tali informazioni su base mensile. Poiché il dato è comunque necessario all'algoritmo di calcolo di cui sopra, la piattaforma informatica implementata calcola automaticamente tali dati.

I dati di cui sopra sono trascritti sul Portale messo a disposizione da Arera per la Raccolta Dati.

Allegati:

- All_19_QT04_volterra_registrazione_12_2025.xlsx

➤ All_20_QT04_volterra_comunicazioni_12_2025.xlsx

➤

6.4 Registro per le chiamate del pronto intervento – Titolo X

6.4.1 Perimetro di applicazione

Per l'anno 2025 il presente titolo trova applicazione in tutti i comuni dell'ambito, con le seguenti modalità stabilite da ATO Toscana Costa con Delibera di Assemblea ATO n. 13 del 13.04.2022:

- art. 49.3. TQRIF – per il servizio di Pronto Intervento attivabile con numero verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, al fine del contenimento dei costi e di corretta applicazione del Contratto di Servizio, viene stabilito di:
- escludere dal servizio, la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo, in quanto attività non disciplinata nel Contratto di Servizio (art. 49.2.b);
 - prevedere l'attivazione del suddetto servizio di Pronto Intervento da parte degli utenti solo per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità (art. 49.2.c);
 - prevedere che, soltanto i Comuni, possano attivare il servizio per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie (art. 49.2.a).

6.4.2 Fonti dati e registrazioni

I dati utilizzati per l'implementazione del Registro TQRIF relativo al servizio di pronto intervento sono estratti dalle banche dati dedicate ai servizi sul territorio.

Le prestazioni relative al servizio di pronto intervento vengono puntualmente registrate all'interno dei software di gestione dei servizi.

- le prestazioni devono essere inserite nel registro informatico solo a processo completato;
- il campo che attesta la fine della prestazione è la data di arrivo sul luogo di chiamata;
- i campi Anno e Mese di riferimento devono essere valorizzati sulla base della data di arrivo sul luogo di chiamata.

6.4.4 Esclusioni

Non viene applicata nessuna esclusione.

6.4.5 Regola di calcolo dei dati e delle informazioni da comunicare all'Autorità e all'ETC ai sensi dell'art. 58 del TQRIF

Dopo il caricamento nella piattaforma informatica di tutte le prestazioni concluse nel mese precedente, il sistema predisposto da Retiambiente elabora gli indicatori e i dati sintetici previsti dall'art. 58 del TQRIF.

In particolare, il sistema calcola:

- **Numero di interventi che hanno rispettato lo standard:**
prestazioni con tempo di arrivo sul luogo (data e ora ricevimento chiamata → data e ora di arrivo sul luogo della chiamata) ≤ 4 h;
- **Numero di interventi non conformi – causa gestore:**
prestazioni con tempo di arrivo sul luogo (data e ora ricevimento chiamata → data e ora di arrivo sul luogo della chiamata) > 4 h - imputabile al **gestore**.
- **Numero di interventi non conformi – causa forza maggiore:**
prestazioni con tempo di arrivo sul luogo (data e ora ricevimento chiamata → data e ora di arrivo sul luogo della chiamata) > 4 h - imputabile a **forza maggiore**.
- **Numero di interventi non conformi – causa utente:**
prestazioni con tempo di arrivo sul luogo (data e ora ricevimento chiamata → data e ora di arrivo sul luogo della chiamata) > 4 h - imputabile all'**utente**.
- **Tempo medio di erogazione:**



media dei tempi di esecuzione di tutte le prestazioni concluse nell'anno.

I dati di cui sopra sono trascritti sul Portale messo a disposizione da Arera per la Raccolta Dati.