



LA TRASPARENZA NEL SETTORE RIFIUTI

Webinar | 16 ottobre 2020

SOMMARIO

1 TITR: obiettivi, strumenti e disposizioni di carattere generale

2 Il sito web

3 Il documento di riscossione

4 La Carta dei Servizi

OBIETTIVI TITR

OBIETTIVO 1	OBIETTIVO 2	OBIETTIVO 3	OBIETTIVO 4	OBIETTIVO 5
Armonizzare garanzie a tutela utenti in modo omogeneo a livello nazionale indipendentemente da scelte organizzative di gestione e da tariffa applicata	Rafforzare il grado di informazione e trasparenza assicurando contenuti informativi minimi	Accrescere consapevolezza dell'utente dei servizi	Promuovere comportamenti virtuosi dell'utente, coerentemente con gli obiettivi di carattere ambientale previsti in ambito europeo	Allineare la regolazione rifiuti a quella degli altri settori regolati, tenendo conto di elementi di flessibilità e gradualità

OBIETTIVO STRATEGICO ARERA (OS2)

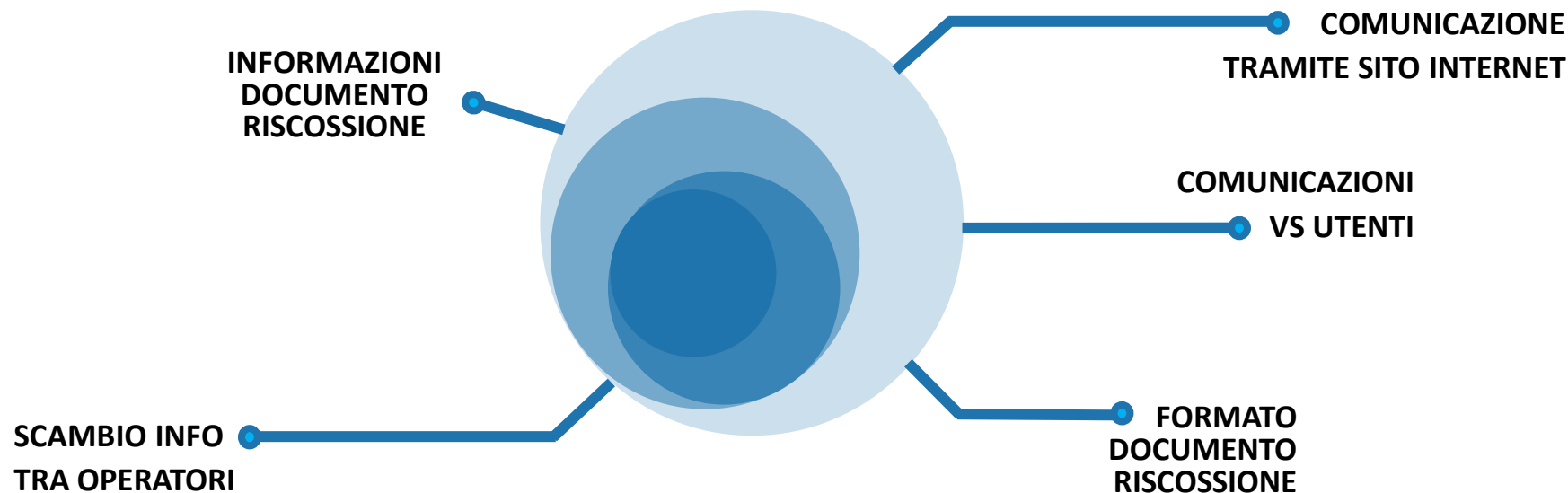
Consapevolezza del consumatore e trasparenza per migliore valutazione del servizio

UTENTE
INFORMATO

UTENTE
VIRTUOSO

BENEFICIO
AMBIENTALE

PRINCIPALI TEMATICHE TITR



L'Ente territorialmente competente, anche su proposta Gestore, può definire standard ulteriori o differenziati, purché livelli di tutela dell'utente non inferiori a quelli del TITR

AMBITO DI APPLICAZIONE TITR

ATTIVITÀ
INTEGRATE

...GESTORE DEL SERVIZIO
INTEGRATO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI

È Soggetto
al TITR...

ATTIVITÀ
NON INTEGRATE

...GESTORE TARIFFE
E RAPPORTI CON UTENTI

...GESTORE RACCOLTA
E TRASPORTO

...GESTORE SPAZZAMENTO
E LAVAGGIO STRADE

Compresi anche gli eventuali Comuni gestori dell'attività!

COS'È IL TITR?

Del. 444/2019/R/rif

T	TESTO
I	INTEGRATO
T	TRASPARENZA
R	RIFIUTI

Periodo regolazione
01/04/2020 – 31/12/2023

Applicazione sperimentale fino
a 31 dicembre 2020

Aprile 2020						
Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

**Termine applicazione TITR
posticipato al 1° luglio 2020
(Del. 59/2020/R/com)**

OBIETTIVI SITO WEB



OBIETTIVO 1

Favorire chiara
identificazione da parte
dell'utente delle
informazioni inerenti
l'ambito territoriale in
cui si colloca l'utenza

OBIETTIVO 2

Garantire idonea
comprensibilità delle
informazioni pubblicate

TRASPARENZA SITO WEB

**APPOSITA
SEZIONE WEB**

**FACILITÀ ACCESSO
DA *HOME PAGE***

**CONTENUTI
MINIMI**

**AGGIORNAMENTO
CONTENUTI**



CONTENUTI SITO WEB

CONTENUTI MINIMI

Contenuti minimi da a) ad i) applicabili, al Gestore integrato e con le dovute peculiarità, anche con riferimento a:

- Raccolta e trasporto
- Spazzamento e lavaggio strade

Contenuti minimi previsti da j) a s) applicabili al Gestore integrato e alla gestione delle tariffe e dei rapporti con utenti

- A** Ragione sociale del gestore che eroga il servizio
- ... Recapiti per invio di richieste di informazioni, segnalazione...
- C** Modulistica invio reclami, liberamente accessibile e scaricabile
-
- G** Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile
-
- I** Calendario e orari del servizio di spazzamento e lavaggio strade
-
- N** Modalità di pagamento ammesse
- O** Scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso
-
- S** Eventuali comunicazioni agli utenti da parte di ARERA

VARIAZIONI DI RILIEVO DEI SERVIZI

Informazioni vs utenti

Raccolta	Modalità raccolta rifiuti urbani: ● estensione servizio raccolta differenziata ● passaggio da raccolta stradale a raccolta porta a porta
Raccolta	Calendario raccolta porta a porta
Spazzamento e lavaggio strade	Modalità effettuazione servizio di spazzamento e lavaggio strade con impatto su comportamenti degli utenti, in particolare per quanto attiene divieti relativi alla viabilità e alla sosta
Tariffazione	Regime di tariffazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
Gestione rapporto utenza	Soggetto che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti

Informazioni minime



DOCUMENTO DI RISCOSSIONE

Elementi generali

BILLING



ELEMENTI GENERALI

DOCUMENTO
RISCOSSIONE

INVIO IN FORMATO CARTACEO,
SALVO SCELTA UTENTE FORMATO ELETTRONICO

INDICAZIONI PER OPZIONE
INVIO IN FORMATO ELETTRONICO E PROCEDURA DI ATTIVAZIONE

INDICAZIONI CIRCA IL FATTO CHE L'ADESIONE AL FORMATO
ELETTRONICO VERRA' ESTESA A TUTTE LE COMUNICAZIONI

APPOSITA SEZIONE INFORMATIVA PER COMUNICAZIONI ARERA

DIVIETO APPLICAZIONE CORRISPETTIVI PER RICEZIONE DOCUMENTI
RISCOSSIONE E RELATIVI ALLEGATI

DOCUMENTO DI RISCOSSIONE

CONTENUTI MINIMI

Informazioni generali	A	Indicazione del servizio a cui si riferisce l'importo addebitato
	B	Dati identificativi dell'utente nonché il codice univoco identificativo dell'utente
	C	Dati caratterizzanti ciascuna utenza cui si riferisce l'importo addebitato se per la commisurazione della tariffa
	D	Recapiti presso cui reperire la procedura per l'eventuale comunicazione di errori o variazioni nei dati B) e C)
	E	Periodo di riferimento del documento di riscossione
	F	Recapiti per richieste di rettifica importi da pagare, recapiti e orari degli sportelli fisici per assistenza utenti
Informazioni modalità di pagamento	A	Elenco delle modalità di pagamento ammesse, ivi compresa l'indicazione di tutti i dati del beneficiario necessari affinché l'utente possa effettuare il pagamento
	B	Situazione dei pagamenti precedenti, ove disponibile, ivi compresa l'indicazione degli importi eventualmente ancora dovuti e scadenza degli stessi
	C	Ove risultino importi ancora non saldati: ● procedure applicate in caso di ritardato od omesso pagamento ● informazioni su eventuali tassi di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni applicabili ● indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento

DOCUMENTO DI RISCOSSIONE

Informazioni su servizio e risultati ambientali

CONTENUTI MINIMI

ogni documento di riscossione

A

Ragione sociale del gestore integrato, o del gestore dei diversi servizi

B

Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per richieste di informazioni, segnalazione disservizi e reclami dagli utenti, con riferimento al servizio di raccolta e trasporto e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

C

Recapiti e orari di apertura degli sportelli fisici (ove presenti) per assistenza ad utenti

D

Indicazione sito internet ove disponibile la Carta della qualità del servizio e altre info obbligatorie

cadenza almeno annuale

Calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non fosse effettuabile una programmazione.
(o, in alternativa) Indicazione del sito internet proprio o del gestore

Calendario e orari di spazzamento e lavaggio delle strade e, ove questa non sia oggetto di programmazione, informazioni relative alla frequenza di effettuazione nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi a viabilità e sosta collegati con spazzamento e lavaggio strade.
(o, in alternativa) Indicazione del sito internet proprio o del gestore

Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani

Percentuale di raccolta differenziata (%RD) conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello di emissione del documento di riscossione

DOCUMENTO DI RISCOSSIONE

Informazioni su importi e pagamento

Fattura / avviso di pagamento n.

Importi

- Importo (€) complessivo addebitato, con riferimento a ogni singola utenza
- Indicazione distinta degli importi (€) relativi a parte fissa e parte variabile della tariffa
- Importo (€) e descrizione sintetica di eventuali riduzioni applicate
- Importo (€) di eventuali conguagli di periodi precedenti

Tributi / Imposizione fiscale

Info pagamento

- Scadenza pagamento in unica soluzione
- (ove applicabile) importo (€) di ciascuna rata in cui è effettuabile il pagamento (L. 147/13) e relativa scadenza

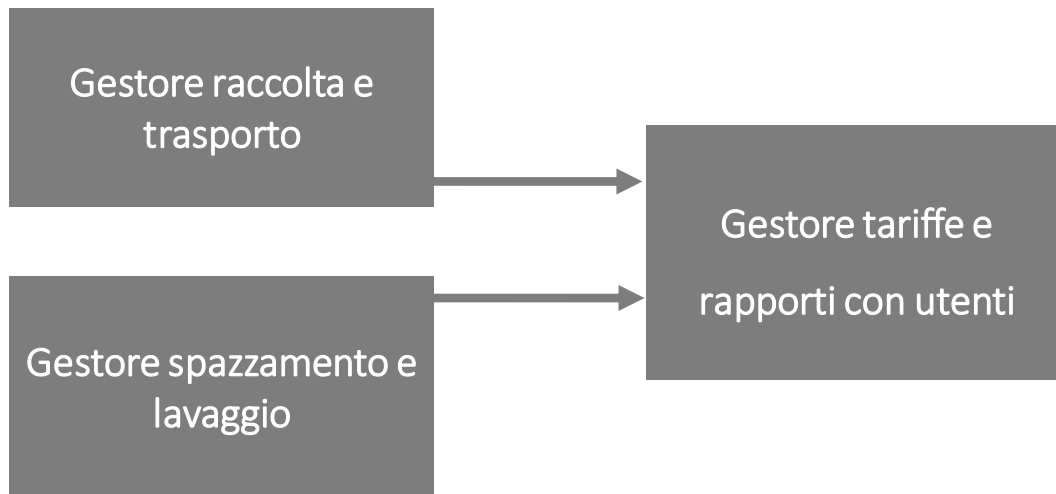
Info sito e recapiti

Indicazione:

- sito internet
- recapiti telefonici
- indirizzo sportelli fisici (ove presenti) presso cui è possibile reperire info per accesso a riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e relativa procedura, ove riduzioni previste

SCAMBIO DELLE INFORMAZIONI TRA OPERATORI

Gestione non integrata



Aprile 2020						
Lun	Mart	Gio	Ven	Sab	Dom	
				4	5	
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3

Termine posticipato
al 31 luglio 2020
(Del. 59/2020/R/com)

Trasmissione informazioni rilevanti per aggiornare:

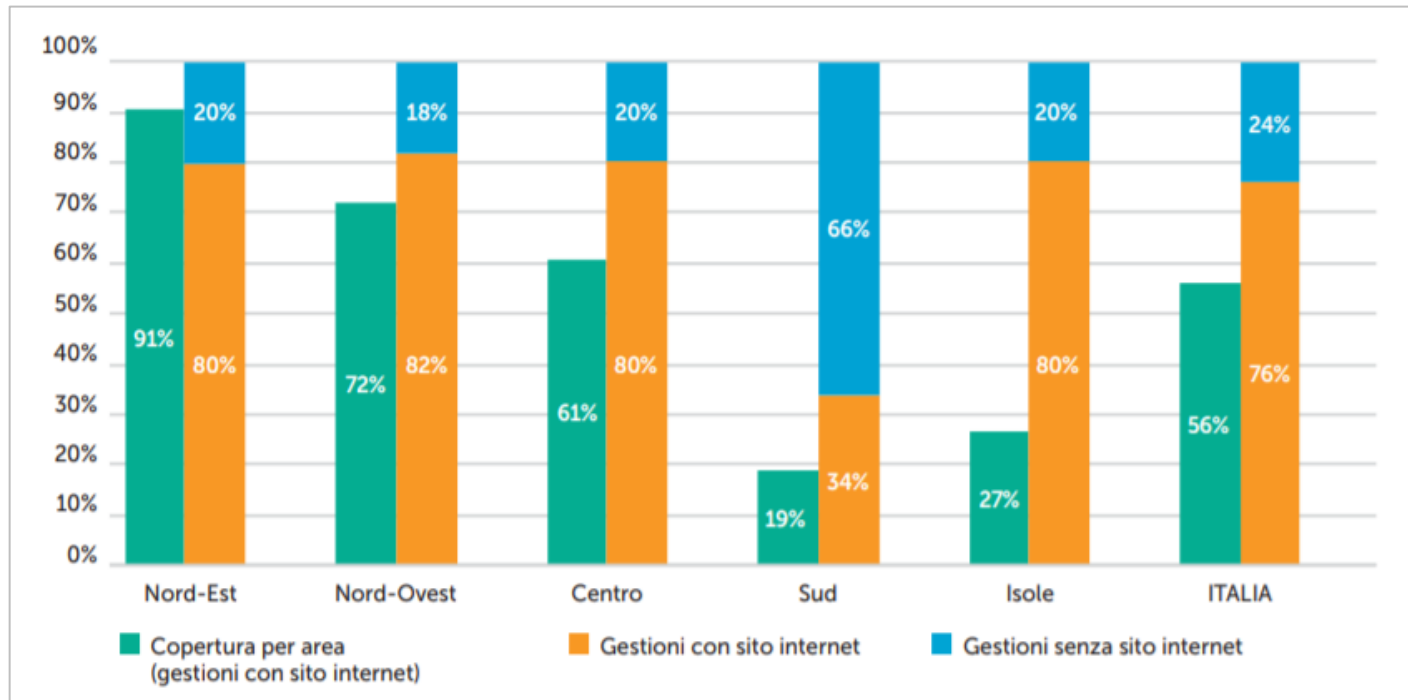
- sito web
- documento di riscossione

Periodicità aggiornamento:

- in prima battuta, **entro il 30 aprile 2020**
- successivamente entro 15 giorni solari da modifiche
- variazioni di rilievo del servizio 45 giorni solari prima

SITO INTERNET

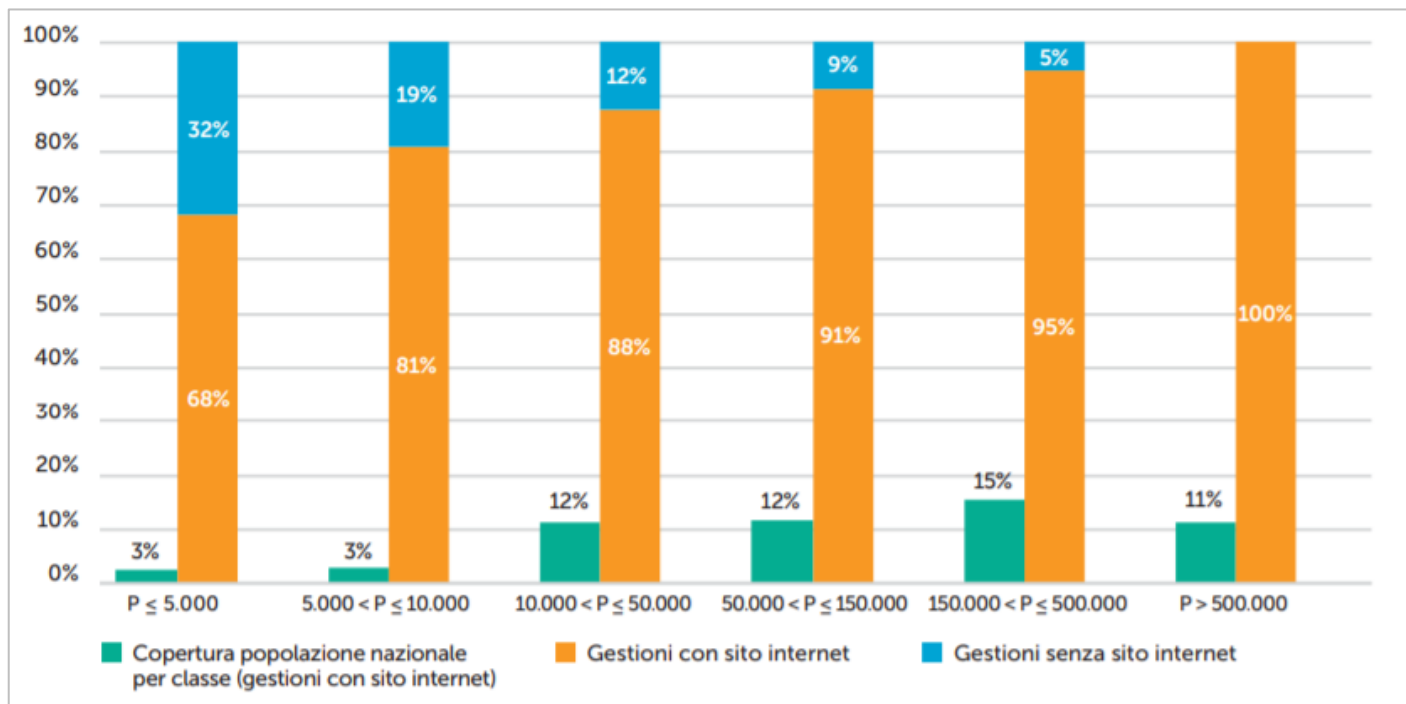
Diffusione e copertura della popolazione per area geografica



Fonte:  **ARERA** – Relazione annuale 2020
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

SITO INTERNET

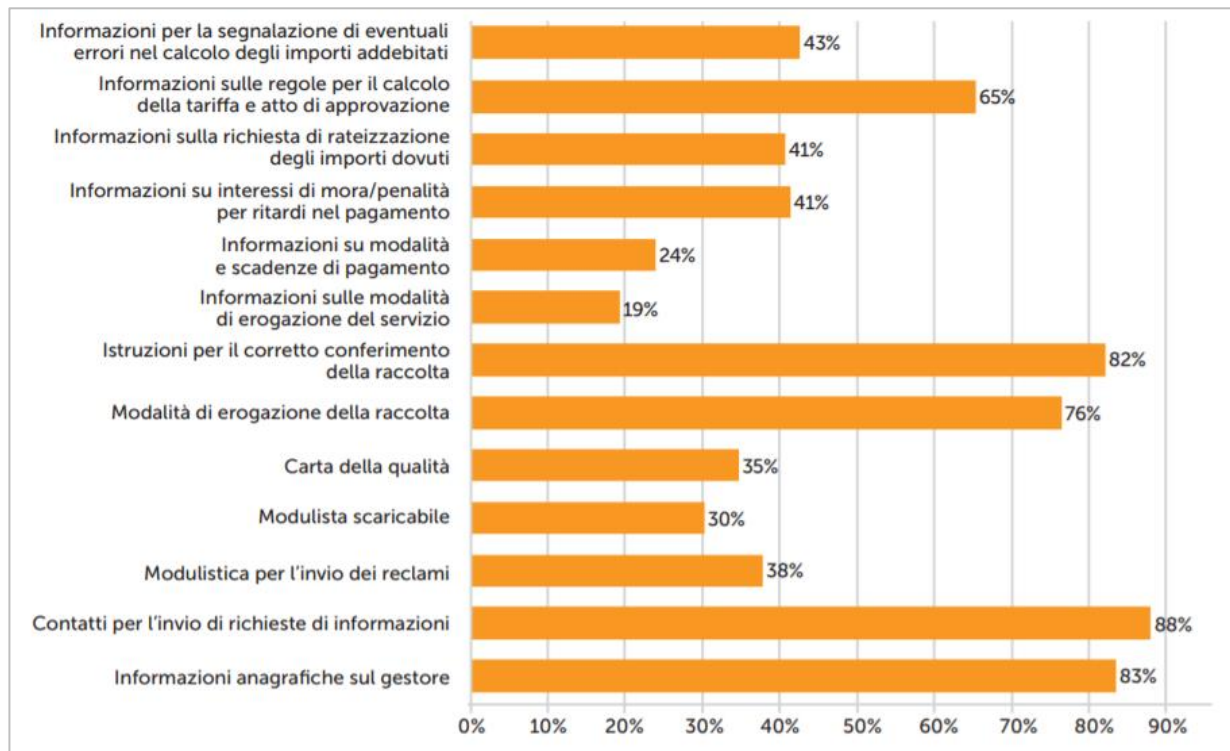
Diffusione e copertura della popolazione nazionale per classe dimensionale di gestione



Fonte:  **ARERA**  – Relazione annuale 2020
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

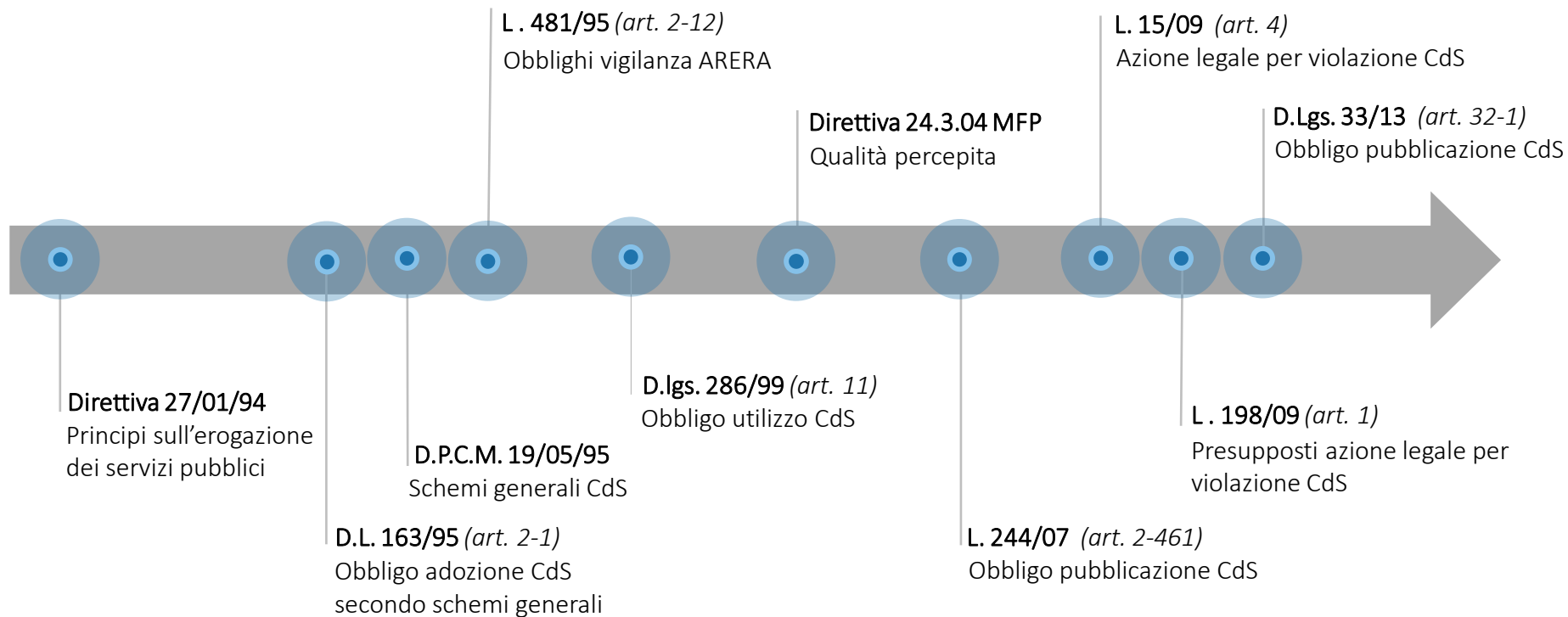
SITO INTERNET

Disponibilità sui siti internet dei contenuti informativi minimi



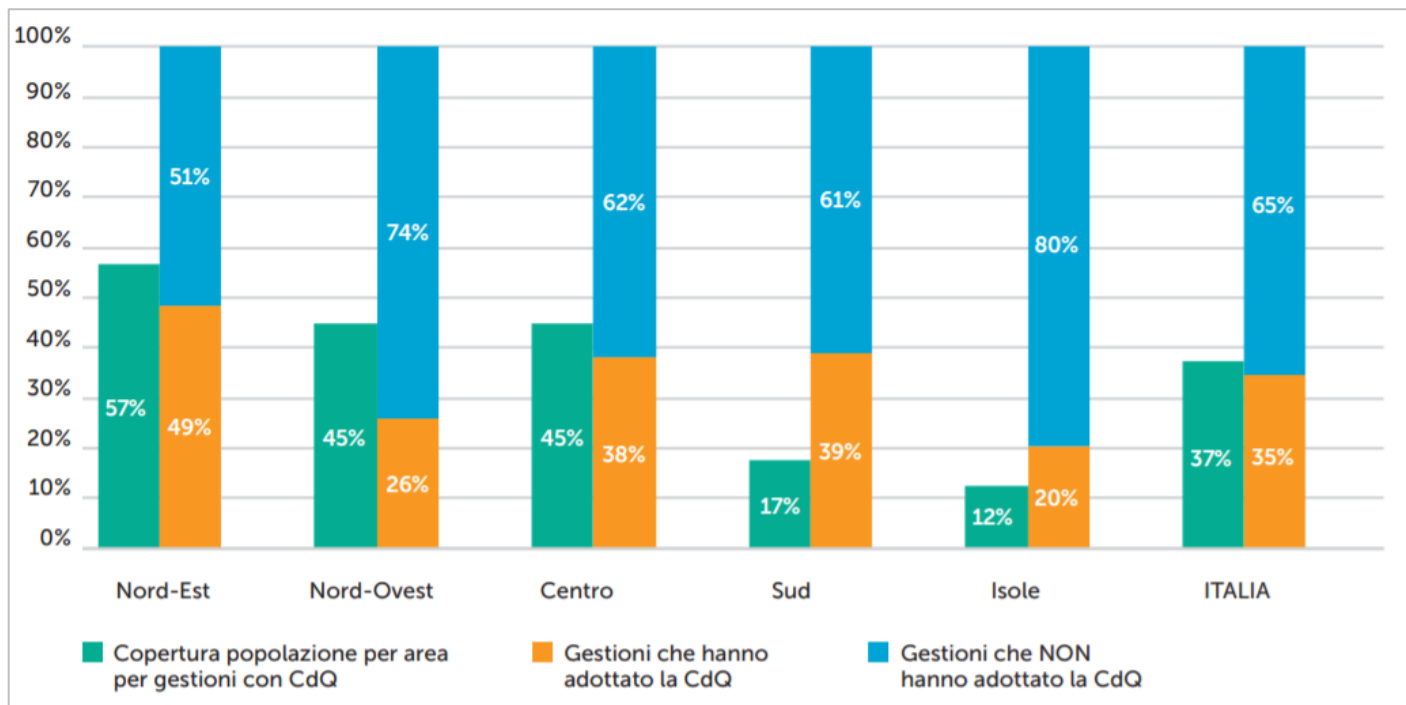
Fonte:  **ARERA** – Relazione annuale 2020
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

LA CARTA DEI SERVIZI



LA CARTA DEI SERVIZI

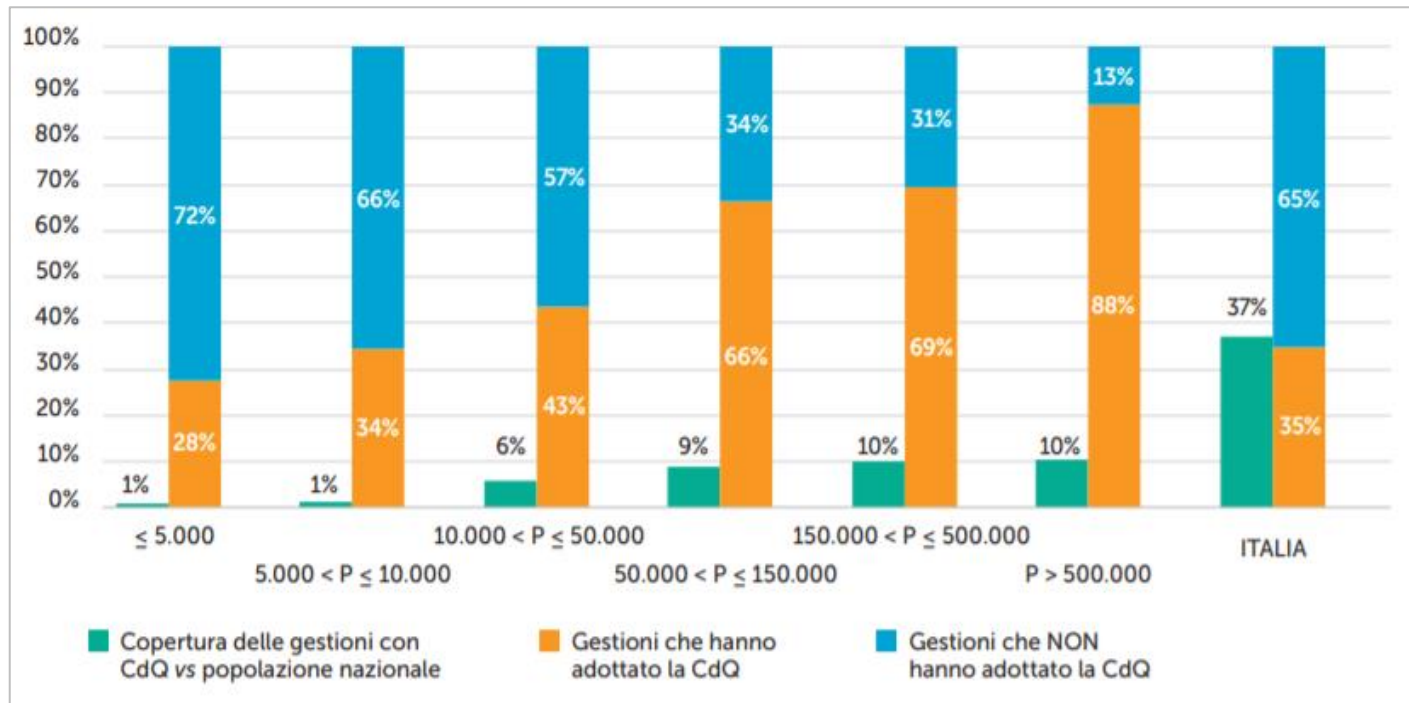
Diffusione e copertura del campione per area geografica



Fonte:  **ARERA**  – Relazione annuale 2020
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

LA CARTA DEI SERVIZI

Diffusione per classe dimensionale e copertura del campione alla popolazione nazionale



Fonte:  **ARERA**  – Relazione annuale 2020
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

LA CARTA DEI SERVIZI

Contenuti generali



Condizioni di continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni



Impegno aziendale in materia di ambiente



Accessibilità delle informazioni da parte degli Utenti



Formazione del personale



Rapidità di intervento in caso di disservizio



Indicatori e standard di qualità



Indennizzi agli Utenti



IMPATTI SULLA STRUTTURA DEL GESTORE

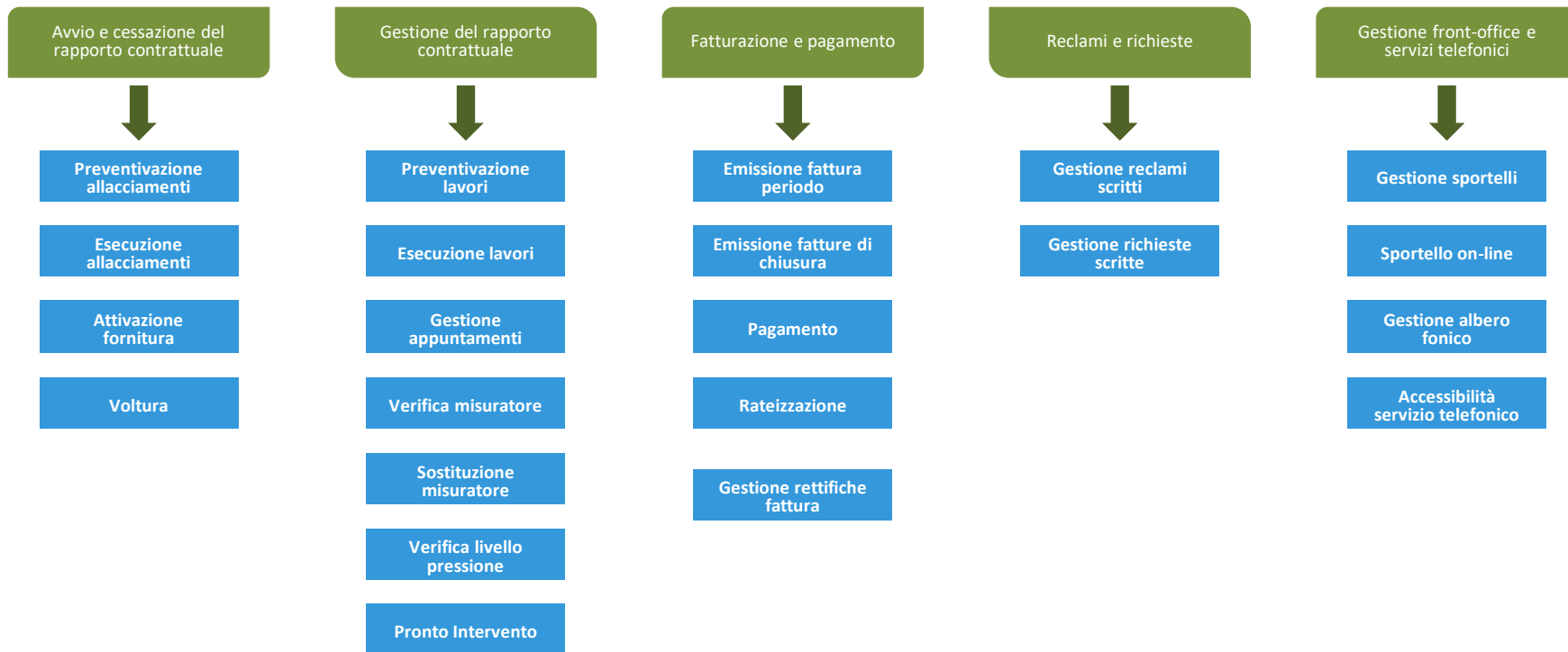


A CHE PUNTO SIAMO?



LA QUALITÀ CONTRATTUALE NEL SETTORE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Deliberazione 655/2015/R/idr



LA QUALITÀ CONTRATTUALE NEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

Determinazioni n. 3/2019-DRIF e n. 4/2019-DRIF – Parte 1

INDICATORE	Descrizione
Tempo di attesa al call center	Tempo di attesa per richiesta di informazioni o assistenza via telefono
Tempo di attesa allo sportello fisico	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui viene ricevuto da un operatore
Tempo di attivazione del servizio	Tempo intercorrente tra la data in cui il Gestore riceve la richiesta di attivazione da parte dell'utente e la data di effettiva attivazione del servizio
Tempo di intervento da segnalazione dell'utente	Tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore riceve la segnalazione e il momento di intervento
Tempo di risposta ai reclami	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto e la data di invio della risposta motivata scritta
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni e la data di invio della risposta motivata scritta
Tempo per il ritiro dei rifiuti ingombrati	Tempo tra la data in cui il Gestore riceve la richiesta e la data in cui è effettuato il ritiro

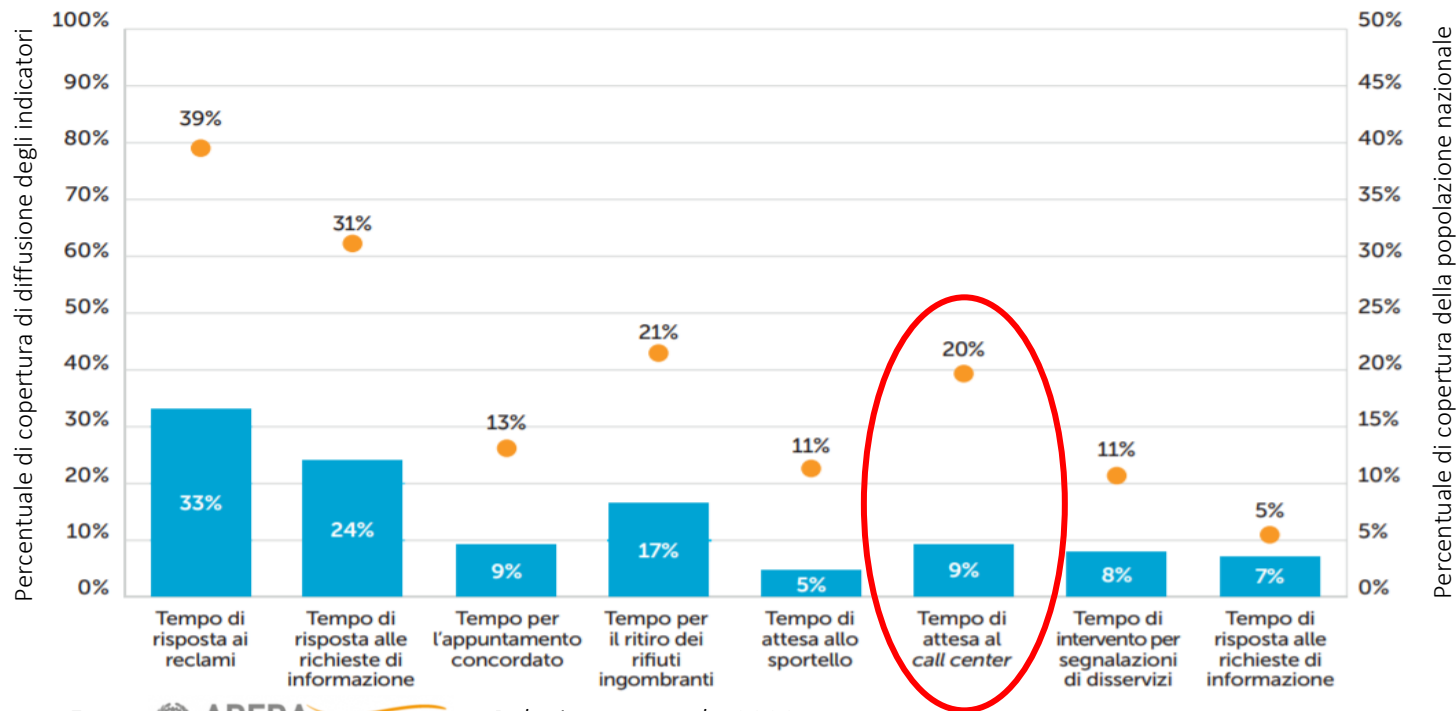
LA QUALITÀ CONTRATTUALE NEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

Determinazioni n. 3/2019-DRIF e n. 4/2019-DRIF – Parte 2

INDICATORE	Descrizione
Tempo per l'appuntamento concordato	Tempo che intercorre tra la data in cui il Gestore riceve la richiesta e la data in cui si verifica l'appuntamento
Tempo di attesa alla chiamata di Pronto Intervento	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per Pronto Intervento	Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da Gestore
Frequenza del documento di riscossione	Numero di documenti di riscossione inviati all'utente in un anno
Tempo per l'invio del documento di riscossione	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento del documento di riscossione e il giorno di emissione dello stesso
Tempo di rimborso/rettifica del documento di riscossione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di accredito della somma non dovuta

LA QUALITÀ CONTRATTUALE NEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

Diffusione degli indicatori e percentuale di copertura della popolazione nazionale



Fonte:  **ARERA**  – Relazione annuale 2020



GRAZIE

 Monica Benzi
 335 7791237
 m.benzi@utiliteam.it
 www.utiliteam.it