

SEMINARIO

→ **L'EVENTO SI SVOLGERÀ IN VIDEOCONFERENZA** ←

**L'imminente entrata in vigore degli obblighi
della regolazione della qualità del servizio
di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).
Un approccio operativo
per valutare i possibili impatti gestionali**

GIOVEDÌ 22 SETTEMBRE 2022

Orario 10.00 - 13.30

RELATORI

Ing. Giulia Gambino e Ing. Giacomo Cenni,
*Esperti di regolazione industriale e tariffaria del settore Rifiuti
Senior Advisor AGENIA*

Presentazione e Obiettivi

Con la delibera 15/2022/R/rif, l'ARERA adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione **dal 1° gennaio 2023** di un **set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica**, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da **indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori**, individuati dall'ETC in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti.

Al fine di garantire la sostenibilità delle misure prospettate, in considerazione dell'eterogeneità e delle specificità del settore, il provvedimento conferma l'adozione di un modello di regolazione secondo i principi di **gradualità, asimmetria e sostenibilità economica** nei confronti degli utenti (rinviando ad una fase successiva l'adozione di standard specifici e indennizzi automatici a favore dell'utente in caso di mancato rispetto dei medesimi standard, in analogia agli altri settori regolati).

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

- per la **qualità contrattuale**, con riferimento a:
 - a) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
 - b) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
 - c) Punti di contatto con l'utente;
 - d) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
 - e) Ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - f) Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- per la **qualità tecnica**, con riferimento a:
 - a) Continuità e regolarità del servizio;
 - b) Sicurezza del servizio.

Nel 2023 i Gestori dovranno rispettare gli obblighi e standard stabiliti dall'ETC, pertanto le funzioni aziendali preposte saranno chiamate a breve a quantificare i costi previsionali connessi all'adeguamento agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF ai fini della pianificazione aziendale (budget e piani pluriennali).

In ragione di tale contesto il corso si prefigge i seguenti obiettivi:

- **inquadrare l'approccio regolatorio dell'ARERA** e le principali implicazioni per le gestioni;
- **analizzare i contenuti della Delibera e del TQRIF** focalizzando i nuovi obblighi di qualità contrattuale e qualità tecnica, anche in termini di possibili **impatti gestionali, economici e tariffari per le gestioni**;
- fornire un utile **training formativo** per consentire ai referenti degli Enti Territorialmente Competenti e dei Gestori di inquadrare il provvedimento in ragione di aspetti generali ma anche delle specificità del proprio contesto gestionale
- esporre un **approccio operativo** per i Gestori quantificare i costi previsionali connessi all'adeguamento agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF.

DESTINATARI

Il seminario è rivolto a **Gestori dei Servizi, Gestori Integrati** ed in particolare a Direttori, Responsabili e Funzionari Tecnici, Amministrativi e Commerciali.



MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

L'evento si svolgerà in videoconferenza attraverso lo strumento di comunicazione **ZOOM**; il link di accesso sarà disponibile sulla piattaforma didattica **Tiforma.academy**.

Le istruzioni operative dettagliate saranno fornite ai partecipanti qualche giorno prima del seminario.



Segreteria organizzativa:
Giulia Gelli - ggelli@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.
Via Giovanni Paisiello, 8
50144 Firenze
Tel. 055-210755 (Tasto 2)
Fax 055 291715
P.IVA/C.F. 04633850484
www.tiforma.it





Programma

**Ore 9.30 - Verifica connessione e funzionalità strumenti di condivisione*

Premesse e Inquadramento del provvedimento

- Le modalità di regolazione della qualità tecnica e contrattuale
- Gli schemi regolatori

I profili di regolazione della Qualità Contrattuale

- Carta della Qualità del Servizio
- Attivazione, Variazione e Cessazione del Servizio
- Reclami, richieste scritte di informazioni e richieste di rettifica degli importi
- Punti di contatto con l'utente
- Modalità e periodicità dei pagamenti e rateizzazione e rettifica degli importi
- Servizi di ritiro su chiamata
- Interventi per disservizi

I profili di regolazione della Qualità Tecnica: misure prospettate e spunti di consultazione

- Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto
- Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
- Sicurezza del Servizio di gestione dei rifiuti urbani

Un approccio operativo per valutare i possibili impatti gestionali

- Analisi sistemica degli obblighi e degli standard di qualità
- Valorizzazione dei costi

Domande e risposte



MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

L'evento si svolgerà in videoconferenza attraverso lo strumento di comunicazione **ZOOM**; il link di accesso sarà disponibile sulla piattaforma didattica **Tiforma.academy**.

Le istruzioni operative dettagliate saranno fornite ai partecipanti qualche giorno prima del seminario.



Segreteria organizzativa:
Giulia Gelli - ggelli@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.
Via Giovanni Paisiello, 8
50144 Firenze
Tel. 055-210755 (Tasto 2)
Fax 055 291715
P.IVA/C.F. 04633850484
www.tiforma.it



Informativa Clienti Formazione- Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679
Privacy notice (o informativa essenziale)

Chi è il titolare del trattamento?	TI FORMA S.R.L.	Indirizzo: Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze Tel. 055 210755 email: info@tiforma.it
Chi è il responsabile della protezione dei dati?	DPO	dpo@tiforma.it
Chi sono i destinatari?	responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/o contitolari	-istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti -società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito -società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, ecc.); -consulenti esterni per fini amministrativi -eventuali partners ai fini dello svolgimento di eventi organizzati insieme La comunicazione può avvenire anche nei confronti dell'amministrazione finanziaria, degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi.
Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?		
I dati personali saranno trattati:	il trattamento avviene in base a:	Dati trattati:
per la gestione dell'ordine	contratto in essere	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per l'esecuzione e la gestione del rapporto contrattuale instaurato	adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento	numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico
per la fornitura del servizio acquistato		
per la fatturazione e il pagamento		
per l'attività di assistenza alla clientela sui servizi venduti e/o la trattazione dei reclami		
per l'adempimento di obblighi di legge dipendenti dal rapporto contrattuale	obblighi fiscali e contabili e di controllo dell'attività e dipendenti dalla normativa di settore; obblighi di monitoraggio e di vigilanza cui è sottoposta l'attività svolta dal titolare del trattamento	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
per la loro archiviazione e conservazione	obblighi di legge di natura contabile e fiscale o per l'esercizio dei diritti dipendenti dal contratto con il Titolare	
per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
Quali dati personali verranno trattati?		
<ul style="list-style-type: none"> o Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC, posizione professionale, data e luogo di nascita, dati iscrizione all'ordine professionale 		

Ti informiamo che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679.

Per maggiori informazioni consulta l'informativa Clienti Formazione completa al seguente link <http://www.tiforma.it/privacy-e-cookie/informativa-completa-clienti-formazione/> o contattaci all'indirizzo mail info@tiforma.it