

Servizi di igiene urbana - Regolazione della Qualità

Inquadramento della strategia di intervento di ARERA,
aspetti procedurali e applicativi

Delibera 15/22: I capisaldi del TQRIF



QUALITA' CONTRATTUALE prestazioni rese dal gestore all'utente

- attivazione/variazione/cessazione dei servizi
- modalità di pagamento e rateizzazione
- reclami e richieste informazioni
- rettifica degli importi fatturati
- punti di contatto con l'utente
- **consegna attrezzature**
- **raccolta su chiamata ingombranti**
- **segnalazioni di disservizi**
- **riparazione sostituzione attrezzature**



QUALITA' TECNICA servizio svolto alla collettività

- **la continuità** del servizio, disciplinare le **interruzioni del servizio**
- **la regolarità**, rispetto della **programmazione** (frequenza)
- **la sicurezza** attraverso attività di **pronto intervento**

OBBLIGHI

- ✓ **adeguare** servizi in essere
- ✓ **attivare** nuovi servizi
- ✓ rivedere **procedure** e organizzazione dei processi interni

INDICATORI E STANDARD

- ✓ **tempi massimi** entro cui erogare i servizi in ogni Ambito Tariffario
- ✓ garantire **livelli di performance** pari almeno al 70% di conformità delle prestazioni

REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

- ✓ **tracciare, registrare** (e certificare) **i dati relativi a tutte le prestazioni**

Delibera 15/22: obblighi e standard di servizio

PER TUTTI I GESTORI ...

NEL TQRIF SONO PRESENTI **OLTRE 150 ASPETTI DA VERIFICARE E MONITORARE** PER GARANTIRE IL RISPETTO DELLA COMPLIANCE REGOLATORIA ... CHE DEVE ESSERE DICHIARATA GIÀ ALLA FINE DI QUESTO ANNO.

... PER LE GESTIONI in SCHEMA 2-3-4

NONOSTANTE L'APPROCCIO GRADUALE SONO GIÀ DEFINITI **OLTRE 20 STANDARD GENERALI** CON RELATIVI LIVELLI DI PERFORMANCE DA GARANTIRE...

Comunicazione dei dati e delle informazioni

Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'ETC le informazioni e i dati inerenti la gestione dell'anno precedente ai sensi di quanto stabilito dall'art. 58 del TQRIF (nonché il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente).

Suddette informazioni potranno essere impiegate da ARERA e ETC ai seguenti fini:

- **controlli, anche a campione**, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente TQRIF;
- **pubblicazione, anche comparativa**, delle informazioni e dei dati medesimi, nonché del posizionamento delle gestioni nell'ambito della matrice degli schemi regolatori.

La nuova delibera 387/23 - efficienza e qualità della raccolta differenziata

DAL 2024 **OBBLIGO DI MONITORAGGIO DEI DATI** DA PARTE DEI GESTORI DELLA RACCOLTA PER DETERMINARE GLI INDICATORI PER OGNI AMBITO TARIFFARIO CON **EFFETTO ANCHE AI FINI TARIFFARI** ...

	EFFICIENZA	QUALITA'
RD SOGGETTE A EPR	$Eff^a_{RD_sc} = \frac{Q^a_{conf_sc}}{Q^a_{RD_sc}}$ Rapporto tra quantità conferite agli impianti di recupero (consorzi o libero mercato) e quantità raccolte.	$QLT^a_{RD_sc} = \frac{AR^{AGG_a}_{sc}}{AR^{AGG_a}_{max_sc}}$ Rapporto tra ricavi conseguiti totali e ricavi massimi TEORICI riconosciuti dai sistemi di Compliance
FRAZIONE ORGANICA	$Avv_ric^a_{RD_FO} = \frac{Q^{avv_ric^a}_{RD_FO}}{Q^a_{RD_FO}}$ Rapporto tra quantità conferite agli impianti di recupero, al netto degli imballaggi plastici Bio e quantità raccolte.	$QLT^a_{RD_FO} = 1 - \frac{\sum_{i=1}^n \%FNAR^a_{i,j}}{n^a}$ Media delle frazioni non ammesse a riciclo rilevate nelle analisi merceologiche

La nuova delibera 387/23 - la qualità nella gestione degli impianti

LA NUOVA REGOLAZIONE INTERESSA **TUTTI GLI IMPIANTI DI CHIUSURA DEL CICLO E GLI IMPIANTI INTERMEDI** INDIPENDENTEMENTE DALLA QUALIFICA CHE ASSUMO AI FINI TARIFFARI (NON SOLO IMPIANTI INTEGRATI E MINIMI, MA ANCHE IMPIANTI AGGIUNTIVI).

PROFILI REGOLATI →	EFFICIENZA GESTIONE SCARTI	CONTINUITA' SERVIZIO DI TRATTAMENTO	QUALITA' CONTRATTUALE	TRASPARENZA
COMPOSTAGGIO BIODIGESTORI	✓	✓	✓	✓
IMPIANTI DI INCENERIMENTO	✓	✓	✓	✓
DISCARICHE		✓	✓	✓
IMPIANTI TM/TMB		✓	✓	✓

Monitoraggio degli scarti in termini di:

- ✓ Produzione
- ✓ Avvio a recupero (materia e energia)

Monitoraggio delle interruzione dei conferimenti in termini di:

- Tempi di preavviso
- Numero
- Durata

Monitoraggio dei rapporti con l'utente (gestore conferitore) con riferimento ai tempi di risposta a:

- ✓ Richieste informazioni
- ✓ Reclami
- ✓ Rettifica importi

Dal 2024 obbligo di pubblicazione di informazioni gestionali

Qualità e contratto di servizio

FINORA OBBLIGHI, STANDARD E LIVELLI DI QUALITÀ VENIVANO ASSUNTI «SOLO» NELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI, DA ADESSO DOVRANNO ESSERE **FORMALMENTE ASSUNTI NEL NUOVO CONTRATTO.**

Delibera 385/2023
Schema di contratto



Articolo 15
Ulteriori obblighi del Gestore

15.1 Il Gestore è obbligato a:

- a) conseguire gli obiettivi relativi al Servizio affidato individuati dall'Ente territorialmente competente;
- b) raggiungere i livelli di qualità, efficienza e affidabilità del Servizio affidato da assicurare all'utenza, previsti dalla regolazione dell'Autorità e assunti dal presente contratto;

Un possibile percorso operativo... Cosa fare?



PER GARANTIRE IL RISPETTO DELLA NUOVA REGOLAZIONE È NECESSARIO AVVIARE UN **PROCESSO DI ADEGUAMENTO GESTIONALE A 360°**, NON BASTA REGISTRARE E TRASMETTERE I DATI!

Perché attivarsi ?

- **Sunshine Regulation** ARERA pubblica le graduatorie dei migliori (e peggiori) gestori ed i risultati raggiunti
- **Incentivi (o penalità)** appena riconosciuti ai gestori del servizio idrico 150 Mln€ di premialità e 34 Mln€ di penalità sulla base dei risultati raggiunti.
- **Impatti tariffari** possibilità di richiedere incrementi tariffari nei PEF.
- **Verifiche Ispettive** nel 2021 ARERA ha applicato 66 sanzioni per oltre 10 Mln€ euro.
- **Controlli degli ETC**

Gli obblighi previsti da ARERA sono rispettati?

NEL TQRIF (E NELLA NUOVA DELIBERA 387) SONO PRESENTI **OLTRE 150 ASPETTI DA VERIFICARE E MONITORARE** PER GARANTIRE IL RISPETTO DELLA COMPLIANCE REGOLATORIA ... CHE DEVE ESSERE DICHIARATA GIÀ ALLA FINE DI QUESTO ANNO.

**VALIDI DALLO
SCHEMA I**

Livello 1

16 Obblighi (vedi Appendice TQRIF)

Livello 2

Modulistica, Format

Livello 3

Procedure Interne

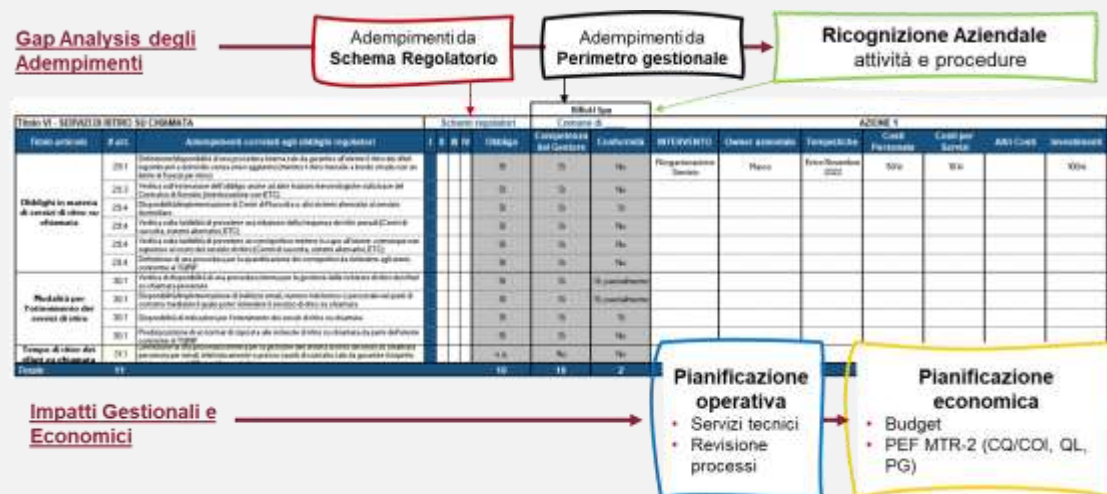
Livello 4

Confronto / Formalizzazioni con ETC

Si tratta di effettuare un vero e proprio **«Check-up»** aziendale per fotografare il punto di partenza e programmare periodiche **sessioni di follow up**

... nel settore dei rifiuti vi è un elemento di complessità in più rispetto agli altri settori regolati in quanto il TQRIF deve essere rispettato per ambito tariffario...

FAC-SIMILE MODELLO DI ANALISI



Gli standard e le performance previste da ARERA sono rispettati?

NONOSTANTE L'APPROCCIO GRADUALE SONO GIÀ DEFINITI OLTRE 20 STANDARD GENERALI CON RELATIVI LIVELLI DI PERFORMANCE DA GARANTIRE...

VALIDI DALLO SCHEMA II

Come procedere?

E' opportuno analizzare la disponibilità dei dati per ogni Standard e laddove possibile definire il livello di rispetto delle performance.

Quando?

- **Gestori in Schema I** : è opportuno avviare fin da subito il percorso in vista del II periodo regolatorio
- **Gestori in Schemi II-III-IV**: attività propedeutica per la gestione 2024 e la comunicazione dei dati ad ARERA

Perché?

- Richiesta riconoscimenti tariffari
- Meccanismi premianti per schemi o standard migliorativi

FAC-SIMILE GAP ANALYSIS

TITOLO 1 - ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO			Schema regolatorio		Standard di qualità	
Standard	Indicatore	Descrittore	I	II	Standard di qualità	Unità di misura
Attivazione del servizio	8.1.1	Tempo di risposta del gestore di attivazione			30 giorni lavorativi	giorni
	8.1.2	Tempo di risposta gestore del gestore per la attivazione del servizio			30 giorni lavorativi	giorni
	8.1.3	Tempo di risposta gestore del gestore per la attivazione del servizio			30 giorni lavorativi	giorni
	8.1.4	Tempo di risposta gestore del gestore per la attivazione del servizio			30 giorni lavorativi	giorni

TITOLO 2 - PRELAMI, RICHIESTE SOSTITUIRE DI INFORMAZIONI E DI RETRILIA DEGLI			Schema regolatorio		Standard di qualità	
Standard	Indicatore	Descrittore	I	II	Standard di qualità	Unità di misura
					30 giorni lavorativi	giorni
					30 giorni lavorativi	giorni
					30 giorni lavorativi	giorni

Ricognizione per ciascun indicatore dei livelli di performance attesa in relazione allo Schema regolatorio...

Per gli ambiti tariffari in schema I sarebbe consigliabile «simulare» l'analisi su uno Schema Obiettivo

Definire uno **schema di raccolta dati** delle singole prestazioni e verificare la possibilità di:

- estrarre il dato dal gestionale
- ricostruirlo manualmente su un campione di prestazioni

Per ogni profilo dovrà essere valutato il livello di conformità

Schema Obiettivo									
Standard	Indicatore	Descrittore	I	II	Standard di qualità	Unità di misura	Valore	Valore	Valore
					30 giorni lavorativi	giorni			
					30 giorni lavorativi	giorni			
					30 giorni lavorativi	giorni			

Es. Disservizi:

- Sono registrati i dati relativi alle richieste? Tutti (Mail, telefonate, punti di contatto ...)
- Sono registrati i dati di tutti gli interventi? E' possibile rilevare il tempo di intervento? Sono distinte prestazioni fuori standard per cause non imputabili al gestore?

In caso affermativo si procede con la determinazione del livello di performance (prestazioni conformi rispetto a prestazioni totali)

I dati rilevati e tramessi ad ARERA sono corretti?

E' SUFFICIENTE GARANTIRE IL RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI E COMUNICARLO AD ARERA? NO, IN QUANTO ARERA PROCEDERÀ CON LA VERIFICA DEI DATI SOTTOSTANTI AL RISPETTO.

VALIDI DALLO
SCHEMA II

Validità e Conformità

ARERA definirà i criteri con cui effettuare le verifiche ...

Nel settore idrico Validità indica la **presenza dei documenti attestanti la prestazione** e Conformità indica la **corrispondenza, completezza e documentabilità** della prestazione (sono registrati bene tutti i dati? sono presenti tutti i contenuti minimi?)

Come si procede?

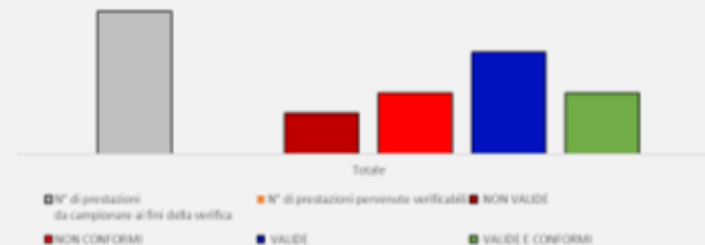
Mediante **estrazioni a campione** tra le prestazioni registrate, e acquisizione della data room (comprensiva di documenti a comprova dei dati)

Obiettivi

- ✓ Rilevare i possibili **profili di criticità** rispetto agli adempimenti previsti da ARERA
- ✓ Identificare eventuali **rischi sanzionatori e possibili azioni di mitigazione**

FAC-SIMILE MODELLO DI AUDIT

CATEGORIE	CAMPIONE	NON VALIDE	NON CONFORMI	VALIDE	VALIDE E CONFORMI
Attivazioni	7	1	1	6	5
Consegna attrezzature senza sopralluogo	10	1	1	9	7
Consegna attrezzature con sopralluogo	10	1	1	9	7
Variazioni/cessazioni	7	1	1	6	5
Reclami scritti	30	4	4	26	22
Informazioni	30	4	4	26	22
Inoltro al gestore competente	30	4	4	26	22
Re-inoltro all'utente	30	4	4	26	22
Richiesta rettifica importi	30	4	4	26	22
Chiamate Numero Verde	30	4	4	26	22
Rettifica importi	20	3	3	17	15
Ritiro rifiuti su chiamata	50	7	7	43	37
Disservizi senza sopralluogo	15	2	2	13	11
Disservizi con sopralluogo	15	2	2	13	11
Riparazione attrezzature senza sopralluogo	15	2	2	13	11
Riparazione attrezzature con sopralluogo	15	2	2	13	11
Totale	344	46	46	298	252



Per info e supporto

giovanni.caucci@agenia.it

giulia.gambino@agenia.it

giacomo.cenni@agenia.it