

Formazione IFEL *per i Comuni*



Delibera 15/2022/R/rif e Allegato A

Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di

gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)

La qualità nel servizio di igiene
webinar del 21 marzo 2022

A cura di Francesco Iacotucci
f.iacotucci@gmail.com



Formazione IFEL *per i Comuni*



Webinar 21 marzo 2022:

Delibera 15/2022 La qualità nel servizio di igiene

Gli obblighi del comune

Le tempistiche della qualità Arera

A cura di Francesco Iacotucci

f.iacotucci@gmail.com

Contatti

ARERA:

- N° Verde  attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30
- infoanagrafica@arera.it (Guida alla compilazione per la raccolta dati)
- regolazione-rifiuti@arera.it
- Tel 0265565313
- protocollo.aegesi@pec.energia.it

IFEL:

- assistenzaMTR@fondazioneifel.it
- Elenco webinar ed incontri sul sito <https://www.fondazioneifel.it/regolazione-rifiuti-arera>
- News sempre aggiornate

Webinar sulla qualità Ifel

Scelta del quadrante e gestione dei costi della qualità nel MTR-2
Francesco Iacotucci
14 marzo 2022

Gli obblighi dei Comuni e le tempistiche della qualità
ARERA
Francesco Iacotucci
21 marzo 2022

Le modifiche dei regolamenti del servizio e della tariffa in base alla delibera qualità ARERA
Pasquale Mirto
30 marzo

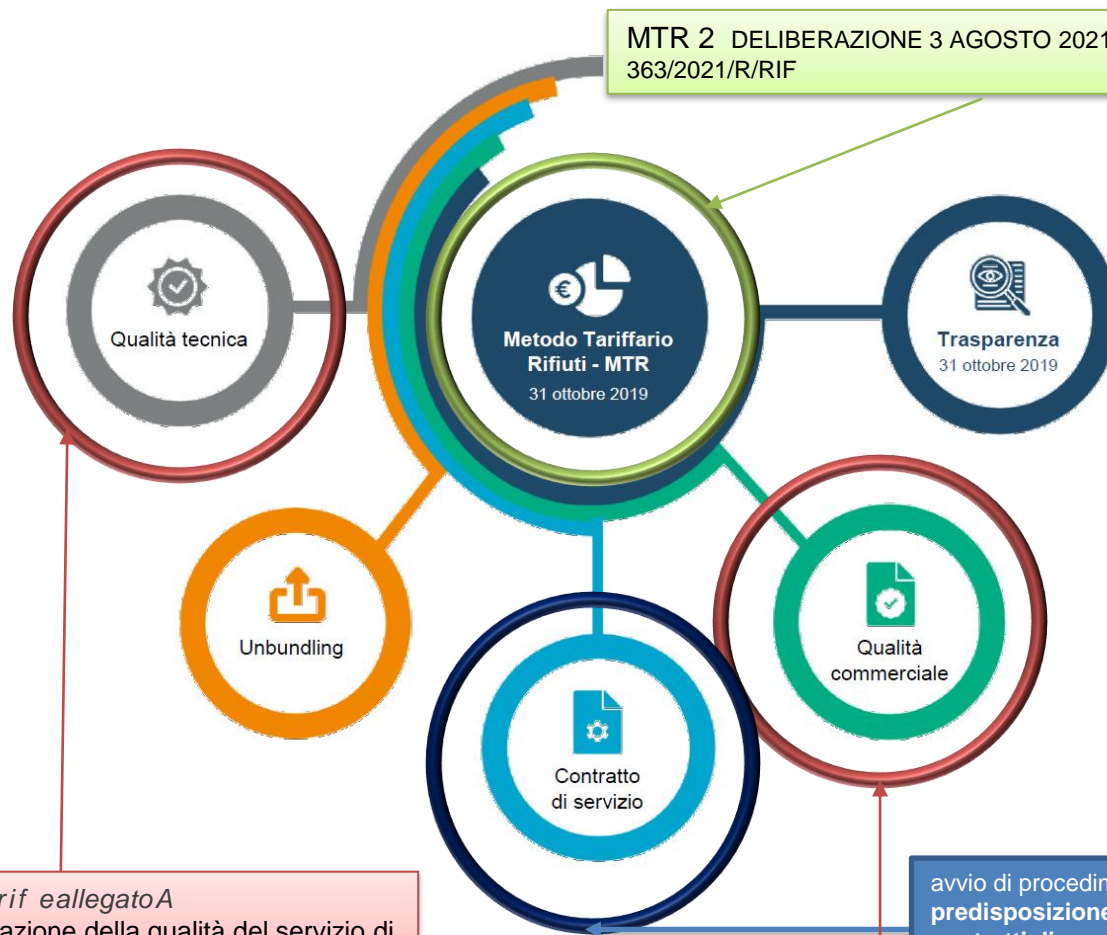
Qualità tecnica obblighi e standard
Walter Giacetti
Aprile 2022

Qualità tecnica obblighi e standard
Walter Giacetti
Aprile 2022

Carta della qualità, contenuti e schema
Davide Donadio
Aprile/maggio 2022

Gli obblighi di comunicazione e registrazione delle performances dei Comuni in base alla delibera qualità ARERA
Maria Assunta Petrozzino
Natalia Boccardo
Luca Lazzaroni
Maggio giugno 2022

Arera: Prospettiva della regolazione



MTR 2 DELIBERAZIONE 3 AGOSTO 2021
363/2021/R/RIF

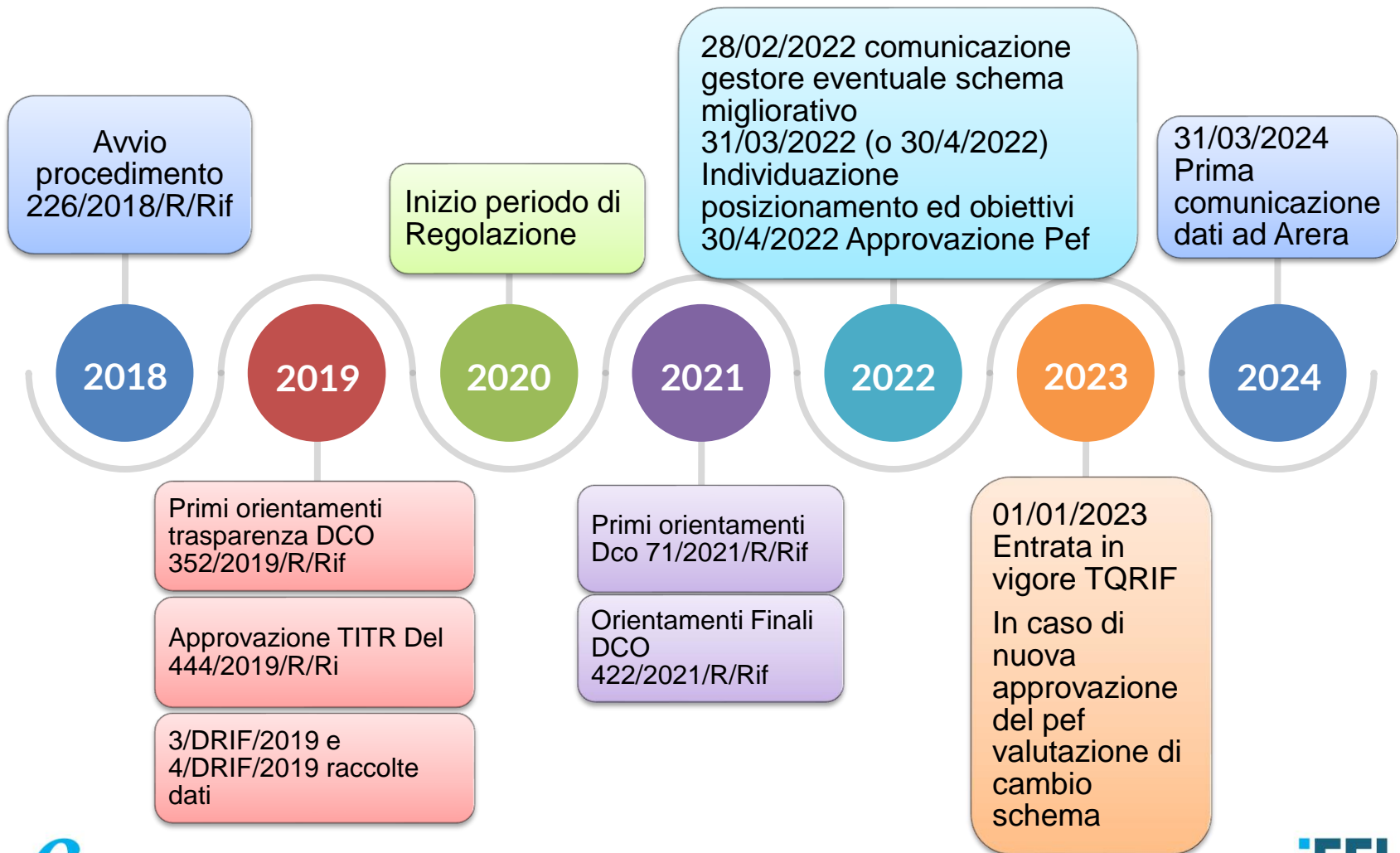
Entro 30 giugno 2022
DELIBERAZIONE 3 AGOSTO 2021
 364/2021/R/RIF
 Avvio di procedimento per la determinazione dei **costi efficienti della raccolta differenziata, del trasporto, delle operazioni di cernita e delle altre operazioni preliminari** ai sensi dell'articolo 222, comma 2 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152

Delibera 15/2022/R/rif e allegato A
 Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (tqrif)

avvio di procedimento per la **predisposizione di schemi tipo dei contratti di servizio** per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati o di uno dei servizi che lo compongono
deliberazione 6 ottobre 2020
 362/2020/r/rif

Delibera 15/2022 La qualità nel
 A cura di Francesco Iac...

Cronistoria della Qualità



Delibera 15/2022/R/rif e Allegato A

TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF)

Il TQRIF si
applica dal
1° gennaio
2023.

Arera: La situazione attuale

All'esito delle due raccolte dati 3/DRIF/2019 e 4/DRIF/2019 è emerso **un settore fortemente eterogeneo, con significative differenze tra le macro-aree del Paese**, in termini di prestazioni garantite agli utenti, **caratterizzato dalla presenza di numerosi operatori di piccole dimensioni che svolgono singole attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani in ambiti generalmente di dimensioni comunali, da una scarsa ottemperanza all'obbligo di adozione della Carta della qualità e da un'esigua implementazione di indicatori di qualità contrattuale e/o tecnica, dei relativi standard prestazionali e di sistemi di indennizzi per l'utente.**

Arera: La situazione attuale

Con la delibera 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (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'Ente territorialmente competente (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).

Anche se tu non ti occupi di Arera, Lei si occuperà di te

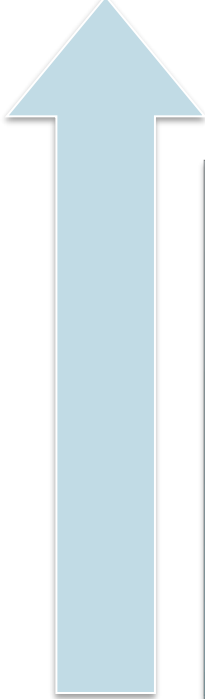
La norma (481/95) affida all'Autorità, tra gli altri, il compito di

- promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori,
- *Definire i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente*
- *controllare lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio*
- *Verificare la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni all'uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l'erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari*

Delibera 15/2022 La qualità nel servizio di igiene

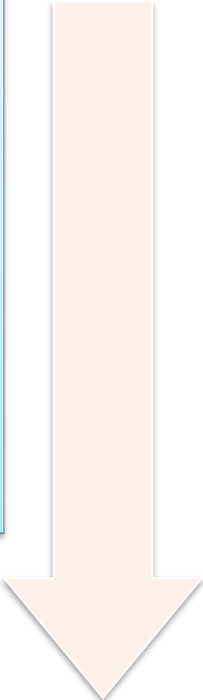
A cura di Francesco Iacotucci

Anche se tu non ti occupi di Arera, Lei si occuperà di te



Con la regolazione si assiste ad un radicale cambiamento **di impostazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti da comune-centrico a cittadino-centrico.**

Questo nuovo sistema è stato immaginato e costruito in maniera asettica, senza tener molto conto della eterogeneità delle esperienze del settore. Soprattutto per i comuni più piccoli con affidamenti in economia o con affidamenti a piccole imprese locali, questa rivoluzione rischia di essere un peso molto gravoso se non gestita al meglio.



Schemi regolatori e prime scadenze

Entro il **31 marzo 2022**, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

Entro il termine di cui sopra, l'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

Schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

La regolazione della qualità

Il TQRIF Inserisce dei nuovi obblighi di servizio che andranno integrati nei processi amministrativi e tecnici

regolazione definisce 4 quadranti cioè 4 livelli di qualità connesse ad obblighi crescenti che possono essere suddivisi in due categorie specifiche:

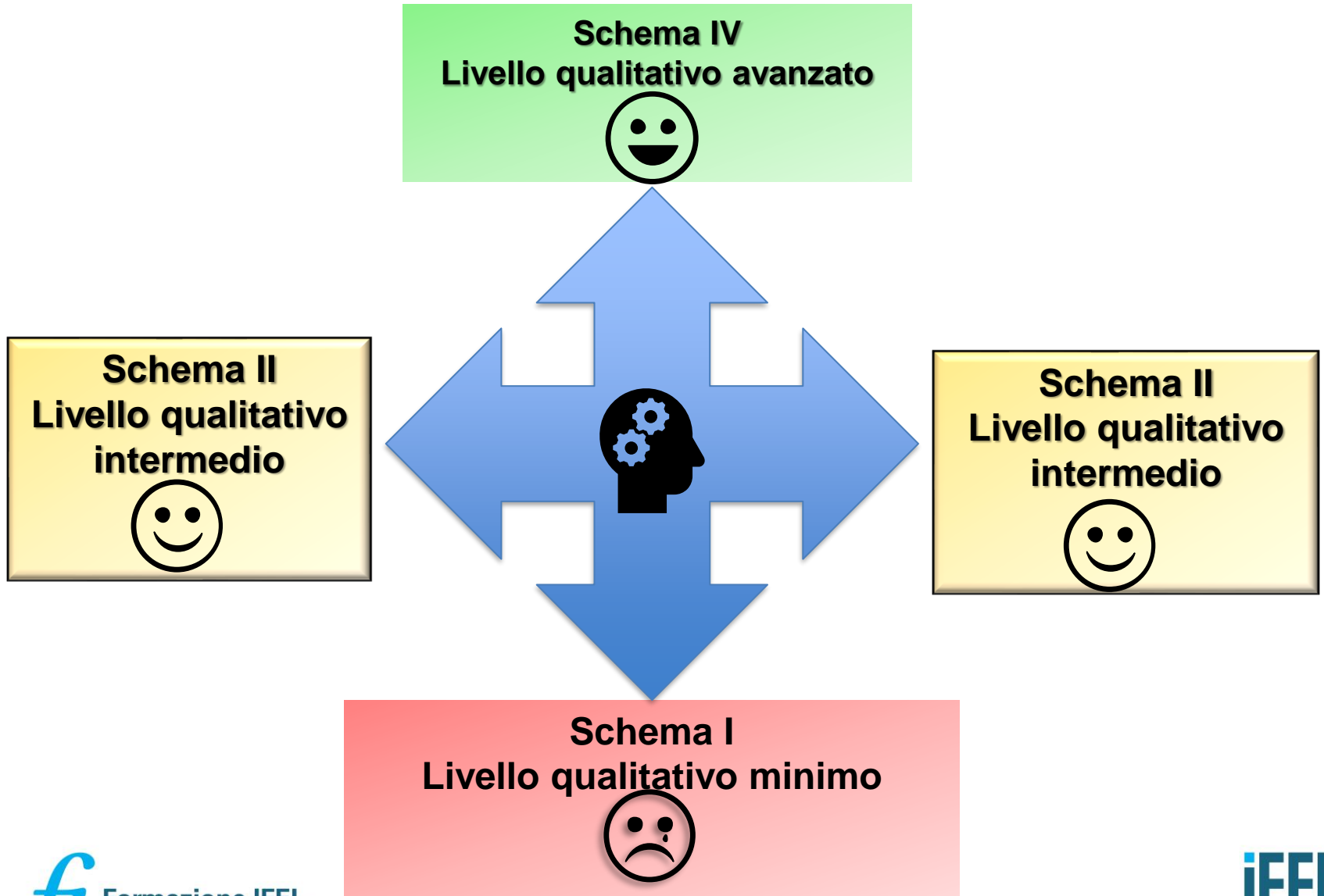
Obblighi di servizio

- Definisce un nuovo standard di servizi che devono essere resi
- Gli Obblighi fanno riferimento a tutti gli schemi (solo 4 sono gli obblighi non riferiti al livello 1)
- Le novità più importanti sono ad esempio: Obbligo prelievo ingombranti a domicilio e servizio di pronto intervento

Standard qualitativi

- Per i servizi definiti come obbligatori a seconda del livello qualitativo ha una definizione di performance da dover garantire ed ha obblighi di registrazione delle stesse e rendicontazione.
- Il primo schema non ha livelli di performance né obblighi di registrazione.

In che quadrante è la gestione?



Definizione delle responsabilità

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel TQRIF tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti

- all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II,
- ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III,
- ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV
- alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V;

b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento

- al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI,
- agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII,
- alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX
- alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X.

Definizione delle responsabilità

gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti

Attivazione, variazione o cessazione del servizio

Modulo richiesta

Modulo o standard risposta

Tempo di risposta

Gestione reclami richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Modulo richiesta

Modulo o standard risposta

Tempo di risposta

In caso di rettifica tempistica rimborso

punti di contatto con l'utente (Call center)

Gestione informazioni servizio

modalità e periodicità di pagamento,
rateizzazione e
rettifica degli importi non dovuti

Rivedere coerenza con attuale regolamento

In caso di rettifica verificare tempistica rimborso

Definizione delle responsabilità

l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato ai punti di contatto con l'utente e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Se si decide di tenere in house il servizio bisogna organizzare l'ufficio in modo da gestire non solo la parte di call-center e di informazioni riguardanti le tariffe ma anche quelle operative ivi compreso i reclami, gestendo poi internamente con il gestore le risposte

Se si decide di aderire alla possibilità di deroga verificare se tali servizi sono già contemplati nei contratti/carte dei servizi.
Poi delegare formalmente il gestore

Definizione delle responsabilità: caso più gestori

Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente.

Vanno cioè individuate delle modalità di comunicazione tra gestori (posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la massima rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati);

Per gli schemi II/III/IV vengono puntualmente definiti i tempi standard per :

- **Inoltrare la richiesta al gestore**
- **Rispondere alla richiesta**
- **Inoltrare la risposta all'utente**

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV Contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a2	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.	n.a.	SI	SI
Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

Fase 1 verifica servizi erogati

Documenti

- Carta dei servizi
- Documento di riscossione
- Pagina web
- Modalità attivazione servizio
- Variazione del servizio
- Cessazione del servizio
- Reclami
- Richieste di informazioni
- Rettifica degli importi addebitati
- Richiesta riparazione delle attrezzature
- Richiesta ritiro rifiuti su chiamata
- Richiesta intervento in sicurezza (call center h24)
- programma servizio raccolta
- Programma servizio spazzamento lavaggio
- Posizionamento attrezzature

Procedure

- Attivazione del servizio
- variazione o
- cessazione del servizio
- Reclami
- Richieste di informazioni
- Rettifica degli importi addebitati
- Richiesta riparazione delle attrezzature
- Richiesta ritiro rifiuti su chiamata
- Richiesta intervento in sicurezza (call center h24)
- Verifica programma servizi
- Verifica posizionamento attrezzature

Servizi

- Call center per servizi tributari e servizi operativi
- Gestione modalità e periodicità di pagamento
- Gestioni Rateizzazione
- Gestione rettifica degli importi non dovuti
- Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità.
- Programma delle attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade.
- sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani/pronto intervento h 24
- Gestione ritiro dei rifiuti su chiamata
- Gestione interventi per disservizi
- Gestione riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare,
- Gestione continuità e regolarità del servizio
- Gestione sicurezza del servizio e rifiuti abbandonati
- Sportello on line (schema II/III/IV)
- Controllo contenitori sovrariempiti (III/IV)
- Registrazione interruzioni servizio spazzamento e raccolta (IV)

Servizio di pronto intervento

Quali servizi sono inclusi

- richieste di pronto intervento 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;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento 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.

Come si attiva

- disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;

Tempistica

- Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.
- Laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Punti di contatto con gli utenti

Per tutti gli schemi

- Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di:
 - richiedere informazioni,
 - segnalare disservizi,
 - prenotare il servizio di ritiro su chiamata,
 - richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
 - frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
 - elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
 - descrizione delle corrette modalità di conferimento;
 - ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
 - ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
 - eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
 - ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Per lo schema II/III/IV

- Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.
- L'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può altresì prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui al precedente comma.
- Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Fase 2 Verifica performance

Status quo

- tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- tempo di rettifica degli importi non dovuti;
- tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
- puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.
- Rimozione rifiuti abbandonati

Target regolatori

- Attivazione 30 giorni
- Variazione e cessazione del servizio 30 giorni
- Consegna attrezzature 5 giorni o 10 se sopralluogo
- Riposta ai reclami 30 gg lavorativi
- Risposta motivata ad informazioni 30 gg lavorativi
- Risposta per rettifica importi addebitati 60 g
- Rettifica importi non dovuti 120 giorni lavorativi
- Risposta al call center entro 240 secondi
- Rtiro rifiuti su chiamata entro 15 g
- Intervento per disservizi entro 5 gg
- Riparazione attrezzature entro 10 gg
- Rimozione rifiuti abbandonati (verifica entro 4 ore e rimozione entro 15 giorni lavorativi)
- Recupero del servizio di raccolta 24/72 ore
- Recupero servizio spazzamento 24 h a 3 giorni a seconda della classificazione

Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.1	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio

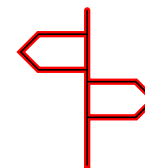
Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Approvazione Atti per la qualità



La scelta dello schema rimane lo stesso per la durata del pef (2 o 4 anni) e per gli utenti sarà il primo giudizio della gestione rifiuti



- Sui servizi regolati verifica organizzazione, servizi erogati, pubblicazioni, organico, software, modulistica, performance attuali
- Eventuale questionario da fornire ai gestori per verificare posizionamento servizi

- A valle della verifica va definito lo schema di riferimento,
- Se è migliorativo va comunicato al gestore entro il 28/02/2022 (o il 31/3/2022)

- L'Etc o il comune provvederà ad approvare apposita delibera per attestare lo schema di riferimento
- L'Etc o il comune delinea il quadro di adeguamenti con i gestori per allineare la gestione al livello qualitativo scelto (variare Cds?)

- Regolamento
- Pef
- Investimenti
- Definizione modelli per richieste e pubblicazione su internet dei dati richiesti
- Definizione piano lavoro con investimenti definendo tempi e responsabilità

Percorso delle attività



Qualità, Perché scegliere uno schema elevato?



Nel caso di un comune che sia anche ETC, quali sono i motivi per i quali dovrebbe scegliere uno schema regolatorio diverso dal primo?

Nel senso, il primo è quello che permette di svolgere le attività sulla base di livelli minimi (contrattuali e qualità) e esime dagli obblighi di registrazione e di quelli relativi all'applicazione degli standard; perciò, perché un comune dovrebbe "complicarsi" la vita?

Non vi sono obblighi di sorta, ma vanno considerati altri fattori quali:

- Reputazione con i cittadini (quando prenderanno coscienza dei livelli della qualità)
- Questa è la prima delibera sulla qualità ma è sicuramente un percorso che porterà a far salire l'asticella degli obblighi in uno con eventuali penalità.
- Il primo schema non obbliga alla misurazione il che significa non sapere neanche a che punto si è rispetto agli altri schemi, vale la pena iniziare a "misurarsi".
- lo schema 3 o meglio il 4 facilita di molto il rapporto con il gestore della raccolta e dello spazzamento e risolve molti problemi con i cittadini con una trasparenza ed un controllo che pochi contratti prevedono.
- il mio consiglio è di immaginare un percorso della qualità, che può anche iniziare dal primo schema ma con una idea di come adeguare la gestione ad uno schema più avanzato.

Qualità, domande del 14 marzo.

Buon giorno, ma cosa succede se il gestore non rispetta gli standard previsti e le relative penali non sono state inserite nel relativo contratto del servizio poiché precedente?

Noi andremo in consiglio comunale il 21/3 con approvazione pef che è già pronto, ma non siamo ancora in grado di definire il quadrante perchè il gestore sta analizzando la situazione e non riesce ancora a darci una risposta.....potremo quindi fare una delibera successiva e separata? Il Comune gestisce solo le tariffe

Question time

Se il Gestore non indica nel PEF grezzo costi per la qualità, non potrà pretenderli poi nel 2022 visto che il PEF definisce i valori massimi; otterrà i conguagli dei maggiori costi nella revisione biennale del PEF prevista per il 2024?

Se la scelta del quadrante compete all'ETC, in quanto operativo, quale atto spetta al comune?

Qualità, perplessità

Considerati tutti questi ulteriori adempimenti a carico dei Comuni (in assenza degli ETC) a chi compete sollecitare l'istituzione degli ETC a livello regionale/territoriale? E' inammissibile che ARERA continui ad emanare direttive che i Comuni (soprattutto quelli più piccoli) non sono in condizione di mettere in pratica

non è una domanda, ma ARERA e quindi anche IFEL si rende minimamente conto che nella stragrande maggioranza dei piccoli Comuni esiste al massimo un impiegato all'ufficio tributi che non riesce più a lavorare perchè stracolmo di incombenze e compiti? Con l'ingresso di ARERA siamo proprio alla deriva, sarebbe bellissimo fare quello che dice ARERA tanto poi però è impossibile realizzarlo, quindi chiedo ad IFEL di far comprendere quali sono le reali condizioni dei Comuni

La frammentazione della governance

Solo 45 gli Enti di Governo dell'Ambito
a fronte dei 1.334 Enti Territorialmente Competenti
(per il 98% si tratta di Comuni).



QUALITÀ DEL SERVIZIO

700 operatori monitorati
(raccolta e trasporto e/o
spazzamento delle strade)

ELEVATA FRAMMENTAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO



Attività ciclo dei rifiuti svolte
da soggetti diversi



Sullo stesso Comune
operano più Gestori



La maggior parte delle gestioni risultano
composte da un solo Comune

DISOMOGENEITÀ FRA LE DIVERSE AREE DEL PAESE IN TERMINI DI PRESTAZIONI



Maggiore diffusione
standard di **qualità**
nelle regioni del Nord



Al Sud buona la cura della
relazione con gli utenti
del servizio (punti contatto
e gestione reclami)



I pensieri di Arera

Confermare, anche in considerazione del differimento al 31 marzo 2022 del termine per l'approvazione del bilancio di previsione 2022-2024 da parte degli enti locali previsto dal decreto del Ministero dell'interno 24 dicembre 2021, la data del 31 marzo 2022 quale termine ultimo per l'individuazione da parte dell'Ente territorialmente competente dello schema regolatorio di riferimento, al fine di consentire la corretta valorizzazione dei costi previsionali eventualmente connessi all'implementazione del TQRIF nel Piano Economico Finanziario 2022-2025 e la sostenibilità economico finanziaria degli eventuali interventi di riorganizzazione dei servizi necessari per ottemperare ai nuovi obblighi dall'anno 2023.

rinvviare ad un successivo provvedimento la **regolazione degli ulteriori profili di qualità tecnica** inerenti

agli aspetti di **tutela igienico sanitaria**, ad alcuni profili relativi alla **qualità ambientale**, all'**accessibilità del servizio**;

Rafforzare, anche nel settore dei rifiuti, meccanismi volti a **promuovere l'aggregazione di operatori di dimensioni meno efficienti**, al fine di **superare l'attuale frammentazione gestionale** e favorire l'implementazione di **sistemi gestionali organizzati su scale territoriali efficienti**, a livello di ambito.

I pensieri di Arera

allo scopo di tutelare gli utenti del servizio ed assicurare la *compliance* regolatoria, **che l'applicazione del meccanismo sanzionatorio per l'eventuale mancato rispetto degli standard generali introdotti decorra dal 1° gennaio 2024 con riferimento alle prestazioni erogate a partire dal 1° gennaio 2023;**

allo scopo di rafforzare la tutela dell'utente, di esplicitare che **le previsioni riportate nei/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti, anche laddove incrementali e/o migliorative rispetto agli obblighi minimi previsti dall'Autorità, devono essere comunque garantite agli utenti, anche in caso di avvicendamento gestionale;**

al fine di **anticipare il processo di convergenza verso il modello ottimale, la facoltà per l'Ente territorialmente competente di introdurre obblighi di qualità contrattuale e/o tecnica migliorativi e/o ulteriori rispetto agli obblighi minimi previsti dall'Autorità;**

I pensieri di Arera

ha previsto di rinviare a un successivo provvedimento, da adottarsi in coerenza con quanto disposto per gli altri settori regolati, l'individuazione delle **modalità per la verifica e la validazione dei dati di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani comunicati dai gestori all'Autorità;**

ha prospettato di rimandare la valutazione in merito all'introduzione dei **meccanismi premiali e/o di penalizzazione nell'ambito del provvedimento recante i criteri per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie ai sensi del MTR-2,** prevedendo, nelle more della disciplina di tali meccanismi, specifiche misure di **regolazione reputazionale in capo ai gestori del servizio,** al fine di favorire sin da subito il rispetto degli standard generali e degli obblighi di servizio prospettati.

Prevedere percorsi di convergenza progressiva verso il modello ottimale, rinviando ad una seconda fase 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;

I pensieri di Arera

confermare in una logica di sostenibilità della regolazione - **a decorrere dal 1° gennaio 2025** e, in una prima fase applicativa solo per le gestioni che ricadono nello Schema IV, in quanto dotate degli strumenti organizzativi necessari all'implementazioni di tali misure - **l'introduzione dell'indicatore sul numero massimo di interruzioni del servizio di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade**, tenuto conto degli effetti di tali discontinuità anche sulla qualità della raccolta differenziata e, conseguentemente, sul raggiungimento degli obiettivi di riciclaggio, **rimandando la quantificazione dei relativi standard generali all'analisi dei dati e delle informazioni sulle interruzioni comunicati all'Autorità in ottemperanza agli obblighi di registrazione e comunicazione, con riferimento al primo anno di applicazione della regolazione (2023);**

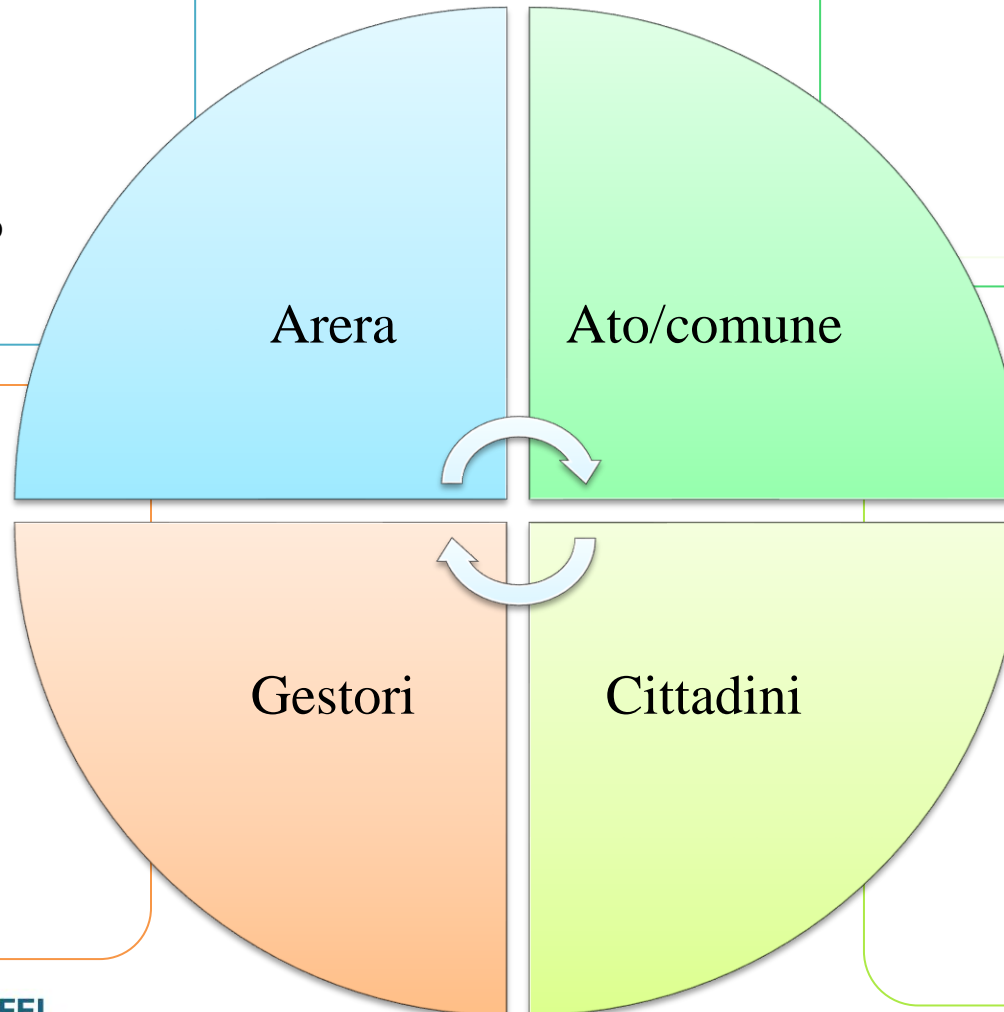
La Qualità vista da Arera



Il nuovo schema di relazioni del sistema rifiuti

- Per legge può imporre standard di qualità al gestore per tutelare i cittadini
- Può ricevere segnalazioni dai cittadini
- Può verificare tramite i siti e le comunicazioni obbligatorie
- può richiedere all Etc o ai gestori copia dati registrati

- Deve attuare la regolazione sulla qualità determinando lo schema, gli investimenti e la copertura nel pef
- Deve verificare che gli obblighi siano rispettati
- Ha la delega del rapporto con gli utenti



- Deve adeguarsi ai dettati di Arera e dell'Ato/comune e fornire il servizio adeguato ai cittadini e riferire ad Arera i dati necessari alla valutazione
- Può richiedere integrazioni nel pef per eventuali investimenti

- Tramite Arera hanno dei servizi e performance definiti da schemi ben precisi
- Possono verificare e segnalare l'ottemperanza a tale schema
- Possono pretendere i servizi ed i tempi inerenti lo schema scelto
- Possono confrontare la gestione con le altre del paese

Il Cittadino al centro

Standard univoci di Servizio e di qualità

Call center e recapiti digitali e sportelli:
Possibilità di interloquire per avere informazioni, per reclami o per avere servizi

Modulistica e tempi certi per

- attivazione servizi
- richieste informazioni
- reclami
- cambio o rettifica
- rateizzazione pagamenti
- riparazione dotazioni

- Programma dei servizi di spazzamento e raccolta dettagliato (orari e giorni)
- Posizionamento attrezzature
- Diffusione contenitori non sovra-riempiti
- Conoscenza del Servizio reso
- Confronto con altri gestori

Verifica dei risultati della gestione e delle performance

- Tempo di ritiro rifiuti su chiamata
- Durata interruzioni servizio di raccolta
- Puntualità servizi di spazzamento
- Durata interruzioni spazzamento

Obblighi di registrazione e comunicazione

Per le gestioni nel solo schema regolatorio I:

- **Obbligo in capo al gestore di trasmissione all'Autorità e all'ETC di una relazione, firmata dal legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio (con la precisazione che per tali gestioni, ricomprese nello schema I, non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità);**

Per le gestioni negli schemi regolatori II, III e IV:

- **a. Introduzione di modalità predefinite di registrazione e comunicazione dei dati inerenti agli indicatori di qualità;**
- **b. Predisposizione di un registro, disponibile su apposito supporto informatico, sul quale il gestore deve riportare le informazioni e i dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli generali di qualità;**
- **c. Introduzione in capo al gestore del servizio dell'obbligo di comunicare all'Autorità e all'ETC il set di dati inerenti agli indicatori di qualità per ciascuna gestione (come nel RQSII);**
- **d. Per i casi di avvicendamento gestionale nel corso del periodo regolatorio, introduzione di un periodo transitorio di 6 mesi dalla data di affidamento del servizio, in cui non sono cogenti gli obblighi di registrazione.**

Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati relativi all'anno precedente

Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio

In relazione alle prestazioni soggette a livelli generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, il gestore è tenuto a comunicare per ogni prestazione:

- a) il numero totale delle richieste di prestazioni ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità definito nel presente TQRIF;
- b) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello generale di qualità definito nel presente TQRIF, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto
- c) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello generale definito nel presente TQRIF, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato secondo un set predefinito

Carta della qualità

La Carta della qualità è il documento cardine per l'iter della qualità ed è fondamentale in caso di cambio gestore

Per la gestione tariffe e rapporto con gli utenti scarsamente adottata (7% delle gestioni)

L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani deve essere pubblicata sul sito *web* del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve:

- essere conforme alle disposizioni del TQRIF,
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Verifica e pubblicazione dei dati di qualità

Al fine di incentivare il rispetto delle misure in materia di qualità, è prevista l'introduzione di seguenti strumenti di Sunshine Regulation:

Obbligo di pubblicazione per tutti i gestori sul proprio sito internet:

- **del posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori;**
- **degli standard di qualità di propria competenza e dei risultati raggiunti in termini di rispetto di tali standard (a partire dal 2024);**
- **della tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani,**
- **dell'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;**

l'Autorità può procedere alla pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai gestori.

Verifica e pubblicazione dei dati di qualità esempi

In relazione alle **richieste e ai reclami scritti** pervenuti nell'anno precedente, il gestore è tenuto a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica degli importi addebitati ricevuti suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta - reclamo scritto, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati - per:

- **reclami o richieste ai quali**
 - **non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;**
 - **sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;**
 - **sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;**
- **il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta**

Verifica e pubblicazione dei dati di qualità esempi



Cosa deve esse considerato come reclamo?

- Il gestore adotta **criteri prudenziali** nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, **classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.**
- Ai fini della classificazione, **non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione** di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, **qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata** definiti dal presente provvedimento.

Verifica e pubblicazione dei dati di qualità esempi

In relazione alle **richieste scritte di rettifica degli importi addebitati** che abbiano dato luogo a un credito a favore dell'utente, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 58.6, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve comunicare, specificando la tariffa applicata (TARI presuntiva, tributo puntuale o tariffa corrispettiva):

- a) **i rimborsi a favore dell'utente - indicando la modalità utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) - per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;**
- b) **i rimborsi a favore dell'utente - specificando la modalità utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) - per i quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;**
- c) **il tempo effettivo medio di rimborso, calcolato sulla base dei tempi effettivi di rimborso sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 55.1, lettera c).**

Quali sono le cause possibili di mancato rispetto degli standard?

Le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità sono classificate come di seguito:

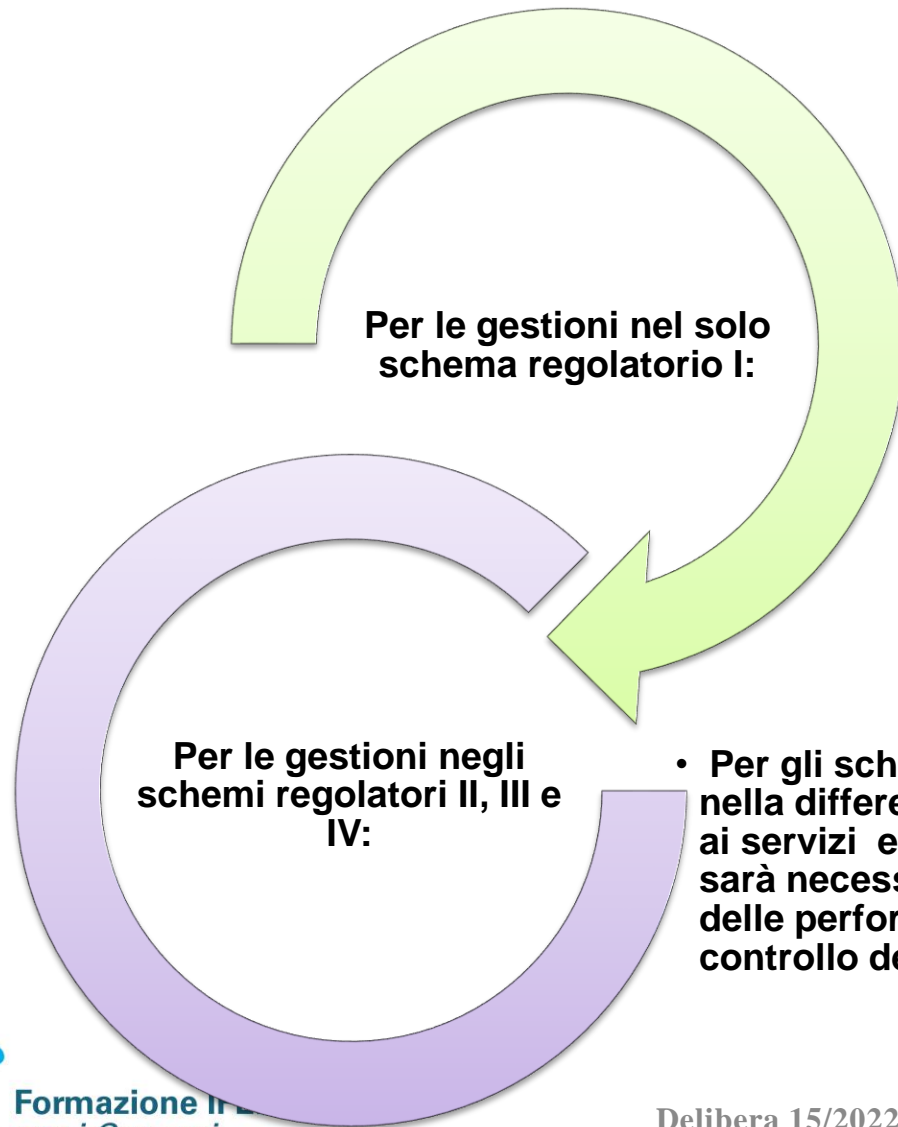
a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento, e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, quest'ultima con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade;

b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;

c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità rientrino nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

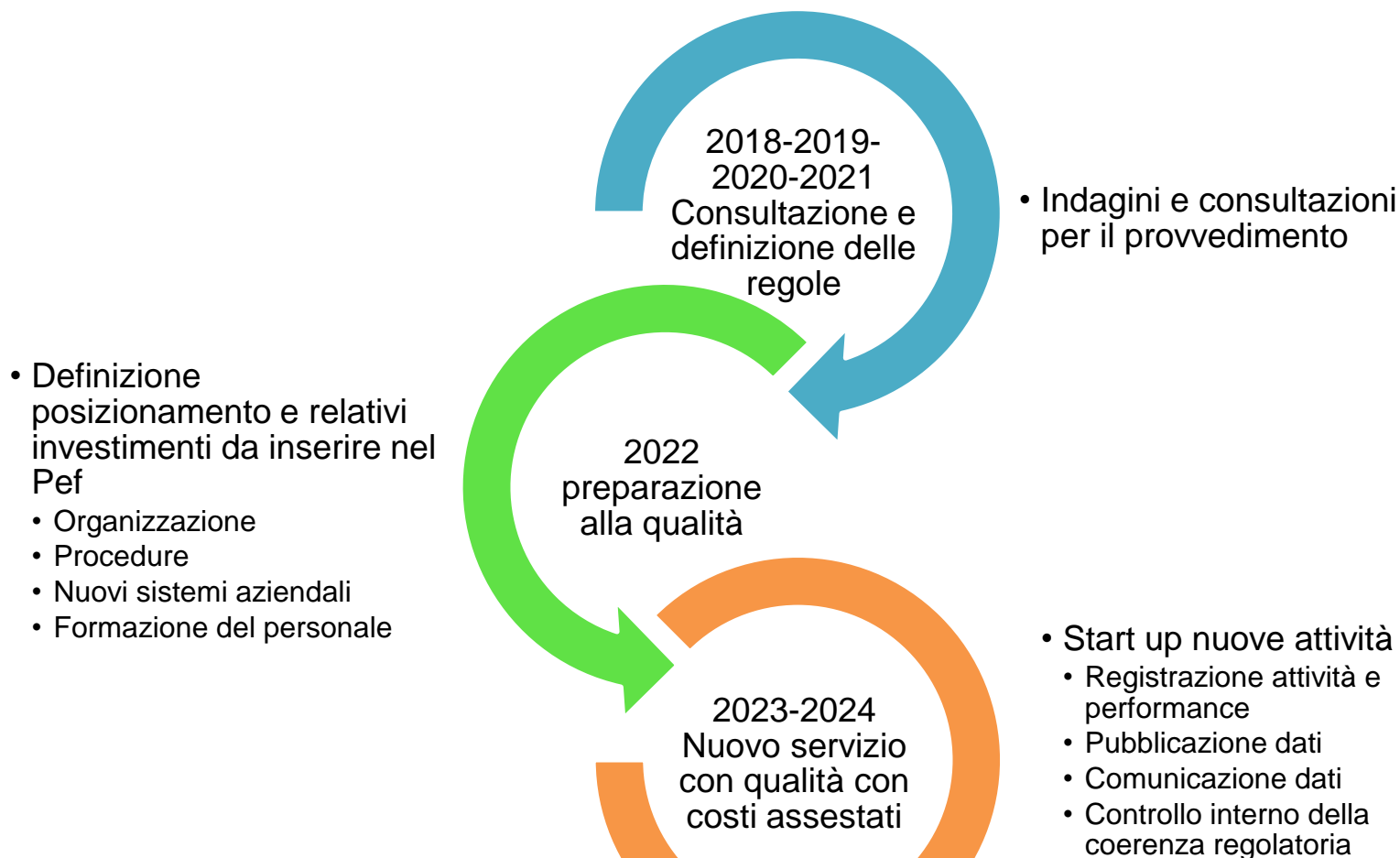
Standard generali di qualità



- Come già detto lo schema 1 non rientra negli obblighi inerenti le performance né deve rendicontare le proprie performance ma si consiglia di iniziare a definire registrare le performance esistenti in modo da misurare la possibilità di passare ad uno schema superiore al successivo pef ed a prepararsi ad eventuali adeguamenti futuri.

- Per gli schemi medi ed avanzati il discrimine è nella differente applicazione delle performance ai servizi e sul livello richiesto. In questo caso sarà necessario predisporre la registrazione delle performance per tutti i servizi ed avere un controllo delle stesse.

Cronoprogramma Qualità



Formazione IFEL *per i Comuni*



Grazie per l'attenzione

Francesco Iacotucci

f.iacotucci@gmail.com



Twitter



Facebook



YouTube

