

11
C
Assemblea sub
17/11/2022

Alto Vicentino Ambiente Srl
Il Presidente
Giovanni Cattelan

ALTO VICENTINO AMBIENTE srl

Il Direttore Generale
Dott. Riccardo Ferrasin



INTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI. PROGETTO DEFINITIVO

Novembre 2022

Documento approvato
dall'Assemblea dei Soci del
17/11/2022

1. PREMESSE

In data 26/07/2022 il Consiglio di Amministrazione di AVA ha approvato lo studio di fattibilità, predisposto da Utiliteam, con il quale sono state individuate le azioni da compiere, i tempi, l'assetto organizzativo e i costi sorgenti per la progressiva assunzione da parte di AVA delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, attualmente svolte dai Comuni. Lo studio di fattibilità ha considerato anche le attività necessarie per ottemperare ai criteri di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, stabiliti con deliberazione ARERA 18/01/2022 n. 15/2022/R/Rif (di seguito il TQRIF).

Lo studio di fattibilità è stato illustrato al gruppo di lavoro costituito da tecnici dei Comuni (hanno partecipato Schio, Thiene, Malo, Marano Vicentino e Villaverla) in data 03/08/2022 e ai Sindaci dei Comuni soci in data 06/09/2022.

E' seguita un'analisi delle attività da realizzare per conseguire gli obiettivi del progetto e sono stati avviate, nel corso del mese di settembre, indagini di mercato con i fornitori di servizi di call center e di sistemi informativi per l'attuazione del progetto.

Il presente documento costituisce progettazione di livello "definitivo": identifica le attività da realizzare e le soluzioni progettuali proposte, definisce i tempi previsti di esecuzione di ciascuna attività tenendo conto dei vincoli organizzativi esistenti, aggiorna i costi indicati nel progetto di fattibilità sulla base di indagini budgetarie effettuate. I tempi di esecuzione considerano tali vincoli operativi e sono subordinati all'approvazione del progetto definitivo da parte dell'Assemblea dei soci.

2. OBBLIGAZIONI DERIVANTI DAL TQRIF

2.1 SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO

L'art. 3 del TQRIF stabilisce che l'Ente Territorialmente Competente (di seguito E.T.C.) determini gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato ovvero dai gestori delle singole porzioni del servizio. All'E.T.C. compete individuare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori (Schemi da I a IV). L'E.T.C. può anche determinare eventuali standard migliorativi rispetto allo schema regolatorio di riferimento.

Il Consiglio di Bacino Vicenza, con deliberazione di Assemblea n. 5 del 29/07/2022 ha stabilito:

- di non introdurre obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento, ma di **mantenere gli obblighi e standard già stabiliti dai contratti e dalle Carte dei Servizi** vigenti al momento dell'approvazione del TQRIF;
- di individuare quali soggetti obbligati agli adempimenti contenuti nel TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni rispettivamente:
 - > i Gestori, per quanto riguarda le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, attività di gestione tariffe corrispettive puntuali TCP e relativo rapporto con gli utenti;
 - > i Comuni, per quanto riguarda l'attività di gestione tariffe TARI e relativo rapporto con gli utenti e per eventuali residuali attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade ancora gestite in economia diretta;
- di intervenire nuovamente sulla scelta del quadrante, qualora necessario, in occasione delle eventuali revisioni infraperiodo o biennale dei PEF;
- di determinare, **per tutte le gestioni del Consiglio di Bacino Vicenza**, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna "gestione" il **posizionamento nello SCHEMA I** della matrice di cui all'art. 3 del TQRIF, e fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti;
- di tenere conto, nella costruzione del PEF, degli obblighi e dei livelli di servizio sopra indicati;
- di avviare un'attività di confronto con i Comuni, i Gestori e con le Associazioni dei consumatori locali, finalizzato a perfezionare le necessarie intese sulle deroghe di cui alla precedente lettera b), sugli schemi di riferimento adottati per ogni gestione e su eventuali modifiche da apportarvi in relazione agli obblighi già

presenti nei contratti e sulle Carte del servizio vigenti, nonché a delineare lo sviluppo delle carte della Qualità;

- di avviare presso Comuni e gestori il **monitoraggio di un set, anche limitato, di informazioni** (da definirsi con separato atto dell'Agenzia) **circa l'ottemperanza agli obblighi di cui alla Tab. 2 del TQRIF ed il livello di servizio raggiunto relativamente agli indicatori di cui alla Tab 1 del TQRIF.**

2.2 OBBLIGHI DERIVANTI DALL'ATTUAZIONE DEL TQRIF

L'attuazione degli obblighi derivanti dal TQRIF è graduata in funzione dello Schema regolatorio nel quale è inserita ciascuna gestione.

Si riportano di seguito gli **obblighi in capo alle gestioni rientranti nello Schema I**, nel quale AVA e i Comuni soci risultano inserita in forza della Deliberazione del Consiglio di Bacino Vicenza. **Sino al subentro di AVA ai Comuni nelle attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti, gli obblighi previsti in carico al gestore della tariffa rimarranno in carico ai Comuni.**

Titolo I- Definizioni e ambito di applicazione

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
Art. 5	Adozione della carta dei Servizi	SI	NO	Consiglio di Bacino Gestore raccolta Gestore tariffe e utenti

Titolo II- Attivazione, variazione e cessazione del servizio

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
Art. 6 Art. 7	Definizione di una procedura per attivazione del servizio Predisposizione modulo di richiesta di attivazione scaricabile da sito web	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
Art. 8	Risposta alle richieste di attivazione entro 30 gg. lavorativi	NO	NO	Gestore tariffe e utenti
Art. 9	Definizione di una procedura per la consegna delle attrezzature di raccolta	SI	NO	Gestore raccolta
Art. 9	Consegna delle attrezzature di raccolta entro 5 gg. lavorativi (senza sopralluogo) o 10 gg. lavorativi (con sopralluogo)	NO	NO	Gestore raccolta
Art. 10 Art. 11	Definizione di una procedura per variazione/cessazione del servizio Predisposizione modulo di richiesta scaricabile da sito web	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
Art. 12	Risposta alle richieste di variazione/cessazione entro 30 gg. lavorativi	NO	NO	Gestore tariffe e utenti

Titolo III- Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
Art. 13 Art. 17 Art. 18	Definizione di una procedura per la classificazione e la gestione delle richieste scritte (reclami e informazioni) Predisposizione modulo per reclamo scritto e richiesta informazioni scaricabile da sito web Predisposizione modulo per richiesta di rettifica importi scaricabile da sito web	SI	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
Art. 14 Art. 15 Art. 16 Art. 50.1	Risposta motivata a reclamo scritto entro 30 gg. lavorativi Risposta motivata a richiesta scritta di informazioni entro 30 gg. lavorativi Risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati entro 60 gg. lavorativi Inoltro delle richieste al gestore della raccolta entro 5 giorni lavorativi (art. 50.1) Inoltro all'utente delle risposte ricevute dal gestore della raccolta entro 5 gg. lavorativi (art. 50.1)	NO	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta

Titolo IV- Punti di contatto con l'utente

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
Art. 19 Art. 22	Attivazione sportello on line. Prestazioni garantite: reclami, richieste di rettifica e rateizzazione pagamenti, richieste di attivazione, variazione e cessazione, richieste di ritiro rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi, richieste di riparazione attrezzature Attivazione sportello fisico, in aggiunta o in alternativa a sportello on-line.	NO	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
Art. 20 Art. 22	Attivazione numero verde gratuito. Prestazioni garantite: richiesta informazioni (frequenza raccolte e spazzamento, tipologia rifiuti conferibili, calendario ritiri, modalità di conferimento, ubicazione e orari CCR, agevolazioni tariffarie e modalità ritiro compostiera, suggerimenti per riduzione rifiuti), segnalazione disservizi, prenotazione ritiri su chiamata, richiesta di riparazione attrezzature	SI	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
Art. 21	Tempo di attesa inizio conversazione pari a 240 sec.	NO	NO	

Titolo V- Modalità e periodicità di pagamento

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
Art. 23 Art. 24 Art. 26	Termine di pagamento almeno 20 gg. solari dall'emissione del documento Attivazione di almeno una modalità di pagamento gratuita Emissione di almeno un documento di fatturazione per anno (max 6) Facoltà di pagamento semestrale, nel caso di fatturazione con frequenza annuale	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
Art. 27	Facoltà di richiedere rateizzazione dei pagamenti, con applicazione di interessi di dilazione	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
Art. 28	Detrazione degli importi non dovuti nel primo documento di riscossione disponibile o, in alternativa, rimessa diretta	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
Art. 28.3	Rettifica importi non dovuti entro 120 gg. lavorativi dalla richiesta	NO	NO	Gestore tariffe e utenti

Titolo VI- Servizi di ritiro su chiamata

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
Art. 29 Art. 30	Ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Estensione del servizio domiciliare ad altre frazioni di rifiuti (stabilito dall'ETC se previsto nel Contratto di servizio) Deroghe e limitazioni (art. 29.5)	SI	NO	Gestore raccolta
Art. 31	Ritiro entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta	NO	NO	Gestore raccolta

Titolo VII- Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature di raccolta domiciliare

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
Art. 32	Definizione di una procedura per la segnalazione dei disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature	SI	NO	Gestore raccolta
Art. 33	Intervento per la risoluzione del disservizio entro 5 gg. lavorativi (senza sopralluogo) e 10 gg. lavorativi (con sopralluogo) Intervento per la riparazione o la sostituzione dell'attrezzatura domiciliare entro 10 gg. lavorativi (senza sopralluogo) e 10 gg. lavorativi (con sopralluogo)	NO	NO	Gestore raccolta

Titolo VIII- Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
Art. 35.1 Art. 35.2	Predisposizione mappatura delle aree di raccolta Predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto (frazione rifiuto, giorno e fascia oraria, strada)	SI	NO	Gestore raccolta
Art. 35.3 Art. 35.4 Art. 35.5 Art. 40	Predisposizione del Piano dei controlli periodici sullo stato di riempimento e corretto funzionamento dei contenitori stradali Indice di diffusione dei contenitori della raccolta stradale non sovra-riempiti	NO	NO	Gestore raccolta
Art. 36	Classificazione delle interruzioni (servizi non effettuati puntualmente e non ripristinati entro il tempo di recupero) Registrazione delle interruzioni	NO	NO	Gestore raccolta
Art. 37 Art. 38 Art. 39 Art. 41	Tempo di recupero dei servizi non effettuati (da 24 h a 72 h) Indice di puntualità Tempo di durata delle interruzioni (24 h)	NO	NO	Gestore raccolta

Titolo IX- Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
Art. 42	Predisposizione del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio (giorno e fascia oraria, strada)	SI	NO	Gestore raccolta
Art. 43	Classificazione delle interruzioni (servizi non effettuati puntualmente e non ripristinati entro il tempo di recupero) Registrazione delle interruzioni	NO	NO	Gestore raccolta
Art. 44 Art. 45 Art. 46 Art. 47	Tempo di recupero dei servizi non effettuati (da 24 h a 72 h) Indice di puntualità Tempo di durata delle interruzioni (24 h)	NO	NO	Gestore raccolta

Titolo X- Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
Art. 48	Attivazione numero verde gratuito con passaggio diretto a centralino di pronto intervento o operatore, disponibile H24	SI	NO	Gestore raccolta
Art. 49	Definizione della procedura di pronto intervento (rimozione rifiuti abbandonati che ostacolano la viabilità, generino situazioni di degrado o problemi igienico-sanitari, rimozione di rifiuti stradali in seguito a incidenti stradali, errato posizionamento o rovesciamento di contenitori). L'ETC può escludere, in relazione al Contratto di servizio, alcune casistiche di pronto intervento Arrivo sul luogo della chiamata entro 4 ore. Caratterizzazione del rifiuto e confinamento dell'area entro 4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Rimozione dei rifiuti entro 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area	NO	NO	Gestore raccolta

Titolo XIII- Obblighi di registrazione

Il gestore della raccolta e il gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti devono predisporre un registro, su piattaforma informatica, per registrare informazioni e dati per le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle stesse. I dati del registro devono essere comunicati annualmente ad ARERA e all'E.T.C. entro il 31/03 di ciascun anno, a valere per l'esercizio precedente.

Tale obbligo non si estende alle gestioni inserite nello Schema n. 1, alle quali è invece richiesto di **trasmettere ad ARERA e all'E.T.C. una relazione, a firma del legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 dell'Appendice n. 1.**

3. LO STUDIO DI FATTIBILITÀ DI INTERNALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

Gli Amministratori di AVA hanno espresso l'indirizzo di internalizzare le attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti, superando la separazione funzionale tra attività di raccolta, recupero e smaltimento (gestite da AVA) e attività di tariffazione e rapporto con gli utenti (gestite dai Comuni).

E' stato redatto uno studio di fattibilità, approvato dal Consiglio di Amministrazione il 26/07/2022 e illustrato ai Soci in data 06/09/2022.

Il progetto è articolato in n. 4 fasi, i cui contenuti sono riepilogati nella successiva tabella:

Fase	Tempi previsti	Attività AVA	Attività Comuni
1	Da gen 2023 a mag 2023	Attiva call center unificato (servizi tecnici e commerciali) Attiva sportello on line distribuito ai Comuni Attiva servizi a domanda individuale (disservizi, ingombranti, riparaz.) Attiva ed eroga servizi di pronto intervento Distribuisce attrezzature utenze non domestiche Registrazione e reporting prestazioni (compliant TQRIF)	Gestisce l'avvio, la cessazione del rapporto contrattuale consentendo l'allineamento DB utenze e distribuito vs. AVA Gestisce front-office fisico Gestisce fatturazione Gestisce richieste in piattaforma condivisa Registrazione e reporting prestazioni (compliant TQRIF)
2	Da giu 2023 a mag 2024	Gestisce call center unificato (servizi tecnici e commerciali) Gestisce sportello on line Eroga servizi a domanda individuale e di pronto intervento Distribuisce attrezzature utenze domestiche e non domestiche Registrazione e reporting tempi di esecuzione prestazioni (compliant TQRIF) Attiva front-office fisico Gestisce fatturazione	Approva la tariffa in regime TARI Gestisce il recupero del tributo insoluto
3	Da giu 2024 a gen 2025	Prende in carico Riscossione e gestione credito Armonizza sistemi di raccolta e misura per preparare la tariffazione corrispettiva	Approva la tariffa in regime TARI
4	Da 2025	Attiva la tariffa corrispettiva	

Si rinvia al progetto di fattibilità approvato per maggiori dettagli.

Va precisato che **la presa in carico delle attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti da parte di AVA, così come l'attivazione della tariffa corrispettiva non discendono da un obbligo normativo. Pertanto i relativi tempi di attuazione non risultano cogenti, ma devono essere definiti in modo tale da garantire una transizione ordinata dei servizi attualmente svolti dai Comuni.**

Diversamente, l'attivazione del call center (attività di Fase 1) risponde a un obbligo normativo stabilito dal TQRIF, mentre la sua unificazione (numero unico per servizi tecnici e servizi commerciali) risponde all'esigenza organizzativa di unificare il canale di comunicazione degli utenti verso i gestori del servizio integrato.

Lo studio di fattibilità ha fornito un dimensionamento di massima delle risorse e dei tempi per realizzare il progetto. Quanto segue va ad approfondire e a dimensionare le risorse umane e tecnologiche necessarie e a quotare i relativi impegni.

4. PROVVEDIMENTI DA ASSUMERE

Il vigente contratto per i servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, stipulato con i n. 31 Comuni soci affidanti, ha individuato tra le attività affidate ad AVA anche quelle riferite alla gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti.

Per quanto di interesse, l'art. 1 co. 5 del Contratto individua tra le attività affidate:

[...]

C) **GESTIONE AMMINISTRATIVA** che consiste in:

- Raccolta, elaborazione e gestione dei dati relativi alla raccolta e al trasporto di tutte le tipologie di RSU e assimilati; redazione del MUD, O.R.S.O. o di altri atti comunque denominati e richiesti dalla legge compresi tutti gli atti propedeutici e conseguenti nonché la redazione di ogni altro documento e/o atto necessario per la corretta gestione del servizio nel rispetto delle norme ambientali e di ogni altra norma concernente il servizio, ivi compreso la proposta, l'attivazione e la gestione della TIA.
- [...];

D) **RAPPORTI CON L'UTENZA PRIVATA** che consiste in:

- Tutte le attività di front office rivolte ai cittadini utenti relative alle attività di cui sopra ivi compresa la gestione dei reclami in ottica qualità e gli avvisi all'utenza;
- Iniziative di informazione e di formazione rivolte al cittadino e alle scuole finalizzate al miglioramento della raccolta dei RSU e ad una loro riduzione secondo la pianificazione approvata dal soggetto affidante;

L'art. 1 co. 6 del Contratto rinvia agli allegati tecnici del contratto per la individuazione puntuale delle attività effettivamente svolte dalla Società e precisa che "Il soggetto affidante può individuare, anche in tempi successivi alla sottoscrizione del presente contratto, ulteriori attività purché scelte fra quelle di cui al comma 5 precedente, con conseguente integrazione dell'allegato tecnico sub 2)".

In considerazione di quanto sopra, i Comuni hanno affidato ad AVA l'attività di gestione della tariffa e di rapporto con gli utenti, ancorché non abbiano materialmente attivato i servizi in parola. I Comuni devono quindi procedere alla determinazione in concreto dei servizi affidati ad AVA e alla loro regolamentazione.

Deve essere assunta una **delibera dell'Assemblea dei Soci che approvi il progetto definitivo per l'assunzione da parte di AVA del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con l'utenza e che impegni i Comuni a trasferire ad AVA entro il 31/12/2024 le attività di gestione delle tariffe in regime tributario (TARI) e di rapporto con gli utenti del servizio integrato dei rifiuti urbani.**

In merito ai tempi e i modi per il subentro di AVA ai Comuni nell'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti, si individuano i seguenti criteri:

1. Il subentro di AVA ai Comuni nell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti dovrà avvenire progressivamente a partire dall'emissione del primo ciclo di tariffazione TARI dell'esercizio 2023 e dovrà essere completata entro il termine dell'ultimo ciclo di fatturazione dell'esercizio 2024;
2. AVA subentrerà ai Comuni nella gestione delle attività di seguito indicate:
 - a. gestione delle banche dati;
 - b. elaborazione del piano tariffario annuale;
 - c. predisposizione della bollettazione (acconti e saldo), stampa e invio all'utenza;
 - d. predisposizione di avvisi bonari in caso di mancato pagamento e solleciti con data certa (raccomandata A.R.);
 - e. gestione dello sportello fisico;
 - f. gestione dei rapporti con gli utenti mediante call center e sportello on-line.Rimarranno in carico al Comune le attività di verifica di base imponibile, accertamento e riscossione coattiva, nonché l'emissione di avvisi bonari in caso di mancato pagamento per i tributi riferiti a periodi di competenza anteriori al subentro di AVA.
3. AVA subentrerà prioritariamente nella gestione della TARI nei Comuni che hanno in uso software di gestione della TARI differenti rispetto a quello che la Società deciderà di adottare, allo scopo di limitare i costi di realizzazione delle interfacce tra software del Comune e software del gestore;
4. AVA subentrerà nella gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti alle seguenti "finestre" temporali:
 - a. all'emissione delle fatture di acconto 2023;
 - b. all'emissione delle fatture di saldo 2023 (secondo acconto 2023 in caso di Comuni con applicazione della TARI puntuale);
 - c. all'emissione delle fatture di acconto 2024;
 - d. all'emissione delle fatture di saldo 2024 (secondo acconto 2024 in caso di Comuni con applicazione della TARI puntuale).

Sarà possibile assicurare il rispetto delle tempistiche di subentro coerenti con le finestre temporali sopra indicate, a condizione di disporre, entro il 01/03/2023, del Responsabile del servizio e di almeno n. 3 persone da adibire alle attività di front office e back office. Le risorse in parola potranno essere selezionate mediante agenzie interinali per un tempo determinato, nelle more della copertura del fabbisogno mediante assunzione diretta secondo le procedure aziendali.

Il programma di subentro nella gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti sarà elaborato dal Consiglio di Amministrazione e sottoposto all'Assemblea dei Soci per l'approvazione entro gennaio 2023. Prima dell'Assemblea AVA si interfaccerà con i Comuni per identificare la tempistica di subentro. A valle dell'approvazione del programma da parte dell'Assemblea sarà definito con ciascun Comune un protocollo che disciplini le attività e i tempi di subentro.

5. CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'art. 5 del TQRIF stabilisce l'obbligo di redazione della Carta della Qualità per ciascuna gestione. La Carta della Qualità deve essere predisposta da ciascun gestore dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti. Compete all'E.T.C. (Consiglio di Bacino Vicenza) integrare i contenuti delle Carte della Qualità predisposte dai singoli gestori, per i servizi di rispettiva competenza, in un unico documento e approvare lo stesso.

I contenuti obbligatori della Carta delle Qualità sono i seguenti:

- posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità, che devono essere conformi al TQRIF o agli standard migliorativi presenti nel vigente contratto di servizio o eventualmente stabiliti dall'E.T.C..

Allo stato non risulta emanato da ARERA uno schema tipo di Carta della Qualità ai sensi del TQRIF. Il principale riferimento normativo rimane pertanto la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che disciplina, senza specifico riferimento al settore dei rifiuti urbani, i contenuti tipo della Carta della Qualità.

Il Consiglio di Bacino dovrà definire e adottare lo schema tipo della Carta della Qualità.

Entro il primo trimestre 2023 il Consiglio di Amministrazione sottoporrà all'Assemblea dei soci la proposta di aggiornamento dei Contratti di servizio/disciplinare per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, stipulati con i 31 Comuni nel periodo 2011-2012, in conformità alle disposizioni ARERA e del Consiglio di Bacino.

6. CALL CENTER UNIFICATO

AVA garantisce attualmente un servizio di contatto telefonico (numero verde), gestito mediante personale interno, che risponde a richieste di informazioni e segnalazioni di disservizi limitatamente ai servizi gestiti dalla Società.

Analogamente i Comuni garantiscono un punto di contatto telefonico per fornire informazioni sui servizi di tariffazione TARI e sui servizi operativi gestiti dagli stessi.

Gli artt. 20, 21 e 22 del TQRIF disciplinano gli obblighi di servizio telefonico che devono essere rispettati dal gestore della raccolta e dal gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti. La tipologia di servizi che deve essere garantita all'utente è riepilogata nella successiva tabella.

Tipologia	Obbligo	Gestore della raccolta	Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti
Richiesta informazioni	Frequenza, giorni e orario della raccolta	X	
Richiesta informazioni	Frequenza, giorni e orario dello spazzamento	X	
Richiesta informazioni	Elenco dei rifiuti conferibili	X	
Richiesta informazioni	Calendario dei ritiri	X	
Richiesta informazioni	Descrizione delle corrette modalità di conferimento	X	
Richiesta informazioni	Ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei CCR	X	
Richiesta informazioni	Agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità di ottenimento della compostiera		X
Richiesta informazioni	Suggerimenti per la riduzione della produzione di rifiuti	X	
Segnalazione disservizi	Segnalazione disservizi	X	X
Prenotazioni	Prenotazione servizi di ritiro su chiamata	X	

Gestione attrezzature	Richiesta di riparazione di attrezzature di raccolta domiciliare	X	
Gestione dei reclami (art. 17)	Informazioni per la presentazione di reclami scritti e per la richiesta di rettifica degli importi addebitati	X	X

Il call center dovrà inoltre rispondere alle seguenti richieste, non obbligatorie ai sensi del TQRIF:

Tipologia	Oggetto	Gestore della raccolta	Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti
Richiesta informazioni	Modalità di attivazione del servizio		X
Richiesta informazioni	Richieste di cessazione del servizio		X
Richiesta informazioni	Periodicità dei pagamenti, modalità di rateizzazione		X
Richiesta informazioni	Strumenti di pagamento disponibili		X
Richiesta informazioni	Stato dei pagamenti dell'utente		X

Si ritiene necessario **introdurre la misurazione delle prestazioni erogate mediante call center**, allo scopo di ottenere il corretto dimensionamento del servizio attraverso:

- la quantificazione del numero di chiamate per periodo di tempo;
- la quantificazione dei tempi di attesa per ciascuna chiamata (tempo di risposta);
- la quantificazione della durata di ciascuna chiamata (tempo di conversazione);
- la registrazione della chiamata;
- l'estensione degli orari di risposta dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 20:00 e il Sabato dalle 8:00 alle 13:00.

Il servizio di contatto telefonico sarà esternalizzato a un operatore specializzato, individuato da AVA, la quale sosterrà i relativi costi di gestione. AVA metterà a disposizione dell'operatore di call center il software di contact-center necessario per la gestione delle richieste degli utenti (registrazione, tracciamento, risposta, monitoraggio dei tempi di gestione di ciascuna richiesta).

L'attivazione del call center, rispondente ai requisiti richiesti dal TQRIF e a quelli volontari sopra individuati, sarà effettuata entro il primo trimestre 2023.

I Comuni dovranno a tal fine assicurare:

- il trasferimento ad AVA delle anagrafiche degli utenti del servizio integrato di gestione dei rifiuti (domestici e non) e i dati relativi allo stato dei pagamenti di ciascuna utenza, secondo procedure e tracciati dati che saranno definiti da AVA. Il trasferimento dovrà avvenire con periodicità concordata in modo tale da garantire l'aggiornamento della banca dati;
- la formazione degli operatori del call center limitatamente alle tematiche di competenza del gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti;
- fino al subentro di AVA nella gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti, la risposta entro tempi preventivamente concordati, alle richieste che saranno inoltrate da parte del call center.

Nel caso in cui il Comune non renda disponibile ad AVA quanto sopra indicato in tempo utile, AVA attiverà i servizi di call center con le seguenti limitazioni:

- risposta alle sole richieste di informazioni aventi per oggetto servizi di competenza del gestore della raccolta;
- nessuna attivazione di servizi a domanda individuale;
- nessuna effettuazione di interventi di sostituzione/riparazione di attrezzatura di raccolta domiciliare su richiesta dell'utente. Eventuali servizi di sostituzione saranno richiesti dall'utente al Comune e saranno effettuati dal Gestore a seguito di ordine di servizio del Comune;
- trasferimento al Comune, senza tracciamento di richieste di informazione e di reclami aventi ad oggetto i servizi di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti.

7. CONTACT CENTER

Il Contact Center è lo strumento software mediante cui:

- registrare le richieste degli utenti (richieste di informazioni, segnalazione dei disservizi, prenotazioni, richieste di riparazione attrezzature, reclami);
- tracciare e misurare i tempi di esecuzione delle attività svolte allo scopo di risolvere i disservizi segnalati dagli utenti;

- tracciare e misurare i tempi di esecuzione delle attività svolte per la riparazione/sostituzione delle attrezzature di raccolta domiciliare;
- effettuare le prenotazioni dei servizi a chiamata e misurare i tempi di esecuzione degli stessi;
- tracciare e misurare i tempi di esecuzione delle attività svolte per la gestione dei reclami;
- trasferire al gestore della tariffa e del rapporto con l'utente (o, viceversa, al gestore dei servizi di raccolta) le pratiche di propria competenza e tracciare i tempi di transito delle relative pratiche;

Al Contact Center sono canalizzate le richieste degli utenti pervenute attraverso i seguenti canali:

- **Call Center;**
- **Sportello fisico;**
- **Sportello on-line;**
- **Mail/pec;**
- **Applicazioni dedicate;**
- **Contatto telefonico o fisico presso le sedi istituzionali di Comuni e AVA.**

Il Contact Center è pertanto uno strumento di lavoro distribuito a:

- Call Center (interno o esternalizzato);
- Sportello fisico del gestore della tariffa e del rapporto con l'utente;
- Uffici tecnici, uffici tributi e URP dei Comuni;
- Ufficio logistico e protocollo di AVA.

Allo stato né AVA né i Comuni dispongono di un software di Contact Center adeguato agli standard ARERA. Sono in uso presso AVA e alcuni Comuni sistemi di tracciamento delle richieste degli utenti (Cityweb, Software segnalazioni), il cui utilizzo è limitato alla gestione di alcuni processi e che non risulta adeguato rispetto agli standard TQRIF.

Risulta essenziale che il Contact Center sia alimentato dalle banche dati anagrafiche delle utenze del servizio integrato dei rifiuti urbani e del "distribuito" (contenitori per la raccolta domiciliare in dotazione all'utenza), attualmente in possesso dei Comuni.

AVA ha effettuato una ricerca di mercato finalizzata a individuare un unico software di gestione del Contact Center. Ad AVA competerà:

- la scelta del software per la gestione del Contact Center;
- la messa a disposizione del software ai Comuni per la registrazione delle richieste degli utenti presso lo sportello fisico o presso gli uffici comunali, per la registrazione delle attività realizzate per a riscontro delle richieste dell'utente pervenute mediante altri canali (mail, call center, sportello on-line);
- il sostenimento dei costi di attivazione e gestione del software di Contact Center.

Ai Comuni competerà:

- il trasferimento ad AVA delle anagrafiche degli utenti del servizio integrato di gestione dei rifiuti (domestici e non) e del c.d. distribuito, secondo procedure e tracciati dati che saranno definiti da AVA. Il trasferimento dovrà avvenire con periodicità concordata in modo tale da garantire l'aggiornamento della banca dati;
- il sostenimento di eventuali costi per l'interfacciamento del software di Contact Center messo a disposizione da AVA con i software forniti da terze parti.

8. SPORTELLI ON LINE

Lo Sportello On Line è lo strumento software attraverso cui l'utente, previa autenticazione, può effettuare richieste al gestore delle attività di raccolta e al gestore della tariffa e dei rapporti con gli utenti. L'accesso allo Sportello On Line può avvenire sia mediante sito web (tipicamente mediante accesso con credenziali su una specifica sezione del sito web) oppure mediante applicazioni installate su smartphone.

L'art. 19 del TQRIF stabilisce le attività che devono essere garantite mediante sportello on-line, riepilogate nella successiva tabella.

Tipologia	Obbligo	Gestore della raccolta	Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti
Reclami	Inoltro reclamo	X	X
Pagamenti	Richieste di rettifica e rateizzazione dei pagamenti		X
Richiesta di informazioni	Richiesta di informazioni	X	X
Attivazioni/Cessazioni	Inoltro richiesta di attivazione, cessazione e variazione del servizio		X
Prenotazioni	Prenotazione servizi di ritiro su chiamata	X	
Segnalazione disservizi	Segnalazione disservizi	X	X
Gestione attrezzature	Richiesta di riparazione di attrezzature di raccolta domiciliare	X	

Nel caso di gestori collocati nello Schema I non sono applicabili obblighi in materia di requisiti minimi per lo Sportello On Line. **Non è identificato un obbligo temporale per l'attivazione dello stesso.**

AVA intende attivare lo Sportello On-line, allo scopo di assicurare un canale di comunicazione per gli utenti alternativo allo sportello fisico (che, allo stato, è garantito dai Comuni).

Si tratta di uno strumento nuovo **la cui attivazione è vincolata all'interfacciamento con le banche dati TARI dei Comuni.**

L'attivazione dello Sportello On-Line inoltre è funzionalmente legata al Contact Center, in quanto le richieste inoltrate mediante Sportello On-Line sono soggette a tracciamento mediante il software di Contact Center.

AVA ha effettuato una ricerca di mercato finalizzata a individuare unico software di gestione dello Sportello On-Line, integrato con il Contact Center. Ad AVA competerà:

- la scelta del software per la gestione dello Sportello On-Line;
- la messa a disposizione del software ai Comuni per la visualizzazione delle richieste degli utenti;
- il sostenimento dei costi di attivazione e gestione del software di Sportello On-Line.

Ai Comuni competerà:

- il trasferimento ad AVA delle anagrafiche degli utenti del servizio integrato di gestione dei rifiuti (domestici e non) e del c.d. distribuito, secondo procedure e tracciati dati che saranno definiti da AVA. Il trasferimento dovrà avvenire con periodicità concordata in modo tale da garantire l'aggiornamento della banca dati;
- il sostenimento di eventuali costi per l'interfacciamento del software di sportello On-Line messo a disposizione da AVA con i software forniti da terze parti.

Nel caso in cui il Comune non renda disponibile ad AVA quanto sopra indicato, AVA non provvederà all'attivazione dello Sportello On-line.

9. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

L'art. 29 del TQRIF stabilisce che il gestore del servizio di raccolta garantisca all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi, assicurando un numero minimo di n. 12 ritiri per anno con un limite di n. 5 pezzi per ciascun ritiro. Consente inoltre all'E.T.C. di estendere analogo servizio ad altre frazioni di rifiuto non compatibili, per natura e dimensione, con le ordinarie modalità di raccolta stradale.

Il TQRIF consente all'E.T.C., d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali, di derogare a tali disposizioni per le gestioni in cui siano presenti Centri Comunali di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, prevedendo:

- un numero minimo di ritiri annuali inferiori ai valori minimi disciplinati all'art. 29.2;
- un corrispettivo minimo a carico dell'utente, non superiore al costo del ritiro, o l'implementazione di un sistema di tariffazione puntuale.

Attualmente AVA garantisce sul territorio i seguenti servizi:

- una rete di centri comunali di raccolta a servizio di tutti i n. 31 Comuni affidanti;
- il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti, senza oneri a carico dell'utenza, riservato ai soli utenti del Comune di Schio di età anagrafica superiore a 65 anni;
- il servizio di raccolta domiciliare di rifiuti ingombranti e altre tipologie di rifiuto, per gli utenti di tutti i Comuni affidanti che ne facciano richiesta al gestore, dietro il pagamento di un corrispettivo a misura (euro/ora) stabilito dall'azienda (il corrispettivo è riferito al solo servizio di raccolta, mentre il costo dello smaltimento è pagato dal Comune nell'ambito del PEF, trattandosi di un rifiuto urbano).

In fase di prima applicazione del TQRIF, allo scopo di consentire il progressivo dimensionamento del servizio e dei costi emergenti a carico dei Comuni, sarà richiesta al Consiglio di Bacino Vicenza una deroga temporanea alle previsioni di cui all'art. 29.1 e 29.2, che preveda:

- n. 2 ritiri gratuiti per anno per rifiuti ingombranti (massimo di n. 5 pezzi per ritiro) e RAEE di grandi dimensioni (massimo n. 1 pezzo per ritiro);
- la limitazione della gratuità dei servizi sopra indicati alle seguenti categorie: utenti con età anagrafica pari o superiore a 75 anni, utenti che autodichiarino di beneficiare del bonus sociale per i settori elettrico, gas o idrico, utenti con disagio sociale o economico certificato dal Comune;
- mantenimento del servizio a pagamento in tutti gli altri casi, con applicazione di un corrispettivo a misura (euro/ora) stabilito dall'azienda (il corrispettivo è riferito al solo servizio di raccolta, mentre il costo dello smaltimento è pagato dal Comune nell'ambito del PEF, trattandosi di un rifiuto urbano);

10. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEI SERVIZI DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

I Titoli VIII e IX del TQRIF disciplinano gli obblighi in materia di continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto. Gli obblighi in parola riguardano essenzialmente le seguenti attività:

1. mappatura dei contenitori per la raccolta stradale;
2. definizione del Programma delle attività di raccolta e di spazzamento;
3. definizione del Piano dei controlli periodici sullo stato di riempimento dei contenitori stradali;
4. classificazione delle interruzioni di servizio, monitoraggio dei tempi di recupero e dei tempi di interruzione.

I gestori operanti in Schema I sono tenuti all'adempimento delle attività 1) e 2), mentre le attività 3) e 4) sono riservate per gestori classificati in schema regolatori superiori al primo.

AVA dispone già delle informazioni necessarie, le quali necessitano di un'organizzazione su un unico supporto.

Allo scopo di adempiere alle attività di cui ai punti 1) e 2) sarà predisposto un documento unitario, su supporto uniforme, che riporti per ciascuna filiera:

- **la mappa dei contenitori per la raccolta stradale;**
- **il programma delle attività di raccolta: calendario annuale delle raccolte, punti di raccolta previsti;**
- **il programma delle attività di spazzamento (meccanico e manuale), pulizia mercati e di lavaggio: calendario annuale, elenco delle vie e delle aree servite.**

Con riferimento alle attività di cui ai punti 3) e 4) (non obbligatorie), AVA adotterà entro il 2024 strumenti di controllo.

11. PRONTO INTERVENTO

Il Titolo X del TQRIF disciplina gli obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli obblighi identificati sono riconducibili a due tipologie:

- attivazione di un numero verde gratuito, raggiungibile 24 ore su 24, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;
- l'arrivo sul luogo della chiamata del pronto intervento entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore.

L'attivazione del numero verde di pronto intervento è obbligatoria per tutte le gestioni ricadenti nello Schema I.

Il servizio di contatto telefonico sarà esternalizzato a un operatore specializzato, individuato da AVA, la quale sosterrà i relativi costi di gestione. AVA metterà a disposizione dell'operatore di call center il software di contact-center necessario per la gestione delle richieste degli utenti (registrazione, tracciamento, risposta, monitoraggio dei tempi di gestione di ciascuna richiesta).

L'attivazione del call center di pronto intervento, sarà effettuata entro il primo trimestre 2023.

I Comuni dovranno assicurare il trasferimento ad AVA delle anagrafiche degli utenti del servizio integrato di gestione dei rifiuti (domestici e non) secondo procedure e tracciati dati che saranno definiti da AVA. Il trasferimento dovrà avvenire con periodicità concordata in modo tale da garantire l'aggiornamento della banca dati.

Nel caso in cui il Comune non renda disponibile ad AVA quanto sopra indicato, le richieste di pronto intervento pervenute non potranno essere attribuite a utenti identificati e non potranno essere pertanto garantite le registrazioni e le rendicontazioni secondo gli standard richiesti da ARERA.

Per i gestori rientranti nello Schema I non sono applicabili obblighi di misurazione dei tempi di intervento.

Le tipologie di pronto intervento previste dal TQRIF sono le seguenti:

1. Rimozione di rifiuti abbandonati, ove presentino criticità in tema di sicurezza, creino ostacolo alla viabilità, generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico sanitarie;
2. Rimozione di rifiuti stradali in seguito a incidenti, ove ostacolino la viabilità;
3. Errato posizionamento dei contenitori stradali, o loro rovesciamento, nei casi in cui ostacolino la viabilità.

L'E.T.C., in relazione ai servizi oggetto del contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento alcune delle casistiche sopra elencate.

Il Contratto di servizio in essere affida ad AVA la gestione dei rifiuti abbandonati (interventi rientranti al punto 1) e dei contenitori stradali (interventi rientranti al punto 3), senza fissazione di un intervallo temporale per l'esecuzione del servizio. Pertanto AVA interviene su richiesta dei Comuni nell'ambito degli orari di presidio del personale di raccolta.

Saranno confermati gli attuali standard di servizio.

Per quanto riguarda la casistica di cui al punto 2), il Contratto di servizio non affida ad AVA la gestione dei rifiuti stradali a seguito di incidenti e dei rifiuti derivanti da perdite di carico: tale servizio è gestito direttamente dai Comuni, che appaltano il servizio a ditte terze, le quali si rivalgono sulle assicurazioni RC Auto dei soggetti responsabili dei danni causati nell'incidente stradale.

In merito a tale fattispecie sarà **richiesta una deroga al Consiglio di Bacino Vicenza.**

12. AREA UTENZA RSU

Lo studio di fattibilità approvato dal Consiglio di Amministrazione e presentato ai Soci quantifica in n. 20 le risorse di personale da assegnare ai nuovi servizi.

Lo studio di fattibilità non identifica i criteri adottati per il dimensionamento del servizio (che è stato effettuato sulla previsione di servizi a regime).

Il Consiglio di Amministrazione, a seguito delle decisioni che assumerà l'Assemblea dei Soci in ordine al subentro di AVA ai Comuni nelle attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti, determinerà:

- la dotazione organica necessaria a regime al fine di assicurare l'erogazione dei servizi di cui al presente progetto;
- i termini temporali per la copertura della dotazione organica, tenuto conto della progressività del subentro di AVA ai Comuni nell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti;

A seguito dell'approvazione, da parte dell'Assemblea dei soci, del presente progetto, si procederà da subito alla individuazione del Responsabile dei servizi.

I Comuni assicureranno la collaborazione del proprio personale per attività di formazione e addestramento del personale di AVA finalizzato alla gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti.

13. BUDGET DI COMMESSA

E' allegato al presente documento il budget dei costi (Opex) e degli investimenti (Capex) per l'esecuzione del progetto. Lo stesso è elaborato sulla base delle previsioni di spesa aggiornate a esito di ricerche di mercato già effettuate alla data di presentazione del presente progetto.

Il budget è limitato alle attività previste nella fase 1 del progetto di fattibilità e quindi:

- attivazione call center;
- acquisizione software di contact center e sportello on-line;
- aggiornamento del Contratto di servizio;
- predisposizione Carta della Qualità;
- attivazione servizi a domanda individuale;
- attivazione pronto intervento.

PROGETTO DI INTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE UTENTI

Programmazione OPEX e CAPEX 2022-2025 per la Fase 1

	2022			2023			2024			2025			TOTALE COMMESSA		
	Capex	Opex	Totale	Capex	Opex	Totale	Capex	Opex	Totale	Capex	Opex	Totale	Capex	Opex	Totale
SOFTWARE UTENZA															
WMS - GREENEXT:															
Interfacce vs. CIW	0	0	0	16.800	0	16.800	8.400	0	8.400	0	0	0	25.200	0	25.200
WMS - GREENEXT	0	0	0	16.800	0	16.800	8.400	0	8.400	0	0	0	25.200	0	25.200
CIW:															
Interfaccia utente (sportello online, sportello fisico, call center, TQRIF)	0	0	0	30.000	0	30.000	30.000	0	30.000	30.000	0	30.000	0	90.000	90.000
Modulo TARI	0	0	0	20.000	0	20.000	30.000	0	30.000	0	50.000	50.000	0	100.000	100.000
Conversione dati TARI	0	0	0	15.500	0	15.500	0	0	0	0	0	0	15.500	0	15.500
Formazione utenti	0	0	0	5.000	0	5.000	0	0	0	0	0	0	5.000	0	5.000
Interfacce vs. WMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CIW	0	0	0	20.500	50.000	70.500	0	60.000	60.000	0	80.000	80.000	20.500	190.000	210.500
SOFTWARE UTENZA	0	0	0	37.300	50.000	87.300	8.400	60.000	68.400	0	80.000	80.000	45.700	190.000	235.700
CALL CENTER															
SERVIZIO TELEFONICO:															
Start up	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Canoni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servizio telefonico (a misura)	0	0	0	61.200	0	61.200	61.200	0	61.200	61.200	0	61.200	0	183.600	183.600
SERVIZIO TELEFONICO	0	0	0	0	61.200	61.200	0	61.200	61.200	0	61.200	61.200	0	183.600	183.600
NUMERO VERDE:															
Numero verde servizio telefonico (rete fissa)	0	0	0	360	0	360	360	0	360	360	0	360	0	1.080	1.080
Numero verde servizio telefonico (rete mobile)	0	0	0	4.320	0	4.320	4.320	0	4.320	4.320	0	4.320	0	12.960	12.960
NUMERO VERDE	0	0	0	0	4.680	4.680	0	4.680	4.680	0	4.680	4.680	0	14.040	14.040
CALL CENTER	0	0	0	0	65.880	65.880	0	65.880	65.880	0	65.880	65.880	0	197.640	197.640
PRONTO INTERVENTO															
SERVIZIO TELEFONICO PRONTO INTERVENTO:															
Start up	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Canoni	0	0	0	3.600	0	3.600	3.600	0	3.600	3.600	0	3.600	0	10.800	10.800
Servizio telefonico (a misura)	0	0	0	1.080	0	1.080	1.080	0	1.080	1.080	0	1.080	0	3.240	3.240
SERVIZIO TELEFONICO	0	0	0	0	4.680	4.680	0	4.680	4.680	0	4.680	4.680	0	14.040	14.040
NUMERO VERDE:															
Numero verde pronto intervento (rete fissa)	0	0	0	36	0	36	36	0	36	36	0	36	0	108	108
Numero verde pronto intervento (rete mobile)	0	0	0	432	0	432	432	0	432	432	0	432	0	1.296	1.296
NUMERO VERDE	0	0	0	0	468	468	0	468	468	0	468	468	0	1.404	1.404
PRONTO INTERVENTO	0	0	0	0	5.148	5.148	0	5.148	5.148	0	5.148	5.148	0	15.444	15.444
SERVIZI															
CARTA DELLA QUALITA':															
Stesura Carta delle Qualità	10.000	0	10.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10.000	0	10.000
CARTA DELLA QUALITA'	10.000	0	10.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10.000	0	10.000
RITIRO RIFIUTI SU CHIAMATA:															
Acquisto veicoli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Costi del personale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RITIRO RIFIUTI SU CHIAMATA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVIZI	10.000	0	10.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10.000	0	10.000
COMUNICAZIONE															
COMUNICAZIONE:															
Campagna comunicazione start up	10.000	0	10.000	20.000	0	20.000	0	0	0	0	0	0	30.000	0	30.000
Campagna comunicazione annuale	0	0	0	0	0	0	10.000	0	10.000	0	10.000	0	20.000	0	20.000
CAMPAGNA COMUNICAZIONE	10.000	0	10.000	20.000	0	20.000	0	10.000	10.000	0	10.000	10.000	30.000	0	50.000
COMUNICAZIONE	10.000	0	10.000	20.000	0	20.000	0	10.000	10.000	0	10.000	10.000	30.000	0	50.000
IMPREVISTI:															
IMPREVISTI:															
Imprevisti	0	10.000	10.000	0	25.000	25.000	0	25.000	25.000	0	25.000	25.000	0	85.000	85.000
IMPREVISTI	0	10.000	10.000	0	25.000	25.000	0	25.000	25.000	0	25.000	25.000	0	85.000	85.000
IMPREVISTI	0	10.000	10.000	0	25.000	25.000	0	25.000	25.000	0	25.000	25.000	0	85.000	85.000
TOTALE PROGETTO	20.000	10.000	30.000	57.300	146.028	203.328	8.400	166.028	174.428	0	186.028	186.028	85.700	308.064	393.764

