



Progetto Internalizzazione gestione utenti – *Presentazione progetto*

C9963 – AVA - luglio 2022



**ALTO
VICENTINO
AMBIENTE**

Allegato sub
Assemblea
13/11/2022

Alto Vicentino Ambiente Srl
Il Presidente
Giovanni Cattolay

ALTO VICENTINO AMBIENTE srl
Il Direttore Generale
Dott. Riccardo Farsella

Fasi / component / tempi / impatti su PEF



**ALTO
VICENTINO
AMBIENTE**

CONTENUTI PROGETTO

Le componenti



IPOTESI STEP PROGETTO



STEP 1

Gestione separata

NOVEMBRE 2022 – MAGGIO 2023

Piattaforma
informatica
condivisa



AVA:

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)

COMUNE:

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)

To do:



Attivazione Punti di
contatto utenza
(call center ,
sportello on line,
pronto intervento)



interfacciamento
gestione utenza e
gestione servizi



Attivazione servizi a
domanda
individuale e pronto
intervento

STEP 2

Gestione integrata

GIUGNO 2023 – MAGGIO 2024

Integrazione dell'organizzazione



AVA:

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**

COMUNE:

Approva la tariffa in regime TARI
Gestisce il recupero del tributo insoluto

To do:



Attivazione front-office fisico



Organizzazione gestione fatturazione



Distribuzione contenitori massiva in caso di riorganizzazione dei servizi

STEP 3

La gestione del credito e valutazione adozione tariffa corrispettiva

GIUGNO 2024 – GENNAIO 2025

Riscossione e
Gestione credito

AVA prende in carico Riscossione e gestione credito

Armonizzazione
sistemi raccolta e
tariffa
corrispettiva

AVA armonizza sistemi di raccolta e misura per preparare la
tariffazione corrispettiva

OPZIONE DA
VALUTARE

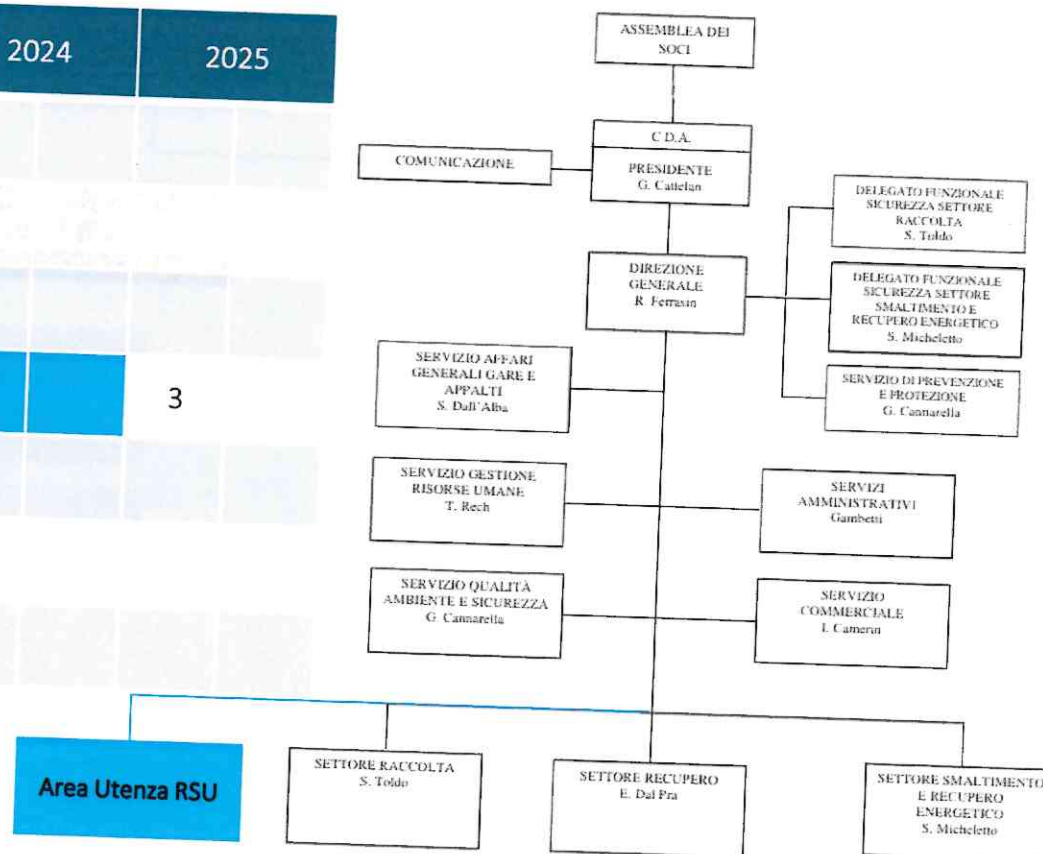
STEP 4

Gestione integrata

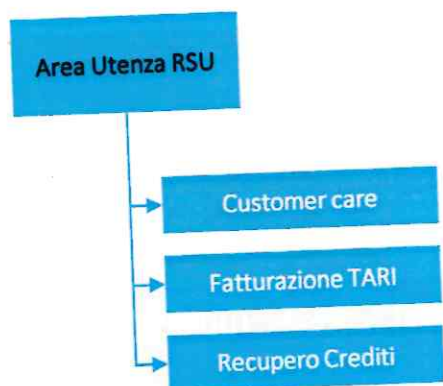


STRUTTURA ORGANIZZATIVA AVA

Area/processi	2022	2023	2024	2025
RESP. AREA*	1			
FRONT OFFICE SPORTELLI		7		
FATTURAZIONE		7		
RECUPERO CREDITI				3
MONITORAGGIO TQRIF	1			
SISTEMI INFORMATIVI		1		
SETTORE RACCOLTA		5+1		



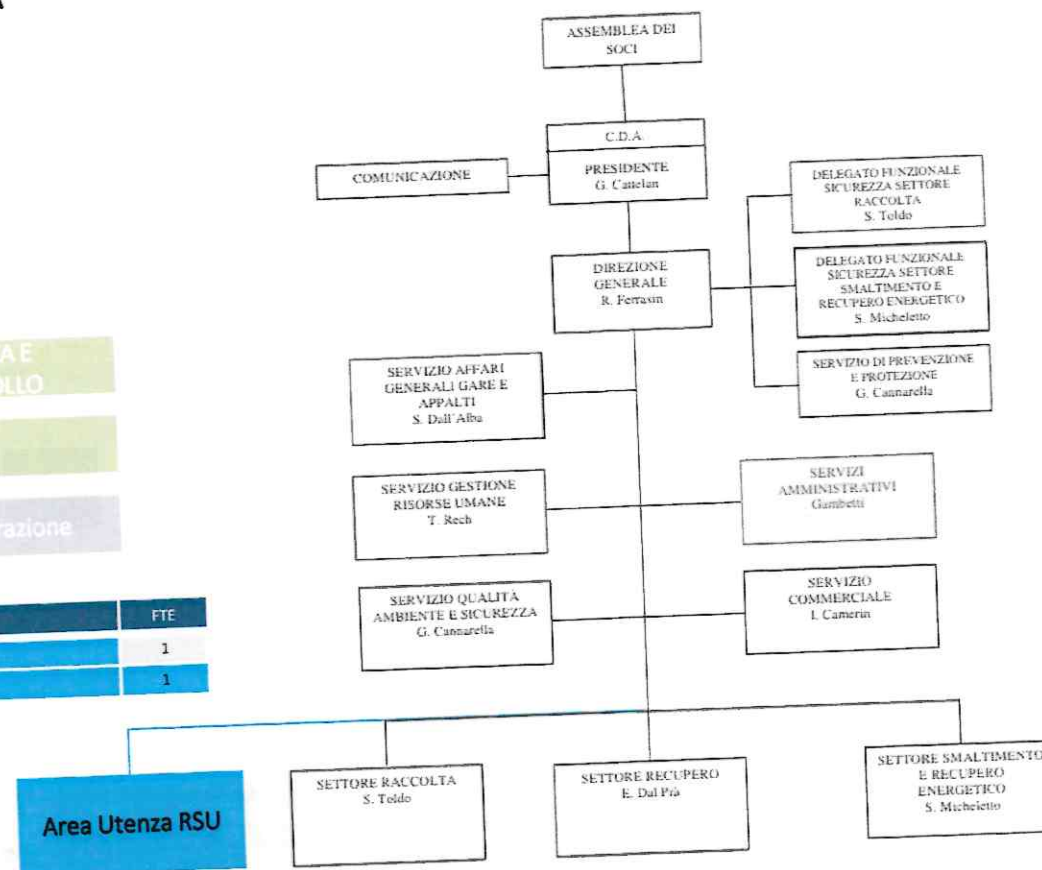
STRUTTURA ORGANIZZATIVA AVA



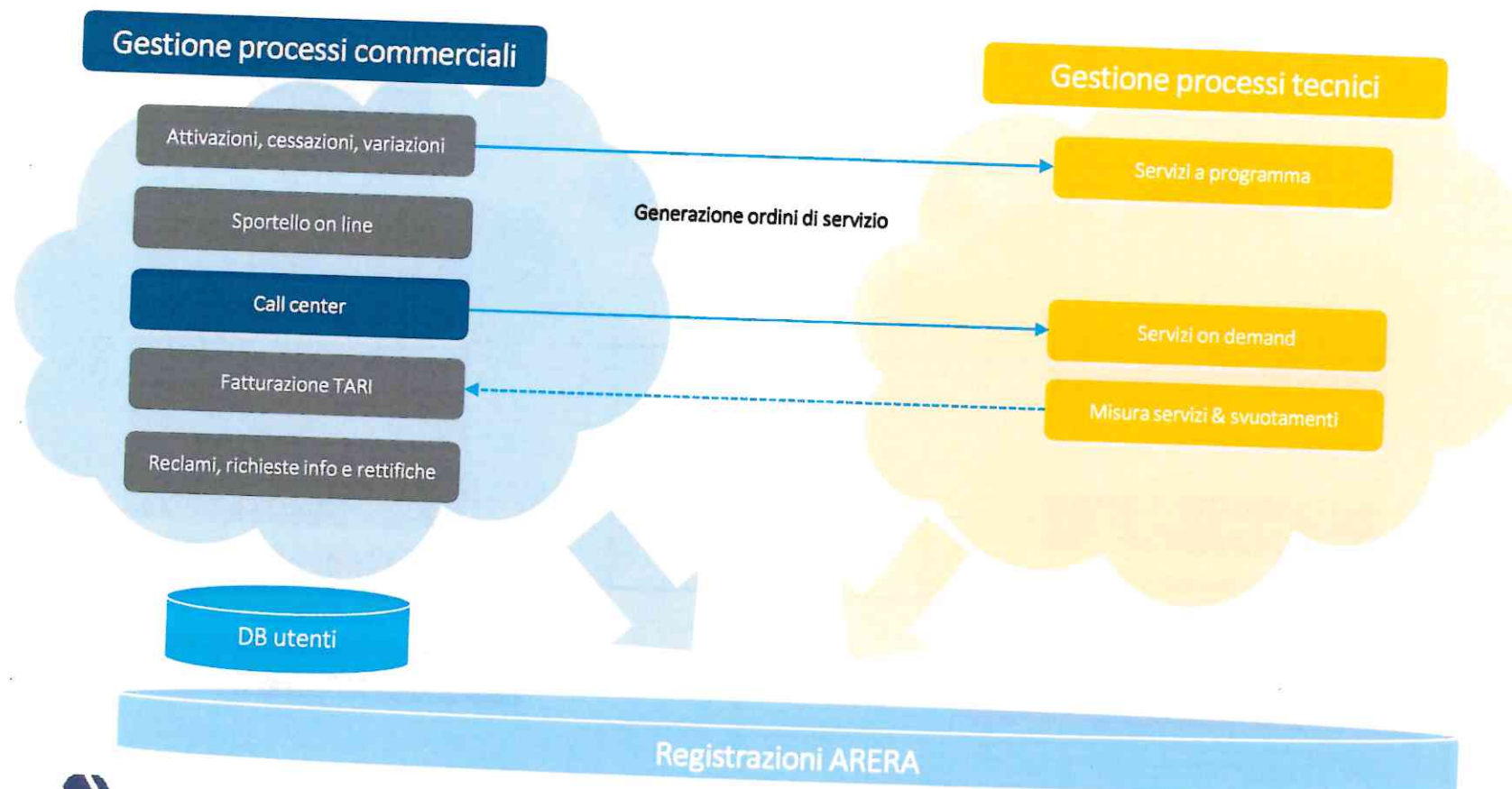
Area/processi	FTE
RESP. AREA	1
FRONT OFFICE SPORTELLI	7
FATTURAZIONE	7
RECUPERO CREDITI	3



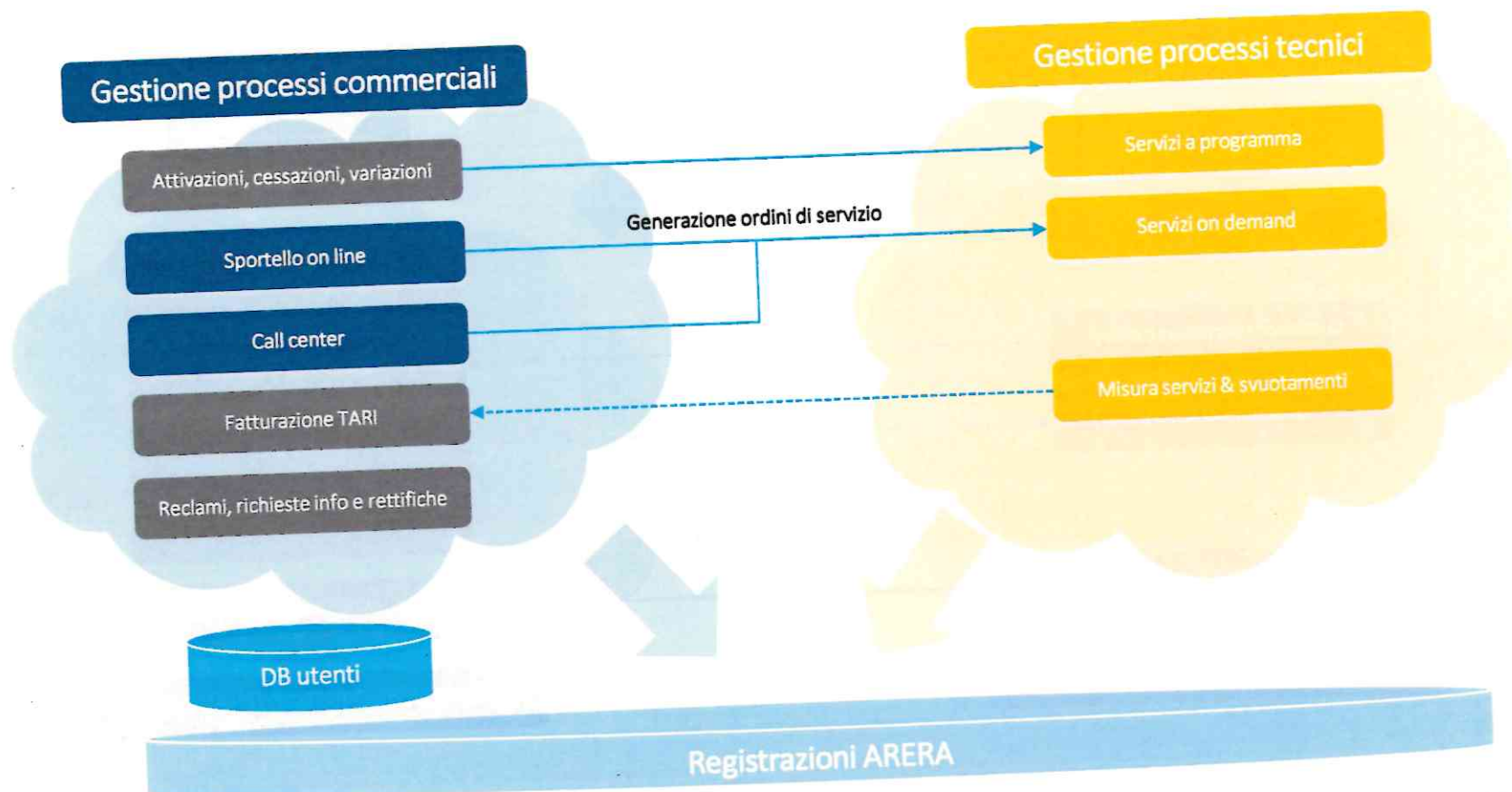
Area/processi	FTE
MONITORAGGIO TORIF	1
SISTEMI INFORMATIVI	1



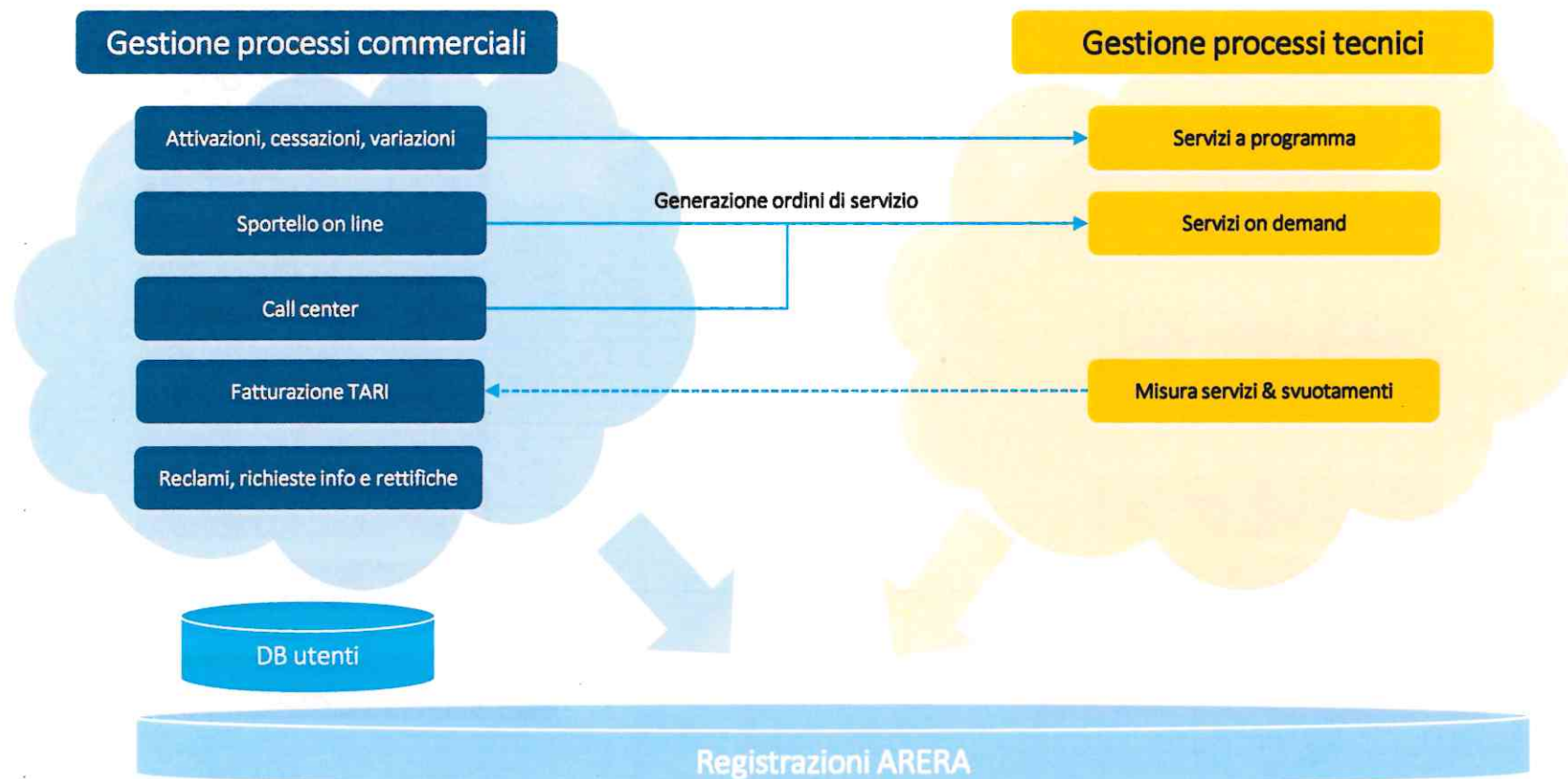
SISTEMI INFORMATIVI – Fase 1 (fino a maggio 2023) 8 Comuni altri applicativi



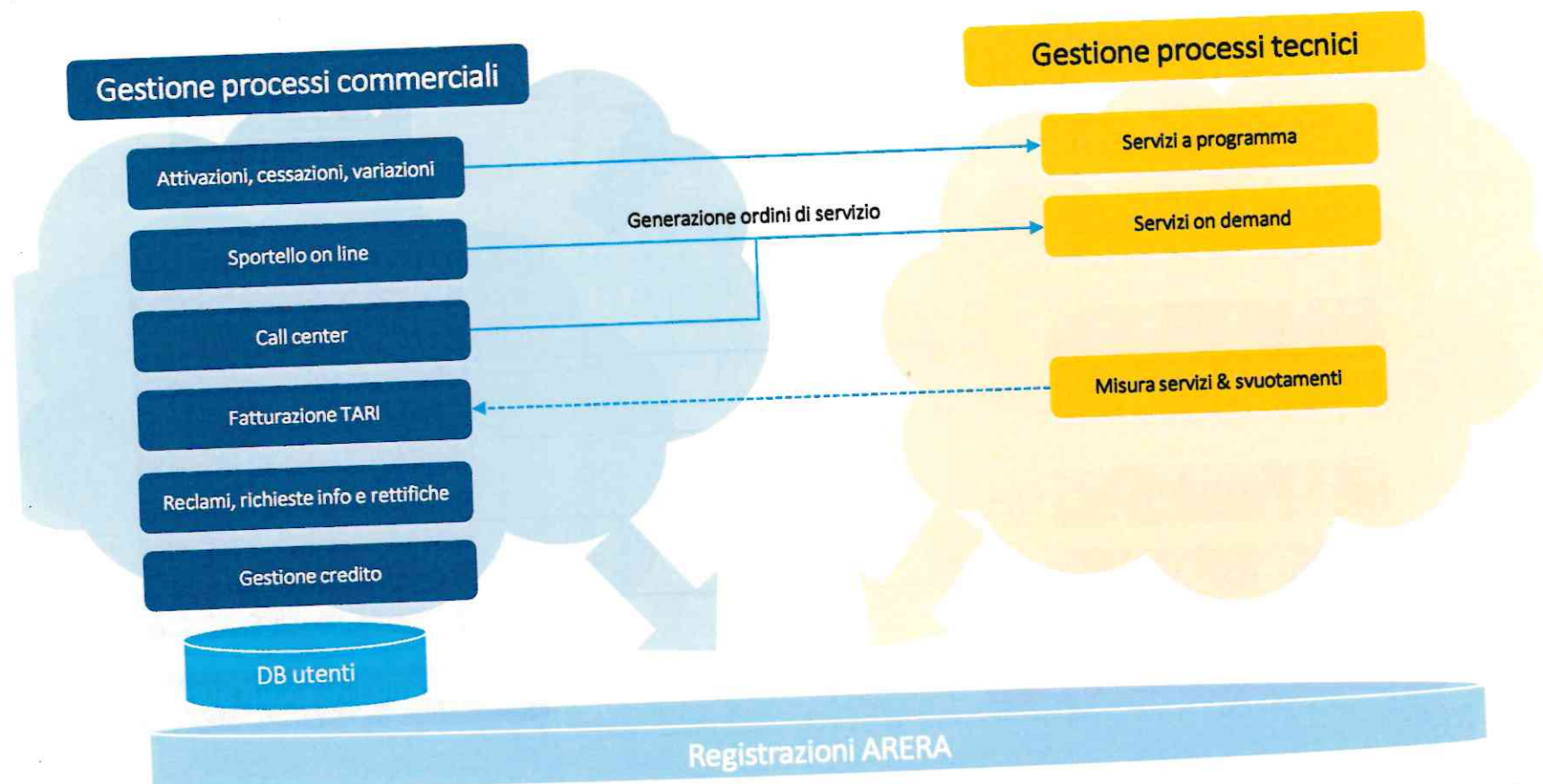
SISTEMI INFORMATIVI – Fase 1 (fino a maggio 2023)



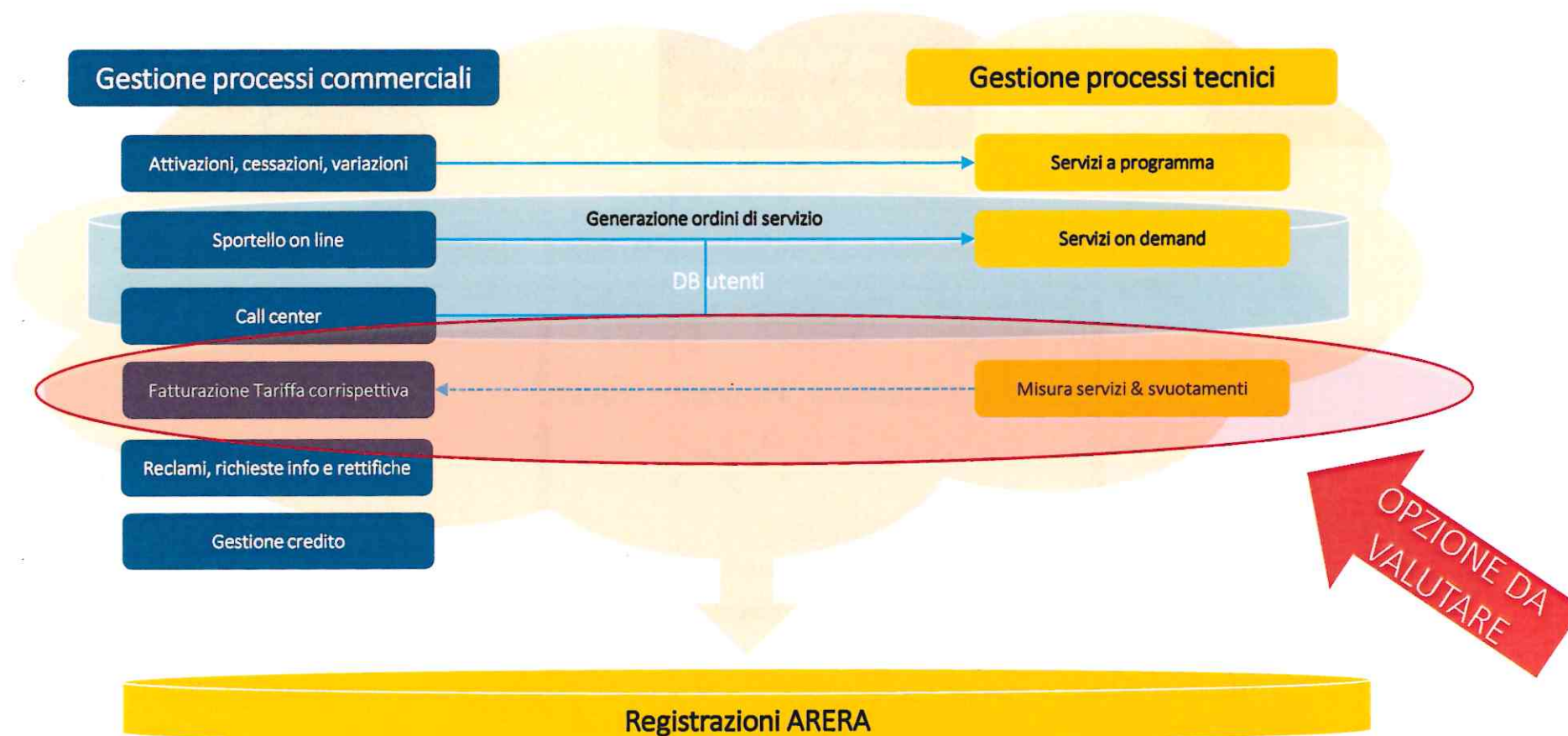
SISTEMI INFORMATIVI – Fase 2 da maggio 2023 a maggio 2024



SISTEMI INFORMATIVI – Fase 3 (da maggio 2023 fino al 2025)



SISTEMI INFORMATIVI – Fase 4 (dal 2025)



PUNTI DI CONTATTO UTENZA

Sportello on line



Attivazioni,
cessazioni, variazioni

Reclami, richieste info
e rettifiche

Servizi on demand

PUNTI DI CONTATTO UTENZA

Call Center

2,1 € / chiamata



PUNTI DI CONTATTO UTENZA

Sportelli fisici

16/24 h
settimana

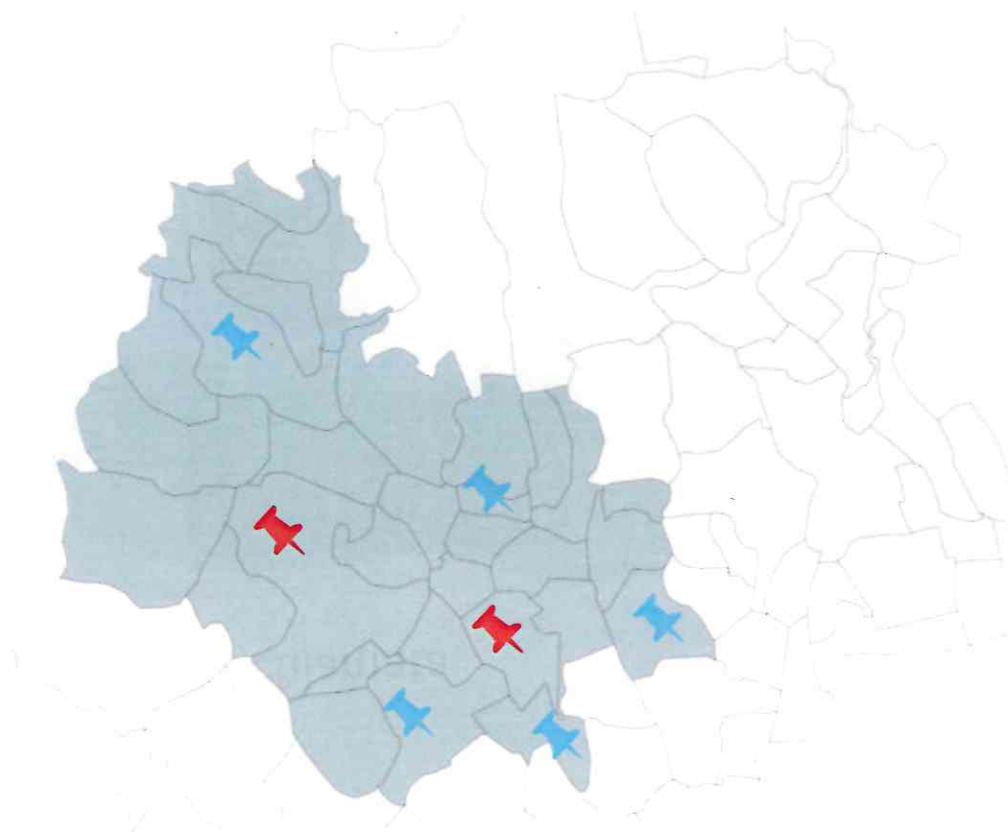
+

8 h settimana
dopo emissione fatturazione



Schio

Thiene



5 h settimana

+

5 h settimana
sotto fatturazione

Malo

Arsiero

Breganze

Chiuppano

Villaverla



Internalizzazione gestione utenti – Presentazione progetto | AVA

Riservato e confidenziale

PUNTI DI CONTATTO UTENZA

Pronto intervento



Richieste Servizi
«Pronto intervento»

a) la **rimozione** di **rifiuti abbandonati**, laddove presentino profili di criticità in tema di **sicurezza**, ovvero **ostacolano** la normale **viabilità** o generino **situazioni di degrado** o impattino sulle **condizioni igienico-sanitarie**;

b) la **rimozione** dei **rifiuti stradali** in seguito a **incidenti**, laddove **ostacolano** la normale **viabilità** o creino situazioni di pericolo;

c) errato posizionamento o **rovesciamento** dei **cassonetti** della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano **impedimento** alla normale **viabilità**..

CARTA QUALITA' DEL SERVIZIO

GESTIONI INTEGRATE O GESTIONI SEPARATE

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.



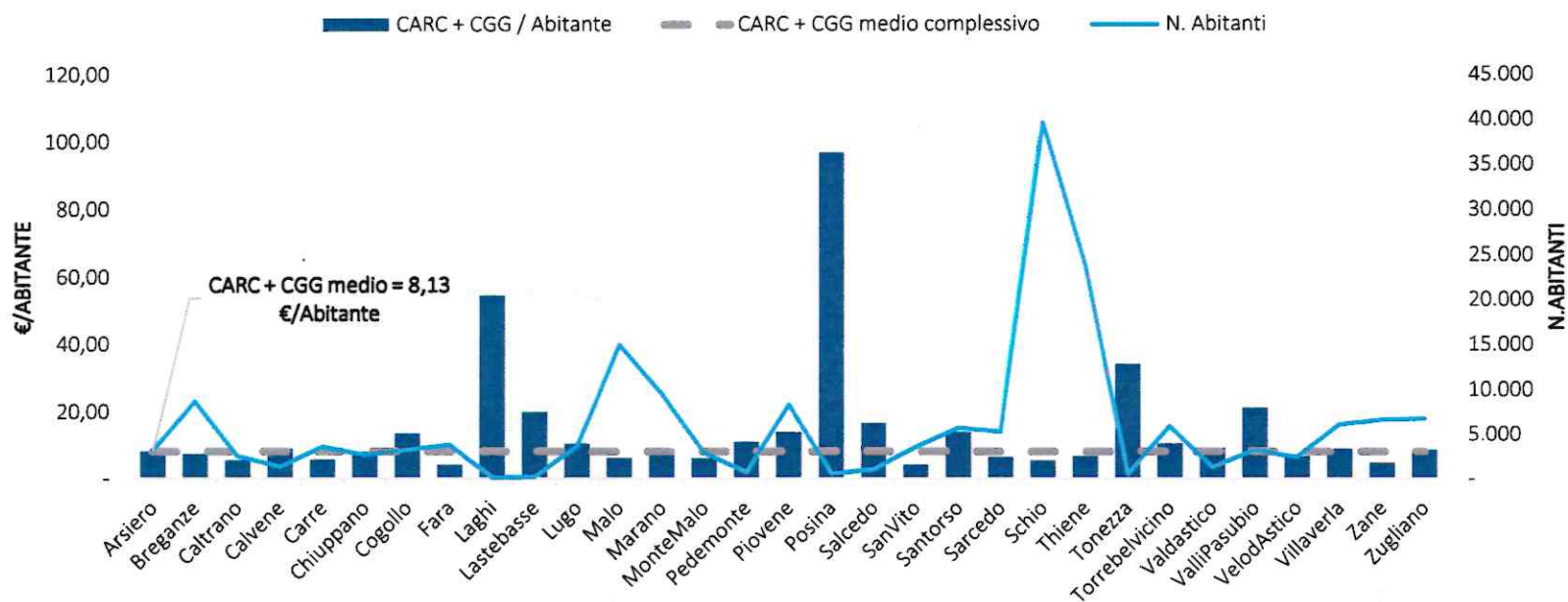
CRONOPROGRAMMA PROGETTO

ATTIVITÀ	Obbligo TQRIF Aggregazione servizi Per Corrispettiva Mix TQRIF e Aggreg					
	2022	2023 1° sem	2023 2° sem	2024 1° sem	2024 2° sem	2025
Definizione organizzazione						
Implementazioni software Gestione commerciale						
Implementazioni software Gestione tecnica						
Call Center						
Pronto intervento						
Stesura Carte qualità servizio						
Organizzazione fatturazione						
Organizzazione sportelli						
Definizione contratto servizio new						
Organizzazione riscossione e gestione credito						
Diffusione contenitori						
Implementazione misura						
Armonizzazione sistemi di raccolta						
Implementazione tariffa corrispettiva						

LA SPESA DEI COMUNI

L'attuale livello di spesa per CARC e CGG dei comuni serviti

CARC + CGG 2022 per Comune / Abitante



COSTI CESSANTI vs SORGENTI

Switch 100% dei Comuni				
Prospetto Costi operativi	2022	2023	2024	2025
Costi operativi cessanti - Comuni				
Costi per attività gestione tariffe e rapporto con utenti - CARC	1.099.412	1.090.430	1.090.430	1.090.430
Costi generali di gestione - CGG	380.325	378.153	378.153	378.153
Totale costi operativi PEF 2022 - 2025	1.479.737	1.468.583	1.468.583	1.468.583
Costi adeguamento TQRIF (stima)	-	223.610	223.610	223.610
Totale costi operativi PEF 2022 - 2025 (compresi costi adeguamento TQRIF)	1.479.737	1.692.193	1.692.193	1.692.193
% cessante	0,00%	29,00%	80,00%	80,00%
Totale costi operativi cessanti - Comuni	-	1.184.535	1.353.754	1.522.973
Costi operativi sorgenti - Gestore				
Call center servizio	-	157.500	157.500	157.500
Canoni applicativi tariffe & TQRIF	-	66.110	66.110	66.110
Costi adeguamento TQRIF (stima)	-	223.610	223.610	223.610
Service presso sportelli VIACQUA	-	5.000	5.000	5.000
Costo campagna comunicazione	-	30.000	30.000	30.000
Costi per servizi sorgenti	-	35.000	35.000	35.000
Personale per attività amministrative - Gestione Commerciale	11.667	385.000	385.000	385.000
Personale per attività gestionali IT	7.500	45.000	45.000	45.000
Front office (inerente FTE)	-	157.500	157.500	157.500
Costo per personale sorgenti	19.167	587.500	745.000	745.000
IVA indebitabile aggiuntiva	1.917	81.611	97.361	97.361
Totale costi operativi sorgenti - Gestore	21.083	927.721	1.100.971	1.100.971
Scostamento cessanti - sorgenti da aggregazione	(21.083)	256.814	252.783	422.002
Costi operativi sorgenti - adeguamento TQRIF				
Numero verde pronto intervento	-	12.000	12.000	12.000
Servizi a domanda individuale (da TQRIF) - Componente costo per servizi	-	52.863	52.863	52.863
Servizi a domanda individuale (da TQRIF) - Componente costo per personale	-	270.000	270.000	270.000
Canoni manutenzione - Qualità tecnica	-	19.000	19.000	19.000
Personale per attività gestionali monitoraggio TQRIF	7.500	45.000	45.000	45.000
IVA indebitabile aggiuntiva	750	39.886	39.886	39.886
Costi sorgenti da adeguamento TQRIF	8.250	438.749	438.749	438.749

Prospetto investimenti	2022	2023	2024	2025
Investimento per servizi a domanda individuale (da TQRIF)	-	140.000	-	-
Licenze software - Qualità tecnica	70.000	-	-	-
Costo avviamento tariffa corrispettiva (5€/abitante)	-	-	-	-
Totale investimenti	70.000	140.000	-	-

- I «Costi Cessanti» sono i costi attualmente sostenuti dai Comuni per i servizi che si propone di trasferire ad AVA
- I «Costi Sorgenti» sono i costi che sosterrà il Gestore per prendere in carico le attività «cessate» dai Comuni
- Nel Piano si prevede un passaggio graduale delle attività, dai comuni al Gestore, rappresentato attraverso una percentuale di costi cessanti messo a disposizione del gestore
- Nel 2023 con il compimento della fase 2 si ipotizza una percentuale di attività trasferite pari al 70% dei costi passanti
- Nel 2024 con il compimento della fase 3 si ipotizza una percentuale di attività trasferite pari al 80% dei costi passanti
- Nel 2025 con il compimento della fase 4 si ipotizza una percentuale di attività trasferite pari al 90% dei costi passanti
- I costi per adeguamento TQRIF (così come gli investimenti previsti) sono di natura incrementale, ma saranno sostenuti dal Gestore indipendentemente dalla scelta relativa al processo di aggregazione dei servizi

COSTI CESSANTI vs SORGENTI

Switch 75% dei Comuni				
Prospetto Costi operativi	2022	2023	2024	2025
Costi operativi cessanti - Comuni				
Costi per attività gestione tariffe e rapporto con utenti - CARC	1.099.412	1.090.430	1.090.430	1.090.430
Costi generali di gestione - CGG	380.325	378.153	378.153	378.153
Totale costi operativi PEF 2022 - 2025	1.479.737	1.468.583	1.468.583	1.468.583
Costi adeguamento TQRIF (stima)	-	223.610	223.610	223.610
Totale costi operativi PEF 2022 - 2025 (compresi costi adeguamento TQRIF)	1.479.737	1.692.193	1.692.193	1.692.193
% cessante	0,00%	52,50%	60,00%	67,50%
Totale costi operativi cessanti - Comuni	-	888.401	1.015.316	1.142.230
Costi operativi sorgenti - Gestore				
Call center servizio	-	118.125	118.125	118.125
Canoni applicativo tariffe & TQRIF	-	66.110	66.110	66.110
Costo adeguamento TQRIF (stima)	-	184.235	184.235	184.235
Service presso sportelli VIAQUA	-	5.000	5.000	5.000
Costo campagna comunicazione	-	30.000	30.000	30.000
Costo per servizi sorgenti	-	35.000	35.000	35.000
Personale per attività amministrative - Gestione Commerciale	11.667	295.000	295.000	295.000
Personale per attività gestionali IT	7.500	45.000	45.000	45.000
Front office itinerante (FTE)	-	112.500	225.000	225.000
Costo per personale sorgenti	19.167	452.500	565.000	565.000
IVA indetraibile aggiuntiva	1.917	64.174	75.424	75.424
Totale costi operativi sorgenti - Gestore	21.083	735.909	859.659	859.659
Scostamento cessanti - sorgenti da aggregazione	(21.083)	152.493	155.657	282.571
Costi operativi sorgenti - adeguamento TQRIF				
Numero verde pronto intervento	-	12.000	12.000	12.000
Servizi a domanda individuale (da TQRIF) - Componente costi per servizi	-	52.863	52.863	52.863
Servizi a domanda individuale (da TQRIF) - Componente costo per personale	-	270.000	270.000	270.000
Canoni manutenzione - Qualità tecnica	-	19.000	19.000	19.000
Personale per attività gestionali monitoraggio TQRIF	7.500	45.000	45.000	45.000
IVA indetraibile aggiuntiva	750	25.886	29.886	29.886
Costi sorgenti da adeguamento TQRIF	8.250	438.749	438.749	438.749

Prospetto investimenti	2022	2023	2024	2025
Investimenti per servizi a domanda individuale (da TQRIF)	-	140.000	-	-
Licenze software - Qualità tecnica	70.000	-	-	-
Costo avviamento tariffe corrispettive (5€/abitante)	-	-	-	-
Totale investimenti	70.000	140.000	-	-

- In questa simulazione, sono rappresentati gli effetti che si generano dal punto di vista economico qualora non tutti i comuni decidessero di affidare i servizi di gestione del rapporto con gli Utenti e la fatturazione al Gestore
- Stimando che solo il 75% degli abitanti fosse interessato dal passaggio, applicando le medesime regole di trasferimento dei costi dal Comune al gestore, l'effetto economico permanerebbe comunque positivo
- Rispetto al caso illustrato nella slide precedente, il passaggio di un numero minore di Comuni determina ovviamente una riduzione del beneficio economico complessivo
- Gli investimenti previsti rimangono pari a quelli previsti per il caso precedente, in quanto le differenze sarebbero non significative

GRUPPO DI LAVORO

RESPONSABILE AREA
COMMERCIALE

AREA IT AVA

PERSONALE TECNICO
TRIBUTI COMUNI





 Stefano Amandolesi
 Paolo Pagani
 s.amandolesi@utiliteam.it
 p.pagani@utiliteam.it
 www.utiliteam.it