

PIANO ECONOMICO FINANZIARIO 2021 MTR ARERA

Ambito Tariffario	Apecchio
<p>Il presente prospetto costituisce una sintesi del Piano Economico Finanziario 2021 elaborato in applicazione del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) ARERA di cui alla Deliberazione ARERA n. 443 del 31.10.2019 e s.m.i. e sulla base dei dati acquisiti da parte del Gestore del servizio e dei Comuni, ciascuno per i servizi di propria competenza, di cui si riporta prospetto ai sensi del MTR nella pagina seguente.</p>	
<p>Si ricorda che per l'annualità 2020 il Comune si è avvalso della facoltà prevista dal DL 18/2020 art. 107 comma 5 confermando le tariffe 2019, con recupero del conguaglio tra PEF2020 approvato e PEF2019 entro le tre annualità 2021-2022-2023. Il PEF2019 costituisce pertanto base di riferimento per l'applicazione del Limite alla Crescita anche per l'anno 2021.</p>	
<p>Si riporta nelle tabelle seguenti un quadro sintetico del PEF2021 Comunale finale (ovvero comprensivo degli effetti dovuti all'applicazione del Limite alla Crescita alle entrate tariffarie previsto dal MTR ARERA) nonché del PEF21 ante applicazione del Limite alla Crescita. E' esplicitato inoltre la quota per la copertura degli oneri riferiti all'equo indennizzo di cui alla Delibera n. 20 del 20.12.2019, per la quale si prevede il riconoscimento extra limite alla crescita.</p>	

Quadro di Sintesi del PEF2021 finale (post applicazione Limite alla Crescita)			
	Gestore	Comune	Totale
PEF 2021 TOTALE (IVA inclusa)	261.308 €	44.782 €	306.090 €
PEF2020 finale (post applicazione Limite alla Crescita)			303.965 €
Variazione PEF21 su PEF20 (%)			0,70%
PEF2019 normalizzato (*) (**)			296.551 €
Variazione PEF21 su PEF19 (%)			3,22%
Istanza Oneri Equo Indennizzo Del. ATA 19/2019	4.617 €		4.617 €
PEF 2021 POST ISTANZA	265.925 €	44.782 €	310.707 €
di cui Costi Variabili - TV			191.474 €
di cui Costi Fissi - TF			119.233 €

Quadro di Sintesi PEF2021 in applicazione del MTR ante applicazione del Limite alla Crescita		Totale
PEF21 MTR ante Limite Crescita e ante Istanza (IVA inclusa)		371.426 €
di cui per Conguaglio 2018 (2a rata di 4)		-703 €
di cui per Conguaglio 2019 (1a rata di 4)		-150 €
di cui per Conguaglio 2020 (1a rata RCU di 3)		2.471 €
PEF 2019 normalizzato* (IVA inclusa)		296.551 €
Variazione PEF21 MTR ante Limite Crescita su PEF 2019 (%)		25,25%
Variazione PEF21 MTR ante Limite Crescita su PEF 2019 (euro)		74.874 €
(*) PEF al netto delle rettifiche di cui alla Det. 2/2020		
(**) Entrate tariffarie di riferimento ai fini della verifica del Limite alla Crescita		

Note Metodologiche	
<p>Nei successivi fogli è riportato il Prospetto PEF21 nel formato previsto dal MTR ARERA, un maggior dettaglio dei dati di rendiconto economico utilizzati ai fini dell'elaborazione dello stesso ed il dettaglio dei parametri la cui definizione è rimessa all'Ente Territorialmente Competente.</p>	
2) PEF2021	Prospetto PEF21 ai sensi MTR
3) Gestore	PEF Grezzo Gestore 2019 e 2021
4) Comune	PEF Grezzo Comune 2019 e 2021
5) Parametri	Parametri di Competenza dell'ETC

PROSPETTO PEF21 AI SENSI MTR ARERA	Input gestori (G) Input ETC (E) Dato calcolato (C) Dato MTR (MTR)	Gestore	Comune	Totale PEF
Costi dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati <i>CRT</i>	G	47.766	-	47.766
Costi dell'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani <i>CTS</i>	G	16.612	-	16.612
Costi dell'attività di trattamento e recupero dei rifiuti urbani <i>CTR</i>	G	63.511	-	63.511
Costi dell'attività di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate <i>CRD</i>	G	136.483	-	136.483
Costi operativi incentivanti variabili di cui all'articolo 8 del MTR <i>COI^{EXP}_{TV}</i>	G	-	-	-
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti <i>AR</i>	G	10.739	-	10.739
Fattore di Sharing <i>b</i>	E	0,60	0,60	-
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti dopo sharing <i>b(AR)</i>	E	6.443	-	6.443
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI <i>AR_{CONAI}</i>	G	23.122	-	23.122
Fattore di Sharing <i>b(1+u)</i>	E	0,84	0,84	-
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI dopo sharing <i>b(1+u)AR_{CONAI}</i>	E	19.423	-	19.423
Componente a conguaglio relativa ai costi variabili <i>RC_{TV}</i>	E-G	34.729	1.201	35.929
Coefficiente di gradualità <i>(1+y)</i>	E	0,30	0,30	-
Numero di rate <i>r</i>	E	4	4	-
Componente a conguaglio relativa ai costi variabili riconosciuta <i>(1+y)RC_{TV}/r</i>	E	2.605	90	2.695
Oneri relativi all'IIVA indebitabile	G	-	13.405	13.405
ΣTV_s totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile	C	241.110	13.495	254.606
Costi dell'attività di spazzamento e di lavaggio <i>CSL</i>	G	3.363	17.204	20.567
Costi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti <i>CARC</i>	G	6.377	-	6.377
Costi generali di gestione <i>CGG</i>	G	40.330	-	40.330
Costi relativi alla quota di crediti inesigibili <i>CCD</i>	G	-	-	-
Altri costi <i>CO_{AL}</i>	G	5.861	3.825	9.686
Costi comuni <i>CC</i>	C	52.567	3.825	56.392
Ammortamenti <i>Amm</i>	G	18.095	-	18.095
Accantonamenti <i>Acc</i>	G	5.925	-	5.925
- di cui costi di gestione post-operativa delle discariche	G	5.925	-	5.925
- di cui per crediti	G	-	-	-
- di cui per rischi e oneri previsti da normativa di settore e/o dal contratto di affidamento	G	-	-	-
- di cui per altri non in eccesso rispetto a norme tributarie	G	-	-	-
Remunerazione del capitale investito netto <i>R</i>	G	2.340	-	2.340
Remunerazione delle immobilizzazioni in corso <i>R_{UC}</i>	G	836	-	836
Costi d'uso del capitale <i>CK</i>	C	27.196	-	27.196
Costi operativi incentivanti fissi di cui all'articolo 8 del MTR <i>COI^{EXP}_{IF}</i>	G	-	-	-
Componente a conguaglio relativa ai costi fissi <i>RC_{IF}</i>	E-G	- 34.729	- 3.201	- 37.930
Coefficiente di gradualità <i>(1+y)</i>	C	0,30	0,30	0
Numero di rate <i>r</i>	C	4,00	4	0
Componente a conguaglio relativa ai costi fissi riconosciuta <i>(1+y)RC_{IF}/r</i>	E	- 2.605	- 240	- 2.845
Oneri relativi all'IIVA indebitabile	G	-	11.419	11.419
ΣTF_s totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisse	C	80.521	32.209	112.730
Detrazioni di cui al comma 4.5 della Deliberazione 443/2019/R/IF	E	-	-	-
$\Sigma T_s = \Sigma TV_s + \Sigma TF_s$	C	321.632	45.704	367.335
Detrazioni di cui al comma 1.4 della Determina n. 2/RIIF/2020	E	-	832	832
Ulteriori componenti ex deliberazioni 443/2019/R/IF, 238/2020/R/IF e 493/2020/R/IF				
Scostamento atteso dei costi variabili di cui all'articolo 7 bis del MTR <i>COV^{EXP}_{TV,2021}</i>	E	2.322	-	2.322
Oneri variabili per la tutela delle utenze domestiche di cui al comma 7 ter.1 del MTR <i>COS^{EXP}_{TV,2021}</i>	E	-	-	-
Numero di rate <i>r'</i>	E	-	-	-
Rata annuale RCND _{TV} <i>RCND_{TV}/r'</i>	E	-	-	-
Deroga ex art. 107 c.5 d.l. 18/20: differenza tra costi variabili 2019 e costi variabili da PEF 2020 approvato in applicazione del MTR	E	- 12.564	5.779	- 6.785
Numero di anni per il recupero della differenza tra costi 2019 e costi da PEF 2020 approvato in applicazione del MTR	E	3	3	3
Rata annuale conguaglio relativa ai costi variabili per deroga ex art. 107, c. 5, d.l. 18/20 <i>RCU_{TV}</i>	E	- 4.188	1.926	- 2.262
Quota (relativa ai costi variabili) dei conguagli residui afferenti alle determinazioni tariffarie del 2020, da recuperare nel 2021	E	889	22	911
- di cui quota dei conguagli relativi all'annualità 2018 <i>(1+y₂₀₂₀)RC_{TV,2020}/r₂₀₂₀</i> (se <i>r₂₀₂₀ > 1</i>)	E	889	22	911
Numero di rate conguagli relativi all'annualità 2018 (RC 2020) <i>r₂₀₂₀</i> (da PEF 2020)	E	4	4	0
ΣTV_s totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile (ex deliberazioni 443/2019/R/IF, 238/2020/R/IF e 493/2020/R/IF)	C	240.133	15.444	255.577
Scostamento atteso dei costi fissi di cui all'articolo 7 bis del MTR <i>COV^{EXP}_{IF,2021}</i>	E	-	-	-
Deroga ex art. 107 c.5 d.l. 18/20: differenza tra costi fissi 2019 e costi fissi da PEF 2020 approvato in applicazione del MTR	E	22.412	- 8.213	14.199
Numero di anni per il recupero della differenza tra costi 2019 e costi da PEF 2020 approvato in applicazione del MTR	C	3	3	3
Rata annuale conguaglio relativa ai costi fissi per deroga ex art. 107, c. 5, d.l. 18/20 <i>RCU_{IF}</i>	E	7.471	- 2.738	4.733
Quota (relativa ai costi fissi) dei conguagli residui afferenti alle determinazioni tariffarie del 2020, da recuperare nel 2021	E	- 1.481	- 133	- 1.614
- di cui quota dei conguagli relativi all'annualità 2018 <i>(1+y₂₀₂₀)RC_{IF,2020}/r₂₀₂₀</i> (se <i>r₂₀₂₀ > 1</i>)	E	- 1.481	- 133	- 1.614
Numero di rate conguagli relativi all'annualità 2018 (RC 2020) <i>r₂₀₂₀</i> (da PEF 2020)	C	4	4	-
ΣTF_s totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisse (ex deliberazioni 443/2019/R/IF, 238/2020/R/IF e 493/2020/R/IF)	C	86.511	29.338	115.848
$\Sigma T_s = \Sigma TV_s + \Sigma TF_s$ (ex deliberazioni 443/2019/R/IF, 238/2020/R/IF e 493/2020/R/IF)	C	326.644	44.782	371.426
Grandezze fisico-tecniche				
raccolta differenziata %	G			72,5%
<i>q_{d,2}</i> kg	G			1.001.593
costo unitario effettivo - CUEff €/cent/kg	G			29,61
fabbisogno standard €/cent/kg	E			39,97
costo medio settore €/cent/kg	E			0
Coefficiente di gradualità				
valutazione rispetto agli obiettivi di raccolta differenziata <i>y₁</i>	E			-0,35
valutazione rispetto all'efficacia dell'attività di preparazione per il riutilizzo e riciclo <i>y₂</i>	E			-0,25
valutazione rispetto alla soddisfazione degli utenti del servizio <i>y₃</i>	E			-0,1
Totale <i>y</i>	C			-0,70
Coefficiente di gradualità <i>(1+y)</i>	C			0,30
Verifica del limite di crescita				
<i>rPI₀</i>	MTR			1,70%
coefficiente di recupero di produttività <i>X₀</i>	E			0,10%
coeff. per il miglioramento previsto della qualità <i>QL₀</i>	E			0,00%
coeff. per la valorizzazione di modifiche del perimetro gestionale <i>PG₀</i>	E			0,00%
coeff. per l'emergenza COVID-19 <i>C19₂₀₂₁</i>	E			1,62%
Parametro per la determinazione del limite alla crescita delle tariffe <i>r</i>	C			3,22%
<i>(1+r)</i>	C			1,032
ΣT_s	C			371.426
ΣTV_{s-1}	E			159.561
ΣTF_{s-1}	E			136.990
ΣT_{s-1}	C			296.551
$\Sigma T_s / \Sigma T_{s-1}$	C			1,25
ΣT_{max} (entrate tariffarie massime applicabili nel rispetto del limite di crescita)	C			306.090
delta $(\Sigma T_s - \Sigma T_{max})$	C			65.336
Riclassificazione dei costi fissi e variabili per il rispetto condizione art. 3 MTR				
Riclassifica <i>TV_s</i>	E			191.474
Riclassifica <i>TF_s</i>	E			114.616
Attività esterne Ciclo integrato RI	G	-	-	-
Riepilogo delle componenti a conguaglio il cui recupero in tariffa è rinviato alle annualità successive al 2021 (NON COMPILABILE)				
Quota residua dei conguagli relativi all'annualità 2018 (come determinati nell'ambito del PEF 2020)	C	- 1.185	- 221	- 1.406
Quota residua dei conguagli relativi all'annualità 2019	C	-	450	450
- di cui quota residua della componente a conguaglio dei costi variabili riconosciuta, relativa all'annualità 2019	C	- 7.814	270	- 8.084
- di cui quota residua della componente a conguaglio dei costi fissi riconosciuta, relativa all'annualità 2019	C	- 7.814	720	- 8.534

Per eventuali ulteriori
Detrazioni vedi Delibera
Comunale

Quota residua recupero delle mancate entrate tariffarie 2020 per applicazione dei fattori di correzione ex del. 158/2020/R/RIIF (relativa a RCND ₁₀)	C	-	-	-
Quota residua conguaglio per recupero derivante da tariffe in deroga ex art. 107 c. 5 d.l. 18/20 (relativa alle componenti RCU)	C	6.565	-	1.622
				4.943
Istanza superamento limite alla crescita				
Oneri equo indennizzo di cui alla Delibera n.19 del 20.12.2019	G	4.617		4.617
Σ T_{max} applicabile per l'anno 2021 post Istanza di cui alla Delibera ATA n.19 del 20.12.2019	C	265.925	44.782	310.707
Riclassificazione dei costi fissi e variabili per il rispetto condizione art. 3 MTR				
Riclassifica TV ₁ post Istanza	E			191.474
Riclassifica TF ₁ post Istanza	E			119.233

SINTESI RENDICONTAZIONE DATI GESTORE		Input gestori (G) Input ETC (E) Dato calcolato (C) Dato MTR	Tnew 2019 ⁽¹⁾ (Dati Contabili 2017)	Tnew 2021 ⁽²⁾ (Dati Contabili 2019)
Componenti di costo variabile				
Costi dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati – CRT	G		45.058	47.766
Costi dell'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani – CTS	G		17.330	16.612
Costi dell'attività di trattamento e recupero dei rifiuti urbani – CTR	G		33.399	63.511
Costi dell'attività di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate – CRD	G		107.415	136.483
Costi operativi incentivanti variabili di cui all'articolo 8 del MTR – COI ^{EXP} _{TV}	G		-	-
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti – AR	G		34.698	10.739
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI – AR _{CONAI}	G		2.576	23.122
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G		-	-
Componenti di costo fisse		C		
Costi dell'attività di spazzamento e di lavaggio – CSL	G		-	3.363
Costi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti - CARC	G		3.397	6.377
Costi generali di gestione - CGG	G		35.763	40.330
Costi relativi alla quota di crediti inesigibili - CCD	G		-	-
Altri costi - COal	G		-	5.861
Costi comuni – CC	C		39.160	52.567
Ammortamenti - Amm	G		18.686	18.095
Accantonamenti - Acc	G		12.855	5.925
- di cui costi di gestione post-operativa delle discariche	G		5.295	5.925
- di cui per crediti	G		7.560	-
- di cui per rischi e oneri previsti da normativa di settore e/o dal contratto di affidamento	G		-	-
- di cui per altri non in eccesso rispetto a norme tributarie	G		-	-
Remunerazione del capitale investito netto - R	G		528	2.340
Remunerazione delle immobilizzazioni in corso - R _{lic}	G		-	836
Costi d'uso del capitale – CK	C		32.069	27.196
Costi operativi incentivanti fissi di cui all'articolo 8 del MTR – COI ^{EXP} _{TF}	G		-	-
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G		-	-
Detrazioni di cui al comma 4.5 della Deliberazione 443/2019/R/RIF	E			
Detrazioni di cui al comma 1.4 della Determina n. 2/DRIF/2020	E			
COV ^{EXP} _{TV,2021}	E			2.322
COS ^{EXP} _{TV,2021}	E			-
COV ^{EXP} _{TF,2021}	E			-
Attività esterne Ciclo integrato RU	G			
Oneri equo indennizzo Discarica Ca' Lucio	G			4.617

⁽¹⁾ I dati contabili 2017 sono aggiornati ai sensi del MTR con un tasso di inflazione pari allo 1,61%

⁽²⁾ I dati contabili 2019 sono aggiornati ai sensi del MTR con un tasso di inflazione composto pari al 1,20%

Tassi di inflazione previsti dal MTR	
Inflazione ²⁰¹⁸	0,70%
Inflazione ²⁰¹⁹	0,90%
Inflazione ²⁰²⁰	1,10%
Inflazione ²⁰²¹	0,10%

SINTESI RENDICONTAZIONE DATI COMUNE		Input gestori (G) Input ETC (E) Dato calcolato (C) Dato MTR	Tnew 2019 ⁽¹⁾ (Dati Contabili 2017)	Tnew 2021 ⁽²⁾ (Dati Contabili 2019)
Componenti di costo variabile		C		
Costi dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati – CRT	G		-	-
Costi dell'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani – CTS	G		-	-
Costi dell'attività di trattamento e recupero dei rifiuti urbani – CTR	G		-	-
Costi dell'attività di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate – CRD	G		-	-
Costi operativi incentivanti variabili di cui all'articolo 8 del MTR – COI ^{EXP} _{TV}	G		-	-
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti – AR	G		-	-
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI – AR _{CONAI}	G		-	-
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G		18.480	13.405
Componenti di costo fisse		C		
Costi dell'attività di spazzamento e di lavaggio – CSL	G		17.273	17.204
Costi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti - CARC	G		-	-
Costi generali di gestione - CGG	G		-	-
Costi relativi alla quota di crediti inesigibili - CCD	G		-	-
Altri costi - COal	G		3.841	3.825
Costi comuni – CC	C		3.841	3.825
Ammortamenti - Amm	G		-	-
Accantonamenti - Acc	G		-	-
- di cui costi di gestione post-operativa delle discariche	G		-	-
- di cui per crediti	G		-	-
- di cui per rischi e oneri previsti da normativa di settore e/o dal contratto di affidamen	G		-	-
- di cui per altri non in eccesso rispetto a norme tributarie	G		-	-
Remunerazione del capitale investito netto - R	G		-	-
Remunerazione delle immobilizzazioni in corso - R _{lic}	G		-	-
Costi d'uso del capitale – CK	C		-	-
Costi operativi incentivanti fissi di cui all'articolo 8 del MTR – COI ^{EXP} _{TF}	G		-	-
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G		6.717	11.419
Detrazioni di cui al comma 4.5 della Deliberazione 443/2019/R/RIF	E			-
Detrazioni di cui al comma 1.4 della Determina n. 2/DRIF/2020	E			832 €
COV ^{EXP} _{TV,2021}	E			-
COS ^{EXP} _{TV,2021}	E			-
COV ^{EXP} _{TF,2021}	E			-
Attività esterne Ciclo integrato RU	G			-

⁽¹⁾ I dati contabili 2017 sono aggiornati ai sensi del MTR con un tasso di inflazione pari allo 1,61%

⁽²⁾ I dati contabili 2019 sono aggiornati ai sensi del MTR con un tasso di inflazione composto pari al 1,20%

Tassi di inflazione previsti dal MTR	
Inflazione ²⁰¹⁸	0,70%
Inflazione ²⁰¹⁹	0,90%
Inflazione ²⁰²⁰	1,10%
Inflazione ²⁰²¹	0,10%

PARAMETRI DI COMPETENZA ETC

Apecchio

Fattore di Sharing dei Ricavi da Raccolte Differenziate (art.2 MTR)

Sharing Ricavi	Min	Scelta	Max
b [0,3 - 0,6]	0,30	0,60	0,60
ω [0,1 - 0,4]	0,10	0,40	0,40

Limite alla crescita annuale delle entrate tariffarie - Anno 2021 (art.4 MTR)

Limite alla Crescita - Anno 2021	Scelta	
rpi	1,70%	Tasso di Inflazione Programmata
X [0,1% - 0,5%]	0,10%	Recupero di Produttività
QL [0% - 2%]	0,00%	Miglioramento Qualità
PG [0% - 3%]	0,00%	Perimetro Gestionale
$C19$ [0% - 3%]	1,62%	COVID
$\rho = rpi - X + QL + PG + C19$	3,22%	Limite alla Crescita

Parametri di Gradualità ai fini del riconoscimento del conguaglio relativo all'anno 2019

Parametri di Gradualità: la determinazione del conguaglio relativo all'annualità 2019 avviene applicando alla somma delle componenti di Rettifica il coefficiente di gradualità, determinato dall'Ente territorialmente competente.

16.2 Costo Unitario Effettivo CU_{eff} : determinato dal rapporto tra le entrate tariffarie TVold dell'anno 2019 e la quantità di RU prodotti nell'anno 2019.

16.4 Benchmark: in caso di PEF pluricomunale o per ambito indicare il valore adattato del fabbisogno standard di cui all'articolo 1, comma 653, della legge n. 147/2013.

ΣT_{a-2}^{old} (IVA Inclusa)	296.551 €
q_{a-2} kg	1.001.593
$CU_{eff\ a-2}$ €/cent/kg	29,61
Benchmark €/cent/kg	39,97
Costo Effettivo vs Benchmark	Inferiore
RC_a	$RC \leq 0$

Coefficiente di Gradualità	Min	Scelta	Max
$Y_{1,2021}$	-0,250	-0,350	-0,450
$Y_{2,2021}$	-0,200	-0,250	-0,300
$Y_{3,2021}$	-0,050	-0,100	-0,150
Y_{2021}	-0,500	-0,700	-0,900

Indicatori Qualità Prestazioni	COSTI > BENCHMARK		COSTI \leq BENCHMARK	
	$RC_{2019} > 0$	$RC_{2019} \leq 0$	$RC_{2019} > 0$	$RC_{2019} \leq 0$
Y_1 RISPETTO OBIETTIVI % RD	$-0,45 < Y_1 < -0,30$	$-0,25 < Y_1 < -0,06$	$-0,25 < Y_1 < -0,06$	$-0,45 < Y_1 < -0,25$
Y_2 PERFORMANCE RICICLO	$-0,30 < Y_2 < -0,15$	$-0,20 < Y_2 < -0,03$	$-0,20 < Y_2 < -0,03$	$-0,30 < Y_2 < -0,20$
Y_3 SODDISFAZIONE UTENTI	$-0,15 < Y_3 < -0,05$	$-0,05 < Y_3 < -0,01$	$-0,05 < Y_3 < -0,01$	$-0,15 < Y_3 < -0,05$