

## PIANO ECONOMICO FINANZIARIO 2020 MTR ARERA

### Ambito Tariffario

### Urbino

Il presente prospetto costituisce la bozza di Piano Economico Finanziario 2020 elaborata 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.

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. Il Comune è tuttavia tenuto all'approvazione del PEF 2020 entro il 31.12.2020, a seguito del quale l'ATA, in qualità di Ente Territorialmente Competente, procederà alla trasmissione ARERA ai fini della definitiva approvazione.

Il conguaglio tra il PEF 2020 ed i costi sottostanti alla TARI 2019 dovrà essere recuperato nelle tre annualità successive, attraverso l'introduzione di una specifica componente (RCU) nei PEF delle annualità 2021, 2022, 2023.

Si riporta nelle tabelle seguenti un quadro sintetico del PEF2020 Comunale finale (ovvero comprensivo degli effetti dovuti all'applicazione del Limite alla Crescita alle entrate tariffarie previsto dal MTR ARERA) nonché del PEF20 ante applicazione del Limite alla Crescita (che non ha alcun riflesso in termini tariffari, nè sull'annualità 2020 nè nelle successive annualità).

#### Quadro di Sintesi del PEF2020 finale

	Ciclo Integrato RU	Costi del Comune	TOTALE PEF
<b>PEF 2020 TOTALE (IVA inclusa)</b>	<b>2.783.620 €</b>	<b>294.290 €</b>	<b>3.077.910 €</b>
di cui Costi Variabili - Tv			1.461.608 €
di cui Costi Fissi - Tf			1.616.302 €
<b>PEF 2019 normalizzato(*)</b>			<b>3.002.839 €</b>
Variazione PEF20 su PEF 2019 (%)			2,50%
Variazione PEF20 su PEF 2019 (euro)			75.071 €

#### Quadro di Sintesi PEF2020 in applicazione del MTR ante applicazione del Limite alla Crescita alle Entrate Tariffarie

	TOTALE PEF
<b>PEF20 MTR ante Limite Crescita (IVA inclusa)</b>	<b>3.680.642 €</b>
di cui per Conguaglio 2018	120.196 €
PEF20 MTR Ante Limite Parte Variabile	1.747.827 €
PEF20 MTR Ante Limite Parte Fissa	1.932.815 €
<b>PEF 2019 normalizzato* (IVA inclusa)</b>	<b>3.002.839 €</b>
Variazione PEF20 MTR ante Limite Crescita su PEF 2019 (%)	22,57%
Variazione PEF20 MTR ante Limite Crescita su PEF 2019 (euro)	677.803 €

(\*) PEF al netto delle rettifiche di cui alla Det. 2/2020

#### Note Metodologiche

Con riferimento ai dati comunali per quanto riguarda la componente ACC relativa all'Accantonamento al Fondo Crediti Dubbia Esigibilità sono stati inseriti gli importi riportati nel Foglio 4) Comune nelle celle evidenziate in giallo. Laddove il Comune intendesse modificare tale componente dovrà darne tempestivamente comunicazione ad ATA

Le Detrazioni di cui al Comma 1.4 della Det. 2/2020 ARERA (MIUR, Recupero Evasione ed elusione, altri ricavi ad abbattimento della tariffa, ...) saranno da applicare a valle del presente PEF e potranno essere comunicate ad ATA PESARO i) tempestivamente al fine di poterlo recepire della determinazione del PEF Comunale oppure ii) successivamente all'approvazione del PEF da parte del Comune ai fini della trasmissione ad ARERA.

La ripartizione tra parte fissa e parte variabile delle entrate tariffarie post applicazione del Limite alla Crescita è elaborata utilizzando la medesima proporzione delle entrate tariffarie ante Limite alla Crescita e comunque nel rispetto del art. 1.3 del MTR ARERA che prevede una variazione massima della parte variabile rispetto al 2019 pari a più/meno 20%.

I costi per attività esterne al ciclo integrato RU che possono essere introdotti a valle del PEF potranno essere comunicati ad ATA PESARO i) tempestivamente al fine di poterlo recepire della determinazione del PEF Comunale oppure ii) successivamente all'approvazione del PEF da parte del Comune ai fini della trasmissione ad ARERA.

Nei successivi fogli è riportato il Prospetto PEF20 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.

2) PEF2020	Prospetto PEF20 ai sensi MTR
3) Gestore	PEF Grezzo Gestore 2018 e 2020
4) Comune	PEF Grezzo Comune 2018 e 2020
5) Parametri	Parametri di Competenza dell'ETC

PROSPETTO PEF20 AI SENSI MTR ARERA	Input gestori (G) Input ETC (E) Dato calcolato (C) Dato MTR	Ciclo Integrato RU (Gestore Asset)	Costi del Comune	TOT PEF
Costi dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati – CRT	G	445.882	-	445.882
Costi dell'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani – CTS	G	317.500	-	317.500
Costi dell'attività di trattamento e recupero dei rifiuti urbani – CTR	G	290.992	-	290.992
Costi dell'attività di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate – CRD	G	1.013.886	-	1.013.886
Costi operativi incentivanti variabili di cui all'articolo 8 del MTR – COI <sup>EXP</sup> <sub>TV</sub>	G	-	-	-
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti – AR	G	317.591	-	317.591
Fattore di Sharing – b	E	0,60	0,60	
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti dopo sharing – b(AR)	E	190.555	-	190.555
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI – AR <sub>CONAI</sub>	G	25.625	-	25.625
Fattore di Sharing – b(1+ω)	E	0,84	0,84	
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI dopo sharing – b(1+ω)AR <sub>CONAI</sub>	E	21.525	-	21.525
Componente a conguaglio relativa ai costi variabili – RC <sub>TV</sub>	G	435.749	2.050	437.799
Coefficiente di gradualità (1+γ)	E	0,70	0,70	
Rateizzazione r	E	4	4	
Componente a conguaglio relativa ai costi variabili – (1+γ)RC <sub>TV</sub> /r	E	76.256	359	76.615
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G	-	133.925	133.925
<b>ΣTV<sub>3</sub> totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile</b>	<b>C</b>	<b>1.932.435</b>	<b>134.284</b>	<b>2.066.719</b>
Costi dell'attività di spazzamento e di lavaggio – CSL	G	536.583	-	536.583
Costi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti – CARC	G	41.047	39.486	80.533
Costi generali di gestione – CGG	G	289.944	-	289.944
Costi relativi alla quota di crediti inesigibili – CCD	G	-	-	-
Altri costi – COal	G	-	15.852	15.852
Costi comuni – CC	C	330.991	55.338	386.329
Ammortamenti – Amm	G	221.186	-	221.186
Accantonamenti – Acc	G	79.526	174.696	254.222
- di cui costi di gestione post-operativa delle discariche	G	56.630	-	56.630
- di cui per crediti	G	22.896	174.696	197.592
- 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	31.785	-	31.785
Remunerazione delle immobilizzazioni in corso – R <sub>icc</sub>	G	2.589	-	2.589
Costi d'uso del capitale – CK	C	335.086	174.696	509.782
Costi operativi incentivanti fissi di cui all'articolo 8 del MTR – COI <sup>EXP</sup> <sub>TF</sub>	G	-	-	-
Componente a conguaglio relativa ai costi fissi – RC <sub>TF</sub>	G	61.767	204.916	266.683
Coefficiente di gradualità (1+γ)	E	0,7	0,7	
Rateizzazione r	E	4	4	
Componente a conguaglio relativa ai costi fissi – (1+γ)RC <sub>TF</sub> /r	E	7.721	35.860	43.581
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G	-	137.648	137.648
<b>ΣTF<sub>3</sub> totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisse</b>	<b>C</b>	<b>1.210.381</b>	<b>403.542</b>	<b>1.613.923</b>
Detrazioni di cui al comma 4.5 della Deliberazione 443/2019/R/RIF	E	-	-	-
<b>ΣT<sub>3</sub> = ΣTV<sub>3</sub> + ΣTF<sub>3</sub></b>	<b>C</b>	<b>3.142.817</b>	<b>537.826</b>	<b>3.680.642</b>
Detrazioni di cui al comma 1.4 della Determina n. 2/DRIF/2020	E	-	-	-

#### Componenti facoltative Deliberazione 238/2020/R/rif

Scostamento atteso dei costi variabili di cui all'articolo 7 bis del MTR – COV <sup>EXP</sup> <sub>TV</sub>	facoltativo			
Oneri variabili per la tutela delle utenze domestiche di cui al comma 7 ter.1 del MTR – COS <sup>EXP</sup> <sub>TV</sub>	facoltativo			
<b>ΣTV<sub>3</sub> totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile (ex Deliberazione 238/2020/R/rif)</b>	<b>C</b>			
Scostamento atteso dei costi variabili di cui all'articolo 7 bis del MTR – COV <sup>EXP</sup> <sub>TF</sub>	facoltativo			
<b>ΣTF<sub>3</sub> totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisse (ex Deliberazione 238/2020/R/rif)</b>	<b>C</b>			
<b>ΣT<sub>3</sub> = ΣTV<sub>3</sub> + ΣTF<sub>3</sub> (ex Deliberazione 238/2020/R/rif al lordo della componente di rinvio RCND<sub>TV</sub>)</b>	<b>C</b>			

#### Valorizzazione della componente di cui all'art. 7 ter.2 del MTR – RCND<sub>TV</sub>

Componente di rinvio di cui all'art. 7 ter.2 del MTR – RCND <sub>TV</sub>	facoltativo			
<b>ΣT<sub>3</sub> = ΣTV<sub>3</sub> + ΣTF<sub>3</sub> al netto della componente di rinvio RCND<sub>TV</sub></b>				

#### Grandezze fisico-tecniche

% rd	G			62,5%
q <sub>a,2</sub> [t]	G			9,750
costo unitario effettivo - C <sub>ueff</sub> €/cent/kg	G			30,80
fabbisogno standard C <sub>cent</sub> /kg	E			41,46
costo medio settore C <sub>cent</sub> /kg	E			

#### Coefficiente di gradualità

valutazione rispetto agli obiettivi di rd - γ <sub>1</sub>	E	-0,155	-0,155	
valutazione rispetto all'efficacia dell'attività di preparazione per il riutilizzo e riciclo - γ <sub>2</sub>	E	-0,115	-0,115	
valutazione rispetto alla soddisfazione degli utenti del servizio - γ <sub>3</sub>	E	-0,030	-0,030	
<b>Totale γ</b>	<b>C</b>	<b>-0,30</b>	<b>-0,30</b>	
<b>Coefficiente di gradualità (1+γ)</b>	<b>C</b>	<b>0,70</b>	<b>0,70</b>	

#### Verifica del limite di crescita

r <sub>pl,g</sub>	MTR			1,7%
coefficiente di recupero di produttività - X <sub>g</sub>	E			0,20%
coeff. per il miglioramento previsto della qualità - QL <sub>g</sub>	E			0,50%
coeff. per la valorizzazione di modifiche del perimetro gestionale - PG <sub>g</sub>	E			0,50%
coeff. per l'emergenza COVID-19 - C19 <sub>2020</sub>	facoltativo			0,00%
<b>Parametro per la determinazione del limite alla crescita delle tariffe - ρ</b>	<b>C</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,5%</b>
<b>(1+ρ)</b>	<b>C</b>	<b>1,025</b>	<b>1,025</b>	<b>1,025</b>
<b>ΣT<sub>3</sub></b>	<b>C</b>	<b>3.142.817 €</b>	<b>537.826 €</b>	<b>3.680.642 €</b>
ΣTV <sub>3+1</sub>	E			1.456.523 €
ΣTF <sub>3+1</sub>	E			1.546.316 €
ΣT <sub>3+1</sub>	C	2.715.726 €	287.113 €	3.002.839 €
ΣT <sub>3</sub> /ΣT <sub>3+1</sub>	C	1,157	1,873	1,226
<b>ΣTmax (entrate tariffarie massime applicabili nel rispetto del limite di crescita)</b>	<b>C</b>	<b>2.783.620 €</b>	<b>294.290 €</b>	<b>3.077.910 €</b>
<b>delta (ΣT<sub>3</sub>-ΣTmax)</b>	<b>C</b>	<b>359.197 €</b>	<b>243.535 €</b>	<b>602.732 €</b>

#### Riclassificazione dei costi fissi e variabili per il rispetto condizione art. 3 MTR

riclassifica TV <sub>3</sub>	E			1.747.827
riclassifica TF <sub>3</sub>	E			1.932.815
Attività esterne Ciclo integrato RU	G			

<b>SINTESI RENDICONTAZIONE DATI GESTORE</b>		<b>Input gestori (G) Input ETC (E) Dato calcolato (C) Dato MTR</b>	<b>Tnew 2018<sup>(1)</sup> (Dati Contabili 2017)</b>	<b>Tnew 2020<sup>(2)</sup> (Dati Contabili 2018)</b>
<b>Componenti di costo variabile</b>				
Costi dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati – CRT	<b>G</b>		454.594	445.882
Costi dell'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani – CTS	<b>G</b>		297.133	317.500
Costi dell'attività di trattamento e recupero dei rifiuti urbani – CTR	<b>G</b>		296.269	290.992
Costi dell'attività di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate – CRD	<b>G</b>		1.083.043	1.013.886
Costi operativi incentivanti variabili di cui all'articolo 8 del MTR – COI <sup>EXP</sup> <sub>TV</sub>	<b>G</b>		-	-
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti – AR	<b>G</b>		331.439	317.591
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI – AR <sub>CONAI</sub>	<b>G</b>		24.602	25.625
Oneri relativi all'IVA indetraibile	<b>G</b>		-	-
<b>Componenti di costo fisse</b>		<b>C</b>		
Costi dell'attività di spazzamento e di lavaggio – CSL	<b>G</b>		506.072	536.583
Costi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti - CARC	<b>G</b>		45.540	41.047
Costi generali di gestione - CGG	<b>G</b>		425.207	289.944
Costi relativi alla quota di crediti inesigibili - CCD	<b>G</b>		-	-
Altri costi - COal	<b>G</b>		-	-
Costi comuni – CC	<b>C</b>		470.747	330.991
Ammortamenti - Amm	<b>G</b>		256.299	221.186
Accantonamenti - Acc	<b>G</b>		181.948	79.526
- di cui costi di gestione post-operativa delle discariche	<b>G</b>		62.638	56.630
- di cui per crediti	<b>G</b>		89.443	22.896
- di cui per rischi e oneri previsti da normativa di settore e/o dal contratto di affidamento	<b>G</b>		-	-
- di cui per altri non in eccesso rispetto a norme tributarie	<b>G</b>		-	-
Remunerazione del capitale investito netto - R	<b>G</b>		21.665	31.785
Remunerazione delle immobilizzazioni in corso - R <sub>inc</sub>	<b>G</b>		1.514	2.589
Costi d'uso del capitale – CK	<b>C</b>		461.426	335.086
Costi operativi incentivanti fissi di cui all'articolo 8 del MTR – COI <sup>EXP</sup> <sub>TF</sub>	<b>G</b>		-	-
Oneri relativi all'IVA indetraibile	<b>G</b>		-	-
Detrazioni di cui al comma 4.5 della Deliberazione 443/2019/R/RIF	<b>E</b>			
Detrazioni di cui al comma 1.4 della Determina n. 2/DRIF/2020	<b>E</b>			
<b>Attività esterne Ciclo integrato RU</b>	<b>G</b>			

<sup>(1)</sup> I dati contabili 2017 sono aggiornati ai sensi del MTR con un tasso di inflazione pari allo 0,70%

<sup>(2)</sup> I dati contabili 2018 sono aggiornati ai sensi del MTR con un tasso di inflazione composto pari al 2,01%

Tassi di inflazione previsti dal MTR	
Inflazione <sup>2018</sup>	0,70%
Inflazione <sup>2019</sup>	0,90%
Inflazione <sup>2020</sup>	1,10%

<b>SINTESI RENDICONTAZIONE DATI COMUNE</b>		Input gestori (G) Input ETC (E) Dato calcolato (C) Dato MTR	Tnew 2018 <sup>(1)</sup> (Dati Contabili 2017)	Tnew 2020 <sup>(2)</sup> (Dati Contabili 2018)
<b>Componenti di costo variabile</b>		<b>C</b>		
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 <sup>EXP</sup> <sub>TV</sub>	G	-	-	
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti – AR	G	-	-	
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI – AR <sub>CONAI</sub>	G	-	-	
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G	135.975	133.925	
<b>Componenti di costo fisse</b>		<b>C</b>		
Costi dell'attività di spazzamento e di lavaggio – CSL	G	-	-	
Costi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti - CARC	G	37.658	39.486	
Costi generali di gestione - CGG	G	-	-	
Costi relativi alla quota di crediti inesigibili - CCD	G	-	-	
Altri costi - COal	G	15.649	15.852	
Costi comuni – CC	C	53.307	55.338	
Ammortamenti - Amm	G	-	-	
Accantonamenti - Acc	G	165.042	174.696	
- di cui costi di gestione post-operativa delle discariche	G	-	-	
- di cui per crediti	G	165.042	174.696	
- 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	-	-	
Remunerazione delle immobilizzazioni in corso - R <sub>fic</sub>	G	-	-	
Costi d'uso del capitale – CK	C	165.042	174.696	
Costi operativi incentivanti fissi di cui all'articolo 8 del MTR – COI <sup>EXP</sup> <sub>TF</sub>	G	-	-	
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G	139.755	137.648	
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			
<b>Attività esterne Ciclo integrato RU</b>	<b>G</b>			

<sup>(1)</sup> I dati contabili 2017 sono aggiornati ai sensi del MTR con un tasso di inflazione pari allo 0,70%

<sup>(2)</sup> I dati contabili 2018 sono aggiornati ai sensi del MTR con un tasso di inflazione composto pari al 2,01%

Tassi di inflazione previsti dal MTR	
Inflazione <sup>2018</sup>	0,70%
Inflazione <sup>2019</sup>	0,90%
Inflazione <sup>2020</sup>	1,10%

PARAMETRI DI COMPETENZA ETC		Urbino	
<p>Parametri di Gradualità: In ciascun anno la determinazione dei conguagli relativi alle annualità 2018 e 2019 avviene applicando alla somma delle componenti di Rettifica il coefficiente di gradualità, determinato dall'Ente territorialmente competente.</p> <p><b>16.2 Costo Unitario Effettivo CUeff:</b> determinato dal rapporto tra le entrate tariffarie TVold dell'anno 2018 e la quantità di RU prodotti nell'anno 2018.</p> <p><b>16.4 Benchmark:</b> In caso di PEF pluricomunale o per ambito indicare il valore adattato del fabbisogno standard di cui all'articolo 1,</p>			
<b>Fattore di Sharing dei Ricavi da Raccolte Differenziate (art.2 MTR)</b>			
<b>Sharing Ricavi</b>	<b>Min</b>	<b>Scelta</b>	<b>Max</b>
b [0,3 - 0,6]	0,3	0,6	0,6
w [0,1 - 0,4]	0,1	0,4	0,4
<b>Limite alla crescita annuale delle entrate tariffarie - Anno 2020 (art.4 MTR)</b>			
<b>Limite alla Crescita - Anno 2020</b>			
<i>rpi</i>	1,7%	tasso di inflazione programmata	
<i>X</i> [0,1% - 0,5%]	0,20%	recupero di produttività	
<i>QL</i> [0% - 2%]	0,50%	miglioramento qualità	
<i>PG</i> [0% - 3%]	0,50%	perimetro gestionale	
<i>C19</i> [0% - 3%]	0,00%	COVID	
<b><math>\rho = rpi - X + QL + PG + C19</math></b>	<b>2,50%</b>		
<b>Parametri di Gradualità ai fini del riconoscimento del conguaglio relativo all'anno 2018</b>			
$\Sigma T_{a-2}^{old}$ (IVA Inclusa)	3.002.839		
$q_{a-2}$	9.750		
$CU_{eff\ a-2}$	0,308		
<b>Benchmark</b>	0,415		
<b>Costo Effettivo vs Benchmark</b>	Inferiore		
$RC_a$	RC > 0		
<b>Coefficiente 2020</b>	<b>Min</b>	<b>Scelto</b>	<b>Max</b>
$\gamma_{1,a}$	-0,25	-0,155	-0,06
$\gamma_{2,a}$	-0,20	-0,115	-0,03
$\gamma_{3,a}$	-0,05	-0,03	-0,01
$\gamma_a$	-0,50	-0,30	-0,10
<b>COSTI SUPERIORI AL BENCHMARK DI RIFERIMENTO</b>			
$RC_{TV,a} + RC_{TV,a} > 0$			
$RC_{TV,a} + RC_{TV,a} \leq 0$			
INDICATORI DI QUALITÀ PRESTAZIONI	RISPETTO OBIETTIVI % RD	-0,45 < $\gamma_1$ < -0,30	-0,25 < $\gamma_1$ < -0,06
	PERFORMANCE RIUTILIZZO/RICICLO	-0,30 < $\gamma_2$ < -0,15	-0,20 < $\gamma_2$ < -0,03
	SODDISFAZIONE UTENTI	-0,15 < $\gamma_3$ < -0,05	-0,05 < $\gamma_3$ < -0,01
<b>COSTI INFERIORI O UGUALI AL BENCHMARK DI RIFERIMENTO</b>			
$RC_{TV,a} + RC_{TV,a} > 0$			
$RC_{TV,a} + RC_{TV,a} \leq 0$			
INDICATORI DI QUALITÀ PRESTAZIONI	RISPETTO OBIETTIVI % RD	-0,25 < $\gamma_1$ < -0,06	-0,45 < $\gamma_1$ < -0,25
	PERFORMANCE RIUTILIZZO/RICICLO	-0,20 < $\gamma_2$ < -0,03	-0,30 < $\gamma_2$ < -0,20
	SODDISFAZIONE UTENTI	-0,05 < $\gamma_3$ < -0,01	-0,15 < $\gamma_3$ < -0,05