



*Carta della qualità del servizio integrato di
gestione dei rifiuti urbani*

**UN FUTURO
A PORTATA DI TUTTI**

ESSERE CITTADINI ATTIVI E CONSAPEVOLI

RACCOLTA DIFFERENZIATA

VAL DI SOLE



1	Sezione 1: Carta del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani	3
1.1	Che cosa è.....	3
1.2	I Comuni Serviti.....	4
1.3	Fonti Normative	5
2	Sezione 2: La Comunità e i principi fondamentali del servizio	5
2.1	La Comunità della Valle di Sole	5
2.1.1	La Comunità	5
2.1.2	Sede e contatti	6
2.2	I principi fondamentali	6
3	Sezione 3: I servizi erogati nel territorio.....	7
3.1	La raccolta dei rifiuti urbani stradale	7
3.2	Gestione centri di raccolta	9
3.2.1	Centro di raccolta materiali.....	9
3.2.2	Centro di raccolta zonale	9
3.3	Il servizio di spazzamento e lavaggio strade	10
3.4	Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.....	10
4	Sezione 4: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica	11
4.1	Gli obblighi di servizio dello schema regolatorio di riferimento	11
4.2	Obblighi di qualità tecnica.....	13
4.2.1	Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e l'attività di spazzamento e lavaggio strade	13
4.2.2	Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare.....	13
4.2.3	Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	13
4.2.4	Ritiro rifiuti su chiamata.....	14
4.3	Gestione del rapporto contrattuale	14
4.3.1	Attivazione, variazione e cessazione del servizio	14
4.3.2	Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti la tari - richieste di rettifica degli importi addebitati	14
4.3.3	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	15
4.3.4	Punti di contatto con l'utente	16
5	Sezione 5: Comunicare con la Comunità	17

1 SEZIONE 1: CARTA DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

1.1 CHE COSA È

La **Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** (di seguito Carta della qualità) è il documento che illustra la gestione del servizio rifiuti nel territorio comunale. Consultando questo documento i cittadini possono conoscere con semplicità, chiarezza e trasparenza le modalità con cui vengono erogati i servizi; la Carta della qualità inoltre ha l'obiettivo di tutelare gli utenti e garantire l'efficacia, l'efficienza e l'economicità del servizio.

La Carta della Qualità racchiude in un unico documento tutte le informazioni relative al servizio rifiuti facilitando la consultazione per gli utenti in quanto sul territorio operano diversi gestori:

- La **Comunità della Valle di Sole** è il gestore dell'attività di:
 - **raccolta e trasporto**
 - **gestione dei Centri Recupero materiali (CR)**
 - **gestione del Centro Raccolta Zonale (CRZ)**
 - **gestione delle attrezzature stradali per la raccolta differenziata e non:** in accordo col comune territorialmente competente, viene posizionato un numero adeguato di contenitori stradali per far fronte alle esigenze delle utenze con a carico la manutenzione ordinaria e straordinaria, la pulizia, nonché la loro sostituzione in caso di degrado in modo da mantenere l'attrezzatura in perfetta efficienza
 - **gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti**
- Il **Comune** è il gestore dell'attività di:
 - **spazzamento e lavaggio strade**, vie, piazze ed aree pubbliche nonché la raccolta dei rifiuti nei cestini e dei rifiuti abusivamente abbandonati
 - **gestione delle utenze** con la registrazione e modifica delle utenze sul portale gestionale in uso, con diretta comunicazione agli uffici competenti della Comunità per poter svolgere le proprie attività

La Comunità, nel rispetto dell'art. 5 del TQRIF, predispone la Carta della Qualità di competenza e la trasmette ai singoli Comuni per l'approvazione.

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ha approvato la Carta della Qualità del Servizio che entra in vigore a partire dal 1° gennaio 2023. Il documento ha validità pluriennale anche se su base annuale i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative e adozione di standard ulteriori e migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

1.2 I COMUNI SERVITI

La presente Carta della qualità si applica ai 13 Comuni del territorio della Valle di Sole.



Comune di Caldes



Comune di Cavizzana



Comune di Commezzadura



Comune di Croviana



Comune di Dimaro Folgarida



Comune di Malè



Comune di Mezzana



Comune di Ossana



Comune di Peio



Comune di Pellizzano



Comune di Rabbi



Comune di Terzolas



Comune di Vermiglio

1.3 FONTI NORMATIVE

Nel rispetto della normativa illustrata, il Comune e il gestore hanno predisposto la Carta della qualità.

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - **del 31/10/2019, n.444/2019**, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”
 - **del 18/0/2022, n. 15/2022**, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- **Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - **TQRIF**: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
 - **TITR**: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

2 SEZIONE 2: LA COMUNITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

2.1 LA COMUNITÀ DELLA VALLE DI SOLE

2.1.1 LA COMUNITÀ

La **Comunità della Valle di Sole**, in seguito Comunità, è un Ente Pubblico nato nel 2010, che ha sostituito il precedente Ente denominato Comprensorio della Valle di Sole.

Su delega dei **13 comuni** presenti sul territorio della Valle di Sole la Comunità si occupa della **gestione dei rifiuti urbani** prodotti dai cittadini della Valle di Sole ed opera come gestore dei rifiuti. La forma di gestione del servizio di raccolta dei rifiuti è la diretta amministrazione, con mezzi e personale proprio dell’ente gestendo appositi appalti e affidamenti per il trasporto e il recupero delle raccolte differenziate.

L’obiettivo è una **raccolta differenziata** tesa alla valorizzazione dei materiali riciclabili ed il



miglioramento della raccolta dei rifiuti urbani.

Tra le attività non rientra lo spazzamento stradale meccanico e lavaggio strade che viene effettuato da ciascun Comune territorialmente competente.

2.1.2 SEDE E CONTATTI

I cittadini del Comune possono reperire tutte le informazioni del servizio svolto dalla Comunità presso il [sito web](#), il [numero verde](#) e le [sedi del gestore](#). E' a disposizione inoltre la sezione "[Ecoglossario](#)" sul sito web al fine di favorire, per ogni tipologia di rifiuto, il corretto conferimento.



Comunità della
VALLE DI SOLE

Sede legale	Via della Gana, 10 - 38027 MALE' (TN)
Numero verde	800957753
Numero verde H24 Pronto Intervento	800957754
Fax	0463.901985
E-mail	ambiente@comunitavalledisole.tn.it
PEC	ambiente@pec.comunitavalledisole.tn.it
Sito web	www.comunitavalledisole.tn.it
Ecoglossario	www.comunitavalledisole.tn.it

2.2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

I gestori erogano i servizi nel rispetto di principi fondamentali che garantiscono la qualità e la sicurezza dell'ambiente e dell'uomo.

I. EGUAGLIANZA

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

II. IMPARZIALITÀ

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

III. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obiettivo prioritario per la Comunità è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli

aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

IV. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

La Comunità garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Essa persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

V. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il gestore si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, la Comunità si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani
- sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3 SEZIONE 3: I SERVIZI EROGATI NEL TERRITORIO

3.1 LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI STRADALE

La raccolta è organizzata attraverso diverse tipologie e modalità:

- **Rifiuto secco – non differenziabile**

Attraverso il nuovo sistema di raccolta del rifiuto secco (calotta elettronica-tessera) il **rifiuto secco** indifferenziato va conferito **ESCLUSIVAMENTE**

attraverso **l'utilizzo della tessera personale permettendo di conteggiare il numero dei conferimenti e di conseguenza quantificare la tariffa**. Ogni conferimento viene conteggiato come uno svuotamento.



Le calotte posizionate sul territorio hanno una capacità di 30 lt. In alcuni punti sono presenti delle calotte elettroniche con capacità di 20 lt. In base alla quantità conferita (30 o 20 lt) sarà applicato un diverso costo a conferimento (€/litro).

Informazioni più dettagliate sono contenute nel Regolamento relativo alla Tariffa per il Servizio di Gestione dei Rifiuti approvato da ogni comune.

Per le **utenze domestiche** presso **cupole semi-interrate stradali** (5000 lt), attraverso calotta volumetrica (30 lt) e con dispositivo elettronico di identificazione e conteggio distribuito dal Comune.

Per le **utenze non domestiche** attraverso **cassonetti carrellati personali** (120 – 240 – 1100) con il servizio “porta a porta” o in alternativa, per quelle utenze con poca quantità di rifiuto secco attraverso dispositivo elettronico distribuito dal Comune mediante le cupole semi-interrate stradali.

▪ **Rifiuto organico**

Per le **utenze domestiche** la raccolta avviene presso i **cassonetti stradali** (240 LT) esclusivamente con utilizzo di sacchetti compostabili ritirabili gratuitamente presso i CR in alternativa gli utenti possono usare altri sacchetti purché compostabili.

Per le **utenze non domestiche** la raccolta avviene attraverso **cassonetti carrellati personali** (120LT – 240LT – 1100LT) con il servizio “porta a porta”.

L’utente che pratica il compostaggio domestico può richiedere alla Comunità, attraverso apposita modulistica, la fornitura di “composter” a pagamento

▪ **Raccolte differenziate**

I rifiuti oggetto di raccolta differenziata vanno conferiti nei **C.R. comunali con l’ausilio di tesserina personale per la registrazione del conferimento** ed usufruire delle agevolazioni così come definito dal “regolamento relativo alla tariffa per il servizio di gestione dei rifiuti”. I rifiuti devono essere conferiti separati e puliti non è permesso all’interno dei CR effettuare operazioni di smistamento e separazione degli stessi. È possibile, inoltre, usufruire anche delle **isole ecologiche pubbliche** non presidiate, se presenti sul territorio della valle di Sole, tale conferimento non avendo la possibilità di registrazione non potrà contribuire ad agevolazioni tariffarie.

In determinate condizioni, ove il sistema delle strutture seminterrate non risulta efficace nel contesto urbano e turistico, l’Ente gestore può posizionare dei press container o containers al fine di agevolare e razionalizzare la raccolta differenziata di alcune tipologie di rifiuto. Queste tipologie di strutture sono a servizio solo delle utenze non domestiche che sono dotate di chiave per l’apertura. L’accesso a dette strutture deve avvenire in giorni e orari prestabiliti in accordo con il Comune ed è vietato depositare all’esterno delle strutture i vari materiali. Al di fuori delle zone turistiche l’utenza speciale può richiedere all’Ente gestore, il servizio “porta a porta” solo occasionalmente e a fronte di una produzione significativa, spetterà all’Ente gestore accettare la richiesta e programmare il ritiro.

▪ **I rifiuti ingombranti**

I rifiuti ingombranti sono per loro natura tutte quelle tipologie di rifiuto indifferenziato che non possono essere conferiti nelle strutture o cassonetti stradali in quanto la loro volumetria non lo permette. I rifiuti ingombranti vanno conferiti ai Centri recupero Materiali (CR), possono anche essere ritirati a domicilio previa prenotazione e richiesta da parte dell'utenza, come descritto nel paragrafo 4.2.4.

3.2 GESTIONE CENTRI DI RACCOLTA

3.2.1 CENTRO DI RACCOLTA MATERIALI

La Comunità si occupa della gestione diretta di n. 11 Centri Raccolta materiali comunali, nei quali vengono conferiti i **rifiuti urbani** previsti dall'allegato 1 prodotti sia dalle utenze domestiche che dalle utenze non domestiche-speciali.

L'accesso ai centri di raccolta è consentito con l'ausilio di tessera-badge personale, in dotazione alle utenze del bacino di riferimento della Comunità.

La tessera-badge viene associata all'utenza da parte del Comune e fornita dalla Comunità.

Elenco Centri materiali gestiti dalla Comunità della Valle di Sole

STRUTTURA	COMUNE	VIA
Centro Recupero Materiali	COMMEZZADURA	LOCALITA' PLAZZAMARA
Centro Recupero Materiali	CROVIANA	VIA AL MOLIN
Centro Recupero Materiali	MALE'	LOCALITA' MOLINI
Centro Recupero Materiali	MEZZANA	VIA DEL PRESSENACH
Centro Recupero Materiali	DIMARO FOLGARIDA	VIA DELLE CONTRE
Centro Recupero Materiali	OSSANA	VIA DI SOTTO PILA
Centro Recupero Materiali	PEIO	VIA ETTORE COLOMBO - COGOLO
Centro Recupero Materiali	PELLIZZANO	STRADA PER VALTRESIN
Centro Recupero Materiali	TERZOLAS	VIA AI MOLINI
Centro Recupero Materiali	VERMIGLIO	LOCALITA' VOLPAIA
Centro Recupero Materiali	RABBI	Fraz. PRACORNO

3.2.2 CENTRO DI RACCOLTA ZONALE

Il Centro Raccolta Zonale (CRZ), che si trova nel Comune di Dimaro Folgarida fraz. Monclassico in via Delle Contre, 285, è un impianto a servizio di tutte le imprese/ditte/attività economiche che hanno la loro sede nei Comuni del bacino operativo servito dalla Comunità della Valle di Sole. Il **servizio è a pagamento** sulla base di un tariffario approvato ed aggiornato periodicamente. Possono accedervi le **utenze domestiche e le Ditte che hanno stipulato apposita convenzione con la Comunità della Valle di Sole**, regolarmente iscritte all'albo trasportatori per i materiali conferibili al CRZ vedi allegato 2.

3.3 IL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Il Servizio di spazzamento e lavaggio strade è gestito in autonomia dai singoli Comuni.

3.4 ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

A partire dall'anno 2022 tutti i comuni della Valle di Sole applicano la **tariffa rifiuti corrispettiva** ai sensi dall'art. 1, comma 668, della L. 27 dicembre 2013, n. 147.

L'applicazione e la riscossione della tariffa sono effettuate dalla Comunità della Valle di Sole, in qualità di Ente Gestore, secondo le modalità previste dal regolamento per la disciplina della tariffa corrispettiva e dalla Convenzione in essere tra la Comunità della Valle di Sole e il Comune.

La Comunità e gli uffici tributi dei comuni svolgono attività di front-office e back-office e sono dotati di un software gestionale unificato che permette la condivisione dei dati rendendo il servizio efficace ed efficiente.

Il Comune e la Comunità mettono a disposizione:

- **uno sportello on line**, accessibile dalla home page del proprio sito internet, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza, inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazione richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio mediante la compilazione di apposita modulistica editabile;
- **uno sportello fisico dedicato** a cui tutti gli utenti ed in particolar modo l'utente con bassi livelli di digitalizzazione, possono rivolgersi per chiedere le stesse prestazioni garantite con lo sportello on line e compilare o ritirare la modulistica disponibile in formato cartaceo.



La copertura del costo del servizio effettuata mediante applicazione della TARI "corrispettiva" viene assicurata con **fatturazione semestrale** per entrambe le categorie di utenza, domestica e non domestica.

La fattura, che viene emessa da Trentino Riscossioni Spa per conto della Comunità della Valle di Sole è dettagliata e contiene tutte le informazioni più significative relative alla posizione dell'utenza, in modo tale che chiarezza e trasparenza siano alla base del rapporto contrattuale.

La tariffa corrispettiva si divide in due quote:

- **Quota fissa calcolata:**
 - per le utenze domestiche di residenza in base al numero di componenti del nucleo familiare;
 - per le utenze di non residenti e seconde case in numero due persone per tutto l'anno;
 - per le utenze non domestiche (attività commerciali, industriali, uffici, bar, ristoranti, ecc.) in base alla superficie dei locali occupati e alla tipologia di attività esercitata.
- **Quota variabile:**

Calcolata sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche, in base agli effettivi conferimenti di rifiuto indifferenziato effettuati dalla singola utenza (tariffa al litro moltiplicata per la volumetria del dispositivo in dotazione o dalla volumetria della calotta aperta mediante tessera).

In sede di approvazione della tariffa rifiuti corrispettiva, il Comune può adottare criteri di ripartizione dei costi commisurati alla qualità del servizio reso alla singola utenza, nonché al numero dei servizi messi a disposizione della medesima, anche quando questa non li utilizzi ed inoltre, al fine di evitare comportamenti elusivi, può fissare un volume minimo annuo per persona di rifiuto secco (indifferenziato) da addebitare a ciascuna utenza.

4 SEZIONE 4: STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E QUALITÀ TECNICA

4.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I". Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti Schema I

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ¹
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

² N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

4.2 OBBLIGHI DI QUALITÀ TECNICA

Il rispetto degli obblighi di servizio relativi alla qualità tecnica sono in capo alla **Comunità della Valle di Sole** in quanto è il gestore dell'attività di raccolta e trasporto.

4.2.1 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI RIGUARDANTI LE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRAPORTO E L'ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

L'utente può inviare il reclamo scritto inerente al **servizio operativo di raccolta** nonché al **servizio operativo di spazzamento e lavaggio strade** al gestore di competenza purché la comunicazione contenga i campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

4.2.2 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione o sostituzione delle attrezzature può essere presentata dall'utente alla **Comunità** a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o tramite il servizio telefonico.

4.2.3 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La **Comunità** dispone di un numero verde **800957754** dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti:

- a) **richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati**, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) **richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti**, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) **richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini**, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità

La **Comunità** interverrà con il personale incaricato, solo dopo la messa in sicurezza da parte delle autorità competenti (es. Vigili del fuoco)

4.2.4 RITIRO RIFIUTI SU CHIAMATA

Il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio avviene su richiesta dei cittadini che possono prenotare il servizio tramite:

- **Numero verde della Comunità 800957753**

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 29.4 TQRIF (allegato A) considerato che il rifiuto ingombrante come descritto al punto 3.1 è conferibile al CR gratuitamente, ha previsto numero 1 ritiro al mese a domicilio ad utenza.

I rifiuti dovranno essere posti fuori dall'abitazione e comunque in punti facilmente raggiungibili dai mezzi adibiti al ritiro assicurando che non vi siano ostacoli o intralci ai pedoni e alla viabilità. I rifiuti devono essere esposti entro le ore 9:00 del giorno concordato per il ritiro.

4.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il rapporto contrattuale viene gestito a seconda della prestazione richiesta **dall'ufficio tributi del Comune** o **dall'ufficio gestione tariffe e rapporto con gli utenti delle Comunità della Valle di Sole**

4.3.1 ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le richieste **di attivazione, variazione e cessazione** del servizio devono essere presentate dall'utente all'ufficio tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione, della variazione o cessazione dell'utenza mediante la compilazione e sottoscrizione di apposito modulo predisposto dal Comune.

I moduli sopra menzionati sia per il Comune che per la Comunità di Valle

- sono reperibili sul sito internet e possono essere sia compilati on line che scaricati;
- la versione cartacea è disponibile presso le Sedi.

I moduli possono essere trasmessi con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata alla sede del Comune di riferimento
- via e-mail, indirizzata all'email di riferimento
- mediante consegna allo sportello fisico presso il Comune.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

4.3.2 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI RIGUARDANTI LA TARI - RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Il **modulo** relativo al reclamo scritto, alla richiesta di informazione riguardante la tariffa rifiuti corrispettiva e la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dalla home page del sito internet della Comunità ed è inoltre disponibile presso la sede dell'ente, ovvero compilabile online. Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata alla sede della Comunità della Valle di Sole - Via della Gana, 10 - 38027 MALE' (TN);
- via e-mail, indirizzata tia@comunitavalledisole.tn.it;
- mediante consegna allo sportello fisico presso la sede della Comunità della Valle di sole.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo riguardante la TARI, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, la Comunità utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta. La Comunità garantisce risposte complete, chiare e motivate ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

4.3.3 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Fatturazione modalità e periodicità di pagamento

Per la gestione dei rifiuti urbani, svolta in regime di privativa sull'intero territorio comunale, è istituita nel Comune la tariffa rifiuti corrispettiva prevista dall'art. 1, comma 668, della L. 27 dicembre 2013, n. 147.

Di norma, la fatturazione avviene con cadenza semestrale nei mesi di febbraio e luglio con scadenza del pagamento rispettivamente ad aprile e settembre.

La fattura, che viene emessa da Trentino Riscossioni Spa per conto della Comunità della Valle di Sole, è dettagliata e contiene tutte le informazioni in termini di trasparenza previste da ARERA.

Le fatture relative alle utenze domestiche sono spedite al domicilio del titolare dell'utenza o ad altro recapito indicato dallo stesso, tramite il servizio postale, come corrispondenza ordinaria mentre le fatture relative alle utenze non domestiche sono spedite tramite posta elettronica certificata. In alternativa, nel caso di utenza domestica, accedendo al portale "Pago Semplice" di Trentino Riscossioni S.p.A. è possibile attivare la notifica dei documenti e scaricare gli stessi in formato PDF. Le fatture sono disponibili anche sullo Sportello On Line del Contribuente

Il pagamento della fattura deve essere effettuato entro i termini indicati nella medesima mediante:

- a) bollettino pagoPA;
- b) addebito automatico in conto corrente (SEPA Direct Debit Core);
- c) modalità telematiche previste dal portale "Pago Semplice" di Trentino Riscossioni S.p.A. (www.pago semplice.trentinoriscossionispa.it).

Rateizzazione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di rateizzazione di ciascuna fattura:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

La rateizzazione viene concessa, se richiesta, di norma entro la data di scadenza della fattura, alla quale non vengono applicati interessi legali se i pagamenti delle rate sono eseguiti entro le scadenze previste.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

Morosità

Per i servizi prestati, in caso di morosità è previsto l'invio di un sollecito bonario di pagamento. In caso di esito negativo Trentino Riscossioni Spa invia la "richiesta ad adempiere" a mezzo raccomandata AR, indicando un termine ultimo per la regolarizzazione della posizione debitoria. Qualora l'esito sia ancora negativo si procede con la procedura di recupero stragiudiziale del credito e successivamente con il recupero coattivo del credito.

Rettifica degli importi non dovuti

Nei casi di errore, di duplicazione ovvero di eccedenza dell'importo iscritto in fattura rispetto a quanto dovuto, il Gestore, dopo averne accertato il diritto, dispone la nota di accredito o il rimborso entro 120 giorni lavorativi dalla ricezione dell'istanza dell'utente, ovvero nella fattura successiva in caso di procedimenti effettuati d'ufficio.

Nel caso di utenza domestica occupata da persone residenti nel Comune, il Gestore provvede d'ufficio agli eventuali rimborsi dovuti nei confronti degli utenti a seguito di cessazione o di variazione del numero dei componenti mediante conguaglio, se possibile, da effettuarsi nella fattura di successiva emissione.

L'utente, in ogni caso, può richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute entro cinque anni dal pagamento, mediante richiesta motivata, allegando copia della ricevuta di pagamento.

4.3.4 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

La **Comunità**, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto l'apertura di uno sportello/i fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza:

- **SPORTELLO FISICO COMUNITA'**: Via della Gana, 10 - 38027 MALE' (TN) dal lunedì al giovedì 09:00 – 12:15 / 14:15 – 16:30 venerdì 09:00 – 12:15

Il gestore dell'attività di dispone di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza:

- **Numero verde: 800957753**

5 SEZIONE 5: COMUNICARE CON LA COMUNITÀ

 COMUNITÀ' DELLA VAL DI SOLE <i>Attività di raccolta e trasporto, gestione dei centri di raccolta e gestione tariffe e rapporto con gli utenti</i>	
Sede legale	Via della Gana, 10 - 38027 MALE' (TN)
Numero verde	800957753
Numero verde pronto intervento H24	800957754
Fax	0463.901985
E-mail	ufficio gestione rifiuti: ambiente@comunitavalledisole.tn.it ufficio tariffa: tia@comunitavalledisole.tn.it
PEC	segreteria@pec.comunitavalledisole.tn.it
Sito web	www.comunitavalledisole.tn.it
Ecoglossario	www.comunitavalledisole.tn.it
Modulistica	www.comunitavalledisole.tn.it/Areetematiche/Ambiente-Rifiuti/Modulistica
Regolamento Gestione rifiuti	www.comunitavalledisole.tn.it/Aree-tematiche/Ambiente-Rifiuti/Regolamento-gestione-rifiuti-urbani
Regolamento TARI	https://www.comunitavalledisole.tn.it/Aree-tematiche/Ambiente-Rifiuti/TariffaRifiuti/TrasparenzaArera/Delibereapprovazione tariffe
Trasparenza rifiuti	www.comunitavalledisole.tn.it/Aree-tematiche/Ambiente-Rifiuti/Trasparenza-rifiuti

Glossario

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto: comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade: comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

Autorità: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

Carta della qualità: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Ente territorialmente competente: è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

Gestore: è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto: è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade: è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Livello o standard generale della qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata: è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione, che beneficia del servizio di gestione dei rifiuti.