



Comunità Valsugana e Tesino

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI



INDICE

1. Introduzione	2
2. La Comunità della Valsugana e Tesino	3
2.1 Il gestore del servizio.....	3
2.2 I comuni serviti.....	3
2.3 Sede e contatti.....	5
2.4 I principi fondamentali	5
3. Il servizio rifiuti	7
3.1 La raccolta delle frazioni differenziate e indifferenziata	7
3.2 Altri servizi di raccolta	9
3.3 Gestione dei Centri di Raccolta.....	9
3.4 Spazzamento e lavaggio strade	10
3.4 Sicurezza del servizio	10
4. La tassa rifiuti	10
5. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica	11
5.1 Schema regolatorio	11
5.2 Obblighi di qualità tecnica.....	13
5.3 Obblighi di qualità contrattuale	14
5.4 Riepilogo contatti e informazioni utili	15
ALLEGATI.....	16
1. Calendario raccolta dei singoli Comuni	16
2. Orari Centri di Raccolta	16
3. Rifiuti conferibili nei Centri di Raccolta	16
GLOSSARIO.....	17

1. Introduzione

La **Carta della Qualità** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dal Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, al fine di migliorare i rapporti tra lo stesso e le varie utenze.

Tale documento individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La **Comunità della Valsugana e Tesino** (di seguito anche solo Comunità), in qualità di Gestore ed Ente Territorialmente Competente, redige e approva un'unica Carta della Qualità per tutti i comuni serviti.

I servizi erogati dalla Comunità, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore e della specifica regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sono:

- L'attività di *raccolta e trasporto*
- L'attività di *spazzamento e lavaggio strade*
- L'attività di *gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti*
- La gestione dei *centri di raccolta*

Il documento ha validità a partire dal 01 gennaio 2023 ed è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

La Carta della qualità è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **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.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.
- **Convenzione per la gestione associata del servizio pubblico locale del ciclo dei rifiuti** tra la comunità e i 18 comuni stipulata in data 29.03.2018.

2. La Comunità della Valsugana e Tesino

2.1 Il gestore del servizio

L'Ente pubblico sovracomunale Comunità Valsugana e Tesino istituito con la Legge Provinciale n. 3 del 16 giugno 2006 "*Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino*", corrispondente in termini territoriali alla superficie di n. 18 Comuni della Provincia Autonoma di Trento, sulla base di una convenzione, gestisce per conto degli stessi Comuni tutte le singole fasi il ciclo di gestione dei rifiuti solidi urbani.

Per ciascun Comune, la Comunità attraverso il Settore Ambiente e Edilizia abitativa, effettua tutte le attività che compongono il servizio integrato di gestione riassunte come segue:

- **determinazione della tariffa** che è unica per tutti i 18 Comuni convenzionati;
- gestione del servizio di **rapporto con l'utenza** (sportello ed emissione fatture) ed è titolare per l'incasso della TARI nonché esercita attività di ingiunzione e riscossione insoluti;
- tramite appalto, l'individuazione di un soggetto che esercita le attività di **raccolta e trasporto dei rifiuti urbani** (compresa anche la gestione dei centri raccolta), di **spazzamento e lavaggio delle strade**.

2.2 I comuni serviti

I Comuni appartenenti all'ambito territoriale della Comunità Valsugana e Tesino e inclusi nel servizio di gestione integrata del ciclo dei rifiuti sono i seguenti:



Comune di Bieno



Comune di Borgo Valsugana



Comune di Carzano



Comune di Castel Ivano



Comune di Castello Tesino



Comune di Castelnuovo



Comune di Cinte Tesino



Comune di Grigno



Comune di Novaledo



Comune di Ospedaletto



Comune di Pieve Tesino



Comune di Roncegno Terme



Comune di Ronchi Valsugana



Comune di Samone



Comune di Scurelle



Comune di Telve



Comune di Telve di Sopra



Comune di Torcegno

2.3 Sede e contatti

I cittadini possono reperire tutte le informazioni del servizio svolto dal gestore presso il sito istituzionale dell'Ente, il numero verde e le sedi del gestore. Sono a disposizione, inoltre, le sezioni "RICICLABOLARIO" e i "Comportamenti da seguire" al fine di favorire il corretto conferimento dei rifiuti e differenziazione degli stessi da parte degli utenti.



Comunità Valsugana e Tesino

Sede legale	Piazzetta Ceschi, 1 - 38051 Borgo Valsugana (TN)
Numero verde	800 70 33 28
Numero verde H24	800 93 88 95
E-mail	ambiente@comunitavalsuganaetesino.it
PEC	ambiente@pec.comunita.valsuganaetesino.tn.it
Sito web	www.comunitavalsuganaetesino.it/Areetematiche/Gestione-rifiuti
Riciclabolario	https://www.comunitavalsuganaetesino.it/Aree-tematiche/Gestione-rifiuti/Il-Riciclabolario
Trasparenza Rifiuti	https://www.comunitavalsuganaetesino.it/Aree-tematiche/Gestione-rifiuti/Trasparenza-rifiuti

2.4 I principi fondamentali

▪ LEGALITÀ

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

▪ UGUAGLIANZA e IMPARZIALITÀ

La Comunità nell'erogazione del servizio si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e Comunità per l'accesso alla fruizione del servizio sono uguali per tutti i soggetti fruitori. L'Ente garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

- **CONTINUITA'**

Il servizio di igiene urbana essendo un'attività di pubblico interesse non può essere sospeso o abbandonato salvo cause di forza maggiore.

L'erogazione del servizio si svolge in maniera regolare, continuativa e senza interruzioni nel corso dell'anno. Nei casi di interruzione temporanea dovuti ad impedimento oggettivo, la Comunità si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione al fine di recare il minor disagio possibile; la Comunità si impegna ad avvisare gli utenti con adeguato anticipo attraverso la pubblicazione di avvisi sul sito internet istituzionale.

- **PARTECIPAZIONE**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che siano in possesso della Comunità. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e proporre reclami. Il gestore è tenuto a fornire risposta all'utente secondo le modalità e le tempistiche disciplinate dal TQRIF e in relazione allo schema regolatorio di riferimento.

- **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

La Comunità assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

La Comunità persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella gestione del servizio adottando in maniera continuativa, compatibilmente con le risorse disponibili, soluzioni organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

Obiettivo primario è quello di conseguire un elevato grado di trasparenza nelle informazioni mediante l'utilizzo delle moderne tecniche di comunicazione e l'ottimizzazione dei tempi di risposta alle richieste degli utenti.

- **CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DELLA COMUNICAZIONE**

La Comunità assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli addetti ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

- **RISPETTO DELL'AMBIENTE e TUTELA DELLA SALUTE**

La Comunità si impegna ad attuare ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile). Nell'erogazione dei servizi di igiene urbana la Comunità garantisce la tutela della salute dei cittadini e dei lavoratori.

- **RISERVATEZZA INFORMATIVA SULLA PRIVACY** - Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), la Comunità informa che i dati personali raccolti sono trattati, sia in forma cartacea che con strumenti elettronici, per fini istituzionali, per gestire gli adempimenti istruttori ed amministrativi previsti nel presente procedimento e per adempiere a prescrizioni previste dalle leggi, nonché per finalità di verifica autocertificazioni, pubblicazione in albo pretorio o amministrazione trasparente e per archiviazione e conservazione entro i tempi previsti dalla legge.

3. Il servizio rifiuti

3.1 La raccolta delle frazioni differenziate e indifferenziata

L'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani si svolge con i sistemi:

- **raccolta di prossimità**, individuando precisi punti di raccolta su aree pubbliche del territorio comunale, per il conferimento da parte delle utenze dei cassonetti in loro dotazione per:
 - carta e cartone
 - multimateriale (imballaggi in materiali misti - PLT)
 - residuo indifferenziato ("secco residuo")
- **raccolta stradale** presso isole ecologiche attrezzate per il conferimento di:
 - imballaggi di vetro
 - rifiuto organico
 - residuo indifferenziato (calotte per possessori di chiave magnetica).

I giorni, gli orari e le modalità di conferimento dei rifiuti sono illustrati nei calendari allegati al presente documento e pubblicati sul sito della Comunità. Questi vengono annualmente concordati dalla Comunità con la ditta affidataria del servizio di raccolta.

I contenitori vanno esposti dopo le ore 16:00 del giorno antecedente la raccolta e ritirati entro le 20:00 del giorno di raccolta nei punti appositamente segnalati (punti di raccolta).

L'attività di raccolta sul territorio ha inizio alle ore 06.00 e termina alle 18.00.

I contenitori per la raccolta delle frazioni carta e cartone e multimateriale (PLT) sono forniti presso tutti i centri raccolta dell'ambito territoriale della Comunità. I cassonetti per la raccolta del residuo

indifferenziato sono ritirabili dall'utenza solo presso il Centro Integrato di Scurelle mentre le chiavi magnetiche e metalliche per l'accesso ai cassonetti pubblici per la raccolta rispettivamente di residuo indifferenziato e frazione organica sono forniti alle utenze dal personale di sportello presso gli uffici della Comunità Valsugana e Tesino.

– **RESIDUO INDIFFERENZIATO (rifiuto urbano secco non differenziato)**

Fanno parte di questa categoria tutti quei rifiuti urbani non altrimenti differenziabili nelle varie tipologie di raccolta domestica o presso i centri di raccolta. Tali rifiuti devono essere conferiti nei cassonetti personalizzati (colore verde), oppure raccolti in sacchetti di capacità massima di 15 litri e conferiti nelle calotte per la raccolta stradale.

I cassonetti devono essere esposti nei punti raccolta segnati sul territorio la sera antecedente il giorno di raccolta indicato nel calendario.

La raccolta del rifiuto residuo indifferenziato viene effettuata 1 volta ogni 2 settimane.

– **ORGANICO (rifiuti biodegradabili da mense e cucine)**

Fanno parte di questa categoria tutti i rifiuti biodegradabili, ossia che si decompongono naturalmente grazie all'opera di microrganismi. Questi rifiuti vanno raccolti nel cestello (marrone) e successivamente conferiti (in sacchetti biodegradabili chiusi e non in plastica) nel contenitore stradale di colore marrone, servendosi dell'apposita chiave metallica di apertura.

La raccolta viene effettuata con cadenza settimanale e bisettimanale nel periodo estivo.

Se si è scelto di non aderire al servizio pubblico di raccolta dell'umido, questi rifiuti saranno conferiti nel composter per la realizzazione del compostaggio domestico.

– **IMBALLAGGI DI VETRO**

Fanno parte di questa categoria tutti i contenitori di vetro puliti, privi di tappo o coperchio, senza residui di cibi, bevande o altre sostanze non pericolose. Questi rifiuti devono essere conferiti singolarmente (senza eventuali sacchetti) presso le campane stradali dislocate sul territorio (è proibito depositare i rifiuti all'esterno dei contenitori).

In alternativa possono essere conferiti presso i Centri di Raccolta depositandoli nei contenitori dedicati.

– **MULTIMATERIALE –PLT- (rifiuti di imballaggi di materiali misti)**

Fanno parte di questa categoria tutti i rifiuti di imballaggi di provenienza domestica in plastica, alluminio, acciaio e in metallo, oltre ai contenitori in poliaccoppiati, quali il cosiddetto Tetrapack e che non abbiano contenuto sostanze pericolose. Tali rifiuti devono essere conferiti puliti e privi di residui nei cassonetti personalizzati (colore blu) ed esposti nei punti raccolta segnati sul territorio la sera antecedente il giorno di raccolta indicato nel calendario.

La raccolta dei rifiuti di imballaggi misti viene effettuata 1 volta ogni 15 giorni.

In alternativa possono essere conferiti presso i Centri di Raccolta depositandoli nei contenitori dedicati.

– **CARTA e CARTONE**

Fanno parte di questa categoria tutta la carta e il cartone di vario tipo.

Questi rifiuti vanno collocati nel contenitore personalizzato (giallo), che dovrà essere esposto nei punti raccolta segnati sul territorio la sera antecedente il giorno di raccolta indicato nel calendario. In alternativa possono essere conferiti presso i Centri di Raccolta (CR e CI) depositandoli nei contenitori dedicati.

La raccolta della carta e cartone viene effettuata 1 volta ogni 15 giorni.

È attivata anche una raccolta stradale, selettiva del cartone, che è rivolta però soltanto ai grossi produttori (attività artigianali, industriali e commerciali).

Per le utenze non domestiche il cartone viene raccolto in modo selettivo presso i Centri integrati di Borgo Valsugana e Scurelle.

3.2 Altri servizi di raccolta

– **FARMACI SCADUTI**

Questi rifiuti vanno collocati in contenitori dedicati collocati in tutti i comuni dell'ambito, solitamente si trovano nei pressi degli ambulatori medici comunali e in qualche caso nei pressi delle farmacie.

– **PILE ESAUSTE**

Questi rifiuti vanno collocati in contenitori dedicati collocati in tutti i comuni dell'ambito secondo le indicazioni delle singole amministrazioni comunali. In alternativa possono essere conferiti presso i Centri di Raccolta (CR e CI) seguendo le indicazioni degli operatori.

– **RIFIUTI INGOMBRANTI**

I rifiuti ingombranti sono quei rifiuti, simili per loro natura e composizione ai rifiuti domestici, che non entrano nel cassonetto da 120 litri e che non necessitano di essere smontati con alcuno strumento di lavoro (es. materassi, ombrelloni, poltrone, divani...).

I rifiuti ingombranti possono essere conferiti presso tutti i centri raccolta della Comunità Valsugana e Tesino

3.3 Gestione dei Centri di Raccolta

I centri raccolta attivi nel territorio della Comunità sono 12 di cui:

- **10 Centri raccolta (CR)** realizzati e gestiti ai sensi del Decreto Ministeriale 8 aprile 2008
- **2 Centri integrati (CI)** autorizzati con Determinazione del Dirigente del Servizio Autorizzazioni e Valutazioni Ambientali della Provincia Autonoma di Trento

L'ubicazione e gli orari di apertura dei centri di raccolta sono disponibili presso il sito della Comunità: www.comunitavalsuganaetesino.it e allegati alla presente Carta della qualità.

Gli utenti che hanno diritto ad accedere ai CR sono i produttori di rifiuti urbani, soggetti alla Tariffa sui Rifiuti di questa Comunità. Prima del conferimento dovrà essere esibito il **codice fiscale** (anche copia fronte retro della tessera sanitaria) dell'intestatario dell'utenza (intestatario della fattura rifiuti) per verificarne il diritto. In caso contrario o di non identificazione, l'utente non potrà conferire e sarà invitato a uscire dal Centro di Raccolta.

3.4 Spazzamento e lavaggio strade

L'attività di spazzamento e lavaggio strade è gestita dalla Comunità per tutti i Comuni ad eccezione del Comune di Borgo Valsugana il quale svolge in autonomia il servizio. L'attività prevede la pulizia delle strade di competenza comunale.

Il servizio si svolge nella fascia oraria compresa tra le 06.00 e le 18.00 ed è effettuato periodicamente in relazione alle necessità evidenziate da ciascun Comune dell'ambito territoriale della Comunità.

3.4 Sicurezza del servizio

La Comunità dispone di un numero verde 800 938895 dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 necessario per le segnalazioni di situazioni di pericolo relative al servizio rifiuti. Il gestore interverrà, con il personale incaricato, solo dopo la messa in sicurezza da parte delle Autorità Competenti (es. Vigili del Fuoco, Polizia ecc.).

4. La tariffa rifiuti

Compete alla Comunità determinare, applicare e riscuotere il corrispettivo del servizio R.S.U. attraverso la TA.RI. nel rispetto della Convenzione, del Regolamento per la disciplina della tariffa per la gestione del ciclo dei rifiuti (TA.RI.) nonché secondo l'apposito regolamento che disciplina il servizio di gestione dei rifiuti.

A tal fine la Comunità Valsugana e Tesino predispone ed approva il Piano Economico Finanziario (PEF) redatto secondo le delibere ARERA. Il Piano Economico Finanziario unico, che costituisce il presupposto per l'approvazione della tariffa, è costituito dal totale dei costi di gestione come individuati e formalizzati dal soggetto gestore, per l'intero ambito territoriale servito e tenuto conto degli obiettivi di miglioramento della produttività del servizio fornito e del tasso di inflazione programmato.

Il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani, costituiscono presupposto per l'applicazione della tariffa.

La tariffa ha natura corrispettiva ed è soggetta a IVA in base alla normativa vigente; la tariffa è costituita da una quota fissa e da una quota variabile. La **quota fissa** è destinata alla copertura dei costi fissi determinati dal PEF ed è quantificata e addebitata secondo i parametri: componenti nucleo familiare per le utenze domestiche e MQ per le utenze non domestiche. La **quota variabile** è destinata alla copertura dei costi variabili determinati dal PEF e viene quantificata e addebitata tenendo conto dei quantitativi di rifiuto individualmente conferiti al servizio (litri svuotati di rifiuto residuo indifferenziato). Le **fatture relative al servizio di gestione dei rifiuti** saranno recapitate al domicilio dell'utente con **frequenza semestrale**.

È attivo presso la sede della Comunità uno sportello fisico per i cittadini il cui l'accesso è consentito previo appuntamento da fissare: telefonando al numero 0461/755580 o scrivendo a tariffa@comunitavalsuganaetesino.it.

È attivo lo **sportello online** (<https://rifiuti.valsuganaetesino.garbageweb.it>) presso il sito web della Comunità dal quale i cittadini possono visualizzare le informazioni relative ai contratti come: attivare il servizio Fatture online, fatture emesse e stato dei pagamenti, contenitori in dotazione e gli svuotamenti effettuati

5. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

5.1 Schema regolatorio

La Comunità, 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, la Comunità 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

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

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

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

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.

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

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.

5.2 Obblighi di qualità tecnica

La Comunità in qualità di gestore delle attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento e lavaggio strade è tenuta al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla **qualità tecnica**. Le modalità, le procedure e i tempi di risposta e/o intervento rispettano le disposizioni del TQRIF in relazione allo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente:

- **Gestione dei reclami relativi ai servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade:** gli utenti possono presentare i reclami scritti inviando un'e-mail all'indirizzo ambiente@comunitavalsuganaetesino.it e dovranno essere indicati i seguenti campi:
 - Cognome e Nome;
 - Indirizzo completo (Via, Cap, Città e Provincia);
 - E-mail;
 - Recapito telefonico;
 - Problema segnalato.
- **Obblighi di servizio telefonico:** la Comunità possiede un numero verde 800 703328 totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di:
 - ✓ richiedere informazioni sia di natura operativa che del documento di riscossione
 - ✓ segnalare disservizi
 - ✓ richiedere informazioni circa orari e aperture dei centri di raccolta
 - ✓ richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
- **Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta**

domiciliare: Le segnalazioni per disservizi e riparazioni delle attrezzature della raccolta domiciliare possono essere presentate a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o numero verde.

- **Mappatura dei centri di raccolta:** la tabella seguente illustra la distribuzione sul territorio dei centri di raccolta. In allegato al presente documento l'elenco dei rifiuti conferibili nei centri di Centri di Raccolta.

STRUTTURA	COMUNE	INDIRIZZO
CR	Castello Tesino	Località Col Bagole
CR	Castelnuovo	Viale Venezia
CR	Grigno	Zona Industriale c/o magazzino comunale
CR	Ospedaletto	Località Pradanella
CR	Roncegno Terme	Fraz. Marter-Località Lago Morto (a ovest della cava)
CR	Ronchi Valsugana	Località Stauda
CR	Castel Ivano – Strigno	Via Marconi (sopra la ex caserma) - Frazione di Strigno
CR	Telve	Località Nale c/o magazzino comunale
CR	Telve di Sopra	Località Praggia c/o zona sportiva
CR	Castel Ivano – Agnedo	Via Capelline (Nord della zona sportiva) – Fraz. di Agnedo
CI	Borgo Valsugana	Via Puisle - Zona Industriale (a Est dell'acciaieria)
CI	Scurelle	Località Solizzan (area discarica)

- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** le attività di raccolta e trasporto, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 06.00 e terminano alle ore 18.00.
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade:** le attività di spazzamento e lavaggio strade, nel territorio della Comunità, hanno inizio alle ore 06.00 e terminano alle ore 18.00
- **Sicurezza del servizio:** la Comunità possiede un numero verde 800 938895 gratuito e dedicato al servizio di pronto intervento, raggiungibile 24 ore su 24, per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti. La Comunità interverrà con i propri operatori solo dopo la messa in sicurezza da parte delle autorità competenti (es. Vigili del Fuoco, Polizia ecc.)

5.3 Obblighi di qualità contrattuale

La Comunità in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuta al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla **qualità contrattuale**. Le modalità, le procedure e i tempi di risposta e/o intervento rispettano le disposizioni del TQRIF in relazione allo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente.

- **Attivazione, variazione e cessazione del servizio:** devono essere presentate dall'utente attraverso la compilazione dell'apposito modulo e trasmesso a mezzo:
 ✓ **Posta:** Piazzetta Ceschi, 1 - 38051 Borgo Valsugana (TN)

- ✓ E-mail: tariffa@comunitavalsuganaetesino.it
- ✓ Consegna presso lo **sportello fisico**: Piazzetta Ceschi, 1 - 38051 Borgo Valsugana (TN)

- **Reclami e richieste scritte di informazioni relative al tributo e rettifica degli importi addebitati:** gli utenti possono presentare i reclami scritti inviando un'e-mail all'indirizzo tariffa@comunitavalsuganaetesino.it e dovranno essere indicati i seguenti campi:
 - Cognome e Nome;
 - Indirizzo completo (Via, Cap, Città e Provincia);
 - E-mail;
 - Recapito telefonico;
 - Problematica relativa al tributo o agli importi addebitati.
- **Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti:** sono stabilite dal Regolamento per l'applicazione della tariffa per lo smaltimento dei rifiuti urbani e dai relativi criteri attuativi. In particolare l'emissione della fattura relativa alla TA.RI ha cadenza semestrale e il versamento deve essere effettuato tramite il sistema PAGOPA e/o l'addebito diretto su conto corrente.

5.4 Riepilogo contatti e informazioni utili

Sede legale	Piazzetta Ceschi, 1 - 38051 Borgo Valsugana (TN)
Numero verde	800 703328
Numero verde H24	800 938895
Fax	0461 755592
E-mail	tariffa@comunitavalsuganaetesino.it
PEC	ambiente@pec.comunita.valsuganaetesino.tn.it
Sito web	www.comunitavalsuganaetesino.it/Areetematiche/Gestione-rifiuti
Riciclabolario	https://www.comunitavalsuganaetesino.it/Aree-tematiche/Gestione-rifiuti/Il-Riciclabolario
Sportello fisico	Piazzetta Ceschi, 1 - 38051 Borgo Valsugana (TN)
Sportello online	rifiuti.valsuganaetesino.garbageweb.it
Modulistica	www.comunitavalsuganaetesino.it/Aree-tematiche/Gestione-rifiuti/Modulistica

Calendario raccolta rifiuti	www.comunitavalsuganaetesino.it/Aree-tematiche/Gestione-rifiuti/Calendari-raccolta-rifiuti
Rifiuti conferibili nei centri di raccolta	www.comunitavalsuganaetesino.it/Aree-tematiche/Gestione-rifiuti/Centri-di-raccolta
Regolamenti	www.comunitavalsuganaetesino.it/Aree-tematiche/Gestione-rifiuti/Regolamenti
Trasparenza Rifiuti	https://www.comunitavalsuganaetesino.it/Aree-tematiche/Gestione-rifiuti/Trasparenza-rifiuti

ALLEGATI (si rimanda al sito internet per la consultazione)

1. Calendario raccolta dei singoli Comuni (www.comunitavalsuganaetesino.it/Aree-tematiche/Gestione-rifiuti/Calendari-raccolta-rifiuti)
2. Orari Centri di Raccolta (www.comunitavalsuganaetesino.it/Aree-tematiche/Gestione-rifiuti/Centri-di-raccolta)
3. Rifiuti conferibili nei Centri di Raccolta (<https://www.comunitavalsuganaetesino.it/Aree-tematiche/Gestione-rifiuti/Il-Riciclabolario>)

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.