



COMUNE DI AVIO
PROVINCIA DI TRENTO

VERBALE DI DELIBERAZIONE N. 140
della GIUNTA COMUNALE

OGGETTO: Approvazione Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.(deliberazione ARERA 18/01/222 n. 15/2022/R/Rif)

L'anno duemilaventidue addì ventotto del mese di dicembre alle ore 16:00 presso la Sala delle adunanze, a seguito di convocazione disposta con avviso agli Assessori, si è riunita la Giunta comunale nelle persone dei signori:

FRACCHETTI IVANO	Sindaco	Presente
SALVETTI ALVISE	Vice Sindaco	Presente
FUGATTI PAMELA	Assessore	Assente
SALVETTI MARINO	Assessore	Presente
VALLI ANNA	Assessore	Presente

Presiede: Il Sindaco, Fracchetti Ivano

Assiste: Il Segretario Comunale, Sartori Debora

Riconosciuto legale il numero degli intervenuti, il signor Ivano Fracchetti, nella sua qualità di Sindaco, assume la presidenza e invita la Giunta comunale a deliberare in merito all'oggetto suindicato.

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

la carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è uno strumento previsto dall'art.5 dell'allegato A della deliberazione n. 15/2022/R/Rif di data 18 gennaio 2022 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito denominata "Autorità"), destinato a tutti gli utenti che usufruiscono del servizio di igiene urbana del Comune, inerente alla raccolta e trasporto dei rifiuti e alla relativa tariffazione.

L'approvazione della stessa è prevista da parte dell'Ente territorialmente competente (ETC), come definito all'art. 1.1 dell'MTR-2 allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 363/82021.

Alla data di approvazione del presente provvedimento in Provincia di Trento *non è prevista l'Autorità di ambito/bacino, di cui all'art. 3-bis del D.L. 138/2011 e le funzioni di Ente Territorialmente Competente sono assegnate al presente Comune.*

Il Comune di Avio, Ente territorialmente competente, con riferimento alla necessità di individuare il posizionamento della gestione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nella matrice degli schemi regolatori di cui allo schema IV della tabella allegata alla citata deliberazione n. 15/2022/R/RIF, sulla base del livello qualitativo previsto dal contratto e servizio, con deliberazione giuntale n. 31 di data 31 marzo 2022 e con deliberazione consiliare n. 28 di data 23 maggio 2022, ha deliberato *"di determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani secondo lo schema I "livello qualitativo minimo" di cui all'art. 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio digestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif.*

Tutto ciò premesso.

Richiamati i seguenti provvedimenti in materia di Carta di qualità dei servizi nella Pubblica Amministrazione:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella L. 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." contenente la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi;
- D.Lgs. 150/2009 "Attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- Legge 35/2012 "Semplifica Italia" (in materia di e-governement, trasparenza e amministrazione digitale);
- Legge 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

Visti:

- la direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 novembre 2008 relativa ai rifiuti;
- la direttiva (UE) 2018/851 del Parlamento europeo e del Consiglio del 30 maggio 2018, che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti;
- la direttiva (UE) 2018/852 del Parlamento europeo e del Consiglio del 30 maggio 2018 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e ss.mm. recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 27 luglio 2000, n. 212, recante: "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente";

- il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, recante "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato;
- la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato";
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante: "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229";
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale";
- il decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito in legge con modificazioni dall'art. 1, comma 1, della legge 14 settembre 2011, n. 148 (recante "Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo") e, in particolare, l'articolo 3-bis;
- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante "Codice dei contratti pubblici";
- il decreto legislativo 3 settembre 2020, n. 116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158 recante "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani";
- il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, recante "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 13 febbraio 2014;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici";
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A;
- la deliberazione dell'Autorità 5 aprile 2018, 226/2018/R/RIF recante "Avvio di procedimento per l'adozione di provvedimenti di regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati";
- la deliberazione dell'Autorità 30 luglio 2019, 333/2019/A, recante "Istituzione di un tavolo tecnico con Regioni ed Autonomie Locali in materia di ciclo dei rifiuti urbani ed assimilati";
- la deliberazione dell'Autorità 31 ottobre 2019, 443/2019/R/RIF, recante "Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021";
- la deliberazione dell'Autorità 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF, recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- la deliberazione dell'Autorità 6 ottobre 2020, 362/2020/R/RIF, recante "Avvio di procedimento per la predisposizione di schemi tipo dei contratti di servizio per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati o di uno deiservizi che lo compongono";
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2021, 138/2021/R/RIF, recante "Avvio di procedimento per la definizione del Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2)";
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF, recante "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)";

- il documento per la consultazione dell'Autorità 23 febbraio 2021, 72/2021/R/RIF, recante "Primi orientamenti per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" ;
- il documento per la consultazione dell'Autorità 12 ottobre 2021, 422/2021/R/RIF, recante "Regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Orientamenti finali";
- la deliberazione dell'Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A, recante "Quadro strategico 2022-2025 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente";
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 18 Gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF, recante: "REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI".

Dato atto che:

al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella carta dei servizi proposta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) *tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;*
- b) *tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;*
- c) *tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;*
- d) *tempo di risposta motivata a reclami scritti;*
- e) *tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;*
- f) *tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;*
- g) *tempo medio di attesa per il servizio telefonico;*
- h) *tempo di rettifica degli importi non dovuti;*
- i) *tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;*
- j) *tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;*
- k) *tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.*

al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella carta dei servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:

1. *puntualità del servizio di raccolta e trasporto;*
2. *diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;*
3. *durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;*
4. *puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;*
5. *durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;*
6. *tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.*

Vista la Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani, redatta in conformità a quanto previsto nel "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF)", approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.), nel testo predisposto dal Servizio Tributi Associato Ala – Avio, che vuole essere il documento con il quale il Comune assume una serie di impegni nei confronti degli utenti/contribuenti riguardo le attività legate alla gestione dei rifiuti solidi urbani e i rapporti con gli stessi, definendo altresì le modalità di tutela ad essi riconosciute.

Nella stessa vengono esplicitati quali servizi vengono erogati, le modalità e gli standard di qualità che si garantiscono impegnandosi a rispettare determinati indicatori qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Non vuole essere una semplice guida, né un vademecum, quanto un "patto", un "accordo" tra il Comune e il contribuente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;*
- semplificazione delle procedure;*
- promozione delle informazioni sul servizio;*
- verifica del rispetto degli standard del servizio preventivamente fissati;*
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;*
- in caso di disservizio, diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo coinvolgimento e partecipazione del contribuente nel miglioramento del servizio medesimo.*

Ritenuta la necessità di approvare la Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani in ossequio alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.), nel testo predisposto dal Servizio Tributi Associato Ala - Avio, allegata al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale.

Dato atto che la stessa disciplina la totalità del servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Avio e pertanto ricomprende tutte le attività ad esso riconducibili a prescindere dal gestore che le esegue. ogni gestore dovrà rispettare le disposizioni ivi contenute solamente per i servizi ad esso imputabili, che siano disciplinati dal contratto di appalto e/o da successivi atti aggiuntivi/integrativi, servizi complementari, etc..

Richiamato l'articolo 3, comma 5-quinquies del decreto-legge 30 dicembre 2021, n. 228, convertito, con modificazioni, dalla legge 25 febbraio 2022, n. 15, con riferimento al termine di approvazione o di modifica dei provvedimenti relativi alla TA.RI.;

Preso atto della necessità, nei termini di cui al periodo precedente, di procedere all'aggiornamento del vigente Regolamento TARI, approvato con deliberazione consiliare n. 53 di data 29 luglio 2022, al fine di recepire e rendere applicabili dal 1^o gennaio 2023 le norme contenute nella Carta di qualità del servizio in oggetto.

Ritenuta l'opportunità di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva, ai sensi dell'articolo 183, comma 4 del codice degli enti locali della regione autonoma Trentino-Alto Adige approvato con legge regionale 3 maggio 2018, n. 2, considerato che la stessa entra in vigore il 1^o gennaio 2023;

Vista la deliberazione del Consiglio comunale n. 18 di data 28.02.2022, immediatamente eseguibile, con la quale è stato approvato il Documento Unico di Programmazione integrato con la nota di aggiornamento 2022-2024, del Bilancio di Previsione finanziario 2022-2024 (Allegato 9 D.Lgs. n. 118/2011), della Nota Integrativa e del Piano degli Indicatori;

vista la deliberazione della Giunta comunale n. 17 di data 03.03.2022, immediatamente eseguibile, relativa all'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) per il triennio 2022-2024 – parte finanziaria, ai sensi dell'art. 169 del D.Lgs. N. 267/2000 e ss.mm.;

vista inoltre la deliberazione della Giunta comunale n. 26 di data 24.03.2022, relativa all'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) per il triennio 2022-2024 – parte obiettivi specifici, ai sensi dell'art. 169 del D. Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.;

vista la competenza a deliberare in materia, come stabilito dall'art.53, comma 2, del Codice degli Enti Locali della Regione autonoma Trentino Alto Adige, approvato con L.R. 3 maggio 2018, n. 2, di attribuzione delle funzioni alla Giunta comunale e ritenuto pertanto che il presente provvedimento rientri nell'ordinaria amministrazione che la Giunta comunale è legittimata a compiere secondo il principio di distinzione delle competenze tra gli organi;

valutata l'opportunità di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, considerato che la Carta dei Servizi in oggetto entra in vigore il 1^o gennaio 2023, ai sensi dell'articolo 183, comma 4, del Codice degli Enti locali, approvato con L.R. 2/2018;

visto che sulla proposta di deliberazione in discussione è stato espresso il parere favorevole senza osservazioni, reso in forma scritta ed inserito nella presente deliberazione, ai sensi dell'art. 185 del Codice degli Enti locali approvato con L.R. 03.05.2018, n. 2, in ordine alla regolarità tecnica dal responsabile dell'ufficio interessato;

dato atto che la presente deliberazione non presenta profili di rilevanza contabile e non necessita pertanto l'espressione del parere di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ai sensi dell'art. 185 del Codice degli Enti locali approvato con L.R. 03.05.2018, n. 2;

visto lo Statuto comunale approvato e da ultimo modificato rispettivamente con deliberazioni consiliari 25.09.2014, n. 42 e 10.03.2016, n. 6;

visto il Codice degli enti locali della Regione autonoma Trentino-Alto Adige, approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2;

ad unanimità dei voti favorevoli, espressi in forma palese.

DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni su esposte, la Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani in ossequio alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF), approvato dall'Autorità con delibera n. 15/2022/R/rif.) predisposta dal Servizio Tributi Associato Ala- Avio e allegata al presente atto per farne parte integrale e sostanziale;

2. di dare atto che contestualmente all'approvazione delle modifiche al vigente regolamento della tassa sui rifiuti a valere dall'anno d'imposta 2023, la Carta potrà essere aggiornata in coerenza con disposizioni regolamentari non già disciplinate dalla L. 147/2013 e dal D.Leg.vo 116/2020;

3. di provvedere alla pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale, entro il prossimo 1° gennaio, nel rispetto del termine previsto per gli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019;

4. di dare evidenza che con riguardo al presente provvedimento non sussistono, nei confronti del Responsabile di procedimento e del personale che ha preso parte all'istruttoria, cause di astensione riferibili a situazioni di conflitto di interessi, anche potenziale, in particolare con riferimento agli articoli 7 e 14 del Codice di Comportamento dei dipendenti comunali;

5. di dare atto che della presente deliberazione viene data comunicazione ai Capigruppo Consiliari ai sensi dell'art. 183, comma 2, del Codice degli Enti Locali della Regione Autonoma Trentino - Alto Adige;

6. di precisare che la presente deliberazione sarà esecutiva a pubblicazione avvenuta, ai sensi dell'articolo 183, comma 3, del Codice degli Enti locali, approvato con L.R. n.2/2018;

7. di dare evidenza, in applicazione dell'art. 4, comma 4, della L.P. n.23/1992 e ss.mm., che avverso la presente deliberazione è ammessa opposizione alla Giunta comunale, durante il periodo di pubblicazione, da parte di ogni cittadino ai sensi dell'art. 183, comma 5, del Codice degli Enti Locali della Regione Autonoma Trentino Alto Adige, approvato con L.R. 3 maggio 2018 n. 2, nonché ricorso straordinario al Presidente della Repubblica entro 120 giorni ex art. 8 del D.P.R. 24 novembre 1971, n. 1199, e giurisdizionale avanti al T.R.G.A. di Trento entro 60 giorni ex artt. 13 e 29 del D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, da parte di chi abbia un interesse concreto ed attuale.

LA GIUNTA COMUNALE ad unanimità di voti favorevoli espressi in forma palese per alzata di mano, DICHIARA la presente deliberazione immediatamente esecutiva ai sensi dell'articolo 183, comma 4, della L.R. n. 2 di data 3 maggio 2018.

IL SINDACO
Ivano Fracchetti
documento firmato digitalmente

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dottoressa Debora Sartori
documento firmato digitalmente

Questo documento, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente, predisposto e disponibile presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3bis e 71 D.Lgs. 82/2005). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D.Lgs. 39/1993).

Alla presente deliberazione sono uniti:

- pareri rilasciati ai sensi dell'articolo 185 della L.R. 03.05.2018, n. 2 e del Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni.

Allegati parte integrante:

- **CARTA DELLA QUALITA' ALLEGATO PARTE INTEGRANTE** (impronta:
3622C2BD6954EE60FD97D478353D2B8B61C0E4C3785D98192DDE9693D0EE586F)



COMUNE DI AVIO
(Provincia di Trento)

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

1. PREMESSA

La Carta della Qualità del Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani – TARI, è uno strumento previsto dall’art. 5 dell’Allegato A alla Deliberazione ARERA del 18/01/2022, n. 15/2022/R/rif (TQRIF), destinato a tutti gli utenti che usufruiscono del servizio di igiene urbana del Comune, inerente alla raccolta e trasporto dei rifiuti e relativa tariffazione.

Con questo documento il Comune di Avio individua e allo stesso tempo si impegna a mantenere uno standard di qualità tra i 4 schemi previsti dalla medesima Deliberazione sopracitata. La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani deve essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del TQRIF ARERA, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l’indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall’Autorità, nonché, eventualmente, degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall’Ente territorialmente competente.

La presente carta entrerà in vigore definitivamente dal 01/01/2023.

2. IL COMUNE COME ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE

L’art. 1.1 dell’MTR-2, allegato “A” alla Deliberazione ARERA n. 363/2021, definisce l’ETC come “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”.

Con la Delibera di Giunta della Provincia Autonoma di Trento n. 2175 del 09 dicembre 2014 è stato approvato il quarto l’aggiornamento del Piano Provinciale di Gestione Rifiuti, con il quale la Giunta Provinciale ha fissato le linee programmatiche di intervento nel settore. Non è stata prevista né formalizzata nell’ambito del Piano, in particolare, l’individuazione di un Ambito/i Territoriale/i Ottimale/i (ATO), governato/i da un Ente di Governo unico, da istituirsi con apposito provvedimento e a cui i Comuni avrebbero dovuto partecipare obbligatoriamente.

Pertanto, il Comune di Avio è il soggetto che a tutt’oggi svolge anche le funzioni di Ente Territorialmente Competente fintanto non sopraggiunga o si definisca la costituzione e l’effettiva operatività dell’Ente di Governo come sopra delineato.

Il Comune di Avio offre alla comunità, mediante appalto/concessione, il servizio di raccolta anche differenziata dei rifiuti, l’avvio a smaltimento/recupero delle varie frazioni indifferenziate e differenziate mediante affidamento all’esterno, con appalto gestito dalla Comunità della Vallagarina e opera secondo la disciplina dettata normativa nazionale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti degli utenti/contribuenti, assicurando altresì l’economicità delle attività, la loro efficacia e la loro efficienza.

Il servizio di gestione della tariffa tributo nonché il servizio di spazzamento e lavaggio strade è effettuato direttamente dal Comune.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La soddisfazione dei bisogni degli Utenti costituisce l'obiettivo principale, nel rispetto dei principi che seguono.

- Eguaglianza: il Comune si impegna, per quanto possibile a garantire un uguale trattamento nell'ambito di aree geografiche o fasce di utenza omogenee. Particolare attenzione è riservata ai portatori di handicap ed agli anziani.
- Imparzialità: il personale addetto al servizio è chiamato ad adottare comportamenti ispirati ad obiettività ed imparzialità.
- Continuità: è impegno prioritario assicurare un servizio continuo e regolare e ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi.
- Partecipazione: è cura del Comune favorire la partecipazione degli utenti al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. Per migliorare la collaborazione con l'utenza il Comune trasmette informazioni sul servizio e riconosce agli utenti stessi il diritto di ottenere le informazioni aziendali che li riguardano, di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.
- Efficienza ed efficacia: il Comune anche tramite i soggetti gestori è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficienza ed efficacia del servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

4. INDIVIDUAZIONE SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di Avio con deliberazione giuntale n. 31 di data 31 marzo 2022 e con deliberazione consiliare n. 28 di data 23 maggio 2022 ha deliberato *"di determinare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani secondo lo schema I "livello qualitativo minimo"*, individuato, ai sensi del punto 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA del 18/01/2022, n. 15/2022/R/rif.

L'adozione di tale Schema comporta la garanzia della prestazione dei seguenti servizi, previsti dall'Appendice 1 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA del 18/01/2022, n. 15/2022/R/rif:

	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 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 Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

5. ACCESSIBILITÀ ALLE PROCEDURE E DESCRIZIONE DEI PROCEDIMENTI

Ciascun utente/contribuente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- Dichiarazione, Variazione e Cessazione utenza TARI;
- Richiesta di attivazione del servizio;
- Richiesta informazioni;
- Richiesta riduzioni;

mediante:

- sportello fisico presso l'Ufficio Tributi, sito in Avio – Piazza V. Emanuele III nr.1;
- servizio informativo tramite telefono ai n. **0464688821 - 688805**
- a mezzo Posta elettronica: tributi@comune.avio.tn.it
- a mezzo pec: segreteria@pec.comune.avio.tn.it

L'apertura dell'Ufficio Tributi al pubblico è garantita, su appuntamento, nei seguenti orari:

- il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 ;
- il giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.30 ;
- il venerdì dalle 9.00 alle 12.00 ;

Le dichiarazioni di cui sopra e le richieste di variazione e di cessazione del servizio, da effettuarsi con moduli messi a disposizione in ufficio e pubblicati sul sito web del Comune, **devono essere inviate entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data in cui è intervenuta la variazione.**

Il Comune ritiene fondamentale aumentare l'accessibilità ai propri servizi, ridefinendo le proprie procedure interne, in modo tale che il maggior numero di operazioni possa essere svolto via telefono o online senza che l'utente/contribuente debba recarsi presso gli uffici competenti.

Ai numeri telefonici dedicati (di prossima attivazione anche un numero verde), a mezzo posta elettronica o pec possono essere richieste informazioni su tariffe e sulla tassa da versare comunicata dall'ente, nonché informazioni relative alla raccolta rifiuti.

Ciascun utente può attivare i seguenti procedimenti:

- presentazione reclamo scritto
- segnalazione guasti e disservizi

Per reclami in ordine allo svolgimento del servizio di raccolta, in ogni momento l'utente può presentare reclami o osservazioni scritte all'ente gestore, scaricando appositi moduli disponibili sul sito della Comunità della Vallagarina: www.comunitadellavallagarina.tn.it, da inviare all'indirizzo pec:

ambiente@pec.comunitadellavallagarina.tn.it

I reclami verranno gestiti dagli operatori dell'ufficio e verrà garantita risposta entro 30 giorni lavorativi;

Eventuali richieste di rettifica di importi addebitati o rimborso di somme versate e non dovute, possono essere presentate all'Ufficio Tributi del Comune esclusivamente in forma scritta, motivando le ragioni della richiesta medesima su appositi moduli da inviare allo stesso nelle modalità sopracitate. **L'ente darà riscontro in merito agli importi incassati non dovuti entro 180 giorni.**

In ogni momento l'utente/contribuente può richiedere agli uffici dell'Ente altre informazioni sul servizio nelle modalità di contatto sopracitate. **L'ente darà riscontro alle richieste entro 30 giorni.**

6. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Costituiscono "standard" di qualità dei servizi forniti al Cliente gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti.

6.1. RACCOLTA RIFIUTI URBANI

La Comunità della Vallagarina è il gestore del servizio di raccolta dei rifiuti urbani per i Comuni appartenenti al suo territorio nonché per i Comuni di Folgaria, Luserna e Lavarone.

In particolare, i Comuni di seguito riportati gestiscono, tramite la Comunità della Vallagarina, con sistema misto "porta a porta", la frazione indifferenziata e umida e stradale per le altre raccolte:

Ala, Besenello, Brentonico, Lavarone, Luserna, Mori, Nogaredo, Nomi, Pomarolo, Ronzo Chienis, Trambileno in sinistra orografica.

Nei Comuni di Avio, Villa Lagarina e Volano è stato adottato un sistema di raccolta "porta a porta" spinto con il mantenimento della raccolta stradale solo per la frazione vetro.

Nel Comune di Isera anche il vetro viene raccolto con la modalità porta a porta.

I Comuni di Calliano, Folgaria, Vallarsa, Terragnolo e Trambileno destra orografia la raccolta avviene in modalità "stradale".

Nel Comune di Avio il servizio è attivo, secondo un calendario annuale, nelle giornate dal lunedì al sabato comprese le festività infrasettimanali ad eccezione delle giornate del 01 gennaio, 01 maggio, 15 agosto e 25 dicembre.

Il Comune di Avio gestisce il sistema di raccolta, secondo le modalità sopra evidenziate.

Sono previste frequenze maggiori o dedicate per particolari frazioni di alcuni esercizi commerciali (es. cartone).

E' in corso di effettuazione una gara di appalto per la concessione del servizio sulla base di un progetto di finanza presentato dalla società Dolomiti Ambiente s.r.l. che prevede di far transitare la totalità dei Comuni servizi ad un servizio porta a porta spinto con l'eccezione della raccolta della frazione differenziata del vetro. Inoltre, in accordo con le Amministrazioni Comunali, dopo il passaggio a tale modalità di servizio che indicativamente

dovrebbe essere di due anni, si attiverà un nuovo sistema di tariffazione puntuale, così come previsto dal comma 29 dell'art. 14 del D.L. 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla L. 22 dicembre 2011. N. 214 e in ottemperanza alle direttive provinciali in materia.

Gli effetti della nuova tariffa, dove è stata applicata, sono stati evidentissimi nella contrazione del rifiuto residuo e nella crescita della raccolta differenziata.

6.2 GESTIONE CENTRI RACCOLTE DIFFERENZIATE

Unitamente alle raccolte "porta a porta" la Comunità della Vallagarina gestisce, mediante le ditte affidatarie del servizio, i centri per la raccolta materiali e il centro di raccolta zonale a Folgaria (Carpenedolo).

Nella Comunità della Vallagarina e della Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri ci sono nove Centri di Raccolta (CR) e un Centro Zonale (CI). La localizzazione, l'accessibilità agli utenti dei vari Comuni e gli orari di aperura sono riportati al numero 10 della presente carta dei servizi.

Presso i CR è possibile conferire rifiuti domestici in maniera differenziata, secondo quanto previsto dagli specifici regolamenti, esposti presso ciascun centro e reperibili sul sito web:

<https://www.comunitadellavallagarina.tn.it/Argomenti/Ambiente/Gestione-dei-rifiuti>

6.3 SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA

L'ente garantisce al cittadino la possibilità di fruire del servizio di raccolta ingombranti, gestito dalla ditta appaltatrice dell'appalto di igiene urbana mediante chiamata e per un quantitativo massimo di 1 mc. a chiamata. Le informazioni relative al servizio sono indicate nel link seguente: www.comunitadellavallagarina.tn.it

Le richieste di ritiro rifiuti ingombranti si possono presentare mediante contatto telefonico al n. verde **800.024.500**, nei seguenti orari:

- dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30;
- il venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00;

Attualmente il servizio di ritiro a chiamata degli ingombranti è, causa l'esaurimento delle discariche della Provincia Autonoma di Trento, sospeso.

6.4 SPAZZAMENTO STRADALE MANUALE E MECCANICO

L'attività comprende le operazioni di spazzamento meccanico, manuale o misto e di lavaggio delle strade, svuotamento cestini, raccolta foglie effettuate allo scopo di garantire la fruibilità e sicurezza delle strade e del suolo pubblico. L'attività è svolta direttamente dagli operai del cantiere comunale. Lo spazzamento manuale con svuotamento dei cestini viene effettuato due volte alla settimana impiegando un operaio. Lo spazzamento meccanizzato con spazzatrice viene effettuato senza una programmazione specifica, con cadenza periodica.

Per informazioni e reclami rivolgersi al Servizio Lavori Pubblici:

tel. 0464-688840

mail:acquedotto@comune.avio.tn.it

6.5 LAVAGGIO DEI CONTENITORI

Il Comune assicura, tramite il Gestore del servizio un lavaggio periodico ed eventuale sanificazione dei contenitori, mentre quella degli altri contenitori concessi in comodato d'uso è a cura degli utilizzatori.

7. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

7.1 Riscossione tassa

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e secondo le indicazioni ARERA e viene comunicato a mezzo di apposito invito al pagamento inviato ai contribuenti a mezzo del servizio postale o all'indirizzo mail (ove richiesto dal contribuente) o PEC (ai contribuenti che abbiano fatto dichiarazione di elezione di domicilio digitale).

Le scadenze di pagamento sono definite dal Consiglio Comunale e indicate nel regolamento TARI nelle date del 31 ottobre dell'anno di competenza (relativamente alla tassa dovuta per il 1^o semestre dell'anno) e al 30 aprile dell'anno successivo (relativamente alla tassa dovuta a saldo/conguaglio)

7.2 Rettifiche delle somme dovute

Qualora nella definizione delle somme da versare vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso l'utenza.

L'emissione del documento corretto viene effettuata entro 180 gg dalla rilevazione dell'errore.

7.3 Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica.

Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite i canali di cui agli articoli precedenti della presente Carta.

La fase della riscossione coattiva è affidata alla Società in house Trentino Riscossioni S.p.A.

8. INFORMAZIONE ALL' UTENTE /CONTRIBUENTE

Il Comune garantisce una costante informazione agli utenti/contribuenti su tutte le modalità di fornitura dei propri servizi e delle loro eventuali modifiche, con particolare riferimento a: aspetti normativi, contrattuali, fiscali e tariffari; procedure ed iniziative aziendali che possano interessarlo; modalità di accesso ai servizi (giorni/orari di apertura, documentazione richiesta, ecc.) standard qualitativi e loro variazioni nel tempo.

Per fornire le informazioni indicate il Comune si avvale dei seguenti strumenti:

- la presente Carta dei Servizi, nella quale sono contenuti gli impegni che lo stesso si assume unilateralmente nella fornitura dei propri servizi;

- i contratti e le condizioni di fornitura del servizio, che contengono gli aspetti di impegno reciproco che caratterizzano la prestazione del servizio;
- uno spazio informazioni, contenuto negli inviti al pagamento;
- comunicazioni cartacee pieghevoli da inserire occasionalmente negli inviti al pagamento di cui al punto precedente ovvero lettere inviate agli utenti in occasione di modifiche importanti al sistema di raccolta;
- il proprio sito internet: www.comune.avio.tn.it;
- i “canali social” istituzionali;
- il numero verde Igiene Urbana dedicato per il ritiro a chiamata dei rifiuti ingombranti: **800.024.500**;
- il numero telefonico dedicato di “ info.ambiente”: 0464/087507;
- comunicati stampa o altre modalità analoghe per informazioni brevi ed urgenti.

La violazione ai principi della presente Carta può essere denunciata al protocollo del Comune di Avio (pec. segreteria@pec.comune.avio.tn.it) ovvero telefonicamente al numero verde (non appena attivato) o agli sportelli fisici. Al momento della presentazione del reclamo, gli utenti/contribuenti devono fornire tutti gli estremi in loro possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché il Servizio competente possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

10. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Comune cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con gli utenti per conoscere il loro giudizio riguardo alla qualità del servizio reso e per poterne tenere conto nella definizione dei suoi progetti di miglioramento.

Può effettuare rilevazioni campionarie mediante interviste telefoniche o personali.

Presso gli sportelli gli utenti possono fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore.

Per monitorare le cause di non soddisfazione degli utenti, inoltre, il Comune sta attivando una procedura che rilevi ed analizzi i reclami.

Per reclamo si intende la manifestazione di insoddisfazione espressa dagli utenti e trasmessa al Comune ovvero al gestore nelle modalità sopraindicate:

- nei confronti delle modalità, tecniche ed organizzative, di erogazione del servizio;
- nei confronti del rispetto dei principi e degli standard della Carta dei Servizi;
- nei confronti del rispetto del contratto e delle condizioni di fornitura del servizio.

L'analisi dei reclami, delle loro cause e dei loro esiti, costituisce per il Comune e per il gestore una importante fonte nella definizione dei programmi di miglioramento della qualità del servizio.

11. TRASPARENZA

Il Comune garantisce all'utente/contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione anche attraverso il sito istituzionale.

Per quanto concerne la trasparenza, in particolare, tutte le informazioni sono riscontrabili ai seguenti link: <https://www.comunitadellavallagarina.tn.it> - <https://www.comune.avio.tn.it/Novita/Avvisi/Portale-trasparenza-ARERA>

12. CONTROLLI

L'utente/contribuente, nel caso di mancata o insufficiente risposta o soluzioni delle problematiche prospettate all'Ente entro i termini previsti dalla presente Carta, può presentare una segnalazione ad ARERA (autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta in evasa o non accolta.

13. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è applicabile a tutti gli utenti/contribuenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti od indiretti, atti dell'Autorità pubblica. Gli utenti/contribuenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi indicati al punto 4.

Alla conclusione delle procedure di appalto della concessione del servizio attualmente in corso, la presente carta dei servizi verrà sostituita da quella proposta e formulata dal nuovo concessionario del servizio.

14. INFORMAZIONI UTILI: CENTRI DI RACCOLTA

NR.	LOCALIZZAZIONE	APERTURA	ACCESSIBILE DAGLI UTENTI DEI COMUNI
1	ALA - Via dell'Artigianato	Lunedì 14:00 – 18:00 Giovedì 08:00 – 12:00 14:00 – 18:00 Sabato 07:00 – 13:00	ALA
2	AVIO – Loc. Lavè	Martedì 15:00 – 17:00 Sabato 10:00 - 13:00 14:00 – 17:00	AVIO
3	BESENELLO – Loc. Rio Secco	Lunedì 07:00 – 12:00 Giovedì 15:00 – 19:00 Sabato 08:00 – 12:00	BESENELLO - CALLIANO
5	BRENTONICO loc. Castione	Mercoledì 07:30 – 11:30 15:30 – 19:00 Sabato 09:00 – 17:00	BRENTONICO
4	FOLGARIA – Carbonare (loc. Elbele)	Mercoledì 09:00 – 12:00 Sabato 13:30 – 16:30	FOLGARIA
7	ISERA – loc. Pradaglia Corsi	Da Martedì a Sabato 08:30 – 12:30 13:30 – 17:00	ISERA ROVERETO
8	LAVARONE fraz. Chiesa	Martedì 14:00 – 17:00 Giovedì 14:00 – 17:00 Sabato 14:00 – 17:30	LAVARONE
9	LUSERNA Loc. Lerch	Sabato 13:30 – 16:30	LUSERNA

10	MORI Loc. Bazoera	Lunedì 08:00 – 12:00 Mercoledì 14:00 – 18:00 Venerdì 14:00 – 18:00 Sabato 08:00 – 12:00 14:00 – 18:00	MORI
11	VILLA LAGARINA Via Pesenti – Zona Artigianale	Lunedì 15:30 – 18:30 Mercoledì 07:30 – 10:30 Sabato 08:00 – 13:00 14:00 – 17:00	VILLA LAGARINA NOGAREDO NOMI E POMAROLO
12	VOLANO loc. ai Lopi	Mercoledì 13:30 – 17:30 Sabato 08:00 – 12:00 13:30 – 17:30	VOLANO

15. INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI UTILI , MAIL

Per informazioni riguardanti l'applicazione della tassa rifiuti:

- Ufficio Tributi – Piazza V.Emanuele III nr.1 – Avio – tel. 0464 688821 - 064688805 - mail: tributi@comune.avio.tn.it

Per informazioni riguardanti il servizio di spazzamento – svuotamento cestini stradali – altre segnalazioni sulla raccolta stradale:

- Ufficio Lavori Pubblici del Comune – Piazza V.Emanuele III nr.1 – tel. 0464688840
mail: acquedotto@comune.avio.tn.it

Per informazioni in ordine ai servizi effettuati dal soggetto gestore della raccolta rifiuti urbani (Comunità della Vallagarina, Via N. Tommaseo, nr. 5, Rovereto):

- info.ambiente: telefono 0464 087507 - mail: info.ambiente@comunitadellavallagarina.tn.it
- Numero verde raccolta domiciliare rifiuti ingombranti e raee: telefono: **800-024-500** (il servizio ritiro ingombranti su chiamata è attualmente sospeso)
- i siti web:
- della Comunita' della Vallagarina al link
- del Comune di Avio al link: <https://www.comune.avio.tn.it/Novita/Avvisi/Portale-trasparenza-ARERA>