

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

1. PREMESSA

La Carta della Qualità del Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani – ARI, è uno strumento previsto dall'art. 5 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA del 20/01/2022, n. 15/2022/R/RII (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 Mori 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 Mori 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 Mori offre alla comunità il servizio di igiene urbana mediante affidamento all'esterno con appalto gestito dalla Comunità della Vallagarina e opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia e la loro efficienza.

La Comunità della Vallagarina gestisce pertanto, per conto dei Comuni della Comunità e della Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri, ad esclusione del Comune di Rovereto, mediante appalto/concessione, il servizio di raccolta anche differenziata dei rifiuti, l'avvio a smaltimento/recupero delle varie frazioni indifferenziate e differenziate.

Il Comune di Mori effettua la gestione della tariffa e rapporto con l'utenza tramite la società in house denominata GestEL Srl, che ai sensi dell'art. 52, c. 5, lett. b), punto 3, del D.Lgs 446/1997 che gestisce il servizio per conto dei Comuni soci.

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 Clienti 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 il cliente il Comune trasmette informazioni sul servizio e riconosce agli Utenti stessi il diritto di ottenere le informazioni 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 Mori con deliberazione consiliare n. 11 dd.28 aprile 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:

	Schem a 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 elavaggio 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. ACCESSIBILITA' ALLE PROCEDURE E DESCRIZIONE DEI PROCEDIMENTI

5.1 Modalità di attivazione del servizio

- La richiesta di attivazione del servizio (più avanti denominata semplicemente con il termine Richiesta) coincide con la dichiarazione TARI (più avanti denominata semplicemente con il termine Dichiarazione), non solo per le nuove utenze, ma anche per tutte le utenze già attive. Più avanti, laddove si intenda comprendere entrambe, si userà il termine richiesta/dichiarazione.
- La richiesta/dichiarazione deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet (<https://www.gestelsrl.it/>) di GESTEL srl in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici. Tale richiesta/dichiarazione è attivabile direttamente anche allo sportello dell'Ufficio GestEL srl recandosi presso l'ufficio distaccato di Mori o presso quello centrale negli orari di apertura del medesimo (<https://www.gestelsrl.it/>) o chiamando ai recapiti telefonici (+39 0464 586801 int. 2) per effettuare l'attivazione a mezzo posta elettronica.
- Il termine di 90 gg solari ha validità solo ai fini della corretta emissione degli avvisi di pagamento bonari, mentre ai fini accertativi della tardiva dichiarazione il termine è il 30 giugno dell'anno successivo a quello di inizio occupazione, detenzione o possesso, come previsto dalla Legge 147/2013 e dal Regolamento comunale per l'applicazione della tassa rifiuti al quale si rinvia, disponibile sul sito GESTEL srl .
- Il modulo per la richiesta/dichiarazione deve essere compilato in ogni sua parte da considerarsi obbligatoria ai fini dell'attivazione dell'utenza e attivazione del servizio, in particolare devono essere indicati:
 - i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
 - il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
 - i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e:
 - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
 - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
 - la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

- Tutte le informazioni inerenti le condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio sono rinvenibili sui seguenti siti internet oppure ritirabili in forma cartacea presso gli sportelli fisici GESTEL:

<https://www.gestelsrl.it/>

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

<https://www.comune.mori.tn.it/Aree-tematiche/Ambiente-e-Territorio>

- Le richieste/dichiarazioni producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.
- Nella risposta alle richieste/dichiarazioni viene comunicato il codice utente, il codice utenza e la data a partire dalla quale è dovuta la TARI. Il modulo di richiesta/dichiarazione, controfirmato dall'addetto allo sportello, equivale alla risposta scritta. I dati di cui sopra, se non presenti nella richiesta/dichiarazione controfirmata, sono comunicati al contribuente entro trenta giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta/dichiarazione o in alternativa con il primo avviso di pagamento TARI inviato al contribuente.
- Il servizio viene reso anche in mancanza di presentazione dell'apposita richiesta/dichiarazione fatta salva l'applicazione delle conseguenti sanzioni nei casi di omissioni o infedeltà, previste dal Regolamento comunale visionabile sul sito GESTEL.

Per un maggiore approfondimento sulla definizione delle superfici tassabili e sul numero dei componenti il nucleo familiare si rinvia a quanto indicato nel Regolamento comunale.

- In caso di utenze intestate a **soggetti deceduti**, i familiari o gli eredi degli stessi devono provvedere alla presentazione della richiesta/dichiarazione di variazione entro la fine dell'anno in cui si è verificato il decesso o entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo se più favorevole. Per agevolare i contribuenti, in mancanza, saranno volturate d'ufficio ad uno degli altri intestatari residenti maggiorenni, se presente, del nucleo familiare dall'annualità successiva al decesso. In assenza di eredi residenti, l'utenza sarà volturata all'erede più anziano o a quello con maggior quota di proprietà.

5.2 Modalità di variazione o cessazione del servizio

- La richiesta di variazione o cessazione del servizio, più avanti denominata semplicemente con il termine Richiesta, coincide con la dichiarazione TARI, più avanti denominata semplicemente con il termine Dichiarazione; laddove si intenda comprendere entrambe, si userà il termine richiesta/dichiarazione.
- Le richieste/dichiarazioni devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet (<https://www.gestelsrl.it/>) di GESTEL in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici. Tale richiesta è attivabile direttamente anche allo sportello dell'Ufficio GestEL recandosi presso l'ufficio distaccato di Mori o presso l'Ufficio centrale negli orari di apertura del medesimo (<https://www.gestelsrl.it/>) o chiamando ai recapiti telefonici (+39 0464 586801 int 2) per effettuare l'attivazione a mezzo posta elettronica.
- Il termine di 90 gg solari ha validità solo ai fini della corretta emissione degli avvisi di pagamento bonari, mentre ai fini accertativi della tardiva Dichiarazione il termine è il 30 giugno dell'anno successivo a quello di variazione o cessazione occupazione, detenzione o possesso, come previsto dalla Legge 147/2013 e dal Regolamento comunale per l'applicazione della tassa rifiuti al quale si rinvia, disponibile sul sito GESTEL.
- In deroga a quanto disposto dal precedente comma, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.

- Il modulo per la richiesta/dichiarazione deve essere compilato almeno nei seguenti campi obbligatori:
 - a) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - b) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
 - c) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - d) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti domiciliati);
 - e) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.
- Le richieste/dichiarazioni producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta/dichiarazione è presentata entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo alla data di fine occupazione/detenzione o possesso. In caso di mancata presentazione della richiesta/dichiarazione entro tale termine, il tributo non è dovuto per le annualità successive se il contribuente dimostra di non aver continuato l'occupazione/detenzione o il possesso dei locali e delle aree, ovvero se il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.
- Le richieste/dichiarazioni che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente, ad eccezione di quanto previsto al successivo comma, producono i loro effetti, in deroga a quanto previsto al precedente comma, dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
- Le richieste/dichiarazioni che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.
- In deroga ai 2 commi precedenti, ovvero per le variazioni, sia in aumento che in diminuzione, del numero dei componenti si rimanda a quanto previsto dal Regolamento comunale.
- La richiesta/dichiarazione da parte delle utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico, ai sensi del comma 10 del D.Lgs 152/06, hanno effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.
- Nella risposta alle richieste/dichiarazioni viene comunicato il codice utente, il codice utenza e la data a partire dalla quale è dovuta la TARI. Il modulo di variazione/cessazione del servizio/denuncia TARI, controfirmato dall'addetto allo sportello, equivale alla risposta scritta. I dati di cui sopra, se non presenti nella richiesta/dichiarazione controfirmata, sono comunicati al contribuente entro trenta giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta/dichiarazione o in alternativa con il primo avviso di pagamento TARI inviato al contribuente.

5.3 Modalità di gestione dei reclami e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

- L'utente può inoltrare reclami scritti e la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati tramite il modulo scaricabile dalla sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente.
- Le rettifiche degli importi addebitati derivanti da attivazioni/variazioni/cessazioni le cui richieste sono presentate direttamente allo sportello dell'Ufficio GestEL recandosi presso l'ufficio distaccato di Mori o presso quello centrale negli orari di apertura del medesimo vengono eseguite direttamente allo sportello. Il modulo di attivazione/variazione/cessazione del servizio/denuncia TARI, controfirmato dall'addetto allo sportello, equivale alla risposta scritta di rettifica degli importi addebitati.
Nei casi residuali verrà inviata una risposta scritta.
- Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dal sito internet di GESTEL, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, deve essere compilato almeno nei seguenti campi obbligatori:
 - 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;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

La risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati dovrà indicare i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi precedenti:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
 - b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
 - c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
- Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

5.4 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

- Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione sono chiaramente riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza di cui al precedente comma è rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.
- Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non sono in nessun caso imputati all'utente.
- Viene in ogni caso garantita all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Le modalità gratuite attualmente previste sono tramite modello F24 (modalità gratuita), addebito automatico in c/c e bonifico dall'estero.
- L'invio del documento di riscossione avviene una volta all'anno. Quest'ultimo contenente tutte le informazioni previste dal TITR. L'importo viene suddiviso in due rate di pagamento a scadenza semestrale. Resta ferma la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione entro la scadenza della prima rata. Al documento di riscossione sono allegati 2 mod. F24 delle scadenze rateali, ad eccezione del caso in cui il contribuente abbia optato per l'addebito automatico in c/c.
- GESTEL gestisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente comma come segue:
 - a) agli utenti che dichiarino di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico mediante autocertificazione e possibilmente allegando alla richiesta una bolletta in cui sia presente l'indicazione del bonus relativo;

- b) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a parità di presupposto impositivo.
- L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 100,00 (cento) euro e la scadenza dell'ultima rata non potrà superare la prima scadenza prevista per l'avviso di pagamento ordinario riferito all'anno successivo.
- La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro 10 giorni la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.
- Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate non saranno maggiorate di interessi fino alla scadenza prevista per il saldo del dovuto corrente come rilevabile dal documento di riscossione, mentre per le rate ricadenti nelle mensilità successive saranno applicati gli interessi legali;
- Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:
 - a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
 - b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o se la data di emissione del primo documento di riscossione utile risulti superiore a 120 giorni. Nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile indipendentemente dalla data di emissione. In ogni caso è facoltà del contribuente richiedere per iscritto modalità diverse di rimborso anche tramite compensazioni con altri tributi gestiti da GESTEL. Resta fermo quanto previsto dall'art. 23 del D.Lgs 472/1997 relativamente alla sospensione dei rimborsi in caso di presenza di altri debiti tributari gestiti da GESTEL.

E' possibile inoltre per l'utente presentare segnalazioni di guasti o disservizi riguardanti il servizio di gestione e raccolta dei rifiuti urbani tramite l'apposito modulo presente sul sito www.comunitadellavallagarina.tn.it trasmettendolo all'indirizzo ambiente@pec.comunitadellavallagarina.tn.it. I reclami verranno gestiti dagli operatori dell'ufficio e verrà garantita risposta entro 30 giorni lavorativi.

Al numero telefonico dedicato (di prossima attivazione un numero verde), a mezzo posta elettronica o via form dal sito internet possono essere richieste informazioni su tariffe e bollette nonché informazioni relative alla raccolta rifiuti.

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 e destra orografia la raccolta avviene in modalità “stradale”.

Nel Comune di Mori 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 Mori gestisce, il sistema di raccolta, secondo le modalità sopra evidenziate.

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

È 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 (Carpeneda).

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 apertura sono riportati al numero 13 della presente carta dei servizi.

Presso i Centri di raccolta 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 MECCANIZZATO

I Comuni di Ala, Avio, Brentonico, Folgaria, Lavarone, Mori Villa e Volano effettuano direttamente il servizio di spazzamento meccanizzato delle strade.

Per gli altri Comuni lo spazzamento stradale meccanico, viene effettuato, su richiesta delle Amministrazioni comunali, con il tramite delle ditte affidatarie del servizio.

6.5 SPAZZAMENTO STRADALE MANUALE

Il Comune di Mori effettua direttamente il servizio di svuotamento cestini e spazzamento manuale delle strade tramite personale diretto.

6.6 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

La gestione della tariffa e rapporto con l'utenza è svolto tramite la società in house denominata GestEL srl, che ai sensi dell'art. 52, c. 5, lett. b), punto 3, del D.Lgs 446/1997.

In particolare, i servizi erogati sono:

- a) i servizi di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- b) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- c) la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso,

Per quanto riguarda il punto a), GESTEL gestisce in riferimento al rapporto con gli utenti tutte le comunicazioni di attivazione/variazione/cessazione del tributo per mezzo di sportelli fisici, sia presso l'Ufficio distaccato situato nel Comune di Mori (sede Comunale) che presso la sede di Arco, nonché quelle pervenute tramite posta elettronica, via telefonica e posta ordinaria.

Inoltre, si occupa dell'aggiornamento costante delle banche dati per mezzo di controlli basati su variazioni anagrafiche, comunicazioni ufficio commercio e tecnico, variazioni, volture catastali e archivio IMIS, provvedendo se necessario a sollecitare il contribuente alla definizione della propria posizione.

Sulla base di quanto sopra, GESTEL provvede all'invio degli avvisi di pagamento secondo le disposizioni ARERA, riscuote e registra gli incassi, rendicontando il tutto all'Ente e per quelli introitati direttamente riversando in qualità di Agente Contabile.

Nel caso non sia pervenuto il pagamento alle scadenze prefissate GESTEL provvede alla notificazione di un sollecito con raccomandata, al quale farà seguito, in caso di mancato pagamento, l'emissione del relativo ATTO DI ACCERTAMENTO ESECUTIVO TRIBUTARIO.

GESTEL si occupa anche della riscossione coattiva, nel caso di mancato pagamento dell'avviso di accertamento, con l'attivazione delle procedure cautelari ed esecutive. In caso di impugnazione degli atti di accertamento, GESTEL gestisce anche la fase del relativo contenzioso.

Oltre all'incasso ordinario e coattivo, GESTEL si occupa anche della richiesta e gestione delle dilazioni di pagamento. Inoltre, provvede alla rettifica degli importi emessi a seguito di segnalazioni/variazioni da parte degli utenti, procedendo, qualora previsto, al rimborso o alla compensazione nelle modalità più avanti specificate.

Da ultimo in caso di procedure concorsuali che gravano in capo a un contribuente ricadono in capo a GESTEL tutte le attività propedeutiche e connesse alle procedure.

In relazione ai rapporti con gli utenti, GESTEL raccoglie anche le segnalazioni e reclami scritti relativi a disservizi, inoltrando quanto pervenuto al gestore di competenza.

8. INFORMAZIONE AL CLIENTE

Il Comune garantisce una costante informazione agli Utenti 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, che contengono gli aspetti di impegno reciproco che caratterizzano la prestazione del servizio;
- uno spazio informazioni, contenuto nelle bollette;
- comunicazioni cartacee pieghevoli da inserire occasionalmente nelle fatture di cui al punto precedente ovvero lettere inviate agli utenti in occasione di modifiche importanti al sistema di raccolta;
- il proprio sito internet;
- 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;
- il sito internet di GestEL Srl (<https://www.gestelsrl.it>)
- comunicati stampa o altre modalità analoghe per informazioni brevi ed urgenti.

9. LA TUTELA

La violazione ai principi della presente Carta posso essere denunciate al protocollo del Comune di Mori (mail pec. protocollo@pec.comune.mori.tn.it) ovvero telefonicamente al numero verde o agli sportelli fisici. Al momento della presentazione del reclamo, gli Utenti devono fornire tutti gli estremi in loro possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché il Servizio possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

10. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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 via posta, via fax, e-mail o a mezzo telefono:

- 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 al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso il sito istituzionale.

Per quanto concerne la trasparenza, in particolare, tutte le informazioni sono riscontrabili al seguente link <https://www.comunitadellavallagarina.tn.it> alla voce CMS-Trasparenza-ARERA

Qualsiasi informazione o necessità in materia di trasparenza è inoltre reperibile presso l'Ufficio distaccato di Mori di GestEL Srl in via Scuole, 2.

12. CONTROLLI

L'utente, 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 inevasa o non accolta.

13. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

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. I Clienti 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	AVIO

		– 17:00	
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:

GestEL Srl – Ufficio distaccato di Mori, via Scuole 2

Tel. 0464/586801 – int. 2

pec@pec.gestelsrl.it

mori@gestelsrl.it

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

Servizio Ambiente e Territorio del Comune di Mori, via Scuole, 2

Tel. 0464/916234

edilizia@pec.comune.mori.tn.it

Per informazioni in ordine ai servizi effettuati dal soggetto gestore della raccolta rifiuti urbani:

Servizio Ambiente della Comunità della Vallagarina – Via Tommaseo 5 – ROVERETO TN

Tel. 0464 087507

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)

siti web: Ente Gestore: <https://www.comunitadellavallagarina.tn.it/Documenti-e-dati/Documenti-albopretorio/CMS-Trasparenza-ARERA-Mori>