

OGGETTO: Aggiornamento della carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (deliberazione ARERA 18/01/222 n. 15/2022/R/Rif) approvata con propria deliberazione n. 118 di data 28.12.2022.

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 A.R.E.R.A. (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;
- Il Comune di Lavarone, ente territorialmente competente (ETC) ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1.1 dell'MTR-2 allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 363/82021, con deliberazione consiliare n. 18 di data 18.06.2022 ha disposto di determinare gli obblighi di qualità contrattuale 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 minimo) individuato ai sensi del punto 3.1 dell'Allegato A) della citata deliberazione 15/2022 dell'Autorità;
- Con deliberazione della Giunta comunale n. 118 di data 28.12.2022 ha approvato la "Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti", redatta in conformità a quanto previsto nel citato "TQRIF", ed entrata in vigore il 1^a gennaio 2023;
- A decorrere dal 1^a settembre 2023, con convenzione di data 28 agosto 2023 rep. 173/Atti pubblici, la Comunità della Vallagarina, soggetto gestore del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani, ha affidato in concessione alla società Dolomiti Ambiente Srl la "gestione del servizio integrato di igiene urbana nella Comunità della Vallagarina e della Magnifica Comunità degli Altopiani Cimbri e la progettazione e realizzazione degli interventi di ristrutturazione di centri di raccolta, per la durata di 17 anni";

Preso atto della modifica del soggetto contraente e di alcune modalità di gestione del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani, come specificate nel contratto di concessione;

Ritenuta la necessità di provvedere a modificare la Carta della Qualità dei Servizi in vigore, in coerenza con quanto previsto dalla convenzione rep. 173 di data 28 agosto 2023 ed alle nuove modalità operative riguardanti alcune fasi del servizio;

Vista la proposta di modifica della Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani, nel testo predisposto dal servizio tributi ed allegato al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale e ritenuto di doverla approvare, dando atto che la stessa costituisce il documento con il quale il Comune assume una serie di impegni nei confronti degli utenti/contribuenti riguardo alle attività legate alla gestione dei rifiuti solidi urbani e i rapporti con gli stessi, definendo altresì le modalità di tutela ad essi riconosciute;

Dato atto, inoltre, che essa disciplina la totalità del servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Lavarone e che pertanto ricomprende tutte le attività ad esso riconducibili a prescindere dal gestore che le esegue. In tal modo, ogni gestore dovrà rispettare le disposizioni ivi contenute solamente per i servizi ad esso imputabili, che siano disciplinati dalla convenzione e/o da successivi atti aggiunti/integrativi, servizi complementari, etc.;

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-government, 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;

Considerato che vengono esplicitati, quali servizi 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;

Ritenuta pertanto la necessità di aggiornare la Carta di Qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani in ossequio e 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 e Tariffe in gestione associata, nonché a seguito del nuovo contratto di servizio intervenuto con altro appaltatore, allegata al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale;

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.;

Dato atto che la modifica della Carta della qualità del servizio proposta non ha alcun riflesso sul vigente regolamento TA.RI., approvato con deliberazione consiliare n. 11 di data 15.05.2023 dove sono già state recepite e rese applicabili dal 1° gennaio 2023 le norme contenute nella carta di qualità del servizio approvata con la citata deliberazione giuntale n. 118 del 2022;

Ritenuta l'imprescindibilità di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, 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;

Visto il parere favorevole espresso, ai sensi dell'art. 185 del Codice degli Enti Locali della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige, sulla proposta di adozione della presente deliberazione dal Segretario comunale in ordine alla regolarità tecnica con attestazione della regolarità e correttezza dell'azione amministrativa;

Preso atto che non necessita parere di regolarità contabile in quanto il presente atto non comporta impegno di spesa né diminuzione di entrate;

Visto il Codice degli enti locali della Regione autonoma Trentino Alto-Adige, approvato con L.R. 03 maggio 2018, n. 2;

A voti unanimi, espressi a norma di legge,

DELIBERA

1. approvare, per le motivazioni in premessa indicate, le modifiche alla Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani (**allegato A**) già approvata con propria deliberazione n. 118 di data 28.12.2022;

2. di approvare, per le motivazioni in premessa indicate, il nuovo testo della Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani, in ossequio alle norme relative alla regolazione della qualità del servizio previste 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. predisposto dal servizio tributi del soggetto gestore e allegato al presente atto per farne parte integrale e sostanziale (**Allegato B**), dando atto che la stessa sostituisce, con decorrenza 1^a gennaio 2024, quella approvata con deliberazione di cui al punto 1;
3. di provvedere alla pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale, nel rispetto del termine previsto per gli obblighi di trasparenza dalla deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019;

e con separata votazione, recante il medesimo esito,

4. di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, al fine di procedere celermente alla predisposizione della documentazione richiesta, e di comunicarla ai capigruppo consiliari ai sensi dell'art. 183, commi 2 e 4, della L.R. 03 maggio 2018, n. 2.

Avverso la presente deliberazione sono ammessi i seguenti ricorsi:

- 1) Opposizione, da parte di ogni cittadino, entro il periodo di pubblicazione, da presentare alla Giunta comunale avverso tutte le altre deliberazioni non soggette a controllo di legittimità;
- 2) Ricorso straordinario al Presidente della Repubblica per motivi di legittimità, da parte di chi vi abbia interesse, entro 120 giorni, ai sensi del D.P.R. 24.11.1971, n. 1199;
- 3) Ricorso giurisdizionale al Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa di Trento, da parte di chi vi abbia interesse, entro 30 giorni, ai sensi dell'art. 119 e segg. del D.Lgs. 02.07.2010, n. 104.

I ricorsi 2) e 3) sono alternativi.

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

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 Lavarone 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.

Con deliberazione n. 118 di data 28.12.2022 è stata approvata la Carta della Qualità del Servizio Integrato dei Rifiuti, entrata in vigore il 1^a gennaio 2023, aggiornata da ultimo con analoga deliberazione n. 5 di data 24 gennaio 2024.

La Comunità della Vallagarina, in qualità di ente gestore del servizio in oggetto, in data 28 agosto 2023, ha sottoscritto con la Società Dolomiti Ambiente srl, più avanti meglio identificata, la Convenzione Rep. 173/Atti pubblici avente ad oggetto la concessione di servizi pubblici avente ad oggetto la "gestione del servizio di igiene urbana nella Comunità della Vallagarina e della Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri e la progettazione e realizzazione degli interventi di ristrutturazione di Centri di Raccolta, per la durata di 17 anni", a decorrere dal 1^a settembre 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 il *Piano provinciale di gestione dei rifiuti - Stralcio per la gestione dei rifiuti urbani - Quinto aggiornamento*, 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 Lavarone 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 Lavarone 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.

Tramite inoltre, una gestione associata dei servizi, gestisce per i Comuni della Vallagarina, il servizio di gestione della tariffa tributo ad eccezione dei Comuni di Ala, Avio, Mori, Folgaria, Lavarone e Luserna.

A decorrere dall'anno 2024 anche i servizi di spazzamento manuale e meccanico, nonché lo svuotamento dei cestini stradali e dei parchi pubblici, che fino all'anno 2023 erano gestiti direttamente dal Comune, sono affidati in concessione a Dolomiti Ambiente, unitamente ai servizi dettagliatamente definiti all'art. 4 del contratto di concessione in premessa richiamato (raccolta anche differenziata dei rifiuti, avvio allo smaltimento/recupero delle varie frazioni indifferenziate e differenziate), in ottemperanza a quanto previsto dalla disciplina 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 del tributo 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 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 Lavarone, con deliberazione consiliare n. 18 di data 18.06.2022 ha disposto di determinare gli obblighi di qualità contrattuale 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 minimo) individuato ai sensi del punto 3.1 dell'Allegato A) della citata deliberazione 15/2022 dell'Autorità.

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. ACCESSIBILITA' ALLE PROCEDURE E DESCRIZIONE DEI PROCEDIMENTI

Ciascun utente/contribuyente può attivare presso il Comune, per il tramite del Servizio Tributi e Tariffe, i seguenti procedimenti:

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

- Dichiarazione di variazione e/o cessazione utenza TARI
- Richiesta informazioni;
- Richiesta riduzioni;

mediante:

- sportello fisico presso l'Ufficio TARI, sito in Rovereto – Via Tartarotti, 7
- servizio informativo tramite telefono al n. 0464/087600 o al n. verde 800847028
- presso la sede comunale
- Posta elettronica – tributi@pec.comunitadellavallagarina.tn.it (riceve anche da posta elettronica ordinaria non pec)

Gli sportelli per la TA.RI. (fatturazione, gestione utenze...) sono ubicati presso gli uffici di via Girolamo Tartarotti a Rovereto.

L'apertura dell'Ufficio Tributi TARI al pubblico è garantita nei seguenti orari:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 (su appuntamento);
- il venerdì dalle 8.30 alle 12.00 (su appuntamento)

Saranno inoltre garantiti sportelli sul territorio in base a un calendario di presenza che sarà pubblicato sul sito internet del Servizio Tributi e Tariffe.

Le richieste/dichiarazioni di cui sopra devono essere presentate dall'utente al Comune entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, scaricando l'apposito modulo presente sul sito internet www.comunitadellavallagarina.tn.it/modulistica che dovrà essere inviato all'indirizzo tributi@pec.comunitadellavallagarina.tn.it o presentandosi personalmente presso l'Ufficio Tributi .

In ogni momento l'utente può presentare richiesta scritta di rimborso all'Ente, motivando le ragioni della richiesta medesima, scaricando l'apposito modulo presente nel link summenzionato o presente fisicamente presso l'Ufficio Tributi e trasmettendolo nelle modalità sopracitate. L'ente darà riscontro in merito agli importi incassati non dovuti entro 180 giorni.

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 debba recarsi presso gli sportelli del Servizio Tributi e Tariffe.

Al numero verde dedicato (selezionando il codice relativo al servizio di interesse), a mezzo posta elettronica ordinaria o pec dal sito internet possono essere richieste informazioni su tariffe e bollette nonché informazioni relative alla raccolta rifiuti.

È già attivo lo sportello online per la visualizzazione in autonomia dei documenti di riscossione del singolo utente.

Ciascun utente può inoltre attivare i seguenti procedimenti:

- presentazione reclamo scritto
- segnalazione guasti e disservizi

In ogni momento l'utente può presentare reclami direttamente alla Società Dolomiti Ambiente tramite gli specifici moduli previsti ovvero tramite i canali dedicati.

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 Lavarone 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 Volano gestisce, il sistema di raccolta, secondo le modalità sopra evidenziate.

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

In forza del contratto rep. 173 di data 28/08/2023 in premessa richiamato è previsto, in tutti i comuni della Vallagarina il passaggio al servizio porta a porta spinto con l'eccezione della raccolta della frazione differenziata del vetro. Inoltre, in accordo con le Amministrazioni Comunali, a conclusione del passaggio a tale modalità di servizio (entro fine anno 2025), è prevista l'attivazione del 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 ha affidato a Dolomiti Ambiente Srl, 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>

Informazioni in ordine agli orari di accesso, ai materiali conferibili sono reperibili sul sito web di Dolomiti Ambiente <https://dolomitiambiente.it/it/vallagarina>

6.3 SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA

L'ente garantisce al cittadino la possibilità di fruire del servizio di raccolta ingombranti, gestito da Dolomiti Ambiente Srl. Le informazioni relative al servizio sono indicate nel link seguente: <https://dolomitiambiente.it/it/vallagarina>

Le richieste di ritiro rifiuti ingombranti si possono presentare mediante contatto telefonico al n. verde ~~800-024-500~~, 800847028 nei seguenti orari:

- dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 16.45;
- il venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

6.4 SPAZZAMENTO STRADALE MECCANIZZATO

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.

A decorrere dall'anno 2024 l'attività è svolta dal concessionario del servizio (Dolomiti Ambiente SRL). Lo spazzamento manuale con svuotamento dei cestini stradali e dei parchi pubblici sarà effettuato 3 volte a settimana. Lo spazzamento meccanico verrà effettuato 5 volte l'anno, mentre il lavaggio strade 3 volte l'anno.

Annualmente Dolomiti Ambiente Srl provvederà a fornire ai comuni un calendario annuale del servizio.

6.5 SPAZZAMENTO STRADALE MANUALE

Dolomiti Ambiente Srl effettua direttamente il servizio di svuotamento cestini e spazzamento manuale delle strade adiacente ai cestini tramite proprio personale.

6.6 LAVAGGIO DEI CONTENITORI

Il Comune assicura, tramite Dolomiti Ambiente Srl, il 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 Bollettazione

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 recapitato in formato cartaceo mediante lettera al contribuente; nel caso di utenze non domestiche e nel caso in cui il titolare di una utenza domestica abbia fatto dichiarazione di elezione di domicilio digitale, verrà trasmesso esclusivamente mediante PEC.

La bollettazione è prevista in 2 tranches: una scadente il 31/10 di ogni anno e una il 30/04. Le scadenze sono definite dal Consiglio Comunale e indicate nel regolamento TARI.

7.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione 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.

Per i servizi prestati, il Comune ha affidato alla Società in house Trentino Riscossioni S.p.A. la gestione della fase di riscossione ordinaria e coattiva.

8. INFORMAZIONE AL CLIENTE

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, 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 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 **800.847.028**;
- 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 Volano (mail pec. protocollo@cert.comune.lavarone.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 inerenti il servizio di raccolta e smaltimento, è in corso di attivazione un servizio di gestione reclami presso Dolomiti Ambiente. Per informazioni in merito è possibile consultare il sito web <https://dolomitiambiente.it/it/vallagarina>

Per reclamo si intende la manifestazione di insoddisfazione espressa dagli utenti e trasmessa a Dolomiti Ambiente Srl 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;

L'analisi dei reclami, delle loro cause e dei loro esiti, costituisce per il Comune e per Dolomiti Ambiente Srl una importante fonte nella definizione dei programmi di miglioramento della qualità del servizio. Per garantire la qualità del servizio svolto da Dolomiti Ambiente Srl l'analisi dei reclami rientra tra i fattori per i quali possono essere applicati le penalità di cui all'indicatore Kpi.

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 [it https://www.comunitadellavallagarina.tn.it/Argomenti/Ambiente/Gestione-dei-rifiuti](https://www.comunitadellavallagarina.tn.it/Argomenti/Ambiente/Gestione-dei-rifiuti) alla voce CMS-Trasparenza-ARERA nonché sul sito di Dolomiti Ambiente Srl <https://dolomitiambiente.it/it/vallagarina>

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 inesa 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	Martedì 08:00 – 12:30 Mercoledì 13:30 – 17:30 Giovedì 08:00 – 12:30 Venerdì 08:00 – 12:30 13:30 – 17:30 – 18:00 Sabato 08:00 – 12:30	ALA
2	AVIO – Loc. Lavè	Martedì 13:30 – 17:30 Mercoledì 08:00 – 12:30 Giovedì 13:30 – 17:30 Sabato 13:30 – 17:30	AVIO
3	BESENELLO – Loc. Rio Secco	Martedì 08:00 – 12:30 Giovedì 08:00 – 12:30 13:30 – 17:30 Sabato 08:00 – 12:30 13:30 -17:30	BESENELLO - CALLIANO
4	BRENTONICO loc. Castione	Mercoledì 08:00 – 12:30 15:30 – 19:00 Giovedì 08:00 – 12:30 13:30 – 17:30 Sabato 08:00 – 12:30 13:30 – 17:30	BRENTONICO
5	FOLGARIA – Carbonare (oc. Elbele)	Mercoledì 08:00 – 12:30 Giovedì 08:00 – 12:30 Sabato 13:30 – 17:30	FOLGARIA
6	FOLGARIA – Loc. Carpeneda	Martedì 08:00 – 12:30 Mercoledì 13:30 – 17:00 Venerdì 13:30 – 17:30 Sabato 08:30 – 12:30	FOLGARIA
7	ISERA – loc. Pradaglia Corsi	Da Martedì a Sabato 08:00 – 12:30 13:30 – 17:30	ISERA ROVERETO
8	LAVARONE fraz. Chiesa	Martedì 14:00 – 18:00 Giovedì 14:00 – 18:00 Sabato 13:30 – 17:30	LAVARONE
9	LUSERNA Loc. Lerch	Sabato 08:00 – 12:30	LUSERNA
10	MORI Loc. Bazoera	Martedì 13:30 – 17:30 Mercoledì 13:30 – 17:30 Venerdì 08:00 – 12:30 Sabato 08:00 – 12:30 13:30 – 17:30	MORI
11	VILLA LAGARINA Via Pesenti – Zona Artigianale	Martedì 08:00 – 12:30 Mercoledì 13:30 – 17:30 Sabato 08:00 – 12:30 13:30 – 17:30	VILLA LAGARINA NOGAREDO NOMI E POMAROLO
12	VOLANO loc. ai Lopi	Martedì 13:30 – 17:30 Giovedì 08:00 – 12:30 Venerdì 08:00 – 12:30 Sabato 08:00 – 12:30 13:30 – 17:30	VOLANO

15. INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI UTILI , MAIL

Per informazioni riguardanti l'applicazione della tassa rifiuti:

Servizio Tributi e Tariffe – Via Tartarotti, 7 – ROVERETO TN

Tel. 0464/087600-800.847.028

tributi@pec.comunitadellavallagarina.tn.it

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

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

ambiente@pec.comunitadellavallagarina.tn.it

Per informazioni in ordine ai servizi effettuati da DOLOMITI AMBIENTE, concessionario del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nei comuni della Comunità della Vallagarina e della Magnifica comunità degli Altipiani Cimbri

- **numero verde raccolta domiciliare rifiuti ingombranti e raee: telefono: 800-847-028**

- **i siti web :**

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

Concessionario del Servizio: <https://dolomitiambiente.it/it/vallagarina>

Comune di Lavarone: - Portale Trasparenza Arera