



## COMUNE DI LEDRO

Provincia di Trento

### VERBALE DI DELIBERAZIONE N. 16 della GIUNTA COMUNALE

**OGGETTO: Adozione della Carta della qualità contrattuale e tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.**

L'anno duemilaventitrè, il giorno trenta del mese marzo alle ore 15:40, nella sala delle adunanze, si è riunita la Giunta comunale.

Sono presenti:

Cognome e Nome	Qualifica	Presente/Assente
Girardi Renato	Sindaco	Presente
Oliari Claudio	ViceSindaco	Assente
Molinari Vania	Assessore	Presente
Sartori Roberto	Assessore	Presente
Trentini Dario	Assessore	Presente
Zendri Luca	Assessore	Presente

Assiste il Segretario generale dottoressa *Lorena Giovanelli*.

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

## LA GIUNTA COMUNALE

Richiamata La legge n. 481/1995 recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" che affida all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;

Visto l'articolo 2, comma 461, della legge n. 244/07 che prevede l'obbligo per il gestore di servizi pubblici locali di emanare una Carta della qualità dei servizi ed in particolare prevede che "Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

Dato atto che la Carta della qualità definisce quindi un impegno ad assicurare agli utenti un determinato livello delle prestazioni erogate illustrando le caratteristiche dei servizi, gli standard di qualità dei servizi, i diritti degli utenti e le modalità di tutela degli stessi di intesa con le Associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate. La Carta della Qualità rappresenta inoltre è lo strumento per implementare la comunicazione verso gli utenti e permettere agli stessi una maggiore partecipazione al processo di erogazione dei servizi;

Richiamata la deliberazione ARERA 443/2019/R/RIF, come ripreso con deliberazione 363/2021/R/RIF, che definisce l'Ente Territorialmente Competente, ovvero "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" e dato atto che le amministrazioni comunali sono identificate come Ente Territorialmente Competente;

Vista la Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

VISTO che l'art. 5 dell'allegato A (TQRIF) della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF prevede che l'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

VISTA l'Appendice 1 dell'allegato A (TQRIF) della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF che prevede come obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio l'adozione e la pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio;

Dato atto che il Comune di Ledro risulta titolare della Tassa sui Rifiuti (TARI), entrata destinata alla copertura dei costi del servizio, di conseguenza risulta titolare del rapporto con gli utenti;

Considerato che la Comunità Alto Garda e Ledro gestisce il servizio di gestione della tariffa e rapporto con l'utenza tramite il prestatore d'opera identificato nella società in house GESTEL srl;

Vista la delibera del Consiglio comunale n. 7 del 28 aprile 2022 con la quale l'Ente Territorialmente Competente ha posizionato la gestione nello SCHEMA REGOLATORIO SCHEMA I;

Visti:

- il D.P.C.M. 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- la Legge 11/07/1995 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- il D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- il D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità;
- il Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273, che all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 che armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, riconoscendo ai consumatori ed agli utenti come fondamentali i diritti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza;
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" ed in particolare l'art. 1, comma 461, che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;

- la Legge 24 marzo 2012, n. 27 di conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture";
- il Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- la Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020" che ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95";
- la delibera di Giunta della Provincia Autonoma di Trento n. 1506 del 26/8/2022 "Artt. 65 e 66 Testo unico provinciale sulla tutela dell'ambiente dagli inquinamenti (d.P.G.P. 26 gennaio 1987, n. 1-41/Legisl.) - Piano provinciale di gestione dei rifiuti - Stralcio per la gestione dei rifiuti urbani - Quinto aggiornamento. Approvazione definitiva";

Preso atto dei pareri favorevoli senza osservazioni resi in forma scritta ed inseriti nella presente deliberazione, espressi dai responsabili dei servizi interessati, in ordine alla regolarità tecnico amministrativa e contabile ex articolo 185 del Codice degli enti locali della Regione Trentino-Alto Adige, approvato con L.R. 03/05/2018, n. 2;

Vista la delibera del Consiglio Comunale n. 4 del 22/02/2023 avente ad oggetto " Approvazione del Documento Unico di Programmazione 2023-2025, del bilancio di previsione finanziario 2023-2025 ed allegati e del prospetto indicante i proventi da uso civico e la loro destinazione (art. 4 comma 6 LP 6/2005) ";

Vista la delibera della Giunta Comunale n. 6 del 23/02/2023 avente ad oggetto "Approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2023-2025";

Visto lo Statuto comunale;

Visto il Codice degli enti locali della Regione autonoma Trentino-Alto Adige;

ad unanimità di voti favorevoli espressi in forma palese;

#### DELIBERA

1. Di adottare la carta della qualità contrattuale e tecnica predisposta dal gestore conformemente alle disposizioni di ARERA di cui alla Deliberazione 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF, allegata alla presente come parte integrante e sostanziale;
2. Di pubblicare sul proprio sito internet e sul sito internet della Comunità Alto Garda e Ledro la carta della qualità contrattuale e tecnica;
3. Di dare mandato alla Comunità Alto Garda e Ledro di procedere con l'identificazione delle associazioni dei consumatori locali per la condivisione della carta della qualità;
4. Di definire un periodo massimo di 10 giorni dalla data di ricevimento del documento da parte delle associazioni dei consumatori locali per inviare le osservazioni;
5. Di dare mandato alla Comunità Alto Garda e Ledro di comunicare all'amministrazione le eventuali osservazioni ricevute dalle associazioni di consumatori locali al fine di valutarne l'ammissibilità;
6. Di valutare l'ammissibilità delle osservazioni ricevute entro i termini di cui al comma 4 ed eventualmente recepirle nella carta della qualità;
7. Di dare evidenza, ai sensi dell'articolo 4 della L.P. 30.11.1992 n. 23, che avverso il presente provvedimento è ammessa opposizione alla Giunta Comunale, durante il periodo di

pubblicazione, da parte di ogni cittadino ex articolo 183 del Codice degli enti locali della Regione autonoma Trentino-Alto Adige, approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2, nonché ricorso al T.R.G.A. di Trento entro 30 giorni, ai sensi degli articoli 119 e 120 del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, da parte di chi abbia un interesse concreto ed attuale.

IL SINDACO  
*Renato Girardi*  
*documento firmato digitalmente*

IL SEGRETARIO GENERALE  
*dottorssa Lorena Giovanelli*  
*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;
- certificazione pubblicazione.

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

Comunità Alto Garda e Ledro

Comune di Ledro

*ex art. 5 Allegato A Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF*

Ambito tariffario di Ledro

## Sommario

Premessa .....	3
1. Riferimenti Normativi.....	4
2. Principi Fondamentali .....	6
3. Certificazioni .....	8
4. Accessibilità alle informazioni e trasparenza.....	8
5. Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TORIF .....	9
6. Servizi erogati .....	11
7. Obblighi di servizio.....	16
7.1. Modalità di attivazione del servizio.....	20
7.2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio .....	22
7.3. Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche 23	
7.4. Gestione dei reclami e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	24
7.5. Servizio Telefonico .....	25
7.6. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.....	26
7.7. Servizi di ritiro su chiamata .....	27
7.8. Disservizi .....	28
7.9. Mappatura aree di raccolta stradale e di prossimità .....	28
7.10. Programma delle attività di raccolta e trasporto .....	29
7.11. Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.....	29
7.12. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....	29
8. Approvazione della Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani.....	30
9. Pubblicazione della Carta della Qualità .....	30
10. Comunicazione all'ARERA e all'Ente territorialmente competente .....	30
11. Aggiornamento e validità della Carta della Qualità.....	30

## Premessa

La Comunità Alto Garda e Ledro gestisce per i Comuni dell'ambito della Comunità il servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani, raccolte differenziate e servizi accessori in esecuzione della convenzione stipulata con i medesimi il 21 settembre 2017 n. 205 fino al 31.12.2025.

Il processo è stato avviato nel 2017 a seguito dell'approvazione, nella seduta della Conferenza dei Sindaci del 01.02.2016, del documento "programma di intervento e modalità realizzative del nuovo sistema di raccolta."

In data 01.01.2022 è stato affidato il nuovo servizio di raccolta per l'intero bacino della Comunità alla Rete Temporanea d'Impresa Sogap srl-Idealservice Soc. coop. risultante vincitrice della gara europea bandita in data 27.11.2020 dalla Comunità ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 50/2016, per l'affidamento del nuovo servizio di raccolta, sulla base della relazione tecnico -illustrativa del sistema di raccolta approvato dalle amministrazioni comunali nel 2016 e per l'amministrazione di Tenno rettificata nel 2020.

La Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani è il documento con cui il gestore e gli Enti Territorialmente Competenti definiscono i principi e le regole nel rapporto tra i soggetti che erogano i servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

La Carta della Qualità definisce quindi un impegno ad assicurare agli utenti un determinato livello delle prestazioni erogate illustrando le caratteristiche dei servizi, gli standard di qualità dei servizi, i diritti degli utenti e le modalità di tutela degli stessi di intesa con le Associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate.

La Carta della Qualità è anche lo strumento per implementare la comunicazione verso gli utenti e permettere agli stessi una maggiore partecipazione al processo di erogazione dei servizi.

Il presente documento è redatto in conformità con la normativa di settore ed in particolare con il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) e contiene quindi il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori previsti, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica, nonché gli standard ulteriori o migliorativi previsti.

Tutti i comuni che ricadono nella Comunità Alto Garda e Ledro applicano un prelievo in forma tributaria (TARI).

# 1. Riferimenti Normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005 , n. 206, armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, riconoscendo ai consumatori ed agli utenti come fondamentali i diritti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.
- Delibera di Giunta Provincia Autonoma di Trento n° 1506 del 26/8/2022 - Artt. 65 e 66 Testo unico provinciale sulla tutela dell'ambiente dagli inquinamenti (d.P.G.P. 26

gennaio 1987, n. 1-41/Legisl.) - Piano provinciale di gestione dei rifiuti - Stralcio per la gestione dei rifiuti urbani - Quinto aggiornamento. Approvazione definitiva.

## 2. Principi Fondamentali

Il gestore nell'espletamento delle proprie attività si ispira ai seguenti principi fondamentali:

### **Rispetto delle normative**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi previsti dalla legislazione vigente.

Il gestore garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

### **Eguaglianza e Imparzialità**

I servizi pubblici erogati sono ispirati al principio di eguaglianza ed imparzialità nei confronti delle utenze senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

È garantito uguale trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili.

Il gestore si impegna inoltre a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### **Continuità**

Il gestore si impegna a garantire il servizio in maniera continua e regolare secondo le modalità previste e, nel caso di sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi al cittadino.

L'eventuale sospensione o riduzione del servizio per cause di forza maggiore e non imputabile al gestore sarà comunicata ai cittadini attraverso tutti i canali informativi (sito web, media locali, etc.) così da informare l'utenza del disservizio che ne potrà conseguire.

In caso di interruzioni imputabili al gestore, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato.

### **Partecipazione**

Il gestore garantisce la partecipazione del cittadino per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e al costante miglioramento dello stesso.

L'utente, in proprio o tramite associazioni dei consumatori, ha il diritto di richiedere al gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio secondo le modalità definite nella Carta della Qualità del servizio.

Il gestore si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive secondo le modalità previste.

### **Chiarezza, Trasparenza e Comprensibilità dei messaggi**

Il gestore garantisce, attraverso i propri dipendenti, i mezzi di comunicazione ed i punti di contatto con l'utenza, trasparenza nelle procedure e nella documentazione, assicurando la piena informazione agli utenti circa le modalità di erogazione dei servizi e prestando particolare attenzione all'utilizzo di un linguaggio chiaro.

Il personale addetto al rapporto con l'utenza è tenuto ad utilizzare una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ponendo la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure ed evitare disagi all'utente.

Tutte le procedure, i documenti ed i punti di contatto con l'utenza sono conformi alle disposizioni normative ed in particolare a quanto disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e specificato nella presente Carta della Qualità del servizio.

### **Cortesìa**

Il personale addetto al rapporto con l'utenza è tenuto a mantenere un rapporto di rispetto e cortesia, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, cercando di agevolare l'utenza nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi ed essere a disposizione per le richieste di informazioni.

Il gestore garantisce procedure amministrative chiare ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente.

### **Efficacia ed efficienza**

Il gestore eroga il servizio in modo da garantire i maggiori livelli di efficacia ed efficienza delle prestazioni a tutela dell'utenza e della qualità ambientale perseguendo il continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali adeguate conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità, secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica ed i contenuti della Carta della Qualità del servizio.

### **Rispetto e tutela dell'ambiente**

Il gestore si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte attraverso l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente

usati, al controllo delle emissioni e dispersioni nel suolo, nell'aria e nell'acqua con particolare attenzione al trattamento dei rifiuti e la valorizzazione dei materiali riciclabili.

## **Privacy**

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.

Per esercitare i propri diritti, gli utenti possono utilizzare le informazioni ed i recapiti disponibili sul sito web

<https://www.altogardaeledro.tn.it/>

## **3. Certificazioni**

Ad esclusione del servizio di gestione della tariffa, nel caso di servizi affidati a terzi la Comunità Alto Garda e Ledro richiede come requisito la certificazione OHSAS18000 o UNI ISO 45001:18.

Tale documento deve essere rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 per lo specifico settore e campo di applicazione richiesto, da un Ente nazionale unico di accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento (CE) n. 765/2008.

## **4. Accessibilità alle informazioni e trasparenza**

Il gestore è tenuto a predisporre ed a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti almeno i contenuti informativi minimi previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) all'art. 3 dell'Allegato A della Deliberazione 31 ottobre 2019 444/2019/R/RIF (TITR) e s.m.i., organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni.

Per garantire agli utenti una corretta e costante informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative che lo possano interessare, il gestore utilizza i seguenti strumenti:

### **Sito internet:**

[Gestione dei rifiuti / Ambiente / Argomenti / Comunità Alto Garda e Ledro - Comunità Alto Garda e Ledro](#)

### **Comunicazione Ambientale:**

[Gestione dei rifiuti / Ambiente / Argomenti / Comunità Alto Garda e Ledro - Comunità Alto Garda e Ledro](#)

<https://www.comune.ledro.tn.it/Aree-tematiche/Ambiente/Servizio-di-gestione-dei-rifiuti-urbani>

## **Trasparenza TTIR**

<https://www.altogardaeledro.tn.it/archivio/Aree-Tematiche/Ambiente/Trasparenza-rifiuti-Arera>

## **5. Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF**

Ai sensi della normativa di settore tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) emanato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/Rif.

Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

- a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio e alla sicurezza del servizio.

Nel territorio della Comunità di Valle Alto Garda e Ledro l'Ente Territorialmente Competente è identificato nelle singole amministrazioni Comunali che costituiscono singoli ambiti tariffari.

La Comunità Alto Garda e Ledro è il gestore integrato dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e può erogare il servizio tramite appalti come specificato nella convenzione/statuto di affidamento da parte delle amministrazioni comunali.

L'amministrazione comunale gestisce tramite la Comunità Alto Garda e Ledro il servizio di gestione della tariffa e rapporto con l'utenza che a sua volta eroga il servizio tramite il prestatore d'opera identificato nella società in house GESTEL srl;

Ai sensi dell'art. 2.2 del TQRIF il soggetto obbligato agli adempimenti del TITOLO III, inerenti esclusivamente reclami e informazioni relativi all'attività di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio e del TITOLO IV del TQRIF è la Comunità Alto Garda e Ledro.

Ai sensi del TQRIF l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per

tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, sulla base del livello qualitativo previsto.

Con la Delibera di Consiglio comunale n. 7 del 28 aprile 2022 l'Ente Territorialmente Competente Comune di Ledro ha posizionato la gestione nello SCHEMA REGOLATORIO **SCHEMA I**:

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<b>SCHEMA I</b> LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

L'adozione dello SCHEMA I prevede i seguenti obblighi di servizio definiti dal TQRIF, riportati nel presente documento:

- Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio
- Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11
- 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
- Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)
- 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
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32
- Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1
- Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48

## 6. Servizi erogati

La Comunità Alto Garda e Ledro è il gestore integrato dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e può erogare il servizio tramite appalti come specificato nella convenzione/statuto di affidamento da parte delle amministrazioni comunali.

I servizi di raccolta Servizio vengono effettuati con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, case singole, piccoli e grandi condomini, utenze non domestiche ecc.).

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è svolto tramite:

- raccolte domiciliari per i Comuni di Arco, Drena, Dro, Nago Torbole, Tenno;
- raccolte domiciliari a chiamata (ingombranti) per tutti i Comuni della Comunità Alto Garda e Ledro;
- centri di raccolta per tutti i Comuni della Comunità Alto Garda e Ledro;
- isole stradali ad accesso controllato ove presenti per tutti Comuni della Comunità Alto Garda e Ledro;
- raccolta domiciliare per le utenze non domestiche.

I centri di raccolta sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone dedicate dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani ed assimilati, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

I servizi di raccolta "domiciliare" (detti anche "porta a porta") possono essere svolti con svariate modalità: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti a calendario (carta, organico, imballaggi leggeri, vetro/lattine, secco), dietro prenotazione telefonica (ingombranti). Infine, le isole interrate sono soluzioni a semi-scomparsa con apertura tramite tessera personale particolarmente adatte nei centri storici.

### Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata

#### CARTA E CARTONE

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta con mastelli e contenitori specifici; presso le isole stradali ad accesso controllato e accettazione presso i centri di raccolta.

#### CARTONE

La raccolta differenziata del cartone, prevista solo per le utenze non domestiche, è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta con contenitori specifici e accettazione presso i centri di raccolta.

#### IMBALLAGGI IN VETRO

La raccolta differenziata del vetro è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta con mastelli e contenitori specifici; presso le isole stradali ad accesso controllato e accettazione presso i centri di raccolta.

#### IMBALLAGGI LEGGERI

La raccolta differenziata degli imballaggi leggeri (plastica, alluminio, lattine cc) è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta con sacchi gialli e contenitori specifici; presso le isole stradali ad accesso controllato e accettazione presso i centri di raccolta.

#### NYLON E POLISTIROLO

La raccolta differenziata di nylon e polistirolo, prevista solo per le utenze non domestiche grandi produttori di questi rifiuti, è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta con sacchi.

#### UMIDO ORGANICO

La raccolta differenziata degli scarti di cucina è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta con appositi mastelli e sacchi di carta, presso le isole stradali ad accesso controllato (con mastello e sacco carta) e accettazione presso i centri di raccolta.

#### VERDE / RAMAGLIE

La raccolta differenziata degli sfalci e fogliame, potature, etc. è svolta mediante accettazione presso i centri di raccolta e presso punti di raccolta.

#### RIFIUTI INGOMBRANTI e RAEE

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc.) e delle apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) viene effettuata presso i centri di raccolta e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione.

Le modalità di richiesta del ritiro su chiamata e l'erogazione del servizio sono descritti nella presente carta nei paragrafi dedicati.

#### RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso i centri di raccolta. Possono essere portati ai centri di raccolta anche batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc,

#### COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il composte o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino.

#### ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il Gestore, su disposizione della Comunità, può inoltre attivare ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- raccolta rifiuti in occasione di feste e manifestazioni
- raccolta rifiuti in occasione dei mercati.

#### CENTRI DI RACCOLTA

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta.

Nel territorio gestito dalla Comunità Alto Garda e Ledro sono presenti centri di raccolta comunali e sovracomunali a cui possono accedere le utenze.

Di seguito si rappresentano i centri di raccolta disponibili per i singoli comuni:

<b>Comune residenza</b>	<b>di</b>	<b>CdR1</b>	<b>CDR2</b>	<b>CDR3</b>	<b>CDR4</b>
Arco - convenzionato		Dro	Riva	Drena	Nago Torbole
Dro		Dro			
Drena		Drena	Dro		
Ledro		Ledro			
Nago-Torbole		Nago Torbole	-		
Riva del Garda		Riva d.G.			
Tenno convenzionato	-	Dro	Riva		

Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati. Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.

L'utenza domestica accede mediante la tessera sanitaria, le utenze non domestiche possono accedere unicamente se l'attività risulta iscritta a ruolo per il pagamento della tassa rifiuti nel comune presso cui intende conferire.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura dei centri di raccolta si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta sul sito web della Comunità Alto Garda e Ledro

[Servizio IGIENE AMBIENTALE E TUTELA DEL TERRITORIO / Aree amministrative / Amministrazione / Comunità Alto Garda e Ledro - Comunità Alto Garda e Ledro](#)

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale presente in ogni scheda tecnica relativa al servizio per comune o per centro di raccolta presente sul sito web della Comunità

[Gestione dei rifiuti / Ambiente / Argomenti / Comunità Alto Garda e Ledro - Comunità Alto Garda e Ledro](#)

#### Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate.

#### **SECCO RESIDUO**

Il servizio si avvale della modalità domiciliare mediante l'esposizione di mastelli e contenitori (condomini), le isole stradali ad accesso controllato.

#### Spazzamento e pulizia

Il servizio di spazzamento e lavaggio strade, eventualmente effettuato tramite prestatori d'opera, consiste nella pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le modalità e tempistiche fissate per ciascun Comune e visibili nel programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade allegato.

I suddetti servizi sono organizzati sulla base di programmi prestabiliti con la Comunità Alto Garda e Ledro, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali che sono stabilite dai Comuni da contratto o vengono richieste come servizi integrativi in base alle necessità, come per esempio in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

In taluni casi i Comuni possono richiedere interventi straordinari di spazzamenti meccanizzati dove pertanto vengono collocati dalla Polizia Municipale del Comune interessato con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli.

All'interno del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani rientra altresì, l'igiene del suolo su aree pubbliche destinate alla vendita, quali i mercati periodici dei Comuni o straordinari ed il servizio consiste nella pulizia delle aree pubbliche dopo lo svolgimento dei mercati provvedendo alla raccolta dei rifiuti e allo spazzamento dell'area. Le operazioni devono essere effettuate entro l'orario definito dalle ordinanze comunali.

### Svuotamento cestini stradali

A seconda del servizio richiesto da ogni Comune, lo svuotamento cestini stradali è svolto nelle aree periferiche e centrali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente visibili nel programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade allegato.

Di seguito il dettaglio dei servizi erogati

Nel Comune di Ledro il sistema di raccolta differenziata si articola in:

- servizio porta e porta per le non domestiche;
- servizio tramite apposite isole stradali ad accesso controllato apribili solo con tessera personale (utenze DOMESTICHE) per il conferimento di tutte le tipologie di rifiuti (carta/cartone, vetro, imballaggi leggeri, organico, secco);
- CARTA/CARTONE – contenitore stradale blu
- IMBALLAGGI IN VETRO – campana verde
- IMBALLAGGI LEGGERI – campana giallo
- UMIDO ORGANICO – contenitore marrone
- SECCO RESIDUO – contenitore grigio

I calendari del Comune di Ledro sono disponibili al seguente link

[Avvio nuovo servizio raccolta differenziata / Avvisi / Novità / Comunità Alto Garda e Ledro - Comunità Alto Garda e Ledro](#)

Il gestore dei servizi di raccolta dispone di uno sportello online accessibile dal proprio sito internet [Comunità Alto Garda e Ledro - IDEALSERVICE](#) e raggiungibile tramite applicazioni dedicate (app Idealservice Rifiuto Zero), grazie al quale l'utente può trovare le principali informazioni inerenti al servizio di raccolta dei rifiuti:

- informazioni generali e documenti scaricabili;
- istruzioni sulla corretta differenziazione dei rifiuti e dizionario dei rifiuti;
- questionario di soddisfazione e form dedicati all'invio di segnalazioni e richieste;
- richieste sostituzioni attrezzatura
- campagne informative in atto;
- visualizzazione su mappa di informazioni utili sia ai cittadini (servizio di igiene urbana) sia ai turisti: punti di raccolta abiti usati, farmaci, pile; centro di raccolta

(orari ed elenco rifiuti conferibili); cestini stradali; negozi con prodotti a km 0; attrattive turistiche.

Il Gestore, tramite tale portale, ha un controllo immediato e diretto dell'andamento del servizio mediante le segnalazioni, reclami etc. in modo tale da intervenire prontamente nei tempi stabiliti alla risoluzione dell'eventuale problematica.

Ledro [Comuni / Ledro - Ledro - IDEALSERVICE](#)

## **GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON L'UTENZA**

Nel territorio di riferimento le amministrazioni comunali effettuano 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, gestisce il servizio per conto dei Comuni soci (Riva del Garda, Arco, Tenno, Nago-Torbole) e della Comunità Alto Garda e Ledro (per i Comuni di Dro, Drena e Ledro).

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 la sede di Arco che presso gli uffici distaccati situati nei Comuni di Dro, Drena, Ledro, Nago-Torbole, 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.

## 7. Obblighi di servizio

Nella presente sezione sono indicati gli obblighi di servizio che il gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e gestore delle tariffe e del rapporto con l'utenza deve rispettare ai sensi della normativa vigente.

Gli obblighi di servizio di seguito definiti rispondono alle disposizioni del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani emanato da ARERA con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif relativamente allo schema regolatorio di riferimento, SCHEMA I.

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nella presente sezione della Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti Urbani, si applicano le seguenti definizioni:

- attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:
  - i. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
  - ii. gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
  - iii. gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
  - iv. promozione di campagne ambientali;
  - v. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

- contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- d.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- data di invio è:
  - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- data di ricevimento è:
  - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- Decreto Legislativo 116/20 è 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";
- Decreto Legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- Decreto-Legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";
- disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

- Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo

ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

- richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del Decreto Legislativo 152/06 e s.m.i.;
- TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello online: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel

d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

- tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

## 7.1 Modalità di attivazione del servizio

7.1.1. 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.

7.1.2. 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 centrale o quello delle sedi distaccate negli orari di apertura del medesimo (<https://www.gestelsrl.it/>) o chiamando ai recapiti telefonici (+39 0464 586801 int. 1) per effettuare l'attivazione a mezzo posta elettronica.

7.1.3. 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 .

7.1.4. 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 (si rinvia al punto 7.1.10) e dati catastali dell'immobile e:

- per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati ( si rinvia al punto 7.1.11);

- per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;

e) 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.

7.1.5. 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.altogardaeledro.tn.it/Argomenti/Ambiente/Gestione-dei-rifiuti>

7.1.6. 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.

7.1.7. 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.

7.1.8 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.

7.1.9 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.

## 7.2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio

7.2.1. 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.

7.2.2 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 centrale o quello delle sedi distaccate negli orari di apertura del medesimo (<https://www.gestelsrl.it/>) o chiamando ai recapiti telefonici (+39 0464 586801 int 1) per effettuare l'attivazione a mezzo posta elettronica.

7.2.3. 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.

7.2.4. 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.

7.2.5. Il modulo per la richiesta/dichiarazione deve essere compilato almeno nei seguenti campi obbligatori:

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;

il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;

i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;

l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti domiciliati);

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.

7.2.6. 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.

7.2.7. 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.

7.2.8 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.

7.2.9 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.

7.2.9. 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.

7.2.10 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.

### 7.3. Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche

7.3.1 Ai sensi dell'art. 198, comma 2-bis, del Decreto Legislativo 3/04/2006, n. 152, le utenze non domestiche possono conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani, previa dimostrazione di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi.

7.3.2 Ai sensi dell'art. 238, comma 10, del Decreto Legislativo 3/04/2006, n. 152, le utenze non domestiche che conferiscono al di fuori del servizio pubblico tutti i rifiuti urbani prodotti e che dimostrino di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero degli stessi, non sono tenute alla corresponsione della quota variabile del tributo.

Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente.

7.3.3 La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;

il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;

i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;

i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;

i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;

i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).

## 7.4. Gestione dei reclami e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

7.4.1 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.

7.4.2 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 centrale o quello delle sedi distaccate 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.

7.4.3 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:

il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

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:

il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;

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:

la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;

la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;

l'elenco della eventuale documentazione allegata.

7.4.4 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.

## 7.5. Servizio Telefonico

La Comunità Alto Garda e Ledro assicura un servizio telefonico gratuito, da telefonia fissa e mobile, per tutti gli utenti dei 7 Comuni:

**Numero Verde 800688645** – attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 18

Il servizio telefonico risponde alle richieste di informazioni, segnalazioni, reclami, richieste di servizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Per la prenotazione dei servizi a domicilio (ingombranti) è possibile Chiamare il Numero nr. **800 688 645**

oppure tramite e-mail a [tecnico@altogardaeledro.tn.it](mailto:tecnico@altogardaeledro.tn.it)

## 7.6. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

7.6.1 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.

7.6.2 Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non sono in nessun caso imputati all'utente.

7.6.3 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.

7.6.4 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.

7.6.5 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.

7.6.5.1 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.

7.6.5.2 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.

7.6.5.3 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;

7.6.5.4 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.

## 7.7. Servizi di ritiro su chiamata

Ogni utente con la TARI in regola può prenotarsi una volta all'anno per il ritiro di ingombranti a domicilio con le seguenti modalità:

- prenotazione dell'utente al nr. **800 688 645**, tramite e-mail a [tecnico@altogardaeledro.tn.it](mailto:tecnico@altogardaeledro.tn.it), presso lo sportello fisico.
- se la prenotazione avviene entro il 20 del mese in corso il ritiro viene effettuato entro i primi quindici giorni del mese successivo.
- l'appaltatore contatterà l'utente una settimana prima del ritiro indicando il giorno esatto e le modalità in merito al collocamento del rifiuto
- le dimensioni per il prelievo sono comprese indicativamente in un volume tra 0,5 e 2 mc.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
  - il codice utente;
  - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
  - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Elenco indicativo dei materiali conferibili:

- componenti d'arredo quali poltrone, divani, mobili smontati, sedie materassi, reti
- elettrodomestici di grandi dimensioni quali TV, frigo, lavatrici, congelatori

Elenco indicativo materiali non conferibili:

- rifiuti putrescibili compresi i rifiuti vegetali provenienti da potature e gli sfalci
- rifiuti inerti provenienti da costruzioni e demolizioni
- rifiuti in genere provenienti da lavorazioni edili (guaine bituminose, tegole, lana di roccia)

Le frequenze di ritiro garantite alle utenze sopra specificate, vista la presenza nel territorio gestito di centri di raccolta comunali e sovracomunali descritti in precedenza, risultano coerenti con quanto previsto nel TQRif al comma 29.4.

## 7.8. Disservizi

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, o tramite il servizio telefonico.

Le segnalazioni per disservizi in relazione alla raccolta domiciliare possono essere presentate:

- **mezzo posta** - IDEALSERVICE SOC.COOP - Località Matoni 9, frazione Ceniga - 38074 DRO TN
- **via email** - [logisticaaltogarda@idealservice.it](mailto:logisticaaltogarda@idealservice.it)
- mediante **sportello on line** (pagine del Comune nel portale Servizi Ambientali di Idealservice [Comunità Alto Garda e Ledro - IDEALSERVICE](#))
- **app Idealservice Rifiuto Zero** – scaricabile gratuitamente da Apple Store e Google Play
- tramite **servizio telefonico** – Numero Verde 800 688645 attivo dal lunedì al sabato dalle 8 alle 18
- <https://www.altogardaeledro.tn.it/Amministrazione/Uffici/RSU>

## 7.9. Mappatura aree di raccolta stradale e di prossimità

Il gestore della raccolta e trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

Sul sito internet del gestore è disponibile il link tramite il quale è possibile visualizzare una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale (es isole interraste) e di prossimità, centri di raccolta e Ufficio Tari.

#### 7.10. Programma delle attività di raccolta e trasporto

Ai sensi del comma 35.2 del TQRif, il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto devono essere comunicate agli utenti.

Il programma delle attività di raccolta e trasporto, riportato in allegato, è diversificato per le frequenze estive ed invernali ed è reperibile sul sito della Comunità Alto Garda e Ledro al seguente indirizzo web: <https://www.altogardaeledro.tn.it/content/view/full/1232>.

#### 7.11. Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.

Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere comunicate agli utenti.

Il programma delle attività di spazzamento e lavaggio è reperibile sul sito della Comunità Alto Garda e Ledro al seguente indirizzo web:

<https://www.altogardaeledro.tn.it/content/view/full/1232>

#### 7.12. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio di raccolta e trasporto è a disposizione il seguente numero gratuito

Numero Verde gratuito dedicato al Pronto Intervento raggiungibile 24 ore su 24 – **800719740**

I casi che rientrano nel Pronto Intervento sono i seguenti:

- richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza (es ostacolo normale viabilità sulle strade comunali)

- richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti su strade comunali, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- richieste di pronto intervento per rovesciamento dei cassonetti (causati da forza maggiore e calamità naturali) della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

## 8. Approvazione della Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani

L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

## 9. Pubblicazione della Carta della Qualità

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio e dell'amministrazione Comunale.

## 10. Comunicazione all'ARERA e all'Ente territorialmente competente

Il gestore trasmette all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I dell'Allegato A (TQRIF) della Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif.

## 11. Aggiornamento e validità della Carta della Qualità

La presente Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ha validità per tutta la durata del contratto di servizio.

L'Ente Territorialmente Competente potrà aggiornare o revisionare i contenuti della Carta della Qualità in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, alla modifica dello schema regolatorio di riferimento, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni mediante avviso sul sito internet del gestore.

Le modifiche sostanziali della Carta della Qualità del servizio, riferite a significative modifiche dei servizi erogati, dovranno essere adeguatamente pubblicizzate in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate.

Non si intendono modifiche sostanziali le modifiche dei servizi che non variano la frequenza e l'intensità di servizio erogato.