



COMUNE DI ALPAGO

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 81 del 04/07/2023

Oggetto: ADOZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RIFIUTI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE 15/2022. DECORRENZA DAL 1° GENNAIO 2023

L'anno duemilaventitre addì quattro del mese di Luglio alle ore 15:30 si è riunita in videoconferenza la Giunta Comunale nel rispetto del vigente Regolamento comunale per lo svolgimento in videoconferenza delle sedute degli Organi ed Organismi collegiali del Comune di Alpago.

Eseguito l'appello risultano:

NOMINATIVO	RUOLO	PRESENTI	ASSENTI
PETERLE ALBERTO	Sindaco	X	
ZOPPE' MARINA	Vicesindaco	X	
DAZZI ALBINO	Assessore	X	
SITRAN RICCARDO	Assessore	X	
SAVIANE BEATRICE	Assessore	X	

Il Segretario Comunale Stefano Rocchi assiste alla seduta e accerta che n. 4 Consiglieri intervengono in presenza in sala consiliare e il Sindaco Alberio Peterle interviene in videoconferenza.

Il Sindaco Alberto Peterle assume la presidenza e, riconosciuta legale l'adunanza, sottopone all'approvazione della Giunta Comunale la seguente proposta di deliberazione, iscritta all'ordine del giorno.



COMUNE DI ALPAGO

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Area:	Area Amministrativo Finanziaria
Proponente:	PETERLE ALBERTO
Proposta N.: 92	Oggetto: ADOZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RIFIUTI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE 15/2022. DECORRENZA DAL 1° GENNAIO 2023
Data Proposta: 30/06/2023	

PREMESSO:

- che l'articolo 1, comma 527, della legge 205/17 "al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea" ha assegnato all'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";
- che la predetta disposizione, con riferimento particolare ai profili oggetto del presente provvedimento, espressamente contempla tra le funzioni dell'Autorità in materia di regolazione del ciclo dei rifiuti urbani anche: la "definizione dei livelli di qualità dei servizi ... la "diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza"
- che la deliberazione dell'ARERA n. 15/2022/R/Rif del 18/01/2022, avente ad oggetto "regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", dispone l'approvazione del "testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (TQRIF), riportato nell'allegato A alla medesima deliberazione;

CONSIDERATO:

- che la stessa deliberazione ARERA afferma che la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani deve essere applicata dagli enti competenti indipendentemente dal regime tributario/tariffario applicato a livello locale
- che l'articolo 5 del TQRIF prevede 5.1 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.
- che il medesimo articolo stabilisce che 5.2 La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi



COMUNE DI ALPAGO

regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente

- che il TQRIF è basato su un asset di obblighi che vengono elencati nella TABELLA 2 riportata in appendice al medesimo, suddivisi in ambito contrattuale e ambito tecnico che devono essere rispettati in funzione dello schema regolatorio individuate dall'ente che esercita le funzioni di ETC (ente territorialmente competente)
- che, in base all' art. 3 del TQRIF, con delibera di Giunta Comunale n. 31 del 29/03/2022 il Comune in qualità di Ente territorialmente competente , ha approvato il posizionamento della gestione nello schema regolatorio I individuando in tal modo indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed i relativi standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio, riportati rispettivamente nell'art. 4 e nell'art. 53 del TQRIF;
- che la nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

RILEVATO :

- che la Legge Regionale Veneto 31/12/2012 n. 52, recante "nuove Disposizioni per l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ed attuative dell'art. 2, comma 186-bis della L. 191/2009", all'art. 3 ha in particolare previsto che, la Giunta Regionale approva il riconoscimento dei Bacini Territoriali per l'esercizio in forma associata di dette funzioni, attraverso la costituzione dei Consigli di Bacino, i quali pertanto subentrano nelle funzioni già di competenza dell'Autorità d'Ambito;
- che con D.G.R. Veneto n. 13 del 21/01/2014 sono stati riconosciuti i bacini territoriali per l'esercizio in forma associata delle funzioni di organizzazione e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani a livello provinciale, tra i quali rientra il Bacino Dolomiti per i comuni della provincia di Belluno comprendente il Comune di Alpagò;
- che il Consiglio di Bacino Dolomiti ha precisato di non assumere ancora le funzioni di legge non essendo subentrata ai contratti con i gestori in essere;
- che l'Allegato A alla Deliberazione 363/2021, ARERA definisce l'Ente Territorialmente Competente come "l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente";

CONSIDERATO che:

- con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 53 del 23.12.2022 è stato approvato lo schema di convenzione tra l'Unione Montana Alpagò e i comuni di Alpagò, Tambre e Chies d'Alpagò per la gestione in forma associata del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani;
- in data 28.12.2022 è stato sottoscritto il contratto di servizio, tra l'Unione Montana Alpagò e la società Bellunum Srl, per l'affidamento in house a decorrere dal 01.01.2023, della



COMUNE DI ALPAGO

gestione del ciclo integrato dei rifiuti solidi urbani nei territori comunali di Alpago, Chies d'Alpago e Tambre;

PRECISATO che, in considerazione dell'avvicendamento gestionale, l'Unione Montana Alpago continua ad effettuare dal 01.01.2023 i servizi di spazzamento e lavaggio (oltre alla gestione delle tariffe e dei rapporti con l'utenza) e la società Bellunum srl i servizi di raccolta e trasporto, trattamento/recupero e smaltimento dei rifiuti;

VISTE le proposte di Carta della qualità dei servizi articolate sulla base delle diverse gestioni del servizio che mostra coerenza con gli interventi di modifica previsti dal TQRIF, e precisamente:

- Carta della qualità del GESTORE relativa alle attività svolte dall'Unione Montana Alpago, come Gestore delle tariffe, dei rapporti con gli utenti TARI, spazzamento e lavaggio (assunta al protocollo n. 7587 del 30/06/2023);
- Carta dei servizi del GESTORE relativa alle attività svolte da BELLUNUM srl in qualità di gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani (assunta al protocollo n. 7138 del 19/06/2023);

TENUTO CONTO che la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani proposta:

- risulta essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio,
- riporta gli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;

RAVVISATA la necessità di adottare i contenuti della Carta della qualità del servizio rifiuti in considerazione delle conseguenze organizzative sulle attività del gestore del servizio e del necessario coordinamento che rispetto al Regolamento per la disciplina e applicazione della TARI;

RILEVATO che all'interno dell'Allegato A alla Deliberazione 363/2021, ARERA definisce l'Ente Territorialmente Competente come "l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente";

VISTO che l'articolo 3-bis del Decreto-Legge 138/11 al comma 1-bis, attribuisce agli enti di governo dell'ambito o bacini territoriali ottimali e omogenei, cui gli enti locali partecipano obbligatoriamente, le "funzioni di organizzazione dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, compresi quelli appartenenti al settore dei rifiuti urbani, di scelta della forma di gestione, di determinazione delle tariffe all'utenza per quanto di competenza, di affidamento della gestione e relativo controllo[...];

VISTO l'articolo 48 del TUEL in materia di competenze della giunta comunale;

VISTO che ai sensi dell'articolo 107 citato "i poteri di indirizzo e di controllo politico- amministrativo spettano agli organi di governo, mentre la gestione amministrativa, finanziaria e tecnica è attribuita



COMUNE DI ALPAGO

ai dirigenti mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo”;

VISTI i pareri di regolarità tecnica e contabile favorevoli espressi dai Responsabili competenti, ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs 267/2000;

PROPONE

- 1. di adottare** ai fini organizzativi il documento denominato Carta della qualità del servizio rifiuti, dell'ETC Comune di Alpago così articolato:
Carta della qualità del GESTORE relativa alle attività svolte dall'Unione Montana Alpago, come Gestore delle tariffe, dei rapporti con gli utenti TARI, spazzamento e lavaggio (assunta al protocollo n. 7587 del 30/06/2023);
Carta dei servizi del GESTORE relativa alle attività svolte da BELLUNUM srl in qualità di gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani (assunta al protocollo n. 7138 del 19/06/2023);
- 2. di dare atto** che la carta della qualità deve essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- 3. di dare atto** che la decorrenza di applicazione della Carta della Qualità del servizio rifiuti decorre dal 1.1.2023
- 4. di trasmettere** ai singoli Gestori il presente atto affinché gli stessi possano provvedere alle necessarie determinazioni degli effetti incidenti sulla gestione dei servizi,
- 5. di dichiarare** il presente provvedimento immediatamente eseguibile, ai sensi dell'articolo 134, comma 4, del DLgs.n.267/2000.



COMUNE DI ALPAGO

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la proposta di deliberazione sopra riportata;

VISTI i pareri espressi sulla stessa ai sensi dell'art. 49 comma 1 del D.Lgs. 267/2000;

Con voti favorevoli, unanimi e palesi;

DELIBERA

- **di approvare** integralmente la proposta di deliberazione in oggetto indicata.

INOLTRE con separata votazione unanime e palese,

DELIBERA

- **di dichiarare** la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.134, comma 4^, del D.Lgs 267/2000.

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Sindaco
Alberto Peterle

Documento firmato digitalmente
(artt. 20-21-24 D. Lgs. 7/03/2005 n. 82 e s.m.i.)

Il Segretario Comunale
Dott. Rocchi Stefano

Documento firmato digitalmente
(artt. 20-21-24 D. Lgs. 7/03/2005 n. 82 e s.m.i.)

Comune di Alpago

Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Sommario

Premessa.....	3
Principali riferimenti normativi	4
Glossario	5
1. Parte 1 - Informazioni generali.....	9
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente.....	9
1.2. Chi è il Gestore del servizio.....	10
1.3. Principi adottati dal Gestore del servizio	10
1.4. Profili di qualità applicati al servizio	12
1.4.1. Obblighi di servizio	13
2. Parte 2 - Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, gestione centri di raccolta.....	14
2.1. Servizio di raccolta e trasporto.....	14
2.1.1. Porta a porta.....	15
2.1.2. Raccolta stradale o di prossimità.....	17
2.1.3. Modalità e frequenza.....	18
2.1.4. Servizio di ritiro su chiamata	19
2.1.5. Gestione dei Centri di Raccolta	19
2.1.6. Disservizi	20
2.1.7. Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.....	20
2.1.8. Sicurezza del servizio	21
3. Parte 3 - Tutela dell'Utente e diritto all'informazione.....	22

3.1.	Come presentare un reclamo o una richiesta scritta di informazione.....	23
3.2.	Come prenotare il servizio di ritiro su chiamata	24
3.3.	Come chiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta	24
3.4.	Come segnalare un disservizio	25
	Privacy.....	26
	Allegati.....	26

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Alpago, gli obblighi a cui è tenuto il Gestore del servizio Bellunum s.r.l., i livelli di qualità garantiti, le modalità di fruizione del servizio stesso e le regole di relazione tra Utenti/Cittadini e Gestore.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ed a quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell'ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in tre parti: la prima fornisce informazioni generali sull'Ente Territorialmente Competente, sul Gestore del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre le altre due parti sono dedicate alla rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, alla tutela dell'Utente/Cittadino ed al suo diritto all'informazione.

La Carta è stata approvata dal Comune di Alpago - in quanto Ente Territorialmente Competente - con Delibera di G.C. n. 81 del 04/07/2023 e adottata dal Gestore ovvero dalla società **Bellunum S.r.l.** incaricata di svolgere tutte le attività di cui si compone il servizio integrato.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dall'Ente Territorialmente Competente (il Comune di Alpago) e saranno portate a conoscenza degli Utenti/Cittadini, assicurando massima trasparenza e diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente/Cittadino che può:

- scaricarla direttamente dal sito web del Comune di Alpago all'indirizzo www.comunealpago.bl.it
- scaricarla direttamente dal sito web di Bellunum S.r.l. all'indirizzo www.bellunum.com/ambiente/raccolta-alpago/

Principali 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.
- 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 "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani".
- Del. 444/2019/R/rif "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione rifiuti";

Glossario

- **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:
 - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
 - gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
 - gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - promozione di campagne ambientali;
 - 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 strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto 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** o **ARERA** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **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;
- **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;
- **Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **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** è il 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** è il documento redatto dal Gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento 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.;
 - **Segnalazione per disservizio** è la 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:** entrata di natura tributaria di cui all'art. 1 co. 651 legge 147/2013.
 - **TARI Tributo puntuale:** entrata di natura tributaria di cui all'art. 1 co. 651 legge 147/2013 che prevede la facoltà di adottare i sistemi di misurazione puntuale conformi al dettato del DM 20/04/2017.
 - **Tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13 detta anche TARI-C (Tariffa Corrispettiva) o TARI-P (Tariffa Puntuale);
 - **Tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;

- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani allegato alla deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif di cui al precedente paragrafo;
- **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.

1. Parte 1 - Informazioni generali

1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

L'Ente Territorialmente Competente per la Gestione di Alpago è il Comune stesso.

Ciò nelle more del processo di trasformazione dell'organizzazione del servizio integrato dei rifiuti urbani disposto dalla Regione Veneto - con L.R. n. 52 del 31/12/2012 – che prevede, in particolare, la soppressione degli Enti responsabili di Bacino le cui funzioni dovranno essere svolte dai Consigli di Bacino da costituire con le modalità fissate dalla medesima L.R. 52/2012.

In data 28/06/2016 è stato costituito il Consiglio di Bacino "Dolomiti" in conformità della citata Legge Regionale, attraverso il quale gli Enti locali ricadenti nel bacino territoriale della provincia di Belluno hanno convenuto di cooperare per l'esercizio in forma associata delle funzioni di organizzazione e controllo diretto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani. Con successiva deliberazione dell'Assemblea di Bacino n.1 del 06/07/2016 è stato sottoscritto l'Atto Costitutivo-Statuto e sono stati nominati il Presidente del Consiglio di Bacino e del Comitato di Bacino e i componenti del Comitato medesimo.

Il Consiglio di Bacino Rifiuti Belluno Dolomiti, in ossequio all'art. 200 del D.Lgs. 152/06 (T.U. ambientale) e s.m.i. che prevede espressamente che *"la gestione dei rifiuti urbani è organizzata sulla base di ambiti territoriali ottimali"* e l'art. 202 che disciplina espressamente l'*"Affidamento del servizio"* di gestione integrata dei rifiuti urbani ha predisposto una serie di provvedimenti e atti di indirizzo propedeutici all'individuazione del soggetto gestore unico del ciclo integrato dei rifiuti per l'ambito della provincia di Belluno.

In particolare, con delibera di Assemblea di Bacino n. 3 del 19 giugno 2020 avente ad oggetto "Verifica preliminare ipotesi di affidamento in house providing. Conferma indirizzo" veniva confermata la scelta prioritaria avente ad oggetto una strategia unitaria di bacino atta a mantenere la gestione pubblica nel servizio di gestione integrata dei rifiuti, con ipotesi di affidamento *"in house providing"* da parte del Consiglio di Bacino, secondo i presupposti e le modalità previste dalla vigente normativa:

- superando le attuali gestioni pubbliche in economia;
- concludendo le gestioni attualmente affidate ovvero appaltate a terzi;
- consolidando gli attuali affidamenti *"in house providing"* in una nuova logica di bacino unico, il tutto con le necessarie tutele e salvaguardie.

Alla data odierna il percorso di convergenza gestionale tra i diversi gestori in house della provincia di Belluno non si è ancora concluso, pertanto, nelle more dell'affidamento del

servizio afferente al ciclo integrato dei rifiuti da parte del Consiglio di Bacino, gli ETC attualmente operativi sono i singoli comuni.

1.2. Chi è il Gestore del servizio

Nel Comune di Alpago il servizio di gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani e gestione dei centri di raccolta è affidato a **Bellunum s.r.l.** (di seguito: Bellunum), società a totale capitale pubblico detenuto dai Comuni di Belluno, Limana, Borgo Valbelluna, Feltre, Sospirolo, Alpago, Chies d'Alpago, Tambre, Santa Giustina, San Gregorio nelle Alpi, Quero-Vas, Seren del Grappa e dall'Unione Montana Alpago.

Per maggiori informazioni consultare il sito www.bellunum.com alla sezione "AZIENDA", sottosezione "L'AZIENDA".

La gestione delle attività di spazzamento e della TARI, avente natura tributaria, sono attualmente in capo all'Unione Montana Alpago.

La presente Carta della Qualità riguarda pertanto la gestione delle attività e servizi affidati a Bellunum s.r.l. in qualità di Gestore del servizio.

1.3. Principi adottati dal Gestore del servizio

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, Bellunum opera nel rispetto dei principi di seguito descritti.

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli utenti e Gestore è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

Il Gestore garantisce parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Il Gestore agisce inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli utenti.

Qualità e sicurezza

Il Gestore si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

Continuità del servizio

Il Gestore eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. Il Gestore, pertanto, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dal Gestore tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

Il Gestore si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato del Gestore che è dotato di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Cortesie e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

Il Gestore garantisce procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

Il Gestore, inoltre, assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli utenti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale del Gestore a contatto con l'Utente è tenuto ad utilizzare nei rapporti con lo stesso una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

Il Gestore è in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

1.4. Profili di qualità applicati al servizio

La qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA attraverso il TQRIF.

In particolare, l'Autorità stabilisce che il gestore del servizio integrato ovvero i gestori dei singoli servizi che lo compongono rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione nella Matrice degli schemi regolatori di cui all'articolo 3 del TQRIF.

Ad ogni quadrante della Matrice sono associati obblighi di servizio e livelli di qualità differenti.

Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della Matrice in cui viene collocata la singola Gestione.

Con Deliberazione di _____ il Comune di Alpago, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento della propria Gestione nel I quadrante della Matrice sopra citata ovvero l'applicazione, da parte del gestore del servizio integrato, dello **Schema regolatorio I**.

Di seguito vengono sinteticamente descritti gli obblighi di servizio e gli standard di qualità che Bellunum è tenuta a rispettare in forza della scelta operata dal Comune.

Per ulteriori informazioni e dettagli relativi alla disciplina della qualità si rimanda alla lettura del testo del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA (www.arera.it).

1.4.1. Obblighi di servizio

Nella tabella sottostante vengono elencati gli obblighi di servizio che il Gestore è tenuto ad implementare in **Schema regolatorio I** e, di fianco, i riferimenti ai paragrafi del presente documento in cui viene descritto quanto predisposto da Bellunum S.r.l. in merito a tali obblighi, fatta eccezione per il primo obbligo che consiste proprio nella adozione e pubblicazione della Carta della qualità del servizio unica per Gestione e approvata dall'Ente Territorialmente Competente (il Comune).

PROFILI PER GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO E LAVAGGIO E SPAZZAMENTO STRADE	OBLIGHI DI SERVIZIO	PARAGRAFO
	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per Gestione	-
	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli Articoli 29 e 30 del TQRIF	§3.1.4 e §4.2
	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 del TQRIF	§3.1.7 e §3.1.8
	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 del TQRIF	§3.1
	Predisposizione di <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 del TQRIF	§3.1
	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 del TQRIF	§3.1.9

2. Parte 2 - Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, gestione centri di raccolta.

Le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani nella titolarità di Bellunum S.r.l. alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi utilizzando i canali ed i recapiti indicati nella Parte 3 "Tutela dell'Utente e diritto all'informazione" della presente Carta.

L'attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.

La gestione dei centri di raccolta viene meglio descritta al successivo paragrafo 2.1.5.

2.1. Servizio di raccolta e trasporto

Il Comune di Alpagò ha adottato un metodo di raccolta di tipo "stradale", locuzione che nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani è riferita ad una raccolta **di prossimità** con contenitori stradali multi-utenza per tutte le principali matrici di rifiuto, ovvero:

- residuo secco non riciclabile;
- umido organico;
- carta-cartone;
- imballaggi in vetro e lattine;
- imballaggi in plastica;
- pile esauste;
- medicinali scaduti;
- indumenti usati.

La modalità **domiciliare** (o porta a porta) è attiva solamente per particolari categorie di utenze non domestiche per alcune specifiche frazioni di rifiuto.

Di seguito si presentano le principali caratteristiche del metodo di raccolta di rifiuti urbani nel comune di Alpagò.

2.1.1. Porta a porta

Per determinate attività, previa valutazione del Gestore sulle effettive esigenze dell'utenza, viene attuato un servizio di raccolta domiciliare sulle matrici di rifiuto riportate di seguito.

2.1.1.1. Residuo secco non riciclabile

La modalità "domiciliare" di raccolta del residuo secco non riciclabile prevede l'assegnazione di contenitori individuali all'utenza. I contenitori devono essere tenuti all'interno della proprietà privata, esposti (quando pieni) dagli utenti al limite della proprietà nei giorni previsti dal programma dei servizi, e ritirati dagli stessi dopo lo svuotamento eseguito dal Gestore.

La raccolta domiciliare del residuo secco viene effettuata con l'impiego delle seguenti attrezzature:

- cassonetti per medie e grandi utenze non domestiche da 1.100 o 1.700 litri dotati di ruote in gomma e pedale di bloccaggio, coperchio incernierato, maniglie di movimentazione;
- Contenitori stazionari metallici da 2.400 litri con coperchio incernierato e pedaliera per l'agevolazione dell'apertura

Lo svuotamento viene effettuato con automezzi dotati di attrezzature industriali ad agganciamento automatizzato laterale che consentono la movimentazione in sicurezza.

Le utenze possono conferire il residuo secco mediante l'impiego di qualsiasi tipo di sacchetto in polietilene reperibile nei negozi o di quelli usati per la spesa, con l'avvertenza che siano ben chiusi.

La **frequenza del servizio** di raccolta domiciliare in tutto il territorio comunale è di un turno settimanale, variabile in base alle esigenze delle utenze.

Il turno di raccolta domiciliare cadente nelle festività infrasettimanali viene di regola posticipato al turno successivo.

2.1.1.2. Umido organico

La modalità "domiciliare" di raccolta del rifiuto umido organico prevede l'assegnazione di contenitori individuali all'utenza. I contenitori devono essere tenuti all'interno della proprietà privata, esposti (quando pieni) dagli utenti al limite della proprietà nei giorni previsti dal programma dei servizi, e ritirati dagli stessi dopo lo svuotamento eseguito dal Gestore.

Il rifiuto umido organico viene attualmente raccolto mediante uso di sacchetti biodegradabili e compostabili i quali devono poi essere introdotti ben chiusi negli appositi contenitori individuali in polietilene ad alta densità da 120 o 240 litri di colore verde o marrone, dotati di ruote in gomma e coperchio incernierato.

La frequenza della raccolta è di almeno un turno settimanale su tutto il territorio comunale ed il servizio ricadente nelle festività infrasettimanali viene di regola recuperato prima del turno successivo.

2.1.1.3. Carta e cartone

Per determinate attività di servizi viene attuato un servizio di raccolta domiciliare con frequenza settimanale, variabile in base alle esigenze delle utenze. Per questa tipologia di servizio i conferimenti vengono eseguiti con contenitori individuali carrellati della volumetria variabile di 1100 o 1700 L oppure con contenitori stazionari della capacità di 2400 L a svuotamento automatizzato laterale, previo accordo con il Gestore sulle modalità di esposizione nei giorni previsti dal programma dei servizi.

2.1.1.4. Multimateriale - imballaggi in plastica o vetro

Per determinate attività industriali viene attuato un servizio di raccolta domiciliare di imballaggi in plastica o vetro con frequenza quindicinale, variabile in base alle esigenze delle utenze. Per questa tipologia di servizio la raccolta viene eseguita con contenitori a "campana" con attacco a doppio gancio della capacità di 2.000 litri di colore verde.

2.1.1.5. Imballaggi in plastica

Per determinate attività di servizi viene attuato un servizio di raccolta domiciliare con frequenza settimanale, variabile in base alle esigenze delle utenze. Per questa tipologia di servizio i conferimenti vengono eseguiti con contenitori individuali carrellati della volumetria variabile di 1100 o 1700 L oppure con contenitori stazionari della capacità di 2400 L a svuotamento automatizzato laterale, previo accordo con il Gestore sulle modalità di esposizione nei giorni previsti dal programma dei servizi.

2.1.1.6. Imballaggi in cartone

Per determinate attività di servizi viene attuato un servizio di raccolta domiciliare con frequenza settimanale, variabile in base alle esigenze delle utenze. Per questa tipologia di servizio i conferimenti vengono eseguiti con contenitori individuali carrellati della volumetria variabile di 1100 o 1700 L, previo accordo con il Gestore sulle modalità di esposizione nei giorni previsti dal programma dei servizi.

2.1.2. Raccolta stradale o di prossimità

2.1.2.1. Residuo secco non riciclabile

Il conferimento del rifiuto avviene in contenitori stradali multi-utenza di colore verde, a svuotamento automatizzato laterale, della volumetria di 1700 o 2400 litri e dotati di dispositivo volumetrico con capienza pari a 20 litri; le utenze sono dotate di una chiavetta magnetica individuale per l'apertura dei contenitori i quali sono posizionati presso le aree ecologiche dislocate su tutto il territorio comunale e sempre disponibili per il conferimento.

Nel caso di mancato funzionamento dell'accesso, l'Utente, dovrà segnalare il disservizio al Gestore al fine di un tempestivo ripristino, e nel frattempo potrà conferire il proprio sacchetto in qualsiasi altro contenitore multi-utenza dislocato nel territorio comunale.

La frequenza della raccolta è di regola di un turno settimanale, variabile in funzione dell'effettivo riempimento dei contenitori.

2.1.2.2. Umido organico

La raccolta del rifiuto umido organico viene effettuata con l'impiego di bidoni multi-utenza in polietilene ad alta densità da 120 o 240 litri di colore verde o marrone, dotati di ruote in gomma e coperchio incernierato posizionati presso le aree ecologiche dislocate su tutto il territorio comunale.

La frequenza di svuotamento dei contenitori è di almeno 1 volta a settimana.

2.1.2.3. Carta e cartone

La frazione carta/cartone comprende la cosiddetta carta da macero (giornali, riviste, carta ufficio, ecc.) e i materiali a base cellulosica, compresi gli imballaggi in cartone e cartoncino, i contenitori in materiale "poliaccoppiato" per liquidi e alimenti (es. contenitori per latte e bevande).

La raccolta viene effettuata con dotazioni (automezzi e contenitori) a caricamento laterale automatizzato che consentono efficienza e sicurezza di servizio. I contenitori della capacità di 1.770 o 2.400 lt, di colore azzurro/blu, sono posizionati sul territorio al fine di assicurare un'adeguata accessibilità del servizio sia nei centri maggiormente popolati sia nelle frazioni e nella zona montana.

La frequenza della raccolta è di regola di un turno settimanale, variabile in funzione dell'effettivo riempimento dei contenitori.

2.1.2.4. Multimateriale (imballaggi in plastica o vetro)

La raccolta viene effettuata con contenitori a "campana" con attacco a doppio gancio della capacità di 2.000 litri di colore verde, posizionati sul territorio al fine di assicurare un'adeguata accessibilità del servizio sia nelle frazioni che nella zona montana.

La frequenza di svuotamento dei contenitori è di regola di 1 volta ogni 2 settimane, variabile in funzione dell'effettivo riempimento dei contenitori.

2.1.2.5. Imballaggi in plastica

La raccolta viene effettuata con dotazioni (automezzi e contenitori) a caricamento laterale automatizzato che consentono efficienza e sicurezza di servizio. I contenitori della capacità di 1.770 o 2.400 lt, di colore giallo, sono posizionati sul territorio al fine di assicurare un'adeguata accessibilità del servizio sia nei centri maggiormente popolati sia nelle frazioni e nella zona montana.

La frequenza della raccolta è di regola di un turno settimanale, variabile in funzione dell'effettivo riempimento dei contenitori.

2.1.2.6. Altre raccolte stradali

Sono attivi servizi di raccolta differenziata stradale anche per le seguenti tipologie di rifiuto:

- pile e batterie esauste;
- medicinali scaduti;
- indumenti e accessori usati;

Tali servizi vengono resi con contenitori dedicati posizionati sul territorio al fine di assicurare un'adeguata accessibilità del servizio.

2.1.3. Modalità e frequenza

Modalità e frequenze di raccolta sono descritte e a disposizione degli utenti sul sito internet www.bellunum.com alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "RACCOLTA", oppure possono essere richieste ai seguenti recapiti:

- numero verde gratuito 800 284 482;
- indirizzo di posta elettronica ecosportello@bellunum.com.

Nello specifico, sono fornite le seguenti informazioni:

- le regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- le modalità di contatto del servizio clienti.

Le frequenze di raccolta dei servizi sono disponibili al seguente allegato: Scheda di dettaglio Alpago.

2.1.4. Servizio di ritiro su chiamata

Il ritiro domiciliare di rifiuti ingombranti, costituiti da beni durevoli vari e da rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche di grandi dimensioni, è gestito secondo le modalità previste nella sezione 4 al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**

Bellunum si impegna ad effettuare il ritiro entro quindici (15) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente salvo eventuali prenotazioni personalizzate richieste dall'Utente stesso.

Il corrispettivo richiesto per il servizio di ritiro ingombranti su chiamata, è fissato in € 60,00 (oltre IVA di legge) a prelievo e comprendente un numero massimo di colli pari a 5 (cinque).

Per conoscere le modalità con cui è possibile richiedere il servizio si invita a consultare la Parte 4 del presente documento.

2.1.5. Gestione dei Centri di Raccolta

L'Ecocentro (Centro di raccolta) fornisce alle utenze domestiche la possibilità di conferire gratuitamente i rifiuti urbani ingombranti, durevoli, pericolosi, RAEE, ecc.

In particolare, i rifiuti conferibili sono:

- Rifiuti ingombranti, ovvero oggetti che per dimensioni e forma non possono essere posti nei contenitori forniti alle utenze o dislocati sul territorio come ad esempio: poltrone e divani, materassi e reti per letti, mobili, materiale ferroso, damigiane e grosse taniche, lastre di vetro e specchi, lavatrici, stendibiancheria, biciclette, pneumatici, stufe a legna, ecc.;
- Rifiuti pericolosi, ovvero lampade a scarica (tubi fluorescenti/neon), oli esausti minerali e vegetali, accumulatori per auto (batterie), barattoli con residui di vernici, inchiostri, adesivi e resine, bombolette spray, residui di fitofarmaci e antiparassitari, prodotti etichettati "T" e/o "F" e in generale tutti quei materiali derivanti da utilizzo domestico che, a vario titolo, sono composti o contaminati da elementi chimici pericolosi;
- Rifiuti inerti in modiche quantità e non derivanti da interventi di demolizione (ceramiche, terre, cemento, mattoni, ecc.);
- RAEE, ovvero rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche come ad esempio: frigoriferi, surgelatori e congelatori, televisori e monitor, computer, stampanti, telefoni cellulari, lampade a scarica, tubi fluorescenti, lavatrici e lavastoviglie, condizionatori d'aria, pannelli fotovoltaici, ecc.
- Altri rifiuti come polistirolo in grandi quantità o di grandi dimensioni, vetro, plastica, alluminio, altri metalli, carta e cartone, plastiche rigide e molli, rifiuti biodegradabili da aree verdi.

In base a quanto previsto dal D.M. 08.03.2010, n. 65 "Gestione di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) – Modalità semplificate", è prevista la possibilità di ricevimento dei rifiuti RAEE dai distributori e dagli installatori alle condizioni e nei limiti ivi previsti.

Le utenze non domestiche elencate nell'Allegato L-quinquies del D.Lgs. 116/2020 possono accedere presso i CdR e conferire i propri rifiuti se quest'ultimi sono compresi nella lista di cui all'Allegato L-quater del D.Lgs. 116/2020 nel rispetto dei limiti quantitativi indicati dal Regolamento di Gestione.

Il D.Lgs. 116/2020 e i relativi allegati sono consultabili al seguente permalink:

<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/09/11/20G00135/sg>

Al fine di ottimizzare i flussi di utenze e di rifiuti in ingresso, il Gestore valuterà l'opportunità di dedicare almeno mezza giornata a settimana all'accesso delle utenze non domestiche o attivare un sistema di accesso su prenotazione.

L'attuale ecocentro è sito nel comune di Alpago in via al Lago.

Gli orari e le giornate di apertura dell'Ecocentro sono reperibili sul sito istituzionale www.bellunum.com alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "SERVIZI", oppure contattando il numero verde gratuito.

2.1.6. Disservizi

Fatta eccezione per il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto, in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta differenziata a domicilio che provochi disagi all'Utente o interruzioni¹ - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare quanto avvenuto con le modalità indicate nella Parte 4 della presente Carta.

Bellunum si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

2.1.7. Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

¹ Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate.

A seguito di richiesta da parte dell'Utente, a seconda dei casi, è prevista la sostituzione delle dotazioni o l'eventuale riparazione della strumentazione di identificazione del contenitore (transponder).

Per quanto attiene le attrezzature per la raccolta, per richiederne la riparazione l'Utente deve presentare richiesta a Bellunum seguendo le istruzioni indicate al paragrafo 3 della presente Carta.

A seguito della richiesta presentata dall'Utente, Bellunum si impegna a rispettare un tempo massimo di intervento pari a 10 giorni lavorativi qualora non sia necessario alcun sopralluogo e un tempo massimo di intervento pari a 15 giorni lavorativi nel caso sia invece richiesto un sopralluogo.

2.1.8. Sicurezza del servizio

Bellunum mette a disposizione dei cittadini un **numero verde di Pronto Intervento 800 714 047** - raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile - attraverso il quale possono essere segnalate situazioni di degrado e/o pericolo per persone e ambiente al fine rimuovere rifiuti abbandonati, **laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie.**

Bellunum si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro 4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Per maggiori informazioni sul numero di Pronto Intervento si invita a consultare la sezione "Tutela dell'Utente e diritto all'informazione" ovvero la Parte 3 della presente Carta.

3. Parte 3 - Tutela dell'Utente e diritto all'informazione

Per richiedere una prestazione, informazioni, segnalare un disservizio, presentare un reclamo scritto relativi al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel Comune di Alpagò, gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi a **Bellunum S.r.l.** attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- **Numero verde gratuito 800 284 482** attivo dal lunedì al sabato (esclusi i festivi) negli orari indicati sul sito del Gestore www.bellunum.com alla sezione "AMBIENTE" , sottosezione "ORARI";
- Ecosportello (sportello fisico) sito a Belluno in via Feltre n. 91 previa prenotazione appuntamento;
- Indirizzo e-mail: ecosportello@bellunum.com;
- Form on line al sito del Gestore www.bellunum.com alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "SEGNALAZIONI".

Si ricorda che attraverso il numero verde sopra indicato è possibile non solo richiedere prestazioni come di seguito indicato ma altresì richiedere informazioni e istruzioni in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

3.1. Come presentare un reclamo o una richiesta scritta di informazione

Reclami e richieste scritte di informazione possono essere presentate da tutti gli Utenti/Cittadini con le seguenti modalità:

- compilando il modulo dedicato disponibile sul sito del Gestore www.bellunum.com alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "MODULI"
oppure
- richiedendo il modulo all'ecosportello contattabile:
 - via mail all'indirizzo ecosportello@bellunum.com
 - telefonicamente al **numero verde gratuito 800 284 482** negli orari indicati sul sito del Gestore www.bellunum.com alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "ORARI";
- inviando il modulo tramite:
 - e-mail all'indirizzo ecosportello@bellunum.com;
 - invio postale all'indirizzo della sede legale di Bellunum Srl in via Marisiga, 111 – 32100 Belluno;
 - consegna diretta, previa appuntamento, ad un operatore dell'Ecosportello. La sede dell'Ecosportello è la seguente: Via Feltre, 91 – 32100 Belluno (BL).

Il reclamo scritto può essere trasmesso al gestore anche senza utilizzare il modulo dedicato purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- nome, cognome e codice fiscale dell'Utente;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica dell'Utente;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (ovvero raccolta e trasporto, spazzamento delle strade o gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- codice Utente, reperibile nella fattura, nella prima pagina con la dicitura "codice cliente".;
- l'indirizzo e il codice dell'utenza. Il codice utenza è reperibile all'interno del corpo fattura in correlazione dell'indirizzo dell'immobile con la dicitura "codice immobile/utenza".

Entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo della richiesta scritta di informazioni, Bellunum garantisce all'Utente/Cittadino una risposta scritta completa di:

- valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'Utente abbia indicato nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, Bellunum utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

3.2. Come prenotare il servizio di ritiro su chiamata

Il servizio di ritiro su chiamata può essere richiesto da ciascun Utente:

- via e-mail all'indirizzo ecosportello@bellunum.com,
- telefonicamente contattando il numero verde **numero verde gratuito 800 284 482** negli orari indicati sul sito del Gestore www.bellunum.com alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "ORARI";
- presso lo sportello fisico sito a Belluno in via Feltre n. 91;
- compilando il form on line disponibile sul sito del Gestore www.bellunum.com alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "PRENOTAZIONI".

Per richiedere il servizio è necessario fornire:

- a) i dati identificativi dell'Utente ovvero della persona a cui è intestato il servizio (nome, cognome, codice fiscale e codice utente reperibile nella fattura, nella prima pagina con la dicitura "codice cliente);
- b) codice utenza e indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro (il codice utenza è reperibile all'interno del corpo fattura in correlazione dell'indirizzo dell'immobile con la dicitura "codice immobile/utenza");
- c) un recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattati per l'effettuazione del servizio;

Dovranno inoltre essere forniti i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Se necessario l'Utente può richiedere appuntamenti personalizzati per lo svolgimento del servizio ma, in tal caso, Bellunum non ne garantisce lo svolgimento entro 15 giorni lavorativi.

3.3. Come chiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta

A seguito di segnalazione da parte dell'Utente, a seconda dei casi, è prevista la sostituzione delle dotazioni o l'eventuale riparazione della strumentazione di identificazione del contenitore (transponder).

L'utente può richiedere la riparazione delle attrezzature in dotazione:

- tramite telefono al numero verde gratuito 800 284 482 attivo dal lunedì al sabato (esclusi i festivi) negli orari indicati sul sito del Gestore www.bellunum.com alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "ORARI";
- mezzo e-mail all'indirizzo ecosportello@bellunum.com;
- Ecosportello (sportello fisico) sito a Belluno in via Feltre n. 91 previa prenotazione appuntamento;
- tramite la compilazione on line di un form pubblicato sul sito del gestore www.bellunum.com alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "SEGNALAZIONI".

A seguito della richiesta presentata dall'Utente, Bellunum si impegna a rispettare un tempo massimo di intervento pari a 10 giorni lavorativi qualora non sia necessario alcun sopralluogo e un tempo massimo di intervento pari a 15 giorni lavorativi nel caso sia invece richiesto un sopralluogo.

3.4. Come segnalare un disservizio

Ogni non corretto svolgimento del servizio integrato o dei servizi che lo compongono che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per ambiente, persone e cose rappresenta un disservizio.

Di seguito è riportato un elenco non esaustivo di possibili disservizi:

- mancato svuotamento nei tempi previsti dai calendari di ritiro dei bidoni per la raccolta domiciliare in dotazione alle utenze;
- mancato svolgimento della pulizia periodica delle aree ecologiche;
- mancato ritiro di ingombranti nei tempi concordati in sede di prenotazione.

L'utente può comunicare il disservizio:

- tramite telefono al numero verde gratuito 800 284 482 attivo dal lunedì al sabato (esclusi i festivi) negli orari indicati sul sito del Gestore www.bellunum.com alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "ORARI";
- mezzo e-mail all'indirizzo ecosportello@bellunum.com;
- Ecosportello (sportello fisico) sito a Belluno in via Feltre n. 91 previa prenotazione appuntamento;
- tramite la compilazione on line di un form pubblicato sul sito del gestore www.bellunum.com alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "SEGNALAZIONI".

Il tempo di intervento è pari a 5 giorni lavorativi dalla data in cui il Gestore riceve la segnalazione da parte dell'Utente. Tale tempistica si allunga a 10 giorni nel caso sia necessario effettuare un sopralluogo.

Privacy

Bellunum, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agisce in qualità di Responsabile Esterno al Trattamento Dati in quanto affidatario della gestione del ciclo integrato dei rifiuti e del servizio TARIP.

L'informativa completa è scaricabile al sito del Gestore www.bellunum.com alla sezione "AZIENDA", sottosezione "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE", voce "INFORMATIVA SULLA PRIVACY"

Allegati

- Scheda di dettaglio Alpago

Scheda di dettaglio servizi di raccolta RSU - ALPAGO

UMIDO ORGANICO

TIPOLOGIA DI RACCOLTA	N° UTENZE DOMESTICHE SERVITE (utenze senza compostaggio domestico)	N° UTENZE NON DOMESTICHE SERVITE	TIPOLOGIA DI CONTENITORI	VOLUMETRIA CONTENITORI (LITRI)	TIPOLOGIA DI CONFERIMENTO	N° TOTALE CONTENITORI	FREQUENZE DI SVUOTAMENTO
STRADALE	2450	588	Contenitori carrellati	120 - 240	Ad accesso libero	87	Almeno 1 volta a settimana
DOMICILIARE		63			Dotazione individuale	63	

CARTA E CARTONE

TIPOLOGIA DI RACCOLTA	N° UTENZE DOMESTICHE SERVITE	N° UTENZE NON DOMESTICHE SERVITE	TIPOLOGIA DI CONTENITORI	VOLUMETRIA CONTENITORI (LITRI)	TIPOLOGIA DI CONFERIMENTO	N° TOTALE CONTENITORI	FREQUENZE DI SVUOTAMENTO
STRADALE	3842	531	Contenitori a svuotamento automatizzato laterale	2400	Ad accesso libero	55	1 volta settimana o a seconda del livello di riempimento
DOMICILIARE		120	Cassonetti carrellati	1100	Dotazione individuale	120	1 volta settimana o a seconda delle esigenze

IMBALLAGGI IN VETRO O LATTINE

TIPOLOGIA DI RACCOLTA	N° UTENZE DOMESTICHE SERVITE	N° UTENZE NON DOMESTICHE SERVITE	TIPOLOGIA DI CONTENITORI	VOLUMETRIA CONTENITORI (LITRI)	TIPOLOGIA DI CONFERIMENTO	N° TOTALE CONTENITORI	FREQUENZE DI SVUOTAMENTO
STRADALE	3842	633	Contenitori a "campana"	2000	Ad accesso libero	57	1 volta ogni 2 settimane o a secondo del livello di riempimento
DOMICILIARE		18			Dotazione individuale	18	1 volta ogni 2 settimane o a seconda delle esigenze

IMBALLAGGI IN PLASTICA

TIPOLOGIA DI RACCOLTA	N° UTENZE DOMESTICHE SERVITE	N° UTENZE NON DOMESTICHE SERVITE	TIPOLOGIA DI CONTENITORI	VOLUMETRIA CONTENITORI (LITRI)	TIPOLOGIA DI CONFERIMENTO	N° TOTALE CONTENITORI	FREQUENZE DI SVUOTAMENTO
STRADALE	3842	574	Contenitori a svuotamento automatizzato laterale	2400	Ad accesso libero	55	1 volta settimana o a seconda del livello di riempimento
DOMICILIARE		77	Cassonetti carrellati	1100	Dotazione individuale	77	1 volta settimana o a seconda delle esigenze

RUR (RIFIUTO URBANO RESIDUO)

TIPOLOGIA DI RACCOLTA	N° UTENZE DOMESTICHE SERVITE	N° UTENZE NON DOMESTICHE SERVITE	TIPOLOGIA DI CONTENITORI	VOLUMETRIA CONTENITORI (LITRI)	TIPOLOGIA DI CONFERIMENTO	N° TOTALE CONTENITORI	FREQUENZE DI SVUOTAMENTO
STRADALE	3842	516	Contenitori a svuotamento automatizzato laterale	2400	Ad accesso autorizzato	113	1 volta settimana o a seconda del livello di riempimento
DOMICILIARE		135	Cassonetti carrellati Contenitori a svuotamento automatizzato laterale	1100-1700-2400	Dotazione individuale	135	1 volta settimana o a seconda delle esigenze



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO PER IL COMUNE DI ALPAGO

PREMESSA

Il Comune di Alpagò assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità unica e integrata è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e tutti i soggetti coinvolti nel servizio rifiuti. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità del servizio è, quindi, il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs.152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA¹ (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade

L'Ente Territorialmente Competente (ETC) è il Comune di Alpagò.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GTRU) è l'Unione Montana Alpagò.

¹ ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

Il gestore della raccolta e trasporto (GRT) è la Bellunum, a partire dal 1° gennaio 2023.

Il gestore dello spazzamento, manuale e meccanico, e del lavaggio delle strade (GSL) è l'Unione Montana Alpago.

GLOSSARIO

- **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 (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **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;
- **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 (in seguito ETC)** 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; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **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;
- **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. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **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.

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.
- 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.

1. REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF, l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Alpagò nello Schema I – "livello qualitativo minimo", con la delibera di Giunta Comunale n. 31 del 29/03/2022.

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

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella Tabella 1 e 2 dell'Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022.

L'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato l'Unione Montana Alpagò in qualità di:

- gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
 1. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 2. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 3. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 4. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 5. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
 6. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 7. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 8. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 9. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 10. alla sicurezza del servizio

2. TERRITORIO SERVITO

Il servizio è effettuato nel territorio comunale di Alpagò, un comune italiano di 6 605 abitanti della provincia di Belluno in Veneto, che occupa la parte occidentale dell'omonima regione storico-geografica dell'Alpagò, appartenente all'Unione montana Alpagò insieme ai Comuni di Tambre e Chies d'Alpagò.

Coordinate: 46°07'34.68"N 12°21'09"E

Altitudine: 690 m s.l.m.

Superficie: 80,34 km²

Densità: 82,21 ab./km²

3. CONTATTO DEL GESTORE

UNIONE MONTANA ALPAGO

Codice fiscale (P.IVA): 00208400259

Sede Legale: Piazza 11 gennaio 1945 n. 1 - 32010 Tambre (BL)

Sede Operativa: Viale Venezia 27/D - Garna 32016 Alpago

Telefono: 0437 454358

Fax: 0437 46433

E-Mail: cm.affarigenerali@alpago.bl.it

PEC: cm.alpago.bl@pecveneto.it

4. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- richiesta gratuitamente presso lo sportello Tributi Associato del l'Unione Montana Alpago;
- scaricata dal sito web dell'Unione Montana Alpago, portale "Trasparenza nella Gestione dei Rifiuti" (<https://trasparenza.oesis.it/?ente=X002>)

5. VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Gestore e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

6. PRIVACY

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (nel prosieguo, "GDPR"). In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad irrogare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR.

7. PRINCIPI FONDAMENTALI

RISPETTO DELLA NORMATIVA E ONESTA'

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

EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura

IMPARZIALITÀ

Ciascun Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITA'

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo

CHIAREZZA E TRASPARENZA

Ciascun Gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ciascun gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

PARTECIPAZIONE

L'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.

TUTELA DELL'AMBIENTE

Nell'attuazione dei propri compiti ciascun gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua

CORTESIA

Ciascun gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto.

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Ciascun gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

8. TRASPARENZA

Sul sito web dell'Unione Montana Alpago è presente il portale "Trasparenza nella Gestione dei Rifiuti", nel quale sono contenute tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR).

Il portale è accessibile al seguente link:

<https://trasparenza.oesis.it/?ente=X002>

9. OBBLIGHI DI SERVIZIO

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro i termini stabiliti nel regolamento comunale della TARI, a mezzo posta,

via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro i termini stabiliti nel regolamento comunale della TARI, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.

Risposta del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio

Decorrenza degli effetti

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono *sempre* i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06² devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

CONSEGNA ATTREZZATURE

Le chiavi per il conferimento del secco indifferenziato sono gestite e consegnate dall' Ufficio Associato Tributi, nei punti di contatto indicati nella presente Carta.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il reclamo, la richiesta scritta di informazioni e la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati devono essere presentate, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.

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 di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

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

² L'art. 238 comma 10 del D.lgs. 152/06 si riferisce alle "utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter), numero 2., che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi [...]"

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Risposta del gestore

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 dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune.

PUNTI DI CONTATTO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

SPORTELLLO FISICO TRIBUTI

Lo sportello consente all'utente di presentare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio.

PALAZZO MUNICIPALE DI FARRA D'ALPAGO IN VIA MATTEOTTI N. 2/C – PRIMO PIANO

Telefono: 0437 454358 interno 3

E-mail: tributi@comunealpago.bl.it

La ricezione del pubblico avviene preferibilmente su appuntamento, contattando il numero 0437 454358 interno 3 negli orari di apertura degli Uffici:

Lunedì 09:00 - 12:00

Martedì 09:00-12:00 e 15:00-17:00

Mercoledì 09:00 - 12:00

Giovedì 09:00 - 12:00

Venerdì 09:00 - 12:00

SPORTELLLO ECOLOGIA

Per le informazioni inerenti il servizio di spazzamento e lavaggio, è possibile:

- contattare il numero di telefono 0437 455358 (int. 4), dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30;
- inviare una mail all'indirizzo: uma.tecnico@alpago.bl.it

Obblighi di servizio telefonico

Con riferimento alla gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti, in considerazione della dimensione del territorio servito e della struttura organizzativa dell'Ente, l'adeguamento agli obblighi stabiliti dall'Autorità sarà valutato successivamente, anche al fine di evitare la duplicazione dei costi a carico degli utenti e rispondere al criterio di economicità che deve guidare l'azione amministrativa.

In ogni caso gli Uffici Comunali sono a disposizione degli utenti per qualsiasi tipo di segnalazione, tramite i punti di contatto indicati nella Carta.

Inoltre, per quanto di loro competenza, è possibile contattare il numero unico europeo per le emergenze 112 e, relativamente alle emergenze ambientali, il numero 800.99.00.09 della sala operativa della Protezione Civile Regionale (attivo 24 ore su 24).

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto

Tramite i punti di contatto, l'utente ha la possibilità di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

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, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata. Il termine di scadenza e la data di emissione sono chiaramente riportati nel documento di riscossione

Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Il documento di riscossione è accompagnato dal modello di pagamento F24, già precompilato, che può essere pagato gratuitamente presso qualsiasi sportello bancario e postale, anche in modalità home banking;

Il gestore prevede la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali;
- b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
- c) domiciliazione bancaria o postale;
- d) piattaforma PagoPA.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale³, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Il numero e le scadenze delle rate sono deliberate annualmente dal Comune in sede di approvazione del piano tariffario.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

³ Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopraindicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione secondo i criteri e le modalità definiti nel regolamento comunale della TARI.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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, secondo le modalità indicate nel regolamento comunale della TARI.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Nel Comune lo spazzamento viene effettuato almeno due volte all'anno, indicativamente nel periodo primaverile e autunnale. La frequenza degli interventi di spazzamento può variare in relazione delle specifiche richieste dell'Amministrazione Comunale. Il calendario riportante gli interventi ordinari viene pubblicato nel sito istituzionale dell'Unione Montana Alpago www.alpago.bl.it

10. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'Unione Montana Alpago gestisce dal 1991, su delega dei Comuni, il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani. Il servizio inizialmente prevedeva esclusivamente la raccolta indifferenziata dei rifiuti e il loro conferimento in discarica. La raccolta differenziata è stata introdotta nel 1994 per la carta, il ferro e la plastica; nel 1995 è stata estesa al servizio di raccolta vetro e lattine, affidato ad una ditta esterna che si è occupata anche dello smaltimento del materiale raccolto. I risultati ottenuti sono stati incoraggianti e positivi, tanto che già nel 1997 è stata superata la quota del 15% dei rifiuti avviati al riciclaggio, come previsto dal Decreto "Ronchi". Negli anni l'Unione Montana Alpago ha cercato di incentivare la raccolta differenziata, attivando la raccolta separata per nuove tipologie di materiale, da ultimo il legno e avviando la raccolta selettiva dei cartoni e dell'umido presso utenze selezionate. La raccolta dell'umido è poi stata estesa alle utenze domestiche, attraverso una raccolta stradale avviata nel luglio del 2004. Da luglio 2004 è stato introdotto un nuovo metodo per il conferimento dei rifiuti indifferenziati, mediante l'adozione del cosiddetto sacchetto pre - pagato: a ciascuna utenza sono stati distribuiti i sacchi ufficiali con i quali conferire il secco non riciclabile, esortando la popolazione ad effettuare la raccolta differenziata spinta. Parallelamente sono stati attivati l'Ecocentro e le piazzole ecologiche offrendo agli utenti la possibilità di conferire ogni frazione merceologica differenziabile, con particolare riferimento alla raccolta separata dei rifiuti pericolosi provenienti dalle utenze domestiche. Successivamente è stato adottato da questa Unione Montana un sistema di conferimento del secco mediante chiave elettronica che consente di commisurare la tariffa alla quantità di rifiuti effettivamente conferiti, motivando quindi gli utenti ad effettuare una raccolta differenziata più accorta e riducendo la quantità di rifiuti avviati in discarica. Dopo alcuni anni di sperimentazione, dal 2010 si è passati al calcolo della tassa considerando, per la parte variabile, i quantitativi di rifiuti effettivamente conferiti con la chiavetta nei cassonetti stradali. Dal 2000 i rifiuti indifferenziati vengono avviati all'impianto di Maserot in Santa Giustina e qui in seguito al trattamento vengono inviati in discarica; il rifiuto umido viene trattato nello stesso impianto e trasformato in compost.

Carta, cartone, vetro e plastica seguono specifiche strade, negli impianti individuati dai rispettivi Consorzi di recupero e riprendono vita come materie prime da riciclo. I RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche), le pile, gli oli minerali e le batterie vengono anch'essi raccolti da appositi Consorzi che ne seguono la raccolta, lo smaltimento e il recupero dei materiali separabili.

Ingombranti, legno e ferro vengono consegnati ad un recuperatore per la selezione di quanto recuperabile, in particolare il ferro che facilmente viene riutilizzato.

La quantità di materiale indifferenziato è andato diminuendo negli anni, consolidando una percentuale di raccolta differenziata da alcuni anni superiore all'80%.

A partire dal 1° gennaio 2023 la Bellunum si occuperà del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.

Tabella 2 del TQRIF – Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I

Descrizione obbligo	Riferimento Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)	Schema I	Competenza
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	Articolo 5	SI	Comune di Alpago (ETC)
Modalità di attivazione del servizio	Articolo 6, 7	SI	Unione Montana Alpago (GTRU)
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Articolo 10, 11	SI	Unione Montana Alpago (GTRU)
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Articolo 13, 17, 18	SI	Unione Montana Alpago (GTRU)
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Articolo 19, 22	n.a.	Unione Montana Alpago (GTRU)
Obblighi di servizio telefonico	Articolo 20, 22	SI	Unione Montana Alpago (GTRU) + Bellunum (GRT)
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Titolo V - Articolo 23, 24, 25, 26, 27, 28	SI	Unione Montana Alpago (GTRU)
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Articolo 29, 30	SI	Bellunum (GRT)
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Articolo 32	SI	Bellunum (GRT)
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Articolo 35.1	SI	Bellunum (GRT)
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	Articolo 35.2	SI	Bellunum (GRT)
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	Articolo 35.3, 35.4	n.a.	Bellunum (GRT)

Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Articolo 36	n.a.	Bellunum (GRT)
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Articolo 42	SI	Unione Montana Alpago (GSL)
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Articolo 43	n.a.	Unione Montana Alpago (GSL)
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Articolo 48	SI	Bellunum (GRT)

Tabella 1 del TQRIF- Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti per lo schema regolatorio 1

Standard generali	Riferimento Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)	Tipologia qualità	Competenza	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 8	Contrattuale	Unione Montana Alpago (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 9	Contrattuale	Bellunum (GRT)	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 9	Contrattuale	Bellunum (GRT)	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 12	Contrattuale	Unione Montana Alpago (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 14	Contrattuale	Unione Montana Alpago (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 15	Contrattuale	Unione Montana Alpago (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	Articolo 16	Contrattuale	Unione Montana Alpago (GTRU)	n.a.
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Articolo 21	Contrattuale	Unione Montana Alpago (GTRU) + Bellunum (GRT)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	Articolo 28.3	Contrattuale	Unione Montana Alpago (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	Articolo 31	Contrattuale	Bellunum (GRT)	n.a.

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 33	Contrattuale	Bellunum (GRT)	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 33	Contrattuale	Bellunum (GRT)	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 34	Contrattuale	Bellunum (GRT)	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 34	Contrattuale	Bellunum (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	Articolo 39	Tecnica	Bellunum (GRT)	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	Articolo 40	Tecnica	Bellunum (GRT)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	Articolo 41	Tecnica	Bellunum (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Articolo 46	Tecnica	Unione Montana Alpago (GSL)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	Articolo 47	Tecnica	Unione Montana Alpago (GSL)	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	Articolo 49	Tecnica	Bellunum (GRT)	n.a.
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	Articolo 50.1 Articolo 51	Contrattuale	Unione Montana Alpago (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	Articolo 50.1 Articolo 51	Contrattuale	Bellunum (GRT)	n.a.

La tabella 2 dell'Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022 concerne i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. In considerazione della scelta di posizionamento nel quadrante I della matrice regolatoria, il Comune di Alpago non è tenuto alla misurazione degli standard di qualità definiti dall'Autorità (n.a. = non applicabile allo schema regolatorio). In ogni caso, assicura il rispetto degli obblighi di registrazione e comunicazione di cui al Titolo XIII del TQRIF.