



Comunità delle Giudicarie

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



Sommario

Sommario

Introduzione	3
1.1 Premessa	3
1.2 Normativa di riferimento	3
2 La Comunità: il gestore del servizio rifiuti	5
2.1 La Comunità delle Giudicarie	5
2.2 I Comuni serviti	8
2.3 I Contatti	10
2.4 I principi fondamentali	10
3 Il servizio rifiuti	12
3.1 La raccolta stradale	12
3.2 I centri di raccolta	14
3.3 I Centri del Riuso	15
3.4 Il Centro Integrato	16
3.5 Spazzamento stradale	17
4 La tariffa rifiuti	17
5 Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica	18
5.1 Schema regolatorio	18
5.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio	20
5.2.1 Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e l'attività di spazzamento e lavaggio strade	20
5.2.2 Ritiro rifiuti su chiamata	21
5.2.3 Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare...	21
5.2.4 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto.....	21
5.2.5 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade.....	21
5.2.6 Rifiuti da campeggi temporanei, feste e rifiuti da aziende agricole	21
5.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tassa rifiuti	22
5.3.1 Attivazione, variazione e cessazione del servizio	22
5.3.2 Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.....	23
5.3.3 Punti di contatto con l'utente	23
5.3.4 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti ...	24
6 Glossario.....	25



Introduzione

1.1 Premessa

La **Carta della Qualità** del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è il documento destinato ai cittadini che illustra le modalità, i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio svolto nei Comuni compresi nella Comunità delle Giudicarie (di seguito Comunità). La finalità della Carta della Qualità è quella di informare, tutelare le esigenze dell'utente, garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni.

L'elaborazione di un'unica Carta della Qualità garantisce un rapporto trasparente e chiaro tra i cittadini e la Comunità.

Nel rispetto dell'art.5 della deliberazione 15/2022 "TQRIF" la **Comunità**, in qualità di **gestore del servizio** (*attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e gestione tariffe e rapporto con gli utenti*) e di **Ente Territorialmente Competente**, redige e approva un'unica Carta della Qualità.

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/03/2024 ed è soggetta a revisione periodica. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, di affidamento, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di nuovi standard qualitativi da parte dell'Ente Territorialmente Competente.

La Carta del Servizio è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino che può liberamente scaricarla dal sito della Comunità.

Per raggiungere le utenze delle diverse zone del territorio delle Giudicarie sono utilizzati giornali (quotidiani, settimanali e mensili), riviste a numero unico rivolte a turisti o aziende ed è stato curato inoltre con attenzione lo spazio on line dedicato all'Igiene Ambientale sul sito della Comunità di Valle www.comunitadellegiudicarie.it. Su tale sito sono pubblicati anche tutti i regolamenti, le Istruzioni Operative nonché la modulistica attinenti alla gestione dei rifiuti.

In particolare, grazie al Giornale delle Giudicarie, distribuito in circa 15.000 copie a tutte le famiglie del territorio, è possibile veicolare molteplici informazioni di natura pratica (orari centri di raccolta, modalità di differenziazione di rifiuti) sia di divulgare iniziative e progetti ambientali.

Infine, è stata predisposta una app (Junker) che permetterà al cittadino di ottenere in tempo reale tutte le informazioni riguardanti il Servizio e le delucidazioni in merito ad una corretta raccolta differenziata.

1.2 Normativa di riferimento

La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**



- **TQRIF**: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
- **TITR**: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.
- **Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - **del 31/10/2019, n.444/2019**, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”
 - **del 18/0/2022, n. 15/2022**, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.P.C.M. del 27/01/94**, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

La Comunità opera nel rispetto delle seguenti normative:

- La Comunità delle Giudicarie è Ente Pubblico locale a struttura associativa ai sensi dell’articolo 14, comma 2 della Legge Provinciale 16 giugno 2006, n. 3 “Norme in materia di governo dell’autonomia del Trentino”, per l’esercizio di funzioni e lo svolgimento di compiti e attività trasferiti dalla Provincia Autonoma di Trento, di seguito indicata Provincia, ai Comuni con obbligo di gestione in forma associata, nonché quelli trasferiti dai Comuni.
- Il riconoscimento dell’entità territoriale delle Giudicarie, denominato un tempo “Comprensorio delle Giudicarie”, risale alla Legge Provinciale n. 7 del 12 settembre 1967 di approvazione del Piano urbanistico provinciale, il quale aveva suddiviso il territorio provinciale in undici Comprensori, ai quali sono state attribuite, nel tempo, varie funzioni, soprattutto delegate dalla Provincia.
- Con la citata Legge Provinciale n. 3/2006 il Comprensorio è stato riconfigurato in Comunità delle Giudicarie, istituita espressamente al Capo V. In particolare, l’Art. 2, comma 1, lettera d) definisce comunità un “ente pubblico costituito dai comuni appartenenti al medesimo territorio per l'esercizio di funzioni, compiti, attività e servizi nonché, in forma associata obbligatoria, delle funzioni amministrative trasferite ai comuni secondo quanto disposto da questa legge”;



- Un aggiornamento dell'assetto istituzionale, in particolare per quello che riguarda i rapporti con i Comuni, è stato delineato con la Legge Provinciale 12 del 13 novembre 2014.
- L'ultima riforma, attuata con la LP 6 luglio 2022, n. 7 che modifica la legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3 (Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino), la legge provinciale per il governo del territorio 2015 e la legge provinciale sulle fonti rinnovabili 2022, valorizza maggiormente il ruolo dei sindaci e dei consigli dei comuni compresi nel relativo territorio oltre che i soggetti coinvolti nella pianificazione territoriale e nella tutela del paesaggio.

2 La Comunità: il gestore del servizio rifiuti

2.1 La Comunità delle Giudicarie

La Comunità delle Giudicarie, ente territoriale di secondo livello articolato in quattro servizi operativi, si colloca nella parte sudoccidentale della provincia di Trento ed è formato dall'aggregazione di 25 Comuni.

Le Valli Giudicarie possiedono:

- una superficie di Km² 1.176,51 pari al 18,9% della superficie provinciale
- una popolazione di 36.859 abitanti (ad inizio 2021), con forti fluttuazioni turistiche nelle stagioni estiva e, soprattutto, invernale, in Alta Val Rendena.

Geograficamente il territorio della Comunità si può suddividere in 4 ambiti

- **"Busa" di Tione**, che comprende i Comuni di Tione di Trento, Tre Ville e Borgo Lares ed è a vocazione industriale e amministrativa;
- **Giudicarie Esteriori**, che comprendono le zone di Bleggio, Lomaso e Banale, a vocazione prevalentemente agricola le prime due e turistica la terza
- **Valle del Chiese**, che comprende l'alto corso del Chiese, a vocazione prevalentemente artigianale – industriale;
- **Val Rendena**, che comprende l'alto corso del Sarca, a vocazione prevalentemente turistica; **Madonna di Campiglio**, a vocazione esclusivamente turistica.

La Provincia Autonoma di Trento, forte della sua speciale autonomia, ha adottato un nuovo impianto normativo: le Comunità di Valle. Le Comunità sono enti pubblici locali previsti dalla legge provinciale di riforma istituzionale (l.p. 16 giugno 2006, n. 3), che li ha individuati come livello istituzionale adeguato all'esercizio di importanti funzioni amministrative.

Tutti i comuni delle Giudicarie hanno sottoscritto una prima convenzione, approvata con Deliberazione n. 5 di data 7 febbraio 2012 dell'Assemblea della Comunità, avente ad oggetto "Trasferimento volontario del servizio pubblico locale del ciclo dei rifiuti ivi compresa la relativa Tariffa di Igiene Ambientale (T.I.A.)", delegando con questa alla Comunità stessa, ad esclusione di



alcune attività successivamente specificate, la gestione del ciclo dei rifiuti urbani. Tale Convenzione è stata rinnovata per 10 anni nel 2022 con deliberazione del Consiglio dei Sindaci n. 5 del 25 ottobre 2022 specificando che essa comprendeva anche la gestione dei Centri di Raccolta e dei Centri di Raccolta Zonali.

Pertanto la Comunità è il soggetto Gestore del servizio rifiuti in quanto svolge le attività di: raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti. La Comunità è inoltre Ente Territorialmente Competente.

La tariffa è di tipo corrispettivo in quanto si basa su una misura puntuale del rifiuto secco residuo prodotto, ai sensi del DM 20 aprile 2017; essa è decisa e approvata annualmente dalla Comunità delle Giudicarie ed è unica per tutti i Comuni.

Secondo il Testo Unico Ambientale (D.lgs. 152/2006) le attività inerenti la raccolta, trasporto, conferimento, smaltimento, trattamento, valorizzazione dei rifiuti urbani sono di competenza, con diritto di privativa, dei comuni, che in questo caso ne hanno delegato, come poc'anzi detto, l'esercizio alla Comunità delle Giudicarie in forza della Delibera n.5 d.d. 07.02.2012 rinnovata successivamente con Delibera del Consiglio dei Sindaci n. 5 del 25.10.2022.

Ai sensi di tale convenzione le funzioni attribuite alla Comunità sono:

- a) la gestione dei rifiuti urbani in tutte le singole fasi per tutte le utenze domestiche e per le utenze non domestiche;
- b) l'attuazione di tutte le iniziative di raccolta differenziata utili per la riduzione della produzione dei rifiuti, il riuso e riciclo dei materiali e del recupero energetico;
- c) l'adozione di idonei sistemi volti allo smaltimento differenziato delle categorie di rifiuti che per la loro composizione possono essere pericolose per l'ambiente se mescolate agli altri rifiuti urbani;
- d) l'organizzazione della raccolta differenziata dei rifiuti di imballaggio nel rispetto dei criteri previsti dalla parte quarta del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.;
- e) la distribuzione in numero adeguato dei contenitori, in accordo con i Comuni, per far fronte alle esigenze del servizio, la cura della manutenzione ordinaria e straordinaria, la pulizia dei contenitori, nonché la loro sostituzione in caso di degrado in modo da mantenere l'attrezzatura in perfetta efficienza;
- f) la stipula degli atti necessari per le utenze non domestiche ai fini dello smaltimento dei rifiuti speciali;
- g) la promozione di campagne di sensibilizzazione, di informazione e di controllo in campo ambientale e, nello specifico, in materia di rifiuti;
- h) la stipulazione delle convenzioni con il CONAI e con i consorzi di filiera previsti dalla vigente normativa statale in materia e l'introito dei corrispettivi derivanti dalle convenzioni stesse;
- i) la gestione dei Centri di Raccolta;



- j) la gestione, su delega volontaria da parte dei Comuni interessati, del servizio di spazzamento meccanizzato delle strade ed aree pubbliche nonché lo spurgo e svuotamento dei pozzetti e delle caditoie stradali.

Fino al 2014 la Comunità è stata responsabile anche della discarica per rifiuti non pericolosi delle Giudicarie, sospesa ai conferimenti a partire da quello stesso anno.

Le funzioni che restano in capo ai Comuni sono:

- a) lo smaltimento dei rifiuti speciali derivanti dalla depurazione di acque di scarico urbane o dallo smaltimento dei rifiuti urbani derivanti da impianti comunali;
- b) lo spazzamento delle strade, vie, piazze ed aree pubbliche, qualora non delegato alla Comunità delle Giudicarie secondo il precedente punto k) nonché la raccolta dei rifiuti nei cestini e dei rifiuti abusivamente abbandonati;
- c) l'emissione di ordinanze contingibili e urgenti, da parte dei Sindaci per gli ambiti territoriali di rispettiva competenza, qualora sia richiesto da eccezionali ed urgenti necessità di tutela della salute pubblica o dell'ambiente, per il ricorso temporaneo a speciali forme di smaltimento dei rifiuti, anche in deroga alle disposizioni vigenti, informandone tempestivamente gli Enti preposti;
- d) l'adozione dei provvedimenti di diffida a provvedere nei confronti del responsabile dell'inquinamento dei siti, ai sensi dell'art. 244 del D. Lgs. n. 152/2006 e s.m.;
- e) l'emissione di ordinanza da parte del Sindaco di ripristino dei luoghi nei confronti dei responsabili di abbandono dei rifiuti sul suolo e nel suolo, nel rispetto di quanto previsto dall'art.192, comma 3, del D. Lgs. n. 152/2006 e s. m.;
- f) la delega alla Comunità alla stipula delle convenzioni con il CONAI in attuazione dell'accordo di programma quadro ANCI-CONAI e con i consorzi di filiera previsti dalla vigente normativa statale in materia, riconoscendo alla Comunità i corrispettivi derivanti dalle convenzioni stesse;
- g) il controllo sull'osservanza da parte degli utenti delle norme contenute nei regolamenti della Comunità e nei regolamenti dei Comuni interessati;
- h) la manutenzione ordinaria e straordinaria dei centri di raccolta, fatte salve diverse modalità da definirsi in convenzione con l'Ente gestore.
- i) i parametri di determinazione della quota tariffaria stabiliti a preventivo dal Comune, che devono essere inviati alla Comunità entro il 31 ottobre dell'anno precedente a quello oggetto della tariffa.

La Comunità esercita le attività di raccolta e trasporto attraverso appalto, attualmente affidato, a seguito di gara europea, a Ditta esterna privata, ai sensi del PAN GPP e del D.M. 13.02.2014 e ss.mm. e i relativi criteri minimi ambientali.

La Comunità dal 2011 è certificata EMAS (iscrizione n. IT 001376) ai sensi del Regolamento (CE) 1221/2009, così come modificato dal Regolamento UE 1505/2017 e dal Regolamento UE



2018/2026. I codici NACE di riferimento: 38.11 (raccolta di rifiuti non pericolosi), 38.21 (trattamento e smaltimento di rifiuti non pericolosi) e 84.11 (attività generali di amministrazione pubblica).

2.2 I Comuni serviti

Il territorio di competenza della Comunità delle Giudicarie, e quindi anche l'ambito sul quale è svolto il servizio di gestione dei rifiuti, comprende attualmente 25 comuni, ossia la totalità di quelli insistenti sul territorio stesso. Tali Comuni sono tutti al di sotto dei 5.000 abitanti.

I residenti della Comunità sono circa 37.000, anche se stagionalmente taluni Comuni sono soggetti a notevolissime fluttuazioni turistiche. Di seguito sono riportati i Comuni compresi nella Comunità.



Comune di Bleggio Superiore



Comune di Bocenago



Comune di Bondone



Comune di Borgo Chiese



Comune di Borgo Lares



**Comune di Caderzone
Terme**



Comune di Carisolo



Comune di Castel Condino



Comune di Comano Terme



Comunità delle Giudicarie



Comune di Fiavè



Comune di Giustino



Comune di Massimeno



Comune di Pelugo



Comune di Pieve di Bono-Pezzo



Comune di Pinzolo



Comune di Porte di Rendena



Comune di San Lorenzo Dorsino



Comune di Sella Giudicarie



Comune di Spiazzo



Comune di Stenico



Comune di Storo



Comunità delle Giudicarie



Comune di Strembo



Comune di Tione di Trento



Comune di Tre Ville



Comune di Valdaone

2.3 I Contatti

I cittadini del Comune possono reperire tutte le informazioni del servizio svolto dal gestore presso il sito web, l'app Junker per smartphone, il numero verde e la sede del gestore. È a disposizione, inoltre, la sezione "Riciclabolario" sul sito web al fine di favorire, per ogni tipologia di rifiuto, il corretto conferimento.

2.4 I principi fondamentali

✓ LEGALITÀ

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

✓ UGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'

La Comunità nell'erogazione del servizio si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e Comunità per l'accesso alla fruizione del servizio sono uguali per tutti i soggetti fruitori. L'Ente garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

✓ CONTINUITA'



Comunità delle Giudicarie

Il servizio di igiene urbana essendo un'attività di pubblico interesse non può essere arbitrariamente sospeso o abbandonato salvo cause di forza maggiore. Vengono fatti salvi i casi di **utenze private insolventi**, per le quali si procede alla sospensione del servizio. L'erogazione del servizio si svolge in maniera regolare, continuativa e senza interruzioni nel corso dell'anno. Nei casi di interruzione temporanea dovuti ad impedimento oggettivo, la Comunità si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione al fine di recare il minor disagio possibile; la Comunità si impegna ad avvisare gli utenti con adeguato anticipo attraverso la pubblicazione di avvisi sul sito internet istituzionale.

✓ **PARTECIPAZIONE**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che siano in possesso della Comunità. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e proporre reclami. Il gestore è tenuto a fornire risposta all'utente secondo le modalità e le tempistiche disciplinate dal TQRIF e in relazione allo schema regolatorio di riferimento.

✓ **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

La Comunità assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

La Comunità persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella gestione del servizio adottando in maniera continuativa, compatibilmente con le risorse disponibili, soluzioni organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

Obiettivo primario è quello di conseguire un elevato grado di trasparenza nelle informazioni mediante l'utilizzo delle moderne tecniche di comunicazione e l'ottimizzazione dei tempi di risposta alle richieste degli utenti.

✓ **CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DELLA COMUNICAZIONE**

La Comunità assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli addetti ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

✓ **RISPETTO DELL'AMBIENTE e TUTELA DELLA SALUTE**

La Comunità si impegna ad attuare ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile). Nell'erogazione dei servizi di igiene urbana la Comunità garantisce la tutela della salute dei cittadini e dei lavoratori. La Comunità delle Giudicarie è attualmente in possesso del Certificato di registrazione EMAS n. IT-001376 di data 04.10.2011 per i codici NACE: 84.11; 38.11 e 38.21, in fase di rinnovo con validità triennale .

✓ **RISERVATEZZA**

INFORMATIVA SULLA PRIVACY - Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), la Comunità informa che i dati personali raccolti sono trattati, sia in forma cartacea che con strumenti elettronici, per fini istituzionali, per gestire gli adempimenti istruttori ed amministrativi previsti nel presente procedimento e per adempiere a prescrizioni previste dalle legge, nonché per finalità di verifica autocertificazioni, pubblicazione in albo pretorio o amministrazione trasparente e per archiviazione e conservazione entro i tempi previsti dalla legge.

3 Il servizio rifiuti

3.1 La raccolta stradale

Le isole ecologiche **pubbliche** sono aree di conferimento non presidiate che consentono il conferimento dei rifiuti da parte di tutte le utenze domestiche e di una parte delle utenze non domestiche.

La dotazione minima di una singola isola ecologica pubblica prevede la raccolta delle seguenti tipologie di rifiuto:

- **residuo con calotta volumetrica per la contabilizzazione degli svuotamenti** (EER 200301)
- **carta e cartone** (EER 200101)
- **imballaggi in plastica e metallo** (EER 150106)
- **imballaggi in vetro** (EER 150107)
- **organico** (EER 200108).

In molte isole è prevista la raccolta separata degli **imballaggi in cartone** (EER 15.01.01) e in alcuni casi delle **pile** (EER 20.01.34).

La raccolta stradale dei rifiuti urbani sul territorio della Comunità delle Giudicarie avviene esclusivamente per mezzo della ditta appaltatrice del servizio.



Il presupposto fondamentale per poter usufruire del servizio raccolta rifiuti è il pagamento della TARI (tariffa sui rifiuti) secondo le modalità definite nel Regolamento per l'applicazione della Tariffa Igiene Ambientale approvato con Deliberazione del Consiglio dei Sindaci.

In alcuni casi la raccolta stradale può riguardare anche circuiti non assoggettabili alla TARI, come per esempio i rifiuti abbandonati e cimiteriali, le feste e manifestazioni, i campeggi temporanei, i rifiuti dei turisti di passaggio, ecc..

La Comunità ha attivato servizi dedicati su richiesta dei Comuni o degli utenti quali ad esempio:

- gestione rifiuti cimiteriali;
- gestione rifiuti prodotti durante manifestazioni ed eventi;
- raccolta rifiuti abbandonati previa individuazione da parte dell'amministrazione Comunale;
- raccolta temporaneamente limitata per aperture stagionali (campeggi).

Il porta a porta è garantito alle utenze non domestiche che ne fanno richiesta per volume di produzione non compatibili con la raccolta stradale, se non optano per il conferimento presso i centri di raccolta. Per le isole ecologiche private, il volume del contenitore del rifiuto **residuo** costituisce il contatore del volume di residuo prodotto dall'utenza ai fini dell'applicazione della tariffa sui rifiuti (TARI), in luogo della calotta volumetrica.

E' stata recentemente avviata la procedura per la contestazione di errati conferimenti da parte delle utenze non domestiche in base all'articolo 26 del Regolamento per l'applicazione della tariffa sui rifiuti che regola la mancata differenziazione dei rifiuti da parte delle utenze non domestiche, dotate di isola privata.

Nel caso di errato conferimento o mancata differenziazione, su segnalazione dell'operatore, si procede all'addebito di un corrispettivo per la gestione dello specifico rifiuto non differenziato.

Le utenze non domestiche con produzione significativa di rifiuti da imballaggio in cartone devono preferibilmente conferire ai CR di competenza, previa la stipula di apposito accordo fra le parti con l'ente gestore. In alternativa al conferimento degli imballaggi in cartone al CR può essere richiesto il ritiro domiciliarizzato purché l'utente sia in possesso dei requisiti tariffari minimi. Il corrispettivo annuale per la dotazione in contenitori e il servizio di ritiro dei rifiuti presso le isole ecologiche private è fisso e dipendente esclusivamente dal numero di *diverse* tipologie di rifiuto di cui l'utenza chiede la raccolta domiciliare. Esso è quindi indipendentemente dal numero di contenitori per ciascuna tipologia (carta, cartone, multi materiale, vetro, organico), fermo restando che la tipologia "residuo" è in ogni caso gratuita tranne che per la parte relativa agli svuotamenti tariffati come di consueto secondo il costo a litro.

La gestione integrata dei rifiuti nella Comunità delle Giudicarie è spiegata dettagliatamente in ciascun aspetto (comprese le raccolte a chiamata per i rifiuti ingombranti) nell'**Istruzione Operativa IO-07**, pubblicata sul sito web della Comunità all'indirizzo:

<https://www.comunitadellegiudicarie.it/Tematiche/Servizio-Igiene-Ambientale/Documentazione-e-modulistica>

e nei relativi Allegati.



Alcuni punti strategici vengono attrezzati per la **raccolta dei farmaci** (EER 200132) definibili, secondo la nomenclatura EER, medicinali diversi da quelli di cui alla voce EER 200131*. Questi punti di raccolta solitamente sono dislocati presso gli ambulatori medici o presso le farmacie.

Attualmente sul territorio delle Giudicarie sono presenti **192 isole ecologiche pubbliche** e **647 isole ecologiche private**, oltre a 38 punti di raccolta manuale del cartone presso grandi utenze e 55 punti di raccolta, non sempre attivi, per la plastica delle aziende agricole).

La **frequenza di raccolta e trasporto** è da considerarsi variabile da **2 a 6 giorni alla settimana** a seconda delle esigenze determinate dall'aumento degli utenti serviti nei periodi di maggiore affluenza turistica (in particolare da giugno a settembre per l'alta stagione turistica estiva e da dicembre ad aprile per l'alta stagione turistica invernale).

La **frazione umida organica** può essere raccolta anche dalle singole utenze negli appositi **composter** forniti dalla Comunità, per effettuare il compostaggio domestico, a fronte di uno sconto sulla parte fissa della tariffa.

3.2 I centri di raccolta

La Comunità delle Giudicarie gestisce su delega dei 25 Comuni la progettazione, realizzazione e gestione dei Centri di Raccolta (CR) ai sensi del DM n. 8/2008 e dei Centri di Raccolta Zonali (CRZ) a servizio delle utenze non domestiche per il conferimento dei propri rifiuti speciali. Tali centri sono attualmente 15, dislocati uniformemente su tutto il territorio, nei Comuni di cui alla **Tabella 1**.

BLEGGIO SUPERIORE	SAN LORENZO DORSINO
BORGO CHIESE	SELLA GIUDICARIE
CARISOLO (con funzione anche di CRZ)	SPIAZZO
COMANO TERME	STORO
FIAVÈ	STREMBO
PIEVE DI BONO-PREZZO	TIONE DI TRENTO
MADONNA DI CAMPIGLIO	VALDAONE
PORTE DI RENDENA	

Tabella 1 elenco dei Comuni in cui risiedono i Centri di Raccolta

I due **Centri di raccolta Zonali** attualmente presenti sul territorio si trovano a **Carisolo** (con funzione anche di CR) e **Presso il Centro Integrato di Borgo Lares** (con funzione esclusivamente di CRZ).

I **Centri di Raccolta Zonale sono al servizio delle attività produttive** presenti nella Comunità delle Giudicarie per le tipologie di rifiuti recuperabili attrezzate, secondo quanto previsto nell'autorizzazione alla gestione rilasciata dall'APPA.

L'accesso ai conferenti è consentito nel rispetto della specifica Istruzione Operativa IO-14 , volta a definire gli aspetti tecnico-economici del conferimento.



Per maggiori informazioni si fa riferimento al presente [link](#).

I CR sono **al servizio dell'utenza domestica** presente nel territorio delle Giudicarie, esclusivamente per le tipologie di rifiuti *urbani* autorizzate e **delle utenze non domestiche**, solo per i rifiuti urbani, in possesso di accordo tra le parti con la Comunità per la verifica di compatibilità del rifiuto conferito e di iscrizione all'Albo CCIAA per cat. 2bis trasporto in conto proprio.

In tutto il territorio della Comunità si provvede, presso i Centri di Raccolta, alla raccolta di pneumatici e degli oli esausti.

La gestione dei **15 centri** è a carico della Comunità, così come gli oneri concernenti il personale di custodia e addetto alle registrazioni. La Comunità si avvale per tale attività di Ditte o Cooperative terze.

Gli orari di apertura sono consultabili al seguente [link](#)

Sono a carico dei Comuni le spese per l'energia elettrica e termica nonché tutte le spese di manutenzione ordinaria del centro.

La formazione del personale dei CR è curata dalla Ditta cui di volta in volta viene affidata la gestione dei centri (tramite appalto) e in parte dalla Comunità delle Giudicarie, che impartisce le istruzioni operative per la gestione dei centri di raccolta. Il personale assunto viene formato come previsto dall'art. 1.1 dell'Allegato 2 della deliberazione del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del mare dd. 20/07/2009 e secondo la delibera dell'Albo gestori Ambientali del 20/07/2009. Il Comune autorizza l'apertura e le successive attività del CR presente sul proprio territorio e ne affida la gestione alla Comunità delle Giudicarie tramite la convenzione generale precedentemente citata. Le attività sono delineate da appositi regolamenti (Istruzioni Operative, pubblicate anche sul sito web della Comunità).

Dal 2011 il Servizio Igiene Ambientale della Comunità provvede ad effettuare un controllo puntuale presso ogni centro di raccolta materiale per verificare l'adeguamento di ciascun centro a quanto previsto dal D.M. 8 aprile 2008 (integrato dal D.M. 13 maggio 2009) recepito anche in Provincia di Trento. Per ogni centro viene redatto l'elenco delle non conformità e attuati i necessari provvedimenti. Inoltre, dal 2017/2018 in ciascun CR e CRZ sono disponibili aree di scambio di prodotti/materiali finalizzate a promuoverne il riutilizzo, come spiegato nel **Paragrafo 3.3**.

I rifiuti raccolti vengono trasportati presso il Centro Integrato di Borgo Lares per poi essere indirizzati verso le piattaforme di smaltimento o recupero, oppure, se provenienti dai centri di raccolta ubicati sul territorio, possono essere portati direttamente a destinazione.

3.3 I Centri del Riuso



Si tratta di un'opportunità data all'utente che decide di mettere a disposizione di altri utenti un bene (quindi NON un rifiuto) che può così prolungare il suo ciclo di vita con un utilizzo per lo scopo originario per cui il bene stesso era stato realizzato.

L'attività di riuso è svolta su una specifica area del centro destinata esclusivamente per tale funzione, è svolta contestualmente alla normale attività del centro di raccolta (secondo i medesimi orari) ed è gestita e coordinata dal medesimo personale addetto alla gestione del centro sulla base delle indicazioni contenute nella citata Istruzione Operativa IO-07.

Può essere depositato qualsiasi oggetto nuovo o usato, integro, funzionante e in condizioni per essere efficacemente utilizzato per gli usi, gli scopi e finalità originarie del bene medesimo (es. piatti, posate e suppellettili, oggettistica, giocattoli, libri, indumenti, mobilio, lampadari, biciclette, quadri, padelle, passeggini, seggioloni, carrozzine, macchine fotografiche, elettrodomestici di piccola taglia, ecc.).

3.4 Il Centro Integrato

Ad ottobre 2012 è stato inaugurato in località Copera nel **Comune di Borgo Lares, frazione Zuclo**, il **Centro Integrato per il trattamento dei rifiuti**, quale stazione di trasbordo dei rifiuti raccolti separatamente sul territorio delle Giudicarie che in funzione di CRZ a servizio delle imprese.

Il centro è stato autorizzato con Determinazione del Dirigente del Settore Tecnico nr. 105 del 31 marzo 2009 (autorizzazione per la realizzazione e la gestione). L'ultimo provvedimento autorizzativo è la determinazione del Dirigente del Servizio Autorizzazioni e Valutazioni Ambientali della PAT n. 827 dd 15.11.2021 valida fino al 15.11.2036.

La Base operativa del Centro di trattamento dei rifiuti è costituita da una palazzina dove è ubicato il Servizio Igiene Ambientale della Comunità delle Giudicarie e da un ampio capannone dove vengono convogliati tutti i rifiuti derivanti dalla raccolta stradale, dalle isole ecologiche pubbliche, e da quella dei privati dotati di cassonetti propri, con relativa pesa e registrazione dei rifiuti in ingresso e uscita.

A fianco della struttura principale, il Centro è dotato di un altro capannone dove trovano spazio un magazzino e un'officina, oltre a un deposito per le attrezzature di raccolta ed un'area specifica per lo stoccaggio di alcune tipologie di rifiuti pericolosi come pile e batterie.

Nel centro di Trattamento sono ospitati, in una palazzina, gli uffici degli impiegati, tecnici e amministrativi, che si occupano della gestione rifiuti e che permette un contatto costante e diretto con la realtà e con le possibili problematiche connesse al servizio.

Raccolte su chiamata

Dal 2020 è attivo un servizio di raccolta domiciliare su chiamata per i rifiuti di grandi dimensioni di provenienza domestica.



Il servizio è a pagamento secondo l'art. 29, comma 29.4 del TQRIF quale servizio alternativo al conferimento al centro di raccolta e può essere richiesto dalle utenze domestiche previa prenotazione su modulistica reperibile sul sito web della Comunità oppure al numero verde **800971204**.

3.5 Spazzamento stradale

Lo **spazzamento delle strade** consiste nella pulizia meccanizzata del suolo pubblico.

Il servizio di **spazzamento manuale** prevede la pulizia manuale delle aree pedonali, lo svuotamento dei cestini e il recupero di eventuali rifiuti abbandonati e solitamente è eseguito direttamente dai singoli Comuni.

4 La tariffa rifiuti

Nella comunità delle Giudicarie vige la Tariffa corrispettiva di Igiene Ambientale che viene calcolata con un sistema di misurazione puntuale del rifiuto secco residuo tramite calotte volumetriche, una volta fissato il costo a litro del rifiuto stesso. L'applicazione della tariffa corrispettiva è disciplinata dal Regolamento "Tariffa Igiene Ambientale" approvato dalla Comunità.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario

La Comunità gestisce il servizio di tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

La Comunità, attraverso l'Ufficio TIA, predispone il PEF e le tariffe approvate dal **Consiglio** della Comunità e gestisce la tariffa ed il rapporto con gli utenti. Si occupa, in collaborazione con i Comuni, dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la fatturazione del corrispettivo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura corrispettiva della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico della Comunità coadiuvata dai Comuni; essa effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comunità.

Ai sensi dell'art. 238 del D.Lgs 03.04.2006, n. 152 e ss mm è stato adottato dalla Comunità delle Giudicarie il modello tariffario puntuale con Deliberazione dell'Assemblea della Comunità n. 6 d.d. 07.02.2012. L'applicazione del regime puntuale prevede la misura quantitativa (puntuale) della produzione di rifiuto residuo da parte di ciascuna utenza. Ciò può essere attuato con metodi diretti o indiretti, come definito dal DM 20 aprile 2017.



Attraverso le calotte è possibile registrare il numero di conferimenti effettuati nell'arco dell'anno. Essendo noto il volume utile di ciascuno svuotamento è quindi possibile conoscere il volume di rifiuto residuo prodotto da ciascuna utenza, che si identifica mediante chiavetta elettronica.

Le chiavette sono distribuite a tutti gli utenti inseriti nell'anagrafe TIA (poi divenuta TARI), e nel relativo regolamento sono contenute le informazioni in merito all'applicazione della tariffa. Per determinate tipologie di utenze il conteggio del volume non avviene attraverso le calotte, ma direttamente attraverso il conteggio del numero di conferimenti dei contenitori privati.

La raccolta differenziata è già praticata e diffusa su tutti i 25 attuali comuni, elencati nella **Tabella 2**: il cittadino conferisce i suoi rifiuti in apposite aree dette isole ecologiche stradali oppure nei centri di raccolta.

1	BLEGGIO SUPERIORE	10	FAIVE'	19	SPIAZZO
2	BOCENAGO	11	GIUSTINO	20	STENICO
3	BONDONE	12	MASSIMENO	21	STORO
4	BORGO CHIESE	13	PELUGO	22	STREMBO
5	BORGO LARES	14	PIEVE DI BONO PREZZO	23	TIONE DI TRENTO
6	CADERZONE TERME	15	PINZOLO	24	TRE VILLE
7	CARISOLO	16	PORTE DI RENDENA	25	VALDAONE
8	CASTEL CONDINO	17	SAN LORENZO DORSINO		
9	COMANO TERME	18	SELLA GIUDICARIE		

Tabella 2: Comuni amministrativi serviti dalla Comunità per la gestione dei rifiuti

5 Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

5.1 Schema regolatorio

La Comunità, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "**SCHEMA I**". Inoltre, non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 1: Obblighi di servizio previsti Schema I

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ¹

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento



Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tabella2: Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani
Schema I

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.

² N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, 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)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

5.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio

5.2.1 Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e l'attività di spazzamento e lavaggio strade

Il modulo per il reclamo scritto inerente al **servizio operativo di raccolta** è scaricabile dalla home page del sito internet della Società, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, di seguito il link:

<https://www.comunitadellegiudicarie.it/Tematiche/Servizio-Igiene-Ambientale/Documentazione-e-modulistica>

Il modulo per il reclamo scritto inerenti al **servizio operativo di spazzamento e lavaggio strade** è scaricabile dal sito internet della Società, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, di seguito il link:

<https://www.comunitadellegiudicarie.it/Tematiche/Servizio-Igiene-Ambientale/Documentazione-e-modulistica>



È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- i dati identificativi dell'utente:
- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade) e l'oggetto del reclamo;
- il codice utente (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI)
- l'indirizzo e il codice utenza (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI).

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

5.2.2 Ritiro rifiuti su chiamata

La Comunità della Giudicarie garantisce il servizio di ritiro rifiuti su chiamata secondo le modalità e le tempistiche descritte nel precedente paragrafo 3.5. Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dagli art. 29 e 30 del TQRIF.

5.2.3 Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle eventuali attrezzature in dotazione (bidoncini, cestini, contenitori) per danni causati dagli operatori durante lo svolgimento delle loro mansioni, può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

5.2.4 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone il calendario della raccolta in cui sono indicati i giorni per ogni singola frazione di raccolta per le utenze domiciliate.

L'attività di raccolta e trasporto delle diverse frazioni di rifiuto si svolge normalmente dalle ore 06:30 alle ore 14:00.

5.2.5 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade

Il gestore della raccolta e trasporto predispone il calendario dell'attività di spazzamento e lavaggio strade, concordato con le amministrazioni comunali.

5.2.6 Rifiuti da campeggi temporanei, feste e rifiuti da aziende agricole

I rifiuti prodotti da feste e manifestazioni sono gestiti attraverso la concessione in dotazione temporanea agli organizzatori degli eventi di contenitori dedicati, secondo le tariffe e le

modalità esplicate nell'apposita Istruzione Operativa IO-07, pubblicata sul sito web della Comunità. Lo stesso dicasi per i rifiuti dei campeggi temporanei, ovvero tutte le attività di soggiorno momentanee che prevedono l'installazione di "tende da campeggio".

La Comunità delle Giudicarie ha istituito altresì un servizio specifico per la gestione dei rifiuti plastici provenienti dalla attività agricole (alle aziende che ne fanno richiesta), con scadenza semestrale e a pagamento, con le modalità di cui all'Istruzione Operativa IO-07 citata.

5.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tassa rifiuti

5.3.1 Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, scaricabile al seguente indirizzo web

<https://www.comunitadellegiudicarie.it/Tematiche/Servizio-Igiene-Ambientale/Documentazione-e-modulistica>

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 variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web:

<https://www.comunitadellegiudicarie.it/Tematiche/Servizio-Igiene-Ambientale/Documentazione-e-modulistica>

modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti.

Il gestore dell'attività di tariffazione e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

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.

5.3.2 Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il gestore del servizio 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.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile al seguente indirizzo

<https://www.comunitadellegiudicarie.it/Tematiche/Servizio-Igiene-Ambientale/Documentazione-e-modulistica>

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;
- 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 (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.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di tariffazione e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

5.3.3 Punti di contatto con l'utente

✓ Sportello fisico

La Comunità mette a disposizione degli utenti lo sportello fisico presso la sede, in Via P.Gnesotti, 2. Gli orari di apertura al pubblico sono riportati nella tabella seguente.

Lunedì	09:00 – 12:00 -- 14:00 – 16:00
Martedì	09:00 – 12:00 -- 14:00 – 16:00



Mercoledì	09:00 – 12:00 -- 14:00 – 16:00
Giovedì	09:00 – 12:00 -- 14:00 – 16:00
Venerdì	09:00 – 12:00

✓ **Obbligo servizio telefonico**

La Comunità ha attivato il **numero verde 800971204** attivo da lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20:00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00 a cui l'utente può rivolgersi in modo gratuito sia da telefono fisso che da mobile per qualsiasi necessità relativa al servizio rifiuti (non di pronto intervento per il quale è attivo il numero dedicato).

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

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

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

Le modalità di pagamento ammesse sono:

- PagoPA
- Modalità home-banking (se previsto dal proprio istituto di credito)
- Sepa

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 garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

6 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;

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;

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;

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: 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;

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;

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.