



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

Azienda Ambiente srl

Gestore integrato servizio di gestione rifiuti urbani

Ambito tariffario dei Comuni di Primiero

**AZIENDA
AMBIENTE**

Ente territorialmente competente

Comunità di Primiero



Sommario

PREMESSA	3
RIFERIMENTI NORMATIVI	3
1. PRESENTAZIONE DI AZIENDA AMBIENTE E PRINCIPI FONDAMENTALI	4
1.1 Presentazione del gestore Azienda Ambiente	4
1.2 Principi fondamentali che regolano il rapporto tra Azienda Ambiente ed i cittadini.....	5
2. ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA	5
3. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI DEL TQRIF	6
4. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI	7
4.1 Raccolta rifiuti indifferenziati e frazione organica	8
4.2 Raccolta differenziata di carta e imballaggi leggeri e vetro	8
4.3 Raccolta differenziata a San Martino di Castrozza e Passo Rolle	8
4.5 Raccolta differenziata di carta - cartone presso le utenze non domestiche.....	9
4.6 Raccolta rifiuti urbani pericolosi e non pericolosi presso i Centri di Raccolta	9
4.7 Spazzamento stradale.....	9
4.8 Manifestazioni	10
4.9 Servizi di consulenza/educazione ambientale	10
5. OBBLIGHI DI SERVIZIO	10
5.1 Modalità di attivazione del servizio	15
5.2 Modalità per la variazione o cessazione del servizio	15
5.3 Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati .	15
5.4 Disservizi.....	16
5.5 Accessibilità al servizio: orari di apertura al pubblico	16
5.5.1 Svolgimento di pratiche per via telefonica.....	16
5.5.2 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	17
5.5.3 Facilitazioni per utenti particolari.....	17
5.6. STANDARD DI GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	17
5.6.1 Fatturazione	17
5.6.2 Rettifiche di fatturazione	17
5.6.3 Morosità.....	17
6. INFORMAZIONE	17
7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	18
8. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	18
9. INDIRIZZI E NUMERI UTILI	19

PREMESSA

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

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

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

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

RIFERIMENTI NORMATIVI

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, riconoscendo ai consumatori ed agli utenti come fondamentali i diritti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".



Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.

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

Delibera di Giunta Provincia Autonoma di Trento n° 1506 del 26/8/2022 - Artt. 65 e 66 Testo unico provinciale sulla tutela dell'ambiente dagli inquinamenti (d.P.G.P. 26 gennaio 1987, n. 1-41/Legisl.) - Piano provinciale di gestione dei rifiuti - Stralcio per la gestione dei rifiuti urbani – Quinto aggiornamento. Approvazione definitiva.

1. PRESENTAZIONE DI AZIENDA AMBIENTE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Presentazione del gestore Azienda Ambiente

Azienda Ambiente S.r.l. è una società costituita il 27 agosto 2003 mediante lo scorporo del "settore rifiuti", da parte della Società “Azienda Consorziale Servizi Municipalizzati S.p.a.”. Considerata la necessità di sostituire il modello di raccolta adeguandolo alla normativa che imponeva la raccolta differenziata dei rifiuti, A.C.S.M. S.p.a. mediante confronto concorrenziale, individuava il Consorzio Lavoro Ambiente s.c. di Trento quale partner tecnico cedendo allo stesso il 49% delle proprie azioni.

Tale operazione ha permesso di partire nell'autunno del 2004, con l'avvio delle raccolte differenziate nei Comuni di Imer e Mezzano, seguiti da Fiera di Primiero, Siror, Transacqua e Tonadico per terminare, nella primavera del 2005, con i Comuni di Canal San Bovo e Sagron Mis. Su tutto il territorio comprensoriale, tranne l'area di San Martino di Castrozza - Passo Rolle e la Val Canali, è stato attivato il sistema di raccolta porta a porta delle due frazioni, secco e umido, con la distribuzione di contenitori personalizzati per entrambe le categorie di utenza, domestica e non domestica. Nelle aree citate, vista la peculiarità delle stesse, è stato introdotto il porta a porta per le quattro frazioni merceologiche secco, umido, carta ed imballaggi in multimateriale. Dal 1° gennaio 2007, con l'adozione di uno specifico regolamento da parte dei Comuni serviti, Azienda Ambiente ha introdotto la tariffa di igiene ambientale con calcolo puntuale della stessa attraverso la misurazione dei conferimenti dei rifiuti indifferenziati. Dalla stessa data, Azienda Ambiente provvede direttamente alla sua fatturazione, con cadenza quadrimestrale per l'utenza non domestica e semestrale per quella domestica.

I risultati raggiunti negli anni hanno portato il territorio servito ad un livello d'eccellenza a livello nazionale per le percentuali di raccolta differenziata raggiunta, che si attestano ormai da qualche anno su medie attorno all'85%.

A fine 2011, alla luce delle mutate normative di settore, l'Ente Comunità di Primiero assieme ai Comuni di Canal San Bovo, Fiera di Primiero, Imer, Mezzano, Sagron Mis, Siror, Transacqua e Tonadico con l'intento di salvaguardare un servizio ormai rodato ed efficiente e di conservare un patrimonio di professionalità e conoscenze acquisite nel tempo, hanno rilevato l'intera proprietà aziendale. Tale operazione ha così permesso l'affidamento diretto dei servizi RSU di competenza di ogni singolo Socio tramite l'istituto dell' *"in house providing"*.

Le condizioni generali di svolgimento del servizio offerto da Azienda Ambiente sono contenute nel *"Regolamento tecnico per la gestione dei rifiuti"* dal *"Regolamento relativo alla tariffa per il servizio integrato di gestione*



dei rifiuti”, e nella presente Carta dei servizi. Tali condizioni rappresentano parte integrante del contratto con l’utenza.

1.2 Principi fondamentali che regolano il rapporto tra Azienda Ambiente ed i cittadini

Azienda Ambiente opera nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", di seguito descritti:

- I. **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**
Azienda Ambiente si propone di svolgere il servizio di gestione dei rifiuti nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi, garantendo uniformità di trattamento su tutto il territorio comprensoriale.
- II. **Continuità**
Azienda Ambiente si impegna ad erogare il servizio in maniera continua e regolare, evitando eventuali disservizi, o comunque riducendone al minimo la durata. Azienda Ambiente dispone di un parco mezzi e di un numero di operatori in grado di far fronte all’entità del lavoro, che risente della stagionalità caratterizzante la vocazione turistica dell’intero territorio comprensoriale; il servizio di raccolta rifiuti è inoltre garantito anche in occasione di festività infrasettimanali.
- III. **Partecipazione e trasparenza**
Azienda Ambiente si propone di instaurare un rapporto di collaborazione e trasparenza con i Clienti, al fine di tutelare il loro diritto ad una corretta e puntuale erogazione del servizio, fornendo tutte le informazioni che lo caratterizzano; il Cliente ha inoltre la possibilità di presentare segnalazioni, reclami e suggerimenti, finalizzati ad un miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.
- IV. **Cortesia**
Il personale di Azienda Ambiente è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, fornendo loro tutte le indicazioni utili e necessarie all’adempimento degli obblighi contrattuali ed al godimento di eventuali diritti ed agevolazioni.
- V. **Efficienza ed efficacia**
Azienda Ambiente si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l’efficienza e l’efficacia dello stesso, ponendo particolare attenzione alle esigenze del Cliente e ricercando, al tempo stesso, una migliore economicità nella gestione delle risorse impiegate.
- VI. **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**
Azienda Ambiente pone la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nel rapporto con l’utenza.
- VII. **Condizioni di fornitura del servizio**
Le condizioni di fornitura del servizio recepiscono il contenuto della Carta dei servizi e costituiscono parte integrante del contratto di fornitura.

2. ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA

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



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

Sito internet: www.aziendaambiente.it

Trasparenza: <http://www.aziendaambiente.it/Trasparenza.aspx?E=10&C=1075>

Il gestore si impegna a rendere i propri servizi accessibili a tutti gli utenti grazie alla presenza sul territorio dei propri uffici, il sito internet, le linee telefoniche, il servizio di posta elettronica e il portale degli utenti. La Società provvede alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure adottate. A tutela dell'utente, il gestore si adopera perché gli adempimenti richiesti al fine dell'erogazione del servizio siano ridotti all'essenziale e predispona una modulistica chiara ed esaustiva che, come tutto il materiale informativo, viene periodicamente rivista, verificata e aggiornata.

3. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI DEL TQRIF

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

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

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

Azienda Ambiente srl si configura come gestore integrato dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e pertanto eroga servizi di raccolta, trasporto, spazzamento delle strade, della tariffa e rapporto con l'utenza. Ai sensi del TQRIF l'Ente territorialmente competente, identificato con la Comunità di Primiero, determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, sulla base del livello qualitativo previsto.

Con Atto del Commissario n. 44 del 25/03/2022, l'Ente Territorialmente Competente ha posizionato la gestione nello SCHEMA REGOLATORIO **SCHEMA I**:

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

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

- Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio
- Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11
- Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18
- Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)
- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32
- Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1
- Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48.

4. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Azienda Ambiente gestisce il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani prodotti su tutto il territorio comprensoriale, smaltendo la frazione indifferenziata in convenzione con l'Agenzia per la Depurazione di Trento ed avviando al recupero, presso centri specializzati, tutte le frazioni riciclabili raccolte attraverso le campane stradali (carta, imballaggi leggeri (plastica e latta) e vetro) dislocate uniformemente tra i centri abitati, oppure conferite direttamente dall'utenza presso il Centro Integrato di Imer ed i Centri Raccolta di Tonadico e San Martino di Castrozza.

4.1 Raccolta rifiuti indifferenziati e frazione organica

I rifiuti indifferenziati e tutti i materiali che non possono essere recuperati, vengono conferiti negli appositi bidoni di colore verde mentre la frazione organica viene raccolta nei contenitori di colore marrone; entrambe le tipologie di cassonetti, di capacità variabile in funzione della quantità di rifiuto prodotto dalle diverse categorie di utenza, domestica e non domestica, sono stati distribuiti in fase di attivazione della raccolta differenziata. Il cassonetto per la raccolta del rifiuto indifferenziato è dotato di apposito dispositivo per il riconoscimento automatico e di numerazione univoca esterna progressiva mentre il contenitore dell'umido è dotato esclusivamente di quest'ultima. Una parte dell'utenza ha optato, in alternativa al ritiro di bidoni personali, per la soluzione "bidoni di raccolta dedicati stradali con chiave elettronica"; tali punti di raccolta, dislocati sul territorio in accordo con le Amministrazioni Comunali, permettono al cittadino di conferire in qualunque momento le due frazioni, indifferenziato ed umido, facilitando così in particolare tutte le utenze non residenti che, trascorrendo solo pochi giorni (fine settimana) nelle rispettive seconde case, non avrebbero la possibilità di esporre i bidoni personali nei giorni prestabiliti di raccolta.

Lo svuotamento dei cassonetti avviene secondo calendario prestabilito, con le seguenti frequenze minime e massime:

Servizio	Frequenza minima	Frequenza massima
Raccolta rifiuti urbani indifferenziati	Quindicinale	Settimanale
Raccolta frazione organica	Settimanale	Bisettimanale (stagione estiva)

Azienda Ambiente si avvale di una ditta esterna che effettua semestralmente il lavaggio dei cassonetti stradali con chiave elettronica destinati alla raccolta delle frazioni, rispettivamente, indifferenziato e organico.

4.2 Raccolta differenziata di carta e imballaggi leggeri e vetro

Le tre frazioni recuperabili, rispettivamente carta-cartone e imballaggi leggeri (plastica e latta) e vetro, vengono conferite dall'utenza nelle apposite campane di raccolta stradali, dislocate uniformemente su tutto il territorio comprensoriale. Lo svuotamento segue un calendario prestabilito, con le seguenti frequenze minime e massime:

Servizio	Frequenza minima	Frequenza massima
Svuotamento campane stradali	Settimanale	Bisettimanale (stagione estiva)

4.3 Raccolta differenziata a San Martino di Castrozza - Passo Rolle e Val Canali

Rispetto a quanto descritto nei punti precedenti vi è un'eccezione rappresentata dalla nota stazione turistica di San Martino di Castrozza dove, considerata la peculiarità delle caratteristiche dell'abitato, concentrazione di utenze in un territorio limitato e di notevoli dimensioni (alberghi e condomini in particolare), e dell'enorme divario di "popolazione servita" tra i picchi turistici ed i fuori stagione, si è preferito dotare le utenze di cassonetto personalizzato per tutte le frazioni merceologiche (indifferenziato, organico, carta imballaggi leggeri e vetro. Per motivazioni analoghe anche l'area di Passo Rolle (Val Venegia - Passo Valles) e la Val Canali hanno le stesse caratteristiche di raccolta. Anche in questo caso, lo svuotamento segue un calendario prestabilito, con le seguenti frequenze minime e massime:

Servizio	Frequenza minima	Frequenza massima
----------	------------------	-------------------



Raccolta rifiuti urbani indifferenziati	Quindicinale	Settimanale
Raccolta frazione organica	Settimanale	Bisettimanale
Raccolta carta	Settimanale	Bisettimanale
Raccolta imballaggi leggeri	Settimanale	Bisettimanale
Raccolta vetro	Quindicinale	Settimanale

4.4 Raccolta ingombranti

Il servizio di raccolta ingombranti si riferisce alla gestione di tutti quei rifiuti di dimensioni ed ingombro tali da impedirne la collocazione nei cassonetti; l'utente è pertanto tenuto a trasportare personalmente gli stessi presso i più vicini Centri di Raccolta.

Azienda Ambiente, al fine di agevolare tutte quelle utenze che si trovano nell'impossibilità di raggiungere con mezzi propri i Centri di Raccolta, effettua un servizio dedicato alla raccolta di tali rifiuti su prenotazione telefonica; onde evitare "distorsioni nel servizio", le utenze che richiedono l'intervento sono tenute al pagamento di una quota commisurata al tempo necessario al trasporto dei rifiuti.

4.5 Raccolta differenziata di carta - cartone presso le utenze non domestiche

Azienda Ambiente fornisce gratuitamente alle utenze non domestiche che ne fanno richiesta, dei contenitori dedicati alla raccolta di carta e cartone; lo svuotamento viene effettuato settimanalmente, previa esposizione del cassonetto nel punto prestabilito per la raccolta.

4.6 Raccolta rifiuti urbani pericolosi e non pericolosi presso i Centri di Raccolta

I centri di raccolta sono degli spazi attrezzati e custoditi in cui è possibile conferire tutti i materiali che non possono essere smaltiti attraverso il normale sistema di raccolta. Azienda Ambiente gestisce, il Centro Integrato di Imer ed i Centri di Raccolta di Tonadico e San Martino di Castrozza, cui possono accedere liberamente e gratuitamente le utenze domestiche per il conferimento di tutte quelle tipologie di rifiuti urbani, pericolosi e non pericolosi, di cui è autorizzato lo stoccaggio. Nel caso i conferimenti superino la normale produzione familiare, l'utente è tenuto al pagamento dello smaltimento sulla base di quantità e tipologia del rifiuto.

L'accesso al Centro Integrato per le utenze non domestiche è subordinato alla sottoscrizione di apposita convenzione, disponibile presso gli uffici di Azienda Ambiente; il deposito dei rifiuti deve inoltre essere accompagnato dal rispettivo formulario, debitamente compilato in tutte le sue parti. Per le utenze non domestiche il servizio di smaltimento dei rifiuti presso il Centro prevede il pagamento di una quota, indicata in convenzione e stabilita da Azienda Ambiente, commisurata alla quantità e tipologia di rifiuto conferita.

Gli orari di apertura dei centri sono reperibili, presso gli sportelli, sul sito aziendale ed in calce al presente documento.

4.7 Spazzamento stradale

Azienda Ambiente si avvale di una ditta specializzata cui è stato affidato lo spazzamento stradale su tutto il territorio d'ambito. Tale servizio viene effettuato con interventi diversificati, direttamente concordati tra l'operatore addetto allo spazzamento ed i responsabili dei singoli Comuni, che ne stabiliscono frequenza e modalità.

4.8 Manifestazioni

Il gestore fornisce agli organizzatori di manifestazioni e feste adeguati contenitori utili allo smaltimento dei rifiuti. La fornitura viene stabilita in base al numero di partecipanti, alla tipologia di manifestazione e all'ipotetico quantitativo di rifiuti che verranno prodotti. Il costo è stabilito all'atto della consegna o del ritiro del materiale seguendo quanto stabilito dal *Regolamento Tariffario*. Il servizio deve essere prenotato allo sportello.

4.9 Servizi di consulenza/educazione ambientale

Il gestore offre ai propri utenti un servizio di consulenza gratuito a richiesta, anche telefonica, sui seguenti argomenti:

- normativa sui rifiuti;
- registri di carico e scarico, formulari di identificazione;
- iscrizione all'Albo Nazionale dei gestori ambientali – trasporto in conto proprio.

Al fine di favorire l'educazione ambientale, Azienda Ambiente srl interviene negli istituti scolastici proponendo, in accordo con gli educatori, lezioni sulla raccolta differenziata, visite ai centri di raccolta. Allo stesso scopo, partecipa su richiesta a serate informative organizzate da enti e associazioni con interventi mirati (es: compostaggio domestico).

5. OBBLIGHI DI SERVIZIO

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

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

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

- attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:
 - 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 e lavaggio delle 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 è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017; d.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i contenitori nel caso di raccolta domiciliare o le chiavi elettroniche per l'utilizzo di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- data di invio è:
 - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta; per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- data di ricevimento è:
 - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta; per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;



- Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante “Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”;
- Decreto Legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”;
- Decreto Legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
- Decreto-Legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19”;
- disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose; documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138; Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

- Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all’interno della gestione di riferimento;
- Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all’interno della gestione di riferimento;
- reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l’utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell’utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell’utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l’utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all’articolo 184, comma 2, del Decreto Legislativo 152/06 e s.m.i.;
- TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale

e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

- servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello online: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

5.1 Modalità di attivazione del servizio

Gli utenti sono tenuti a presentare la richiesta di attivazione/cessazione o variazione del servizio, entro 60 giorni successivi al loro verificarsi, così come previsto dal “Regolamento relativo alla tariffa per il servizio integrato di gestione dei rifiuti” per la disciplina della Tariffa corrispettiva e in linea a quanto previsto dall’art. 6.2 del TQRIF, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Detta comunicazione deve avvenire mediante la compilazione di appositi modelli messi a disposizione del soggetto gestore, scaricabili dal sito internet del gestore www.aziendaambiente.it.

Le comunicazioni devono essere sottoscritte con firma leggibile e possono essere inviate al soggetto gestore a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e on line così come previsto dall’art. 19 del TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il gestore provvederà a formulare, in modo chiaro e comprensivo, la risposta alle richieste di attivazione/cessazione/variazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) Il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) Il codice utente e di codice utenza;
- c) La data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l’attivazione del servizio.

Le richieste di attivazione/cessazione/variazione 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.

5.2 Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore entro 60 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online così come previsto dall’art. 19 del TQRIF (il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani), compilando l’apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabile online.

Il gestore formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio indicando:

Il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;

Il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;

La data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della Tariffa Corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

5.3 Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Il gestore si impegna a rispondere alle richieste e ai reclami scritti con la massima celerità e comunque entro trenta giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione da parte dell’utente, conformemente anche a quanto previsto dall’art 14 del TQRIF (il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani). Trascorsi quindici giorni, il gestore è tenuto a comunicare all’utente lo stato di avanzamento della pratica. Tempistiche maggiori sono richieste qualora la pratica necessiti di ulteriori controlli per essere perfezionata e nello specifico nel caso di sopralluoghi presso l’utenza, verifiche negli archivi e presso altri uffici. Compiuti gli accertamenti dovuti, la Società ne

comunica l'esito all'utente, specificando, nel caso di irregolarità, i termini di ristoro del pregiudizio arrecato.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del gestore ed è disponibile presso i punti di contatto con l'utente ovvero compilabile on line.

5.4 Disservizi

Azienda Ambiente si impegna a svolgere un servizio regolare e senza interruzioni su tutto il territorio di competenza nel rispetto della normativa specifica di settore, delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza. La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore a mezzo posta, via email, mediante sportello fisico e online tramite il servizio telefonico, conformemente a quanto previsto dal Regolamento e dal TQRIF (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani).

Eventuali disservizi per cause imputabile ad Azienda Ambiente verranno risolti entro 24-48 ore dalla segnalazione.

5.5 Accessibilità al servizio: orari di apertura al pubblico

Presso lo sportello di Tonadico, in Via Roma, 19, gli utenti possono.

- attivare, modificare o cessare un'utenza;
- inoltrare reclami o segnalazioni;
- richiedere informazioni.

Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	08.00 – 13.00	chiuso
Martedì	08.00 – 13.00	chiuso
Mercoledì	08.00 – 13.00	14.00 – 17.00
Giovedì	08.00 – 13.00	chiuso
Venerdì	08.00 – 13.00	chiuso

Al fine di aumentare l'accessibilità ai servizi offerti tenendo conto delle esigenze diversificate dell'utenza, proveniente anche da fuori regione (turisti e proprietari di seconde case) Azienda Ambiente offre la possibilità di fissare appuntamenti.

5.5.1 Svolgimento di pratiche per via telefonica

L'utente ha la possibilità di ottenere specifiche informazioni anche telefonicamente, senza doversi recare fisicamente presso gli sportelli aziendali; in particolare:

- richiedere informazioni su tariffe e fatture;
- richiedere informazioni relative alla raccolta dei rifiuti (giorni di raccolta, orari di apertura di Centri di raccolta, raccolta differenziata...)
- informazioni sui contenitori in uso (controllo dei codici) e numero degli svuotamenti effettuati;
- richiesta di modulistica.

5.5.2 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

È possibile effettuare il pagamento delle fatture di igiene ambientale emesse da Azienda Ambiente in uno dei seguenti modi:

- pagamento tramite mod. F2;
- pagamento tramite pagoPA;
- pagamento tramite attivazione dell'addebito permanente su conto corrente bancario e postale, attivabile compilando la relativa modulistica.

5.5.3 Facilitazioni per utenti particolari

Azienda Ambiente riserva particolare attenzione a tutte quelle categorie di utenze che presentano particolari problemi fisici e comunicativi, adottando al proposito misure ed iniziative finalizzate ad agevolare sia l'espletamento delle pratiche contrattuali, modificando se necessario le procedure interne solitamente in uso, che la richiesta di informazioni.

5.6. STANDARD DI GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.6.1 Fatturazione

La fatturazione del servizio di igiene ambientale (TARI) ha cadenza quadrimestrale per le utenze non domestiche e semestrale per le utenze domestiche. La fattura emessa è dettagliata e contiene tutte le informazioni più significative relative alla posizione dell'utenza, in modo tale che chiarezza e trasparenza siano alla base del rapporto contrattuale.

5.6.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli, provvedendo conseguentemente alle rettifiche. Per i casi in cui l'errore venga segnalato direttamente dal cliente, Azienda Ambiente si impegna ad effettuare la rettifica della fatturazione, riconosciuta errata, entro il termine di 30 giorni dalla data della comunicazione dell'utenza. Il rimborso di quanto dovuto al cliente potrà essere effettuato con la fattura successiva e comunque non oltre 120 giorni dalla data della rettifica. Azienda Ambiente effettua tutti i conguagli, relativi alle fatture di igiene ambientale emesse, all'interno della prima fattura del nuovo anno solare, tenendo conto di tutte le variazioni intervenute nell'anno precedente.

5.6.3 Morosità

Se il pagamento della bolletta non avviene entro il termine indicato sulla stessa, Azienda Ambiente provvederà all'invio di un sollecito di pagamento, eventualmente avvisando anche telefonicamente. Qualora l'esito della segnalazione risulti negativo, Azienda Ambiente invierà all'utente una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, informando lo stesso che non riscontrando la missiva si darà avvio alla procedura legale per il recupero del credito.

6. INFORMAZIONE

Azienda Ambiente si propone di fornire a tutti i Clienti una costante informazione in merito alle:

- attività aziendali ed alle modalità di fornitura del servizio di raccolta rifiuti;



- procedure di determinazione della tariffa di igiene ambientale;
- normative in materia di gestione dei rifiuti solidi urbani;
- modalità di differenziazione dei rifiuti;
- procedure di corretto smaltimento di particolari tipologie di rifiuti, anche pericolosi;
- modalità di accesso ai servizi (orari di apertura al pubblico, documentazioni necessarie all'avvio del rapporto contrattuale, ...);
- variazioni degli standard di qualità dei servizi;

avvalendosi, in aggiunta al servizio telefonico e di sportello, anche di:

- materiale informativo relativo alla raccolta differenziata dei rifiuti ed alla pratica del compostaggio domestico;
- informazioni on line costantemente aggiornate attraverso il sito internet aziendale www.aziendaambiente.it;

Per fornire le informazioni sopra indicate, Azienda Ambiente si serve:

- della presente Carta dei Servizi;
- di uno spazio informativo all'interno della fattura di igiene ambientale;
- del proprio sito internet www.aziendaambiente.it;
- di comunicati stampa o altre analoghe modalità per la rapida diffusione di informazioni brevi ed urgenti.

7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Azienda Ambiente si impegna ad offrire ai propri clienti un servizio efficiente e funzionale, nel rispetto dei principi di uguaglianza ed imparzialità di trattamento, che incontri il più possibile il soddisfacimento delle aspettative dell'utenza. In particolare Azienda Ambiente è disponibile al dialogo con il cliente ed all'ascolto delle segnalazioni o dei reclami che lo stesso intende inoltrare, ricercando, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità del servizio, una soluzione che incontri l'accordo tra le parti e realizzi, al tempo stesso, un miglioramento nell'attività svolta. L'analisi dei reclami, relativi a modalità, tecniche ed organizzative, di erogazione del servizio, al rispetto dei principi e degli standard della Carta dei Servizi, al rispetto delle condizioni contrattuali e di fornitura del servizio, rappresenta, per Azienda Ambiente, un'importante fonte di indicazioni per l'individuazione di programmi e scelte operative aziendali finalizzate al miglioramento della qualità del servizio.

8. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Azienda Ambiente è applicabile a tutti i Clienti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti od indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Ai Clienti vengono notificate eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi indicati al punto 2.

9. INDIRIZZI E NUMERI UTILI

9.1 Indirizzi

Sede legale:

Via A. Guadagnini, 31 38054 Primiero SMDC (Tn)

Uffici:

Via Roma, 19 38054 Primiero SMDC (Tn)

Centro Raccolta Zonale:

Loc. Salezzoni 38050 Imer (Tn)

Centro Raccolta Materiali:

Loc. Castelpietra fr. Tonadico - Primiero SMDC (Tn)

Via Valdiroda fr. S.Martino di C.- Primiero SMDC (Tn)

9.2 Numeri utili

Sede aziendale:

Telefono 0439 - 62624

Fax 0439 - 764939

Sito internet:

www.aziendaambiente.it

Posta elettronica:

informazioni – ufficio tariffa igiene ambientale info@aziendaambiente.it

info@pec.aziendaambiente.it

Informazioni e reclami:

Telefono 0439 - 62624

Fax 0439 - 764939

Posta elettronica info@aziendaambiente.it

Posta elettronica certificata info@pec.aziendaambiente.it

9.3 Orari di apertura

Ufficio

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	08.00 – 13.00	chiuso
Martedì	08.00 – 13.00	chiuso
Mercoledì	08.00 – 13.00	14.00 – 17.00
Giovedì	08.00 – 13.00	chiuso
Venerdì	08.00 – 13.00	chiuso

Centro Integrato (Imer)

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	chiuso	chiuso
Martedì	08.00 – 10.00	chiuso
Mercoledì	08.00 – 10.00	14.00 – 17.30
Giovedì	08.00 – 10.00	chiuso
Venerdì	08.00 – 10.00	chiuso
Sabato	08.00 – 12.00	chiuso

Centro Raccolta (Tonadico)

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	chiuso	chiuso
Martedì	10.30 – 12.15	chiuso
Mercoledì	chiuso	chiuso
Giovedì	chiuso	14.00 – 17.30
Venerdì	10.30 – 12.15	chiuso
Sabato	chiuso	14.00 – 17.30

Centro Raccolta (San Martino)

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	chiuso	chiuso
Martedì	chiuso	14.00 – 16.00
Mercoledì	chiuso	chiuso
Giovedì	chiuso	chiuso
Venerdì	chiuso	chiuso
Sabato	chiuso	14.00 – 16.00*

*luglio e agosto