



## CARTA INTEGRATA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL COMUNE DI DONNAS

### PREMESSA

Il sub-ATO E assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*), ai sensi del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (in seguito TQRIF) stabilito da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) con propria delibera 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF.

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

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

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

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

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

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs.152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA<sup>1</sup> (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

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

L'Ente Territorialmente Competente è il subATO E "Walser – Mont Rose".

<sup>1</sup> ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GTRU) è l'Ufficio Tributi del Comune di Donnas.

Il gestore della raccolta e trasporto (GRT) è la società De Vizia Transfer S.p.a. (gestore in avvicendamento gestionale).

Il gestore dello spazzamento, manuale e meccanico, e del lavaggio delle strade (GSL) è la società De Vizia Transfer S.p.a. (gestore in avvicendamento gestionale).

Nel corso del 2023 avverrà l'avvicendamento del gestore di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio, e da quel momento le attività saranno svolte dal nuovo soggetto affidatario. Per questo motivo, al fine di evitare la duplicazione e l'incremento di costi a carico dell'utente finale che si avrebbe per l'adeguamento alla carta della qualità da parte di un soggetto gestore provvisorio e per un periodo estremamente limitato, il presente documento riporta esclusivamente a titolo indicativo e informativo i dati del soggetto gestore diverso dall'ente pubblico.

## 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 promosse dal subATO e dall'ATO; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani promossa dal subATO e dall'ATO;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito ETC)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Valle d'Aosta 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 subATO E Walser Mont-Rose.
- **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;
- **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;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

#### RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi

poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".

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

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

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF, l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Donnas nello Schema I – "livello qualitativo minimo", con verbale dell'Assemblea dei Sindaci dei comuni facenti parte del SubATO E rifiuti n. 02 del 31/03/2022 recepito integralmente con deliberazione n. 23 del 31/03/2022 della Giunta dell'Unité des Communes valdôtaines Walser quale Ente capofila del subATO E rifiuti.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA = NO	QUALITÀ TECNICA = SI
PREVISIONE 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

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

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

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

## 2. TERRITORI SERVITI

Il servizio è effettuato nel territorio comunale di Donnas, un comune italiano di 2.389 abitanti della Valle d'Aosta. Donnas fa parte dell'Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose, un comprensorio montano che unisce quattro comuni della bassa Valle d'Aosta, i due comuni della valle di Champorcher e quelli della bassa Valle del Lys. Si tratta prevalentemente di zone a bassa densità abitativa, caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente orizzontale.

Coordinate: 45°36'N 7°46'E

Altitudine: 352 m s.l.m.

Superficie: 33,98 km<sup>2</sup>

Densità: 70,31 ab./km<sup>2</sup>

## 3. CONTATTI DEI GESTORI

### DE VIZIA TRANSFER SPA

Sede legale: via Duino 136, 10127 Torino

Sede operativa: Loc. Le Clapey 2, 11020 Brissogne (AO)

Tel. 0165-251178

N. Verde: 800995100 - Orario: 08:00 – 16:00 dal lunedì al sabato

E-mail: [brissogne@devizia.com](mailto:brissogne@devizia.com) - [info@devizia.com](mailto:info@devizia.com)

PEC: [deviziavda@cert.devizia.com](mailto:deviziavda@cert.devizia.com)

Capitale Sociale: Euro 21.788.00 i.v. – C.F. e P.IVA: 03757510015

Sito web dedicato: <http://www.deviziaarera2020.com/mont-rose/>

### COMUNE DI DONNAS

Viale Selve, 10

11020 Donnas (AO)

Telefono: 0125 804728 - 0125 807051

Email istituzionale: [info@comune.donnas.ao.it](mailto:info@comune.donnas.ao.it)

PEC: [protocollo@pec.comune.donnas.ao.it](mailto:protocollo@pec.comune.donnas.ao.it)

Sito web istituzionale: [www.comune.donnas.ao.it](http://www.comune.donnas.ao.it)

## 4. CERTIFICAZIONI

De Vizia transfer S.p.A. è in possesso delle seguenti certificazioni:

- Certificazione ISO 9001:2015
- Certificazione ISO 14001:2015
- Certificazione ISO 45001:2018
- Certificazione SA 8000:2014

Le certificazioni sono visualizzabili al seguente link: [www.deviziaarera2020.com/certificazioni/](http://www.deviziaarera2020.com/certificazioni/)

## 5. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

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

- richiesta gratuitamente presso lo sportello Tributi del Comune di Donnas;
- scaricata dai siti web istituzionali del Comune e della società De Vizia Transfer.

## 6. VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

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

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

## 7. PRIVACY

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

## 8. PRINCIPI FONDAMENTALI

### **RISPETTO DELLA NORMATIVA E ONESTA'**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

### **EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO**

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

### **IMPARZIALITÀ**

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

### **CONTINUITA'**

Ciascun Gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla loro volontà, quali impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi. In tal caso si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e servizi sostitutivi di emergenza, al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il Gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

### **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

Ciascun Gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio. Si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Gli utenti e le Associazioni che li rappresentano hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. Il sub-ATO ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al Gestore anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione. A tale scopo il Gestore s'impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione al sub-ATO con la cadenza prevista dal contratto di servizio

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

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

### **PARTECIPAZIONE**

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere ai Gestori, ai sensi della Legge n. 241/1990 e della L.124/2015, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla gestione presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, ciascun gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale in servizio è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

### **TUTELA DELL'AMBIENTE**

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

### **CORTESIA**

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

### **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

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

## **8. TRASPARENZA**

Nella homepage del sito istituzionale del Comune di Donnas è presente la sezione "Trasparenza rifiuti" nella quale sono contenute tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR).

La sezione è accessibile al seguente link:

[www.comune.donnas.ao.it/servizi/trasparenza-gestione-rifiuti/](http://www.comune.donnas.ao.it/servizi/trasparenza-gestione-rifiuti/)

## **9. OBBLIGHI DI SERVIZIO**

### **ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

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

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

via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile accedendo sul sito internet del Comune, in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici. È possibile, inoltre, compilare direttamente online la richiesta di attivazione del servizio attraverso la piattaforma telematica "Fines" sul portale del Celva, accessibile dal sito istituzionale del Comune.

#### *Modalità per la variazione o cessazione del servizio*

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro i termini stabiliti nel regolamento comunale della TARI, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile accedendo sul sito internet del Comune, in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici. È possibile, inoltre, compilare direttamente online la richiesta di attivazione del servizio attraverso la piattaforma telematica "Fines" sul portale del Celva, accessibile dal sito istituzionale del Comune.

#### *Risposta del gestore*

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

#### *Decorrenza degli effetti*

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

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

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

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06<sup>2</sup> devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

### **CONSEGNA ATTREZZATURE**

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente domestico o non domestico, in caso di posizione TARI dove è attiva la raccolta domiciliare (porta a porta) avrà in dotazione le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti. La richiesta verrà fatta direttamente dal subATO Mont-Rose al gestore De Vizia a seguito dell'invio della denuncia a ruolo all'ufficio ecologia del subATO. L'utente verrà contattato dal Gestore De Vizia per il ritiro delle attrezzature presso il centro servizi o a domicilio.

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

#### *Classificazione delle richieste scritte dell'utente*

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

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

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

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

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

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

### *Risposta del gestore*

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

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

## **PUNTI DI CONTATTO**

### *Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico*

#### **1) Ufficio Tributi Comunale**

Il Comune di Donnas mette a disposizione degli utenti uno sportello fisico presso l'Ufficio Tributi, sito in Viale Selve, 10.

Telefono: 0125.804728 (interno 5)

Email: [tributi@comune.donnas.ao.it](mailto:tributi@comune.donnas.ao.it)

PEC: [protocollo@pec.comune.donnas.ao.it](mailto:protocollo@pec.comune.donnas.ao.it)

Lo sportello fisico è attivo, anche su appuntamento:

- dal lunedì al venerdì ore 8.30 – 12.15
- lunedì ore 14.30 – 16.00 giovedì ore 14.30 – 17.30

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

#### **2) Sportello ecologia presso l'Unité Mont-Rose**

Gli utenti possono chiedere delucidazioni sul servizio o segnalare difformità sull'esecuzione del servizio utilizzando i seguenti canali:

- Comunicazione telefonica al numero 0125-807873 (chiedere dell'ufficio ecologia)
- Comunicazione via mail all'indirizzo: [ecologia@cm-montrose.vda.it](mailto:ecologia@cm-montrose.vda.it)
- Comunicazione via web, tramite sito istituzionale dell'Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose: [www.cm-mont-rose.vda.it/it-it/linea-diretta/scrivici](http://www.cm-mont-rose.vda.it/it-it/linea-diretta/scrivici) oppure <https://www.cm-montrose.vda.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/modulistica-per-l-invio-di-reclami>

#### **3) De Vizia Transfer**

De Vizia Transfer, in qualità di gestore delle attività di raccolta e trasporto e delle attività di spazzamento e igiene del suolo mette a disposizione degli utenti i seguenti canali di contatto:

- N. Verde: 800995100 - Orario: 08:00 – 16:00 dal lunedì al sabato – escluso festivi

- E-mail: [info@devizia.com](mailto:info@devizia.com)
- PEC: [deviziavda@cert.devizia.com](mailto:deviziavda@cert.devizia.com)
- Form compilabile online all'indirizzo <http://www.deviziaarera2020.com/mont-rose/mont-rose-contatti/>

#### *Obblighi di servizio telefonico*

Il Comune di Donnas, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, tramite il subATO E rifiuti ha attivato il numero 800 032801 "centralizzato" al quale gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe.

De Vizia Transfer, gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il numero verde 800 995 100, ove gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

#### *Contenuti informativi minimi dei punti di contatto*

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

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

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

#### *Termine per il pagamento*

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

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

#### *Modalità e strumenti di pagamento*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione, predisponendo il modello F24 su richiesta dell'utente. Il documento di riscossione è accompagnato dal modello PagoPa già precompilato che potrà essere pagato presso qualsiasi sportello bancario e postale, anche in modalità home banking o presso gli esercenti convenzionati.

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

#### *Periodicità di riscossione*

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

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

#### *Modalità per la rateizzazione dei pagamenti*

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, secondo i criteri e le modalità stabiliti nel regolamento comunale della TARI.

#### *Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti*

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, secondo le modalità indicate nel regolamento comunale della TARI.

### **SERVIZI SU CHIAMATA**

#### *Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata*

La società De Vizia Transfer S.p.A. garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

Ogni utente può richiedere il servizio di ritiro a domicilio (su strada pubblica) dei rifiuti ingombranti (compresi i RAEE ingombranti) prenotandosi al numero verde della Ditta De Vizia 800995100. Il servizio ha un costo pari a 34 euro IVA esclusa e possono essere conferiti un massimo di 5 pezzi. Qualora fosse la prima volta che viene utilizzato il servizio questo sarà gratuito, ma sempre con il conferimento di massimo 5 pezzi. Il servizio deve avere una frequenza almeno mensile.

#### *Servizio di raccolta degli sfalci verdi (servizio aggiuntivo)*

Nel Comune è attivo, con pagamento diretto al gestore De Vizia e richiesta di attivazione da ripetersi annualmente, il servizio di raccolta degli sfalci verdi a domicilio con durata annuale (dal febbraio al gennaio dell'anno successivo). Detto servizio si svolge tutti i lunedì mattina dal mese di marzo al mese di ottobre (compresi), da novembre a febbraio il servizio è svolto il primo ed il terzo lunedì del mese.

Il conferimento di sfalci e ramaglie presso i centri di raccolta di Pont-Saint-Martin e Hône è sempre gratuito. La consegna dei contenitori deve avvenire entro 10 giorni dalla trasmissione da parte dell'E.A. del relativo elenco.

#### *Servizio di lavaggio cassonetti (servizio aggiuntivo)*

### **SERVIZI DI LAVAGGIO CASSONETTI**

Nel Comune è attivo, con pagamento diretto al gestore De Vizia, il servizio di lavaggio dei cassonetti/contenitori in dotazione alle utenze condominiali e alle utenze non domestiche. I lavaggi avverranno su richiesta dei singoli utenti nei medesimi periodi previsti per i contenitori per la raccolta stradale.

Nei comuni o parti di territorio in cui la raccolta è di tipo stradale la frequenza minima dei lavaggi dei contenitori destinati alla raccolta dovrà essere:

5 lavaggi anno per l'indifferenziato, 4 lavaggi anno per il vetro, 3 lavaggi anno per il multimateriale, 1 lavaggio anno per la carta, 1 lavaggio anno per le pile, i farmaci ed il cartone.

### **INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

#### *Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione*

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

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

Le richieste possono essere trasmesse anche compilando online il form accessibile al seguente indirizzo:

<http://www.deviziaarera2020.com/mont-rose/mont-rose-invio-reclami/>

## **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

*Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto*

Il calendario e gli orari della raccolta differenziata sono accessibili al seguente link:

<http://www.deviziaarera2020.com/mont-rose/mont-rose-calendario-e-orari-raccolta-rifiuti-urbani/> e anche <https://www.cm-montrose.vda.it/it-it/servizi/servizi-connessi-al-ciclo-dei-rifiuti-a/centro-di-conferimento-isola-ecologica->

In caso di dubbi o per informazioni è possibile:

- contattare il numero verde 800 995100;
- scrivere una mail a [brissogne@devizia.com](mailto:brissogne@devizia.com).

## **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE**

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

Il calendario e gli orari della raccolta differenziata sono accessibili al seguente link:

<http://www.deviziaarera2020.com/mont-rose/mont-rose-calendario-spazzamento-e-lavaggio/> e anche <https://www.cm-montrose.vda.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/calendario-e-orari-spazzamento-e-lavaggio-delle-strade>

In caso di dubbi o per informazioni è possibile:

- contattare il numero verde 800 995100;
- scrivere una mail a [brissogne@devizia.com](mailto:brissogne@devizia.com).

## **SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

*Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani*

In considerazione della dimensione del territorio servito e della scadenza del contratto di appalto nel corso del 2023, già attualmente in proroga tecnica, l'adeguamento agli obblighi stabiliti dall'Autorità sarà effettuata successivamente al prossimo avvicendamento gestionale, anche al fine di evitare la duplicazione dei costi a carico degli utenti e di rispondere al criterio di economicità che deve guidare l'azione amministrativa.

In ogni caso, gli utenti, tramite i punti di contatto indicati nella presente Carta dei Servizi, possono presentare ai Gestori qualunque tipo di segnalazione. Inoltre, limitatamente alle casistiche di cui al punto 49.2 del TQRIF gli utenti incaricati al controllo del territorio saranno individuati dall'ETC tra gli Enti gestori delle strade, le Forze di Polizia, le Forze dell'Ordine, i VVFF e le altre Autorità e componenti del sistema di Protezione Civile. Le richieste di pronto intervento relative alla rimozione dei rifiuti abbandonati e/o generati da incidenti stradali laddove ostacolano la normale viabilità o presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie (di cui al punto 49.2 del TQRIF), saranno gestite in primis dai responsabili della viabilità competente o dai suddetti servizi di emergenza, e a seguito delle segnalazioni ricevute saranno successivamente affrontate e risolte a cura dell'Appaltatore entro le successive 24 ore in accordo con l'Autorità di subATO.

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

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono dettagliatamente descritti nel regolamento di gestione approvato nell'ambito del piano di subATO. Il regolamento definisce dettagliatamente le modalità di esecuzione dei

servizi, i compiti e i doveri del gestore e degli utenti, con particolare riferimento all'apparato sanzionatorio. Di seguito vengono fornite alcune indicazioni di massima sull'esecuzione dei servizi nella modalità attuale.

### SISTEMA DI RACCOLTA PORTA A PORTA

Il sistema di raccolta porta a porta è attivato per le utenze domestiche e non domestiche.

I contenitori devono essere conservati dall'Utenza su proprietà privata ed esposti su suolo pubblico esclusivamente tra le ore 21:00 del giorno precedente e le ore 06:00 del giorno di ritiro della specifica frazione.

La raccolta porta a porta avviene anche in occasione di giorni festivi. La raccolta del vetro non potrà in ogni caso avvenire prima delle ore 6.30.

Sono organizzate con il sistema porta a porta le seguenti frazioni di rifiuti e con le seguenti frequenze settimanali:

RACCOLTA PORTA A PORTA – TIPOLOGIE GIORNI SETTIMANALI
RESIDUO SECCO INDIFFERENZIATO – Lunedì e giovedì
ORGANICO – Martedì e venerdì
VETRO - Martedì
CARTA – Mercoledì
CARTONE – Giovedì (piegato e legato)
MULTIMATERIALE (PLASTICA E METALLO) - Sabato

Le frequenze di raccolta e le tipologie dei rifiuti conferibili mediante il sistema di raccolta porta a porta sono anche consultabili tramite l'APP WIKI WASTE, scaricabile sul proprio store di App.

Il Gestore è tenuto a trasmettere eventuali modifiche al calendario di raccolta porta a porta – calendario stabilito all'inizio dell'appalto di servizio e attualmente ancora in vigore, comunicato mediante dépliant informativi.

Il Gestore del servizio è tenuto allo svuotamento dei contenitori che vengono esposti dall'utenza, nell'orario e nel giorno stabilito per la specifica raccolta, su suolo/strada pubblico, possono essere previste deroghe concordate con il gestore del servizio e l'autorità di subATO; in tal caso deve essere garantito l'accesso da parte di idonei mezzi utilizzati nel servizio di raccolta garantendo la viabilità anche in caso di neve.

L'utente deve osservare modalità atte a favorire l'igienicità della fase di conferimento negli appositi contenitori messi a disposizione dal Gestore del servizio. Al fine di limitare problemi di odore ed igienico sanitari, i contenitori devono essere sottoposti a regolari lavaggi, eventualmente avvalendosi del servizio attivato dal Gestore del servizio.

È vietata l'esposizione sulla pubblica via dei rifiuti sotto forma diversa da quella indicata dall'Autorità di subATO e dal Gestore del servizio (es. in contenitori dedicati, con riduzione volumetrica ecc.), al di fuori dei giorni e dell'orario indicati dal Gestore del servizio, in accordo con l'Autorità di subATO, conferire i rifiuti al di fuori degli appositi contenitori dati in dotazione. È vietato lasciare i contenitori dati in dotazione una volta svuotato oltre il giorno di raccolta

Il Gestore non è tenuto allo svuotamento di contenitori esposti di frazione di rifiuto differente da quella prevista a calendario.

## SISTEMA DI RACCOLTA STRADALE

Per le frazioni alte è attivato il sistema di raccolta stradale. I punti di raccolta sono dislocati, nel rispetto delle prescrizioni nazionali e locali, lungo strada pubbliche carrabili e facilmente raggiungibili dai mezzi di trasporto. A raccolta stradale vengono raccolti anche gli olii vegetali usati, le pile e i farmaci. La raccolta di tale tipologie è prevista solo nella zona capoluogo.

Le frequenze di raccolta e le tipologie dei rifiuti conferibili mediante il sistema di raccolta stradale sono anche consultabili tramite l'APP WIKI WASTE, scaricabile sul proprio store di App.

Sono raccolte mediante servizio stradale le seguenti frazioni di rifiuti:

RACCOLTA
RESIDUO SECCO INDIFFERENZIATO
VETRO
CARTA
MULTIMATERIALE (PLASTICA E METALLO)
PILE ESAUSTE (solo zona capoluogo)
MEDICINALI (presso la Farmacia)
OLII VEGETALI (Salone Bec Renon)

Gli svuotamenti dei cassonetti stradali sono effettuati dal Gestore, con le seguenti frequenze minime:

Indifferenziata 2 raccolte a settimana

Carta: raccolta quindicinale

Cartone: raccolta quindicinale

Vetro: raccolta quindicinale

Multimateriale: raccolta settimanale

Il Gestore del servizio è tenuto a mantenere la pulizia dei punti di conferimento stradali, Il Gestore del servizio è comunque tenuto ad effettuare lo spazzamento manuale delle aree di conferimento ogni qual volta se ne ravveda la necessità, contestualmente allo svuotamento dei cassonetti.

Per contro l'Utente è tenuto a conferire i rifiuti esclusivamente all'interno degli appositi contenitori, evitando sversamenti all'esterno. È vietato il conferimento di sacchi o altri rifiuti anche in prossimità dei contenitori e come, tale comportamento sarà sanzionato.

## CENTRI DI RACCOLTA

Fanno parte dell'organizzazione del servizio anche due centri di raccolta:

- Pont-Saint-Martin, Via Cascine, ha il seguente orario di apertura (festivi esclusi):

LUNEDÌ	MERCOLEDÌ	SABATO
09:00 – 13:00 14:00 – 17:00	09:00 – 13:00 14:00 – 17:00	09:00-13:00

dove è prevista la raccolta delle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

RACCOLTA
CARTONE
MULTIMATERIALE (PLASTICA E METALLO) – IMBALLAGGI IN PLASTICA
LEGNO
TV E MONITOR (RAEE R3) SENZA BATTERIE ALL'INTERNO
APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE, STAMPANTI, ECC (RAEE R4) SENZA BATTERIE ALL'INTERNO
PNEUMATICI
INGOMBRANTI
SFALCI D'ERBA O RAMAGLIE (IN FUNZIONE DELLA STAGIONALITÀ)
FERROSI
RIFIUTI TESSILI (CONFERIMENTO ALL'INTERNO DEL CENTRO, NEGLI ORARI DI APERTURA)

- Hône, Via Saint Grat 18, che è anche da stazione di trasferimento intermedio RSU, ha il seguente orario di apertura (festivi esclusi):

MARTEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
9:00 – 13:00	9:00 – 13:00	9:00 – 13:00 14:00 – 17:00	14:00-17:00

dove è prevista la raccolta delle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

RACCOLTA
OLII VEGETALI
OLII MINERALI ESAUSTI DA UTENZE DOMESTICHE
CARTONE
MULTIMATERIALE (PLASTICA E METALLO) – IMBALLAGGI IN PLASTICA
LEGNO
INERTI DA UTENZE DOMESTICHE
PNEUMATICI SENZA CERCHIONE DA UTENZE DOMESTICHE
FRIGORIFERI E CONGELATORI (RAEE R1)
LAVATRICI, LAVASTOVIGLIE, FORNI, ECC (RAEE R2)
TV E MONITOR (RAEE R3) SENZA BATTERIE ALL'INTERNO
APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE, STAMPANTI, ECC (RAEE R4) SENZA BATTERIE ALL'INTERNO
LAMPADE AL NEON, A BASSO CONSUMO E A LED (RAEE R5)
PILE
INGOMBRANTI
FERROSI
TONER
FARMACI
FITOSANITARI ESCLUSIVAMENTE DA UTENZE DOMESTICHE
VETRO
CARTA
BATTERIE (ACCUMULATORI PER AUTO) DA UTENZE DOMESTICHE
SFALCI D'ERBA

RAMAGLIE
RIFIUTI TESSILI (CONFERIMENTO ALL'ESTERNO DEL CENTRO)

Il Gestore mantiene l'Ecocentro pulito, provvede, se necessario, alla rimozione della neve, in tempo utile per l'apertura, e all'organizzazione dello svuotamento dei cassoni in modo tale da consentire sempre il conferimento da parte dell'Utenza. Gli addetti del Gestore devono mantenere un comportamento educato e fornire all'Utenza tutte le informazioni necessarie per la migliore conduzione delle operazioni di conferimento.

L'accesso presso i centri di raccolta è consentito esclusivamente agli utenti del subATO salvo accordi con altri subATO.

- a. residenti, per gli utenti domestici;
- b. non residenti, che esibiscano documentazione valida a dimostrare la temporanea dimora nel subATO (contratto di affitto, di proprietà della seconda casa, ecc.)
- c. titolari di impresa, persone giuridiche, aventi sede legale ovvero sede operativa nel comprensorio del subATO (utenti non domestici), ma solo per i rifiuti urbani (Allegato L quarter e L Quinquies D.LgS. 152/06) direttamente prodotti

L'Utente, per il conferimento dei rifiuti presso i centri di raccolta, è tenuto a fornire al Gestore la tessera sanitaria al fine della compilazione, mediante scansione del codice a barre, del registro elettronico dei conferimenti previsto da D.M. maggio 2008 e ss.mm.ii.. L'Utente è tenuto a rispettare le indicazioni fornite dagli addetti del centro in merito alla modalità di conferimento. Non è possibile conferire al di fuori degli orari di apertura.

### **LO SPAZZAMENTO STRADALE**

Sul sito <http://www.deviziaarera2020.com/mont-rose/mont-rose-calendario-spazzamento-e-lavaggio/> e anche al sito <https://www.cm-montrose.vda.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/calendario-e-orari-spazzamento-e-lavaggio-delle-strade> è possibile scaricare il programma annuale del servizio di spazzamento strade.

Lo spazzamento stradale meccanizzato consiste in operazioni di pulizia e rimozione dei rifiuti giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico mediante l'uso di autospazzatrici con diverse volumetrie per meglio adattarsi alle strade. Tali operazioni sono di solito supportate da uno spazzamento manuale con operatore/operatori a terra messi a disposizione dai singoli Comuni. Il calendario è definito annualmente dal subATO Mont-Rose ed inviato alla Ditta De Vizia Transfer S.p.A. e ai Comuni. È possibile apportare al calendario delle modifiche che saranno comunicate dall'E.A. all'I.A. con un preavviso di almeno 5 giorni naturali e consecutivi.

Il calendario viene determinato solitamente in base alle singole necessità dei Comuni, nonché a seguito di eventi e manifestazioni ricorrenti.

Nell'ambito dell'effettuazione del servizio di spazzamento meccanizzato di strade ed aree urbane si dovrà limitare il più possibile gli impatti negativi sulla popolazione.

Le operazioni di spazzamento dovranno essere eseguite in modo da non provocare sollevamento di polvere.

### **11. EVENTI ECOSOSTENIBILI**

I Gestori promuovono e sostengono l'eco-sostenibilità delle iniziative svolte sul territorio di competenza, fornendo indicazioni e supporto logistico per la corretta raccolta dei rifiuti.

Gli Organizzatori di eventi, siano essi pubblici o privati, patrocinati dai comuni o dalla stessa Unité des Communes, sono tenuti a comunicare al SubATO Mont-Rose le date di realizzazione dell'evento e l'eventuale necessità di contenitori dedicati per la raccolta dei rifiuti.

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

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

prossimità			
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	<a href="#">Articolo 36</a>	n.a.	De Vizia Transfer (GRT)
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	<a href="#">Articolo 42</a>	SI	De Vizia Transfer (GSL)
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	<a href="#">Articolo 43</a>	n.a.	De Vizia Transfer (GSL)
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	<a href="#">Articolo 48</a>	SI	De Vizia Transfer (GRT)

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

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

Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 31</a>	Contrattuale	De Vizia Transfer (GRT)	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<a href="#">Articolo 33</a>	Contrattuale	De Vizia Transfer (GRT)	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	<a href="#">Articolo 33</a>	Contrattuale	De Vizia Transfer (GRT)	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<a href="#">Articolo 34</a>	Contrattuale	De Vizia Transfer (GRT)	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	<a href="#">Articolo 34</a>	Contrattuale	De Vizia Transfer (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	<a href="#">Articolo 39</a>	Tecnica	De Vizia Transfer (GRT)	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	<a href="#">Articolo 40</a>	Tecnica	De Vizia Transfer (GRT)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	<a href="#">Articolo 41</a>	Tecnica	De Vizia Transfer (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	<a href="#">Articolo 46</a>	Tecnica	De Vizia Transfer (GSL)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	<a href="#">Articolo 47</a>	Tecnica	De Vizia Transfer (GSL)	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	<a href="#">Articolo 49</a>	Tecnica	De Vizia Transfer (GRT)	n.a.
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 50.1</a> <a href="#">Articolo 51</a>	Contrattuale	Comune di Donnas (GTRU)	n.a.

Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 50.1</a> <a href="#">Articolo 51</a>	Contrattuale	De Vizia Transfer (GRT)	n.a.
---	--	--------------	-------------------------	------

La tabella 2 dell'Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022 concerne i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. In considerazione della scelta di posizionamento nel quadrante I della matrice regolatoria, i Gestori non sono tenuti alla misurazione degli standard di qualità definiti dall'Autorità. In ogni caso, assicurano il rispetto degli obblighi di registrazione e comunicazione di cui al Titolo XIII del TQRIF.