

CARTA DEI SERVIZI



Dolomiti
ambiente

1. PREMESSA

Dolomiti Ambiente è una società a responsabilità limitata, sotto il controllo di unico socio Dolomiti Energia Holding. La società opera dal 1 gennaio 2015 e nasce dallo scorporo da Dolomiti Energia S.p.A del ramo d'azienda relativo alle attività di igiene urbana. Dolomiti Ambiente gestisce la raccolta dei rifiuti di Trento e Rovereto, espletando l'attività nelle seguenti macro-aree:

- progettazione ed erogazione di servizi di gestione della raccolta, trasporto ed avvio a smaltimento/recupero dei rifiuti urbani e speciali pericolosi e non pericolosi;
- intermediazione di rifiuti senza detenzione;
- gestione dei Centri di Raccolta;
- erogazione dei servizi di spazzamento e lavaggio stradale;
- gestione tariffe e rapporto con i clienti.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La soddisfazione dei bisogni del Cliente costituisce l'obiettivo principale di Dolomiti Ambiente, nel rispetto dei principi che seguono.

- Eguaglianza: Dolomiti Ambiente si impegna a garantire un uguale trattamento nell'ambito di aree geografiche o fasce di Clienti omogenee. Particolare attenzione è riservata ai portatori di handicap ed agli anziani.
- Imparzialità: il personale dell'azienda è chiamato ad adottare comportamenti ispirati ad obiettività ed imparzialità.
- Continuità: è impegno prioritario assicurare un servizio continuo e regolare e ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi.
- Partecipazione: è cura della Dolomiti Ambiente favorire la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio. Per migliorare la collaborazione con il cliente l'azienda trasmette informazioni sul servizio e riconosce al Cliente stesso il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.
- Efficienza ed efficacia: la Dolomiti Ambiente è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficienza ed efficacia del servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

3. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Costituiscono "standard" di qualità dei servizi forniti al Cliente gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti.

3.1. RACCOLTA RIFIUTI URBANI

Nel Comune di Trento il sistema di raccolta prevalente sulla città è quello del “porta a porta”, sperimentato nel lontano 2007 e poi esteso a tutta la città negli anni seguenti, ad eccezione di parte del centro storico e del Monte Bondone, dove rimane un sistema di raccolta stradale con campane e bidoni solo per l’organico, anche se viene garantito il porta a porta ad alberghi e grandi utenze non domestiche.

Le frequenze di raccolta standard dei rifiuti attualmente applicate su tutto il perimetro di esercizio sono le seguenti:

Frazione	Frequenza di raccolta
Residuo	Settimanale
Carta	Settimanale
Imballaggi Leggeri	Settimanale
Organico	Due volte in settimana
Vetro (Trento)	Ogni due settimane

In caso di festività infrasettimanale sono previsti recuperi solo per gli imballaggi leggeri. Ogni raccolta del vetro può al massimo verificarsi entro le tre settimane dalla precedente.

Sono previste frequenze maggiori per particolari frazioni di alcuni esercizi commerciali (es. cartone).

Il Comune di Rovereto ha adottato il porta a porta nel 2004 per le frazioni di carta, organico e residuo. Il resto era gestito come multimateriale pesante con raccolta stradale. Successivamente, nel 2010, è stata fatta una prima sperimentazione di raccolta porta a porta degli imballaggi leggeri nelle frazioni di Noriglio e Lizzana, nel 2011 estesa a tutto il territorio comunale. Soltanto il vetro rimane come raccolta stradale

È risultata di notevole impatto la decisione delle amministrazioni comunali di passare ad un nuovo sistema di tariffazione puntuale, così come previsto dal comma 29 dell’art. 14 del D.L. 6 dicembre 2011, N. 201, convertito, con modificazioni, dalla L. 22 dicembre 2011. N. 214 e in ottemperanza alle direttive provinciali in materia. Gli effetti della nuova tariffa sono stati evidentissimi nella contrazione del rifiuto residuo e nella crescita della raccolta differenziata.

Sono in fasi di sviluppo e attuazione in entrambi i Comuni serviti i progetti per estendere la misurazione puntuale della frazione residuo, garantendo ad almeno il 70% delle utenze l’utilizzo di un dispositivo personale per il conferimento ovvero misurando i conferimenti in forma “aggregata” per i condomini di dimensioni maggiori.

3.2 RACCOLTA RIFIUTI SPECIALI

Dolomiti Ambiente effettua la raccolta di rifiuti speciali e speciali pericolosi presso il Centro Integrato di Trento ed effettua servizi di raccolta presso le aziende su chiamata.

3.3 GESTIONE CENTRI RACCOLTE DIFFERENZIATE

Unitamente alle raccolte “porta a porta” Dolomiti Ambiente gestisce, sporadicamente con la collaborazione di terze parti, i centri per la raccolta differenziata. A Trento ci sono sei Centri di Raccolta (CR) e un Centro Integrato (CI). A Rovereto è presente un Centro di Raccolta (CR).

Presso i CR è possibile conferire rifiuti domestici ed assimilati (in 3 CR su 7 previa convenzione) in maniera differenziata, secondo quanto previsto dagli specifici regolamenti, esposti presso ciascun centro e reperibili sul sito web www.dolomitiambiente.it.

3.4 SPAZZAMENTO STRADALE

Lo spazzamento stradale, meccanico e manuale, viene effettuato in modo diretto. Consiste nella pulizia programmata del suolo pubblico con interventi diversificati, previsti dai contratti di servizio dei singoli comuni, contratti che definiscono anche la frequenza del servizio.

Il lavaggio delle strade viene effettuato mediante autobotti munite di idranti o attrezzature analoghe. Possono essere richiesti a pagamento interventi di pulizia di aree private su chiamata.

3.5 LAVAGGIO DEI CONTENITORI

La Dolomiti Ambiente garantisce il lavaggio periodico ed eventuale sanificazione dei contenitori dell'organico con volumetria pari a centoventi litri, mentre quella degli altri contenitori concessi in comodato d'uso è a cura degli utilizzatori.

Può essere richiesto un servizio a pagamento per il lavaggio dei contenitori con volumetria maggiore o uguale a centoventi litri secondo le tariffe stabilite dai Comuni.

3.6 ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

3.6.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli per la tariffa rifiuti (fatturazione, gestione utenze...) sono ubicati presso gli uffici di Dolomiti Energia in via Fersina, 23 a Trento e in via Manzoni, 24 a Rovereto.

Gli sportelli per il servizio di Igiene Urbana (raccolta rifiuti, punti di raccolta, consegne dotazioni...) sono attivi a Trento in Tangenziale Ovest, 11 e a Rovereto in via Manzoni, 24.

L'orario di apertura al pubblico di tutti gli sportelli è riportato al punto 9 del presente documento.

Gli orari di apertura sono inoltre pubblicizzati mediante gli strumenti di cui al punto 4.

3.6.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica o telematica

Dolomiti Ambiente ritiene fondamentale aumentare l'accessibilità ai propri servizi, ridefinendo le proprie procedure interne, in modo tale che il maggior numero di operazioni possa essere svolto via telefono o online senza che il Cliente debba recarsi presso gli sportelli dell'azienda.

Al numero verde, a mezzo posta elettronica o via form dal sito internet possono essere richieste informazioni su tariffe e bollette, informazioni relative alla raccolta rifiuti (orari apertura centri di raccolta, raccolte differenziate, segnalazione per lo svuotamento dei cassonetti, ecc.), richieste di preventivi o di servizi a pagamento.

È già attivo lo sportello online per la visualizzazione in autonomia di svuotamenti del residuo e documenti di riscossione e gestire dallo stesso alcuni semplici servizi (es. prenotazione ingombranti).

3.6.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Per il pagamento delle fatture emesse da Dolomiti Ambiente nei confronti dei propri clienti, sono disponibili le seguenti modalità:

SENZA COMMISSIONI

- Pagamento con servizio CBILL senza alcun onere presso tutti gli sportelli e bancomat Unicredit;
- con addebito permanente in conto corrente bancario o postale;

CON LE COMMISSIONI D'USO

- Pagamento con servizio CBILL da internet banking, mobile, bancomat e sportelli delle banche abilitate con eventuali oneri a carico del cliente.
- utilizzando il bollettino bancario "freccia", presso tutte le banche con eventuali oneri a carico del Cliente; il bollettino "freccia" è anche pagabile tramite i servizi Internet Banking delle maggiori banche.
- nelle ricevitorie e punti vendita abilitati ai servizi Lottomatica, utilizzando l'apposito codice a barre con l'addebito delle relative spese di commissione

3.6.4 Risposta alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti

Dolomiti Ambiente si impegna a rispondere alle richieste di informazioni scritte in 10 giorni lavorativi dalla data di arrivo della comunicazione del Cliente ed entro 20 giorni ai reclami pervenuti per iscritto.

3.7 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.7.1 Fatturazione

Periodicità di fatturazione, modalità di rilevazione dei servizi prestati, svolgimento del procedimento di fatturazione costituiscono capitoli delle condizioni di fornitura dei diversi servizi.

3.7.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso l'utenza.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, Dolomiti Ambiente si impegna ad effettuare la rettifica ed emettere la conseguente fattura entro 30 giorni dalla data di comunicazione da parte del Cliente.

Per quanto riguarda le fatture della tariffa di igiene ambientale, gli addebiti sono effettuati ogni semestre; con la stessa tempistica vengono rettificate le variazioni intervenute nei periodi precedenti.

Se il controllo dell'errore segnalato dal Cliente comporta un sopralluogo da parte di Dolomiti Ambiente, al termine indicato andrà aggiunto il tempo necessario per l'operazione di verifica.

3.7.3 Morosità

Per i servizi prestati, in caso di morosità è previsto l'invio di due solleciti di pagamento. In caso di esito negativo, Dolomiti Ambiente, anche mediante l'ausilio di terze parti, preavvisa il Cliente, a mezzo raccomandata, dell'inizio della procedura legale per il recupero del credito.

Il tasso di interesse per i pagamenti ritardati è 0,8.

4. INFORMAZIONE AL CLIENTE

Dolomiti Ambiente garantisce una costante informazione ai Clienti su tutte le modalità di fornitura dei propri servizi e delle loro eventuali modifiche, con particolare riferimento a: aspetti normativi, contrattuali, fiscali e tariffari; procedure ed iniziative aziendali che possano interessarlo; modalità di accesso ai servizi (giorni/orari di apertura, documentazione richiesta, ecc.) standard qualitativi e loro variazioni nel tempo.

Per fornire le informazioni indicate Dolomiti Ambiente si avvale dei seguenti strumenti:

- la presente Carta dei Servizi, nella quale sono contenuti gli impegni che Dolomiti Ambiente si assume unilateralmente nella fornitura dei propri servizi;
- la dichiarazione ambientale EMAS, all'interno della quale sono specificati i servizi gestiti da Dolomiti Ambiente ed il loro impatto ambientale, nonché gli impegni a migliorare tali servizi al fine di ridurre l'impatto sull'ambiente;
- i contratti e le condizioni di fornitura, che contengono gli aspetti di impegno reciproco che caratterizzano la prestazione del servizio;
- uno spazio informazioni, contenuto nelle fatture della tariffa di igiene ambientale;
- comunicazioni cartacee pieghevoli da inserire occasionalmente nelle fatture di cui al punto precedente ovvero lettere inviate agli utenti in occasione di modifiche importanti al sistema di raccolta;
- il proprio sito internet **www.dolomitiambiente.it**;
- il numero verde Igiene Urbana **800 847 028**;
- la **APP Dolomiti Ambiente**;
- comunicati stampa o altre modalità analoghe per informazioni brevi ed urgenti.

5. LA TUTELA

La violazione ai principi della presente Carta può essere denunciata al protocollo Dolomiti Ambiente info@dolomitiambiente.it, mediante il form reclami sul sito www.dolomitiambiente.it, ovvero telefonicamente al numero verde o agli sportelli fisici. Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché il Servizio possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Dolomiti Ambiente cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con il Cliente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso e per poterne tenere conto nella definizione dei suoi progetti di miglioramento.

Può effettuare rilevazioni campionarie mediante interviste telefoniche o personali.

Presso gli sportelli aziendali il Cliente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore.

Per monitorare le cause di non soddisfazione dei Clienti, inoltre, Dolomiti Ambiente si avvale di una procedura che rileva ed analizza i reclami.

Per reclamo si intende la manifestazione di insoddisfazione espressa dai Clienti e trasmessa a Dolomiti Ambiente via posta, via fax, e-mail o a mezzo telefono:

- nei confronti delle modalità, tecniche ed organizzative, di erogazione del servizio;
- nei confronti del rispetto dei principi e degli standard della Carta dei Servizi;
- nei confronti del rispetto del contratto e delle condizioni di fornitura del servizio.

L'analisi dei reclami, delle loro cause e dei loro esiti, costituisce per Dolomiti Ambiente una importante fonte nella definizione dei programmi di miglioramento della qualità del servizio.

7. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi Dolomiti 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.

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi indicati al punto 4.

8. INDIRIZZI E NUMERI UTILI

Sede aziendale: Via Manzoni, 24 38068 Rovereto (TN)

Sportelli Tariffa:

TRENTO | via Fersina, 23:

dal lunedì al venerdì 8.00 - 12.00
martedì e giovedì 8.00 - 16.00

ROVERETO | via Manzoni, 24:

dal lunedì al venerdì 8.00 - 12.00
martedì e giovedì 8.00 - 16.00

Sportelli Igiene Urbana:

TRENTO | Tangenziale ovest, 11

dal lunedì al giovedì 8.00 - 12.00 e 13.30 - 16.30
venerdì 8.00 - 12.00

ROVERETO | via Manzoni, 24

dal lunedì al venerdì 8.00 - 12.00
martedì e giovedì 8.00 - 16.00

Centri Raccolta:

C.R. Via Pradiscola, 22

Martedì, giovedì e sabato

8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15

C.R. Via Martino Aichner, 15

Mercoledì e Venerdì 13.30 - 18.15

C.R. Via Bellaria, 44/B

Centro Integrato Tangenziale Ovest, 11

C.R. Strada di Campedel, 10

Dal lunedì al giovedì 8.00 - 12.00 e 13.30 - 16.30
venerdì 8.00 - 12.00

C.R. Via della Gotarda

C.R.M. Località Mira di Marco, Rovereto

C.R. via Castel di Pietrapiana, 8

Dal lunedì al sabato orario continuato:
8.00 - 18.15

Numeri e indirizzi mail utili

Numero verde **800 847 028**

dal lunedì al giovedì 8.00-16.45
venerdì: 8.00-12.45

Per informazioni su raccolta rifiuti, dotazioni,
servizi: info@dolomitiambiente.it

Per informazioni su contratti e fatture:
clienti.tari@dolomitiambiente.it



www.dolomitiambiente.it

