

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

1. Premessa

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con il Comune di Rovereto, soggetto pubblico di regolazione del servizio.

Ci teniamo a soddisfare le tue aspettative con chiarezza e trasparenza. Per questo vogliamo raccogliere in queste pagine tutte le informazioni che possono esserti utili e che desideriamo raccontarti su Dolomiti Ambiente e il nostro servizio di gestione rifiuti, le sue caratteristiche e prestazioni, i tempi e le modalità in cui si svolgono, i diritti di cui godi e che rispettiamo con la massima cura.

La nostra attività di gestione rifiuti include relazioni con diversi enti, organizzazioni territoriali, cittadine e cittadini.

Tutto questo è regolato da un documento che integriamo in queste pagine: si chiama Contratto Generale di Servizio e serve a definire i rapporti tra il Comune e Dolomiti Ambiente, i loro diritti e i loro obblighi, gli uni nei confronti dell'altra.

Il gestore dei servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è tenuto al rispetto del livello di qualità contrattuale e tecnica secondo lo Schema I "livello qualitativo minimo" di cui all'art. 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con la deliberazione 15/2022/R/Rif.

2. Normativa di riferimento

La normativa di riferimento è il "Testo Unico Ambientale" Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 con le sue successive modifiche ed integrazioni.

I principali riferimenti normativi, relativi alla Carta dei Servizi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e dei clienti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità 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.

Delibera ARERA 444/2019, testo integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Delibera ARERA 15/2022, regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Delibera della Giunta Comunale di Rovereto n. 71 del 29.03.2022 *DETERMINAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA DEFINIZIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA RELATIVI AL SERVIZIO RIFIUTI VIGENTI DAL 1° GENNAIO 2023.*

3. Chi siamo

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.

4. Certificazioni e Sistema Qualità

Per poter garantire la gestione ottimale dei processi, Dolomiti Ambiente S.r.l. in qualità di gestore, si è dotata di un sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza per il quale ha conseguito le certificazioni di conformità alle norme ISO 9001, ISO 14001, Emas e ISO 45001.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti della volontà aziendale di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dai Soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

5. Principi Fondamentali

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

Chiarezza e trasparenza: il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

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 di 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.

Cortesìa: Dolomiti Ambiente garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto

personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

Chiarezza: Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Qualità, sicurezza, tutela ambientale, sostenibilità: garantiamo la qualità dei nostri servizi nel pieno rispetto delle leggi e delle autorizzazioni necessarie.

Scegliamo materiali, lavorazioni, tecnologie, sistemi di gestione per la qualità e l'ambiente che limitino il più possibile le emissioni inquinanti dannose per la salute e l'ambiente. Recuperiamo tutte le risorse che non devono essere sprecate.

Tutto questo chiediamo di farlo anche alle ditte che lavorano per noi.

Il nostro personale è sempre regolarmente informato e aggiornato sulle normative ambientali per la gestione dei rifiuti e la sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008), e anche le nostre attrezzature seguono norme analoghe.

Proponiamo iniziative di promozione culturale volte alla sensibilizzazione dell'utente e del cittadino alla continua riduzione dei rifiuti da smaltire e alla loro differenziazione che ci permette di recuperare molti materiali altrimenti sprecati.

6. Validità della carta del servizio

La presente Carta del servizio ha validità a decorrere dal 01/01/2023 fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, ed è soggetta a verifica almeno triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio o all'adozione di standard migliorativi.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli uffici URP comunali nonché gli sportelli e sul sito internet del gestore.

Il gestore informerà l'utenza della pubblicazione e della eventuale modifica del documento, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro 3 mesi dalle stesse, nonché tramite documentazione informativa allegata alla bolletta, alla prima emissione utile.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

7. Modalità di effettuazione del servizio

Comune di Rovereto

Raccolta rifiuti urbani

Il Comune di Rovereto ha adottato il porta a porta con deliberazione del Consiglio Comunale n. 19 del 21/04/2004 per le frazioni di carta, organico e residuo, dal 2011 esteso anche agli imballaggi leggeri. Soltanto il vetro rimane come raccolta stradale.

Il Regolamento Comunale per la disciplina dei servizi di gestione dei rifiuti urbani è stato approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 20 del 21/04/2004 e da ultimo modificato con deliberazione consiliare n. 46 di data 4/12/2012.

Le frequenze di raccolta porta a porta 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

In caso di festività infrasettimanale il servizio di raccolta viene svolto regolarmente.

Sul sito www.dolomiambiente.it viene messo a disposizione ogni anno il calendario di raccolta.

Per gli esercizi commerciali che ne fanno richiesta, è prevista la raccolta del cartone porta a porta.

Per la rilevazione volumetrica del rifiuto residuo raccolto le utenze non domestiche sono dotate di contenitore personalizzato o sacco a perdere con tag transponder, mentre le utenze domestiche sono dotate di sacco a perdere con tag transponder.

La lettura dei transponder consente di raccogliere di continuo i dati necessari a rendere precise e aggiornate le misurazioni e concorre alla composizione della tariffa.

Raccolta rifiuti ingombranti

La raccolta dei rifiuti ingombranti viene effettuata presso il Centro di Raccolta oppure tramite ritiro a domicilio a pagamento previa prenotazione telefonica al numero verde.

Raccolta rifiuti urbani pericolosi

La raccolta di pile e farmaci scaduti viene effettuata presso il Centro di Raccolta oppure tramite contenitori dedicati distribuiti presso alcuni esercizi commerciali convenzionati.

Gestione dei centri di raccolta

Ad integrazione e completamento del sistema di raccolta Porta a Porta, Dolomiti Ambiente ha creato due tipologie di centri attrezzati e organizzati per ricevere anche altre tipologie di rifiuti.

Il Comune di Rovereto è servito da due Centri di Raccolta e dislocati secondo la mappa sotto riportata.



CRM ROVERETO

Località Mira di Marco, 38068 Rovereto

Tel: 800847028

lunedì	8.00 - 18.15
martedì	8.00 - 18.15
mercoledì	8.00 - 18.15
giovedì	8.00 - 18.15
venerdì	8.00 - 18.15
sabato	8.00 - 18.15

CR ISERA

Località Pradaglia/Corsi, 38060 Isera

Tel: 800847028

lunedì	chiuso
martedì	8.30 - 12.30 / 13.30 - 17.00
mercoledì	8.30 - 12.30 / 13.30 - 17.00
giovedì	8.30 - 12.30 / 13.30 - 17.00
venerdì	8.30 - 12.30 / 13.30 - 17.00
sabato	8.30 - 12.30 / 13.30 - 17.00

Gli indirizzi, le giornate e gli orari di apertura dei centri sono pubblicati sul calendario di raccolta distribuito capillarmente alle utenze e disponibili sul sito www.dolomitiambiente.it e sull'APP Dolomiti Ambiente.

I Centri sono presidiati da uno o più operatori che assicurano:

- la disponibilità a fornire informazioni e indicazioni utili ad agevolare le operazioni di conferimento dei rifiuti;
- il controllo degli accessi degli utenti;
- la verifica del corretto conferimento dei rifiuti per tipologia e quantità;
- la verifica del rispetto da parte degli utenti delle indicazioni contenute nel Regolamento.

Presso tutti i centri di raccolta sono ammesse le utenze domestiche in regola con il pagamento della tariffa.

Le tipologie di rifiuti ammessi in conformità a disposizioni regolamentari e normative vigenti sono le seguenti:

- ferro (rottami in ferro e metalli vari, ...)
- legno trattato (assi verniciate, vecchi mobili, ...)
- legno non trattato (ramaglie da giardino, tavolati grezzi, ...)
- beni durevoli (computer, televisori, frigoriferi ...)
- carta e cartone
- tessili
- inerti (calcinacci, mattoni, scarti prodotti da piccole ristrutturazioni, nel limite di 30 kg o 30 litri al giorno per un massimo di 5 volte all'anno)
- ingombranti non riciclabili (divani, materassi, ...)
- rifiuti urbani pericolosi: RUP (vernici, solventi, oli esausti, ...)
- vetro in lastre
- plastica non imballaggio (arredo da giardino, giocattoli, ..)
- imballaggi in vetro, plastica, alluminio e ferro

Le tipologie di rifiuto sopra elencate possono variare in seguito ad esigenze operative del centro o in base a modifiche normative o autorizzative.

Presso il CR di Rovereto possono conferire anche le utenze non domestiche che producono rifiuti simili per natura e composizione ai rifiuti domestici anch'esse in regola con il pagamento della tariffa rifiuti nel territorio del Comune di ubicazione del centro. L'accesso è consentito previa iscrizione all'Albo Gestori Ambientali e stipula di convenzione con Dolomiti Ambiente. Il conferimento non è subordinato alla presentazione del formulario di identificazione del rifiuto.

L'elenco delle attività e dei rifiuti ammessi è allegato al Regolamento del centro di raccolta affisso in loco e scaricabile dal sito www.dolomitiambiente.it.

Servizi a domanda individuale

Per consentire a quanti non fossero in grado di conferire autonomamente i rifiuti presso i centri, il gestore può, compatibilmente con le esigenze di servizio e le proprie autorizzazioni, offrire trasporto a pagamento richiedibile secondo le seguenti modalità:

- per le utenze domestiche con il servizio di ritiro ingombranti secondo le indicazioni riportate sul nostro sito internet www.dolomitiambiente.it;
- per utenze non domestiche con la richiesta ritiro rifiuti inviando una mail a clientservizispeciali@dolomitienergia.it allegando apposito modulo “Richiesta ritiro rifiuti” scaricabile dal sito internet www.dolomitiambiente.it.

Spazzamento stradale

Lo spazzamento stradale, meccanico e manuale, di strade, piazze e marciapiedi viene effettuato in modo diretto e consiste nella pulizia programmata del suolo pubblico con interventi diversificati, previsti dal Contratto di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il lavaggio delle strade viene effettuato mediante autobotti munite di idranti o attrezzature analoghe.

Possano inoltre essere richiesti a pagamento interventi di pulizia di aree private su chiamata.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

Compostaggio domestico

Il composter è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico che, trascorso del tempo, si trasforma in humus. Dolomiti Ambiente lo fornisce a pagamento a chi ne fa richiesta.

8. Standard di qualità del servizio

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

Scostamento tra servizio reso e programmato

Il gestore garantisce il rispetto del programma di raccolta come indicato nei paragrafi precedenti. Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all’organizzazione del gestore saranno recuperati nelle successive 48 ore.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali: veicoli in sosta non autorizzata, punto di raccolta su suolo privato non accessibile (per es. per la presenza di cumuli di neve o rifiuti a terra, cancello non apribile, ...) lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate) e calamità naturali. Sono altresì ammesse sospensioni del servizio programmate (sciopero)-, fatto salvo il rispetto delle condizioni minime di igiene e sanità pubblica.

Situazioni di pericolo stradale

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Lavaggio dei contenitori

Dolomiti Ambiente garantisce il lavaggio periodico ed eventuale sanificazione dei bidoni dell'organico. Può essere richiesto un servizio a pagamento per il lavaggio dei bidoni secondo le tariffe stabilite dai Comuni.

L'igienicità dei mastelli ad uso individuale è invece a carico dell'utenza.

Accertamento ambientale

Dolomiti Ambiente svolge attività di presidio dello stato dell'igiene ambientale per quanto concerne i rifiuti sul territorio e controllo delle modalità di svolgimento del servizio, segnalando situazioni di degrado.

Punti di contatto con gli utenti

Dolomiti Ambiente mette a disposizione uno sportello *online*, accessibile dalla *home page* del proprio sito internet (www.dolomitiambiente.it), attraverso cui l'utente può richiedere assistenza.

In aggiunta o in alternativa allo sportello *online* Dolomiti Ambiente garantisce l'apertura di più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello *online*.

Gli sportelli sono ubicati presso:

via Fersina, 23 a Trento

lunedì e venerdì 8.00-12.00

martedì e giovedì 8.00-16.00

mercoledì 8.00-12.00 e 13.30-16.00

via Manzoni, 24 a Rovereto

martedì e venerdì 8.00-12.00

lunedì e mercoledì 8.00-16.00

giovedì 8.00-12.00 e 13.30-16.00

Tangenziale Ovest, 11 a Trento

dal lunedì al giovedì 8.00 - 12.00 e 13.30 -16.30

venerdì 8.00 -12.00

Sono altresì garantite modalità di comunicazione a mezzo posta e via e-mail.

Tali canali consentono all'utente di inoltrare a Dolomiti Ambiente reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Dolomiti Ambiente mette a disposizione un numero verde 800.84.70.28, attivo dal lunedì al venerdì 8.00-16.45, il venerdì 8.00-12.45) gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

I dati personali trasmessi dagli utenti sono trattati in adempimento alle disposizioni normative stabilite dal D.Lgs. 196/2003, dal Regolamento Europeo sulla protezione del trattamento dei dati personali n.2016/679 (GDPR) e ogni successiva integrazione e dagli standard imposti dall'Autorità Garante

Richiesta di consegna delle attrezzature per la raccolta

La consegna delle attrezzature per la raccolta è effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione del servizio. La consegna delle attrezzature per la raccolta è effettuata entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione del servizio qualora sia necessario un sopralluogo.

Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

Il gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori stradali in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente entro 10 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore.

Attivazione dei servizi ai nuovi utenti

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore entro trenta (30) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo disponibile sulla *home page* del sito internet, compilabile *online*, disponibile presso gli sportelli.

Dolomiti Ambiente risponderà alle richieste di attivazione del servizio entro trenta (30) giorni lavorativi.

Variazione dei servizi ai nuovi utenti

La richiesta di variazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore entro trenta (30) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo disponibile sulla *home page* del sito internet, compilabile *online*, disponibile presso gli sportelli.

Dolomiti Ambiente risponderà alle richieste di attivazione del servizio entro trenta (30) giorni lavorativi.

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:

- tramite banca con addebito permanente in conto corrente bancario;
- con sistema PAGO PA scegliendo tra moltissime opzioni tra cui:
 - sportello online;

- agenzie bancaria;
- home banking;
- sportelli ATM della banca;
- edicole e tabaccherie autorizzate;
- AppIO.

Risposta alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti

Dolomiti Ambiente si impegna a rispondere alle richieste di informazioni scritte e ai reclami scritti in 30 giorni dalla data di arrivo della comunicazione del Cliente.

9. Gestione del rapporto contrattuale

Fatturazione

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

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 a rispondere al cliente entro 60 giorni e rimettere documento di riscossione entro 120 giorni dalla data di comunicazione da parte del Cliente.

L'eventuale accredito di importi verrà fatto con la fattura successiva.

Gli addebiti tramite fattura sono effettuati ogni semestre; con la stessa tempistica vengono rettificata 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.

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 e/o via PEC, dell'inizio della procedura legale per il recupero del credito.

Il tasso di interesse per i pagamenti ritardati è pari agli interessi legali.

10. 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 tali informazioni 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;
- 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 800847028;
- la APP Dolomiti Ambiente;
- comunicati stampa o altre modalità analoghe per informazioni brevi ed urgenti.
- Informativa privacy presente sul sito internet <https://www.dolomitiambiente.it/it/informative-privacy> per le tematiche relative alla protezione dei dati personali

11. La tutela

La violazione ai principi della presente Carta posso essere denunciate 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.

12. Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

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.

13. Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

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

- 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.

14. Indirizzi e numeri utili

Numero verde 800-847028

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

Per reclami e/o informazioni su raccolta rifiuti, dotazioni, servizi: info@dolomitiambiente.it

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

15. Privacy

Dolomiti Ambiente Srl tratta i dati personali dei quali venga a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni di servizio, nel pieno rispetto delle prescrizioni di legge, in applicazione del Regolamento Europeo sulla protezione del trattamento dei dati personali n.2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003, di ogni successiva integrazione e degli standard imposti dall'Autorità Garante. L'informativa privacy redatta ai sensi degli artt. 12 e seguenti del GDPR, relativa al trattamento dei dati degli utenti e all'esercizio dei diritti degli interessati previsti dagli artt. 15 e ss. del GDPR, è disponibile sul sito di Dolomiti Ambiente <https://www.dolomitiambiente.it/it/informative-privacy>.