

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

**in attuazione della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del
18/01/2022 e dei contenuti previsti dal Testo Unico per la
regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF)
Schema Regolatorio 1 – Art. 3 TQRIF**

Aggiornamento: giugno 2023

Indice

| | |
|--|----|
| 1. Premessa | 4 |
| 2. Normativa di riferimento | 5 |
| 3. Chi siamo | 6 |
| 4. Certificazioni e sistema qualità | 7 |
| 5. Schema regolatorio del livello qualitativo | 7 |
| 6. Principi fondamentali | 8 |
| 7. Validità della Carta del servizio | 9 |
| 8. Modalità di effettuazione del servizio | 9 |
| 9. Standard di qualità del servizio | 18 |
| 10. Gestione dell'utenza | 22 |
| 11. Informazione al cliente | 23 |
| 12. La tutela | 24 |
| 13. Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente | 24 |
| 14. Valutazione del grado di insoddisfazione del Cliente | 24 |
| 15. Indirizzi e numeri utili | 24 |
| 16. Trasparenza | 25 |
| 17. Privacy | 25 |

Glossario

Attività di spazzamento e lavaggio strade: comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico.

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 di raccolta a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione.

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.

Gestore: è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell’utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Schema regolatorio: indica gli obblighi di servizio, gli indicatori e i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall’Autorità (ARERA) e gli standard ulteriori o migliorativi previsti dall’Ente territorialmente competente.

TQRIF: è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

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.

Percorso di intesa

Al fine di promuovere l’erogazione di prestazioni sempre più efficienti da parte del gestore del servizio e di favorire la trasparenza nei confronti dei cittadini e degli utenti si indicano di seguito le Associazioni dei Consumatori, riconosciute dal CNCU (Consorzio Nazionale Consumatori e Utenti), presenti sul territorio:

- ADICONSUM Via Degasperi, 61 – 38123 Trento <https://www.adiconsum.it/sedi/>
- ADOC – Associazione difesa e orientamento consumatori e utenti Via Matteotti, 71 – 38122 Trento <https://adocnazionale.it/sedi/>
- ALTROCONSUMO <https://www.altroconsumo.it/organizzazione/scopri-chi-siamo/l-organizzazione>

- CITTADINANZATTIVA Via Concordia, 25 – 38066 Riva del Garda (TN)
<https://www.cittadinanzattiva.it/dove-siamo.html>
- CODACONS Via Grazioli, 54 – Trento https://codacons.it/sedi_codacons/trentino-alto-adige/
- FEDERCONSUMATORI Via Ghiaie, 9 – 38122 Trento
<https://www.federconsumatori.it/sedi.asp?r=Trentino>

Impegno dei cittadini di Trento

Il lavoro di Dolomiti Ambiente porta risultati se incontra la collaborazione e la partecipazione dei cittadini di Trento. Per una città pulita e vivibile è necessario il contributo di tutti. Pertanto, il Comune di Trento e Dolomiti Ambiente invitano tutti a rispettare le norme per la gestione dei rifiuti.

I cittadini si impegnano a:

- non gettare a terra i rifiuti e i mozziconi di sigarette;
- usare sempre i cestini stradali solo per piccoli rifiuti e non per rifiuti di provenienza domestica;
- non abbandonare in strada rifiuti ingombranti: per il ritiro a domicilio è previsto il servizio prenotabile sul sito www.dolomitiambiente.it o telefonando al Numero Verde 800-847028. In alternativa si possono portare presso uno dei Centri Raccolta o il Centro Integrato;
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni canine che vanno depositate nei cestini stradali.

I cittadini si impegnano inoltre a:

- dichiarare l'occupazione o la detenzione di ciascun immobile e delle relative pertinenze, oltre a eventuali variazioni e cessazioni, affinché si possa determinare l'importo della tariffa sui rifiuti.
- pagare l'importo annuale in base alle scadenze indicate nei singoli avvisi di pagamento.

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 Trento, soggetto pubblico di regolazione del servizio.

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, l'uno nei confronti dell'altra.

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.

Regolamento per la gestione integrata dei rifiuti urbani di Trento.
<https://www.comune.trento.it/Comune/Atti-e-albo-pretorio/Regolamenti/In-vigore/Regolamento-per-la-gestione-integrata-dei-rifiuti-urbani>

Delibera della Giunta Comunale di Trento n. 67 del 28.03.2022 *INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL COMUNE DI TRENTO PER IL PERIODO 2022-2025 (ART. 3 - TQRIF, ALLEGATO "A" ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF) IN QUALITA' DI ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE.*

Delibera del Consiglio Comunale di Trento n. 49 del 27.04.2023 *MODIFICA DEL REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DELLA TARIFFA RIFIUTI CORRISPETTIVA.*

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, espletando l'attività nelle seguenti macroaree:

- progettazione ed erogazione dei servizi di igiene urbana. Partendo dalla raccolta, passando per il trasporto e terminando con l'avvio a smaltimento/recupero dei rifiuti urbani e speciali pericolosi e non pericolosi;
- intermediazione di rifiuti senza detenzione. Attività svolta da Dolomiti Ambiente quale impresa che dispone il recupero o lo smaltimento dei rifiuti per conto terzi;
- gestione dei Centri di Raccolta;
- erogazione dei servizi di spazzamento e lavaggio stradale;
- gestione delle utenze e fatturazione.

Il perimetro di gestione dell'operato di Dolomiti Ambiente è riferito all'ambito del Comune di Trento, all'interno del quale vengono forniti i servizi di raccolta differenziata porta a porta delle frazioni carta, organico, imballaggi leggeri, vetro e residuo per la maggior parte delle utenze. Differiscono le zone del Bondone e del Centro Storico. Per la prima zona è prevista una raccolta differenziata con campane stradali per le utenze domestiche, raccolta porta a porta per alberghi, bar ed esercizi commerciali di residuo, organico, imballaggi leggeri e imballaggi in cartone (carta e vetro sono gestite con campane stradali di prossimità). Per il Centro Storico invece è prevista una raccolta con campane o isole interrate a servizio di circa 1800 utenze i cui edifici non dispongono di cortile interno.

Altre attività dell'Ente gestore sono lo spazzamento stradale sull'intero territorio; il lavaggio periodico (due volte all'anno) delle strade della zona pianeggiante del territorio comunale da via Brennero a Nord, fino a viale Verona a Sud, il lavaggio con frequenza quindicinale di vicoli e sottopassi con attrezzatura ad acqua calda in pressione, la gestione di sei Centri di Raccolta e la gestione di un Centro Integrato.

Compito di Dolomiti Ambiente è poi quello di prevedere il trasporto dei rifiuti agli impianti di recupero/smaltimento.

Infine, spetta sempre a Dolomiti Ambiente la gestione del rapporto con gli utenti e delle tariffe compreso l'emissione delle fatture e delle conseguenti attività di incasso ed eventuale recupero crediti.

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. Schema regolatorio del livello qualitativo

L'Ente territorialmente competente, in questo caso il Comune di Trento, deve individuare e definire gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che Dolomiti Ambiente è tenuta a rispettare per tutta la durata del Piano Economico Finanziario.

Ci sono quattro schemi regolatori stabiliti dal TQRIF, i quali, riportano per l'appunto obblighi di servizio e standard generali di qualità.

L'ETC individua il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

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

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.

6. 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. Nell’erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, etnia, lingua, religione e opinione politica.

Imparzialità: il personale dell’azienda è chiamato a 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.

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.

7. Validità della carta del servizio

La presente Carta del servizio ha validità a decorrere dal 09/10/2023 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.).

8. Modalità di effettuazione del servizio

Raccolta rifiuti urbani

Il sistema di raccolta prevalente sulla città è quello del "porta a porta", implementato a partire dal 2007, con l'eccezione del Monte Bondone, dove è attivo un sistema misto: raccolta stradale

(contenitori a campana e bidoni per la sola frazione organica) e porta a porta limitato alle attività ricettive nei periodi turistici.

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 | Ogni due settimane |

Nel centro storico ZTL, considerata la diversa conformazione urbanistica rispetto al resto della città, le frequenze di raccolta, in accordo con l'amministrazione comunale, sono maggiori e, per le utenze condominiali senza spazio privato, sono presenti isole ecologiche su suolo pubblico.

In caso di festività infrasettimanale sono previsti recuperi solo per gli imballaggi leggeri.

Sul sito www.dolomitiambiente.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.

La totalità delle utenze non domestiche e le utenze domestiche collocate in edifici fino a 30 appartamenti sono dotate di contenitore personalizzato con tag transponder per la rilevazione volumetrica del rifiuto residuo raccolto. Nei condomini di maggiore dimensione la misura del conferimento avviene in forma "aggregata".

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 abiti usati

La raccolta degli abiti usati viene effettuata presso i Centri di Raccolta presenti sul territorio.

Raccolta rifiuti ingombranti

La raccolta dei rifiuti ingombranti viene effettuata gratuitamente presso il Centro Integrato e i Centri di Raccolta oppure a pagamento tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al numero verde 800 847028. In quest'ultimo caso, il servizio viene effettuato in base alla prima disponibilità utile e va evidenziato che tale servizio è soggetto a tariffa.

Raccolta rifiuti urbani pericolosi

Pile e farmaci scaduti sono considerati rifiuti urbani pericolosi in quanto, pur avendo un'origine civile, contengono una dose di sostanze pericolose e vanno quindi conferiti in modo differente. La loro raccolta viene effettuata presso il Centro Integrato e i Centri di Raccolta oppure tramite contenitori dedicati distribuiti presso alcuni esercizi commerciali convenzionati.

Punti di raccolta pile presso esercizi commerciali:

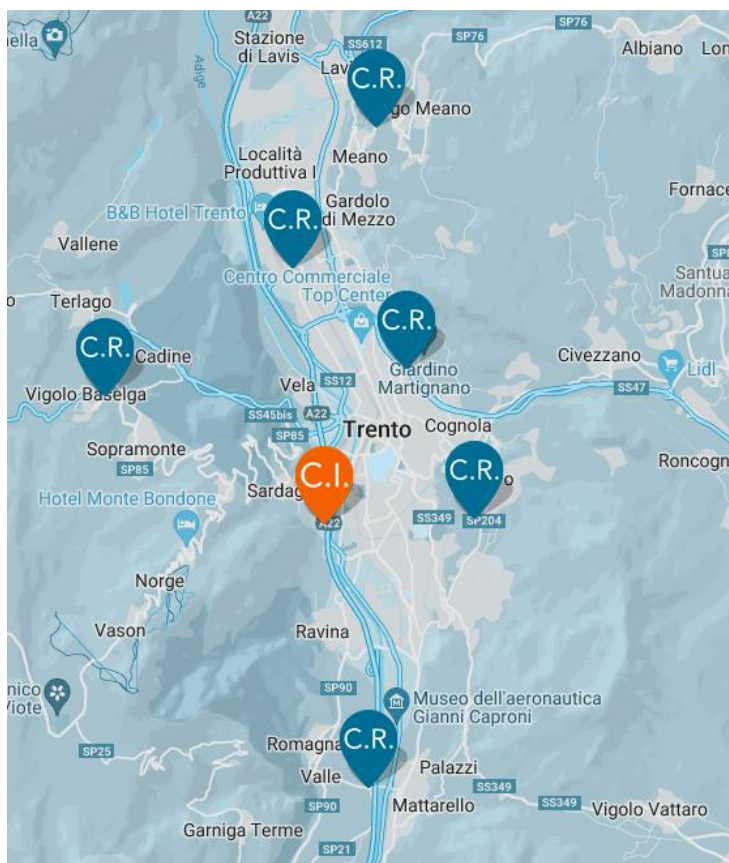
| Punto Raccolta | Indirizzo | Comune |
|--|-----------------------------------|----------------|
| Famiglia Cooperativa | Via alle Sette Fontane, 10 | Romagnano |
| COOP | Via Herrsching, 14 | Ravina |
| Tabacchi Giuliani | Via Margone, 2/2 | Ravina |
| Service Center Snc | Via Nazionale, 98 | Mattarello |
| Supermercato Poli | Via Pomeranos, 24 | Mattarello |
| Famiglia Cooperativa | Via Giulio Catoni, 50 | Mattarello |
| Conad Bragagna Giorgio Snc | Via della Villa, 22 | Villazzano |
| Famiglia Cooperativa | Piazza Filippo Mancini, 8 | Trento |
| Tabaccheria Pegoretti Maria Tiziana | Via della Resistenza, 19 | Povo |
| Coop Oltrecastello | Via della Resistenza, 81 | Povo |
| Famiglia Cooperativa | Via Carlo e Valeria Jülg, 11 | Trento |
| Tabaccheria Argentario Cognola | Piazza dell'Argentario, 11 | Trento |
| Led Zed di Zanetti Loris | Piazza di S. Donà, 14 | Trento |
| Famiglia Cooperativa | Località S. Donà, 87 | Trento |
| Primaedicola - Cadrobi Maria Cristina | Via Renato Lunelli, 22 | Trento |
| Conad | Via per Villamontagna, 235 | Trento |
| Conad | Via alla Formigheta, 1 | Trento |
| EUROSPIN | Via dell'Albera | Trento |
| Tabacchi Alessandro Lucin | Via Giuseppe Verdi, 36 | Trento |
| Primaedicola - Iannetti Daniele | Lungadige Marco Apuleio, 28 | Trento |
| Coop | Corso 3 Novembre 1918, 4 | Trento |
| Rispa Market | Corso 3 Novembre 1918, 98 | Trento |
| Best Life SRL | Corso 3 Novembre, 98 | Trento |
| Elettrocentro s.a.s. di Longo Paolo & C. | Via Gocciadoro, 13 | Trento |
| Supermercato Poli | Via Medaglie d'Oro, 6 | Trento |
| IPERCOOP | Via Degasperi, 1 | Trento |
| Forniture Elettroniche Trentine | Via Generale Giacomo Medici, 12/4 | Trento |
| Supermercato Poli | Via Fermi, 5 | Trento |
| Trento Sviluppo Srl | Centro Direzionale Trento Sud | Trento |
| COOP | Via Menguzzato Veglia, 6 | Trento |
| Supermercato Poli | Via Giovanelli, 23 | Trento |
| Conad | Via Roberto da Sanseverino, 97 | Trento |
| Famiglia Cooperativa | Via alla Posta, 8 | Cadine |
| Famiglia Cooperativa | Piazza S. Leonardo, 1 | Vigolo Baselga |
| Famiglia Cooperativa | Via della Toresela, 21 | Trento |
| Tabaccheria n. 68 di Merighi Valentina | Via Giovanni Oberziner, 1 | Trento |
| Gruppo Giovannini Srl | Via di Campotentino, 50 | Trento |
| Foxel srl | Via Ezio Maccani, 209 | Trento |

| | | |
|---|----------------------------|------------|
| Supermercato Poli | Via Ezio Maccani, 56 | Trento |
| Tabaccheria Ricevitoria Baratella | Via Maccani, 36 | Trento |
| Tridente Distribuzione Snc | Largo Nazario Sauro, 27 | Trento |
| OBI Trento | Via del Brennero, 224/230 | Trento |
| Tabaccheria di Ruatti Daniele | Via del Brennero, 320 | Trento |
| COOP | Via dei Solteri, 43/4 | Trento |
| Supermercato PAM spa | Via Trener, 16 | Trento |
| Trony | Via Trener, 16 | Trento |
| Seven Spa | Via Alto Adige, 242 | Trento |
| Sait | Via Innsbruck, 2 | Trento |
| COOP | Piazza Libertà, 7 | Trento |
| Supermercato Poli | Via Soprassasso, 19 | Trento |
| Semprebon Lux Srl | Via Bolzano, 37 | Trento |
| Market Moser | Via della Fornace, 18 | Trento |
| Famiglia Cooperativa Valle dell'Adige Scarl | Piazza Aldo Stainer, 1 | Trento |
| Famiglia Cooperativa | Piazza Aldo Stainer, 2 | Vigo Meano |
| Eurospesa di Tovazzi Snc | Via Torre Vanga, 7 | Trento |
| Consorzio dei Comuni Trentini | Via Torre Verde, 23 | Trento |
| Alpica Snc | Via Torre Verde, 26 | Trento |
| COOP | Piazza Lodron, 28 | Trento |
| COOP | Via Brigata Acqui, 4 | Trento |
| Tabaccheria di Tebri Paolo | Largo Carducci, 6 | Trento |
| CRONST sas | Via Galileo Galilei, 25 | Trento |
| Alla Rotonda srl | Via S. Vigilio, 7 | Trento |
| Tabaccheria Edicola Bortolotti | Via Milano, 44 | Trento |
| EUROSPIN | Via Enrico Fermi, 64 | Trento |
| A.P.S.P. Civica di Trento | Via della Malpensada, 156 | Trento |
| COOP | Piazza General Cantore, 30 | Trento |
| Foxel srl | Via E. Maccani, 209 | Trento |
| Supermercato Poli | Via Brugnara, 10 | Trento |

Gestione dei centri di raccolta

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

Il Comune di Trento è servito da sei Centri di Raccolta e un Centro Integrato dislocati secondo la mappa sotto riportata.



Di seguito gli indirizzi ed orari di apertura.

Argentario

Martignano – Via Pradiscola, 22

Tel: 800847028

| | |
|-----------|------------------------------|
| lunedì | chiuso |
| martedì | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |
| mercoledì | 13.30 - 18.15 |
| giovedì | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |
| venerdì | 13.30 - 18.15 |
| sabato | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |

Meano

Via Bellaria, 44/B

Tel: 800847028

| | |
|-----------|------------------------------|
| lunedì | chiuso |
| martedì | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |
| mercoledì | 13.30 - 18.15 |
| giovedì | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |
| venerdì | 13.30 - 18.15 |
| sabato | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |

Gardolo

Via Martino Aichner, 15

Tel: 800847028

| | |
|-----------|------------------------------|
| lunedì | chiuso |
| martedì | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |
| mercoledì | 13.30 - 18.15 |
| giovedì | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |
| venerdì | 13.30 - 18.15 |
| sabato | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |

Bondone - Sopramonte

Strada di Campedél, 10

Tel: 800847028

| | |
|-----------|------------------------------|
| lunedì | chiuso |
| martedì | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |
| mercoledì | 13.30 - 18.15 |
| giovedì | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |
| venerdì | 13.30 - 18.15 |
| sabato | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |

Povo Villazzano

Via Castel di Pietrapiana, 8

Tel: 800847028

| | |
|-----------|------------------------------|
| lunedì | chiuso |
| martedì | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |
| mercoledì | 13.30 - 18.15 |
| giovedì | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |
| venerdì | 13.30 - 18.15 |
| sabato | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |

Mattarello

Via della Gotarda

Tel: 800 847028

| | |
|-----------|------------------------------|
| lunedì | chiuso |
| martedì | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |
| mercoledì | 13.30 - 18.15 |
| giovedì | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |
| venerdì | 13.30 - 18.15 |
| sabato | 8.30 - 12.00 / 13.30 - 18.15 |

CENTRO INTEGRATI CI

Via Tangenziale Ovest, 11

Tel: 800847028

| | |
|-----------|------------------------------|
| lunedì | 8.00 - 12.00 / 13.30 - 16.30 |
| martedì | 8.00 - 12.00 / 13.30 - 16.30 |
| mercoledì | 8.00 - 12.00 / 13.30 - 16.30 |
| giovedì | 8.00 - 12.00 / 13.30 - 16.30 |
| venerdì | 8.00 - 12.00 |
| sabato | chiuso |

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 il centro Integrato e 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 i CR di Mattarello e Bondone 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 Trento. 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.

Presso il Centro Integrato di Tangenziale Ovest 11 possono conferire anche i produttori di rifiuti speciali e/o speciali pericolosi la cui produzione sia avvenuta nel territorio del Comune di Trento. L'accesso è consentito previa iscrizione all'Albo Gestori Ambientali e stipula di convenzione con Dolomiti Ambiente. Il conferimento è subordinato alla presentazione del formulario di identificazione del rifiuto. Per tali utenze non domestiche, l'elenco dei rifiuti ammessi e relative tariffe è allegato al Regolamento del Centro Integrato affisso in loco e scaricabile dal sito www.dolomitiambiente.it.

Servizi a domanda individuale

L'Azienda offre una serie di servizi a domanda individuale le cui tariffe sono periodicamente approvate dalla Giunta Comunale. Tali servizi sono ritiro ramaglie, consegna e/o ritiro di contenitori a domicilio, fornitura di dotazioni aggiuntive, lavaggio contenitori, pulizia piazzola rifiuti su proprietà privata.

Tali servizi sono richiedibili tramite apposito modulo scaricabile al seguente link: <https://dolomitiambiente.it/files/modulistica/20/normal/mod-da-pg-da-03-m04tn--dom-00-sar-.pdf>

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. Per conoscere il calendario settimanale del servizio, si invita a consultare il sito Dolomiti Ambiente al seguente link:

<https://dolomitiambiente.it/it/trento/domestica/servizi/spazzamento-e-lavaggio-strade>

Possono 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 composte è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico che, trascorso del tempo, si trasforma in humus. Per iniziare questa pratica di trasformazione del rifiuto, basta rivolgersi a Dolomiti Ambiente che mette a disposizione del cittadino la compostiera.

Questa pratica virtuosa, oltre che ridurre il rifiuto da trattare e smaltire, consente a chi la pratica un vantaggio economico perché diminuisce del 10% la quota fissa della tariffa.

Ulteriori informazioni si possono trovare sul sito internet di Dolomiti Ambiente al seguente link <https://dolomitiambiente.it/it/trento/domestica/raccolta-differenziata/compostaggio-domestico>

Agevolazioni sulla tariffa

Per i cittadini aventi diritto, il Comune di Trento prevede delle agevolazioni sulla tariffa rifiuti:

- Riduzione Slot Machine: agevolazioni per la dismissione delle slot machine. Per effettuare la richiesta rivolgersi al “Servizio Risorse finanziarie e patrimoniali – ufficio Canoni e tariffe” [Canoni e tariffe / Uffici / Organigramma / Organizzazione comunale / Comune / Trento Città - Sito ufficiale del Comune di Trento - Comune di Trento](#)
- Riduzione ISEE: agevolazione per i cittadini/nuclei familiari a basso reddito. Per effettuare la richiesta rivolgersi al “Servizio Risorse finanziarie e patrimoniali – ufficio Canoni e tariffe” [Canoni e tariffe / Uffici / Organigramma / Organizzazione comunale / Comune / Trento Città - Sito ufficiale del Comune di Trento - Comune di Trento](#)
- Riduzione enti e associazioni: agevolazione per gli enti ecclesiastici e le associazioni che hanno per scopo l'assistenza e la beneficenza. Per effettuare la richiesta rivolgersi al “Servizio Risorse finanziarie e patrimoniali – ufficio Canoni e tariffe” [Canoni e tariffe / Uffici / Organigramma / Organizzazione comunale / Comune / Trento Città - Sito ufficiale del Comune di Trento - Comune di Trento](#)
- Riduzione 30 mesi: agevolazione per la presenza nel nucleo familiare di bambini di età inferiore ai 30 mesi. L'agevolazione viene riconosciuta automaticamente alle utenze domestiche di soggetti residenti nel Comune di Trento.
- Riduzione pannolini lavabili: agevolazione in caso di acquisto di pannolini lavabili. Per effettuare la richiesta rivolgersi al “Servizio Risorse finanziarie e patrimoniali – ufficio

Canoni e tariffe” [Canoni e tariffe / Uffici / Organigramma / Organizzazione comunale / Comune / Trento Città - Sito ufficiale del Comune di Trento - Comune di Trento](#)

- Riduzione rifiuti sanitari: agevolazione per gli utilizzatori di presidi sanitari. Per effettuare la richiesta rivolgersi al “Servizio Risorse finanziarie e patrimoniali – ufficio Canoni e tariffe” [Canoni e tariffe / Uffici / Organigramma / Organizzazione comunale / Comune / Trento Città - Sito ufficiale del Comune di Trento - Comune di Trento](#)
- Compostaggio: agevolazione per coloro che praticano il compostaggio della frazione organica. Tale agevolazione prevede la riduzione del 10% sulla quota fissa della tariffa. Per effettuare la richiesta rivolgersi a Dolomiti Ambiente.
- Riduzione zona non servita: agevolazione per immobili ubicati in insediamenti sparsi, al di fuori della zona in cui si effettua la raccolta porta a porta, qualora la distanza, misurata lungo la strada di collegamento fra gli stessi e il punto di raccolta, sia superiore a 300 metri. Per effettuare la richiesta rivolgersi a Dolomiti Ambiente.
- Riduzione danno economico: agevolazione riconosciuta ad attività economiche che subiscono un rilevante danno economico in quanto precluse al traffico per lo svolgimento di opere pubbliche che si protraggono per oltre sei mesi. Per effettuare la richiesta rivolgersi al “Servizio Risorse finanziarie e patrimoniali – ufficio Canoni e tariffe” [Canoni e tariffe / Uffici / Organigramma / Organizzazione comunale / Comune / Trento Città - Sito ufficiale del Comune di Trento - Comune di Trento](#)

Per informazioni integrative, rimandiamo al sito internet del Comune di Trento. <https://www.comune.trento.it/Aree-tematiche/Tributi-canoni-e-tariffe-comunali/Tariffe/Tari/Agevolazioni>

9. 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 (intesi come contenitori con le ruote) dell'organico. Può essere richiesto un servizio aggiuntivo rispetto a quello offerto e/o per le altre frazioni di rifiuto a pagamento per il lavaggio dei bidoni secondo le tariffe stabilite dal Comune.

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.

Il controllo viene effettuato in collaborazione con la Polizia Municipale.

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 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

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 agli indirizzi clienti.tari@dolomitiambiente.it e info@dolomitiambiente.it.

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 novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo disponibile sulla *home page* del sito internet, scaricabile *online*, disponibile presso gli sportelli.

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

La data di detenzione o possesso dell'immobile indicata sul modulo, sarà la data indicata come data di inizio del servizio.

Variazione o cessazione dei servizi

La richiesta di variazione o cessazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo disponibile sulla *home page* del sito internet, scaricabile *online*, disponibile presso gli sportelli.

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

La data di variazione o cessazione indicata sul modulo, sarà la data indicata come data "fine" del servizio.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche, a seguito del D.lgs 116/2020, va specificata la possibilità di conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani previa dimostrazione di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi. Pertanto, presentata tale documentazione, le utenze non domestiche possono presentare richiesta di cessazione solo per quanto riguarda la quota variabile, mentre la quota fissa resta di pertinenza di Dolomiti Ambiente.

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;
- sportello online;
- agenzia bancaria;
- home banking;
- sportelli ATM;
- edicole e tabaccherie autorizzate;
- AppIO

- Sportello postale.

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.

Per l'invio di reclami si invita il cittadino ad utilizzare i recapiti mail di Dolomiti Ambiente.

10. Gestione dell'utenza

Fatturazione

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

Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della tariffa rifiuti, prevedendo di norma almeno due rate a scadenza semestrale; richiamato inoltre l'art. 15 del Regolamento per la disciplina della tariffa rifiuti corrispettiva secondo cui il numero delle rate è stabilito annualmente con il provvedimento di approvazione delle tariffe.

Dolomiti Ambiente S.r.l. prevede che le due rate vengano fatturate nei mesi di luglio e gennaio e, limitatamente alle utenze il cui dovuto annuo è prevedibilmente superiore ad € 500,00 (considerando quota fissa e variabile), in quattro rate trimestrali, con emissione nei mesi di aprile, luglio, ottobre e gennaio.

Le fatture vengono spedite all'indirizzo di recapito del contribuente oppure via mail.

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.

Gli addebiti tramite fattura 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.

Morosità

Nel caso di irregolarità nel pagamento è previsto l'invio di due solleciti. In caso di esito negativo, Dolomiti Ambiente, anche mediante l'ausilio di terze parti, preavvisa il contribuente, 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.

Ulteriori sanzioni sono previste in caso di omesse dichiarazioni o dichiarazioni tardivamente presentate.

11. Informazione al Cliente

Dolomiti Ambiente garantisce una costante informazione agli utenti su tutte le modalità di fornitura dei propri servizi e delle loro eventuali modifiche, con particolare riferimento a: aspetti normativi, 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;
- le attivazioni delle utenze 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

12. 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.

13. 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.

14. Valutazione del grado di insoddisfazione 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 delle attivazioni dell'utenza e delle condizioni di fornitura del servizio.

15. 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 utenze e fatture: clienti.tari@dolomitiambiente.it

16. Trasparenza

Trasparenza, responsabilità e correttezza sono i principi alla base del Codice di Comportamento del Gruppo Dolomiti Energia e che Dolomiti Ambiente ha deciso di fare suo. Una condivisione di valori che si traduce in linee guida che tutti sono chiamati a seguire, in ogni ambito e ogni giorno, dai dipendenti ai fornitori.

Il Modello di Organizzazione e Controllo 231/01 è lo strumento che Dolomiti Ambiente ha adottato per aumentare la consapevolezza di tutti i dipendenti per gestire i rischi e prevenire i reati.

È stato istituito inoltre un Organismo di Vigilanza interno che ha il compito di controllare il funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello da parte di tutti i suoi destinatari.

17. 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>.