

## **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 la Comunità della Vallagarina e della Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri.

*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 la Comunità della Vallagarina 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.

### 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 dei Comuni della Vllagarina e degli Altipiani Cimbri, 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;

## 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	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

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 messaggi, 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.

**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 01/09/2023 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

In forza del contratto rep. 173 di data 28/08/2023, in tutti i Comuni della Vallagarina è previsto il passaggio al servizio porta a porta spinto, con l'eccezione della frazione del vetro.

Sul sito [www.dolomiambiente.it](http://www.dolomiambiente.it) viene messo a disposizione ogni anno il calendario di raccolta.

### Raccolta rifiuti ingombranti

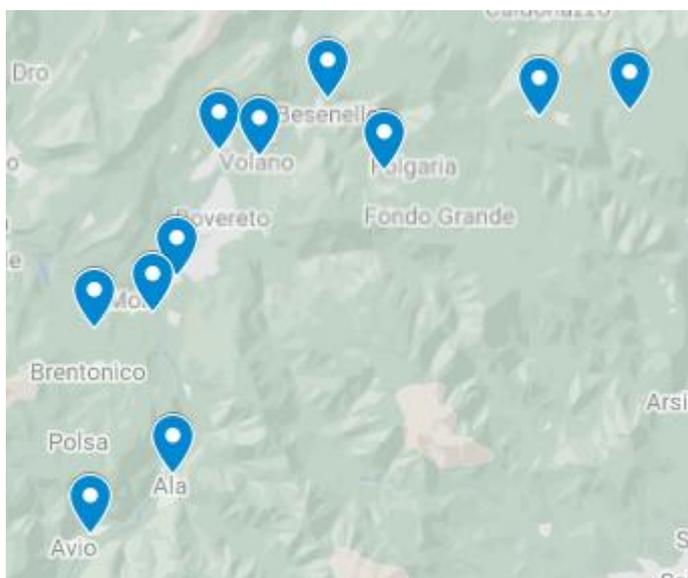
La raccolta dei rifiuti ingombranti di tipo domestico viene effettuata presso il Centro di Raccolta del proprio Comune. Per i Comuni ove il CR non è presente, viene istituito un servizio di raccolta a domicilio (servizio valido anche per i Comuni con CR). Per il ritiro di tali rifiuti sarà attivo un servizio prenotabile al numero verde 800 847028. Il servizio di ritiro ingombranti a domicilio è gratuito.

## Raccolta rifiuti urbani pericolosi

Per la raccolta dei rifiuti urbani pericolosi è attivo un servizio itinerante che segue il calendario presente sul sito di Dolomiti Ambiente.

## Gestione dei centri di raccolta

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



### CR ALA

Via dell'Artigianato, 38061 ALA

### CR AVIO

Viale Alcide Degasperri, Loc. Lavé, 38063 AVIO

### CR BESENELLO

Via Posta Vecchia Loc. Rio Secco, 38060 BESENELLO

### CR BRENTONICO

Loc. Monte Giovo di Castione, 38060 BRENTONICO

### CR FOLGARIA

SS329 Località Elbele, 38064 CARBONARE di Folgaria

### CRZ FOLGARIA

SS350 Località Carpeneda Depuratore, 38064 FOLGARIA

### CR ISERA

Via Castel Pradaglia, 38060 ISERA

### **CR LAVARONE**

Loc. Echebis, 38046 LAVARONE

### **CR LUSERNA**

Loc. Lerch SP9, 38040 LUSERNA

### **CR MORI**

Loc. Bazoera SP 90, 38065 MORI

### **CR VILLA LAGARINA**

Via Antonio Pesenti 43, 38060 VILLA LAGARINA

### **CR VOLANO**

Via ai LOPI 44, 38060 VOLANO

Gli indirizzi, le giornate e gli orari di apertura dei centri sono pubblicati sul sito [www.dolomitiambiente.it](http://www.dolomitiambiente.it) e sull'APP Junker.

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.

L'elenco delle attività e dei rifiuti ammessi è allegato al Regolamento del centro di raccolta affisso in loco.

## **Spazzamento stradale**

La proposta definitiva consta complessivamente di 5 passaggi annuali di spazzamento meccanizzato e di 3 passaggi annuali di lavaggio delle strade. Questo vale per ogni singolo Comune.

## **Compostaggio domestico**

Il composteur 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.

## 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 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 garantisce l'apertura di più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza.

Gli sportelli sono ubicati presso i Municipi di ogni singolo Comune della Vallagarina e dell'Altopiano Cimbri.

Gli orari di apertura sono indicati sul sito [www.dolomitiambiente.it](http://www.dolomitiambiente.it).

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.

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

## 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.

# 10. Gestione del rapporto contrattuale

## Fatturazione

In accordo con le Amministrazioni Comunali, a conclusione del passaggio a tale modalità di servizio, atteso per fine anno 2025, è prevista l'attivazione del sistema di tariffazione puntuale, così come indicato 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.

# 11. 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; 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;
- il proprio sito internet [www.dolomitiambiente.it](http://www.dolomitiambiente.it);
- il numero verde Igiene Urbana 800847028;
- la APP Junker 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 può essere denunciata al protocollo Dolomiti Ambiente [info@dolomitiambiente.it](mailto:info@dolomitiambiente.it), mediante il form reclami sul sito [www.dolomitiambiente.it](http://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 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.

## 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](mailto:info@dolomitiambiente.it)

## 16. 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>.*