

COMUNITÀ DELLA VAL DI NON



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Adottata con deliberazione del Commissario n. 8 di data 28.10.2020

INDICE

| | |
|---|----|
| PREMESSA | 3 |
| 1. I SOGGETTI GESTORI DEL SERVIZIO | 3 |
| 2. PRINCIPI FONDAMENTALI | 4 |
| - <i>Eguaglianza ed imparzialità</i> | 4 |
| - <i>Continuità del servizio</i> | 4 |
| - <i>Trasparenza, chiarezza e partecipazione</i> | 4 |
| - <i>Efficienza ed efficacia</i> | 4 |
| - <i>Cortesia</i> | 4 |
| - <i>Semplificazione delle procedure</i> | 4 |
| - <i>Sostenibilità ambientale e sociale</i> | 4 |
| 3. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO | 5 |
| 3.1 STANDARD GENERALI | 5 |
| - <i>Accessibilità alle informazioni</i> | 5 |
| - <i>Recapiti dei servizi di informazione</i> | 5 |
| - <i>Tempi di risposta alle richieste dell'Utente</i> | 5 |
| - <i>Informazione comunicazione all'Utente</i> | 6 |
| - <i>Comportamento del personale</i> | 6 |
| 3.2 STANDARD SPECIFICI..... | 6 |
| - <i>Spazzamento stradale</i> | 6 |
| - <i>Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati e del rifiuto organico</i> | 6 |
| - <i>Raccolta differenziata</i> | 7 |
| - <i>Altri servizi</i> | 8 |
| - <i>Tariffa Rifiuti (T.I.A.)</i> | 8 |
| 4. INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO | 8 |
| 5. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE | 9 |
| 6. INTERVENTI IN MATERIA AMBIENTALE E RAPPORTI CON I VARI STAKEHOLDER | 9 |
| 7. CENTRO RICREA E CENTRI DEL RIUSO SOLIDALE | 10 |
| 8. OBIETTIVI | 10 |
| 9. TUTELA DELLA PRIVACY | 11 |
| 10. RECLAMI | 11 |
| 11. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI | 12 |
| 12. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI | 12 |
| 13. RIFERIMENTI NORMATIVI | 12 |

PREMESSA

La Carta della qualità dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: "Carta dei Servizi") è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dalla Comunità della Val di Non, anche mediante la definizione degli interventi in materia ambientale e dei rapporti con i vari stakeholder; nonché degli obiettivi che l'Amministrazione intende perseguire nel medio/lungo periodo, anche in un'ottica di valutazione da parte dell'Utente del grado di soddisfazione del servizio offerto.

Tale guida si presenta come un "patto", che pone le basi e le regole per un corretto rapporto tra conduttori del servizio integrato di gestione dei rifiuti e contribuenti, sia tramite la messa a disposizione di strumenti di misurazione e comparazione delle performance, sia rendendo sempre più accessibili e comprensibili i documenti e le informazioni alla collettività. Con l'adozione della Carta dei Servizi, l'Ente si impegna a garantire un "livello minimo di qualità del servizio", infatti ogni ufficio della pubblica amministrazione deve fornire ai propri Utenti un documento dove sono descritti finalità, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, prevedendo la possibilità di presentare reclami e/o di ottenere rimborsi. La Carta dei Servizi è anche uno strumento fondamentale attraverso il quale si attuano i principi di trasparenza, di giustizia e di imparzialità dell'azione amministrativa, dove si lavora in un'ottica di forgiatura della figura del "consumatore consapevole". Solo un soggetto adeguatamente informato sul servizio reso alla collettività, può diventare primo promotore di comportamenti virtuosi nel settore ambientale, facendo accrescere la fiducia e l'accettabilità sociale delle iniziative strategiche di investimento nel campo della differenziazione dei rifiuti. La Carta dei Servizi deve essere aggiornata ogni qualvolta risulti doveroso rendere partecipe l'utenza dei cambiamenti inerenti il servizio, quando emerga la necessità di comunicare l'intenzione di raggiungere nuovi standard qualitativi oppure per dare risposte concrete a situazioni di disservizio che potrebbero emergere sul territorio in seguito al processo di controllo e monitoraggio periodico.

1. I SOGGETTI GESTORI DEL SERVIZIO

I Comuni della Val di Non già dai primi anni ottanta hanno affidato al corrispondente Comprensorio ora Comunità, dapprima, la gestione del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e in un secondo momento (2005), la riscossione, in base a tariffa, del corrispettivo dovuto per il servizio offerto ai Cittadini-Utenti.

Nel corso del 2011 la Comunità della Val di Non in sinergia con i Comuni ricompresi nel relativo ambito territoriale, ha dato avvio – per ragioni di efficacia, efficienza ed economicità e per garantire una migliore ed unificata organizzazione del servizio – al percorso finalizzato al trasferimento volontario della titolarità del servizio pubblico locale del ciclo dei rifiuti, ivi compresa la relativa tariffa d'igiene ambientale (T.I.A.), alla Comunità; secondo la tempistica e le modalità individuate dall'art. 23 del vigente statuto dell'Ente medesimo.

Oltre a ciò, l'avvio di tale percorso si è ritenuto opportuno intraprenderlo nell'ottica dell'individuazione, come previsto dall'art. 13 della L.P. 16.06.2006 n. 3 e ss. mm., degli ambiti territoriali ottimali da parte della Provincia Autonoma di Trento d'intesa con il Consiglio delle autonomie locali, tenuto conto che – come già precisato – in Val di Non l'ambito territoriale di riferimento per la gestione del servizio pubblico locale relativo al ciclo dei rifiuti è sempre storicamente coinciso con quello di competenza, prima dell'ente Comprensorio e successivamente dell'ente Comunità.

A tutt'oggi il servizio Tariffa Igiene Ambientale della Comunità della Val di Non si occupa principalmente della gestione del rapporto con i vari stakeholder attraverso un sistema di front e back office che comprende la tenuta e l'aggiornamento della banca dati delle utenze domestiche e non domestiche che richiedono il servizio, le informazioni in merito all'attivazione e alla cessazione delle utenze, le operazioni di consegna e ritiro dei cassonetti, la verifica dei pagamenti ed ogni attività di accertamento e riscossione. La Comunità della Val di Non per il servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti si avvale principalmente di risorse proprie, mentre la gestione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero è stata appaltata ad un soggetto terzo. Diversamente ogni operazione legata allo spazzamento e lavaggio delle strade e del suolo pubblico, ivi compreso lo svuotamento dei cestini e la raccolta delle foglie, è coordinata in autonomia da ogni singolo Comune facente parte del territorio della Val di Non.

I Centri di Raccolta (CR) della Valle sono gestiti direttamente dal Servizio tecnico della Comunità, avvalendosi

di personale esterno assunto da una Cooperativa sociale alla quale è stato appaltato il servizio.

Per concludere, è importante ricordare che pur trovandoci di fronte a tre entità diverse, esse hanno sempre collaborato e lavorato per assicurare l'efficienza e la qualità del servizio, in una prospettiva di reale concretizzazione del patto di partecipazione e di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed imparzialità

L'attività di erogazione del servizio è improntata al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Gli operatori ispirano i propri comportamenti a criteri di uniformità e imparzialità, garantendo la parità di trattamento fra le diverse categorie di utenze domestiche e non, presenti sul territorio della Val di Non.

Continuità del servizio

Le prestazioni sono fornite in maniera continua e regolare nei giorni e negli orari stabiliti come da convenzione con la ditta appaltatrice. Nel caso si rilevino irregolarità o interruzioni temporanee, vengono adottate misure volte a comunicare con largo anticipo ogni variazione, in modo da poter arrecare il minor disagio possibile alla collettività.

Trasparenza, chiarezza e partecipazione

La trasparenza dell'azione amministrativa favorisce un rapporto sempre più stretto e collaborativo tra Ente e cittadino, in un'ottica di partecipazione e di cittadinanza attiva. L'utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile rappresenta un punto di forza per informare il pubblico circa le caratteristiche del servizio erogato e mettere in luce qualsiasi diritto che l'utenza possa vantare nei confronti dei gestori.

Efficienza ed efficacia

Gli operatori della Comunità della Val di Non adottano misure idonee al raggiungimento dell'efficienza e dell'efficacia e si impegnano a mettere in campo le soluzioni più funzionali per raggiungere tali obiettivi.

Cortesia

I gestori del servizio si adoperano per garantire ai fruitori finali un rapporto improntato sulla cortesia, educazione e correttezza, agendo nel rispetto di quanto disciplinato dal Codice di Comportamento dei dipendenti. Gli operatori dedicano parte della loro giornata lavorativa a rispondere ai bisogni della collettività, favorendoli nella comprensione di eventuali diritti ed obblighi e nella conoscenza di quanto previsto nel dettaglio dalla Carta dei Servizi.

Semplificazione delle procedure

L'Ente si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione, attraverso la predisposizione di formulari e moduli esemplificativi che agevolino il cittadino nella compilazione delle pratiche più comuni. La Comunità si adopera, altresì, per l'attivazione di una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché di un sito internet e di un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente possa acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

Sostenibilità ambientale e sociale

L'Ente sviluppa comportamenti volti a tutelare l'ambiente attraverso un sistema di raccolta differenziata del rifiuto, favorendo al contempo la diffusione di comportamenti virtuosi che vanno a vantaggio non solo della salute dell'ecosistema circostante ma anche delle persone che lo abitano.

3. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La gestione del servizio è svolta nel rispetto del “Regolamento di gestione dei rifiuti urbani” approvato dalla Comunità e dai contratti di servizio con le ditte appaltatrici. La Comunità considera determinanti per assicurare la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- formazione del personale;
- rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

3.1 STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza e che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal soggetto gestore.

Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- a) ufficio clienti, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale illustrativo in formato cartaceo relativo ai servizi resi dalla Comunità;
- b) sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti;
- c) servizio fax, che consente all'Utente la trasmissione di documenti e quesiti in formato cartaceo;
- d) servizio di posta elettronica, che permette all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale;
- e) sito internet della Comunità (<https://www.comunitavaldinon.tn.it>), contenente le informazioni utili sull'attività della Comunità e l'illustrazione dei servizi erogati.

Recapiti dei servizi di informazione

Gli Utenti dei Comuni del territorio della Val di Non possono usufruire dei servizi di informazione sopra descritti presso i seguenti recapiti:

- **ufficio clienti** sito in Cles, via C.A. Pilati 17, aperto dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.30, il venerdì dalle 8.30 alle 12.00;
- **sportello telefonico** ai numeri 800.705.999 e 0463/601648, operativo dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.30, il venerdì dalle 08.30 alle 12.00;
- **servizio fax** al numero 0463/601649;
- **servizio mail** all'indirizzo tecnico@comunitavaldinon.tn.it;
- **sito internet** all'indirizzo web <https://www.comunitavaldinon.tn.it>.

In particolare ai recapiti sopra indicati ci si rivolge per:

- chiarimenti sullo smaltimento dei materiali presso i CR e dei rifiuti speciale/pericolosi;
- ogni delucidazione sulle modalità di conferimento dei rifiuti differenziati in particolar modo per le utenze non domestiche;
- richiedere una collaborazione da parte delle associazioni e delle amministrazioni locali, volta ad incentivare per la realizzazione di eco-feste e l'organizzazione della giornata ecologica annuale.

Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

Alle istanze viene data immediata risposta, salvo casi particolari che necessitino di peculiari verifiche o ricerca di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 20 giorni, diversamente la tempistica si protrae sino a 30 giorni se l'Ente ritiene opportuno effettuare dei sopralluoghi, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale o dal protocollo della Comunità nel caso di consegna a mano. Per questioni che prevedano maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dalla Comunità, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico, mentre i dati raccolti vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

Informazione e comunicazione

La Comunità assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di comunicazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con la cittadinanza o loro rappresentanti territoriali;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

La Comunità si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi trasmessi, adottando un linguaggio facile e accessibile. L'Ente si propone inoltre di effettuare periodici sondaggi con cadenza biennale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

Comportamento del personale

Il personale della Comunità si adopera quotidianamente per soddisfare le richieste degli Utenti e per migliorare il livello qualitativo del servizio.

L'Ente cura in prima persona la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il personale della Comunità è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

3.2 STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dalla Comunità.

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto tecnico predisposto per ciascun Comune consultabile presso gli uffici. Nel progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta dei rifiuti (es. porta a porta, contenitori stradali con calotta, Centri Raccolta) e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e la frequenza di conferimento;
- gli altri servizi;
- Tariffa Rifiuti (T.I.A.).

Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici ed è svolta in economia da ogni singolo Comune del territorio della Val di Non.

Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati e del rifiuto organico

La raccolta porta a porta dei rifiuti indifferenziati è effettuata con frequenza settimanale, mentre la raccolta porta a porta dell'organico avviene con cadenza bisettimanale.

I cassonetti adibiti al conferimento devono risultare idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti stradali con calotta e le relative aree di

alloggiamento sono sottoposti a cura di ogni singolo Comune, ad interventi di pulizia periodici, e comunque ogni qualvolta se ne richieda la necessità, per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria. In caso di due o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una singola giornata.

Al fine di garantire una gestione più organizzata, si è provveduto a dividere il territorio della Val di Non in sei bacini di utenza contraddistinti dalle lettere A-B-C-D-E-F; per i quali è contemplata una diversa turnazione e frequenza di raccolta "porta a porta" rispettivamente per la frazione secco e per la frazione umido, come meglio specificato in tabella:

| BACINI DI UTENZA | GIORNI RACCOLTA RIFIUTO UMIDO | GIORNI RACCOLTA RIFIUTO SECCO |
|--|-------------------------------|-------------------------------|
| BACINO A Bresimo, Brez, Cagnò, Castelfondo, Cis, Cloz, Livo, Revò, Romallo e Rumo | LUNEDI' GIOVEDI' | GIOVEDI' |
| BACINO B Amblar, Cavareno, Don, Fondo, Malosco, Ronzone, Ruffrè e Sarnonico | LUNEDI' GIOVEDI' | LUNEDI' |
| BACINO C Cles | MERCOLEDI' SABATO | MERCOLEDI' |
| BACINO D Dambel, Nanno, Romeno, Sanzeno, Tassullo e Ton | MARTEDI' VENERDI' | VENERDI' |
| BACINO E Coredo, Sfruz, Smarano, Taio, Tres e Vervò | MARTEDI' VENERDI' | MARTEDI' |
| BACINO F Campodenno, Cunevo, Denno, Flavon, Sporminore, Terres e Tuenno | MERCOLEDI' SABATO | SABATO |

Raccolta differenziata

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta porta a porta differenziata solo per le utenze non domestiche sono:

- Cartone e Vetro (settimanale);
- Nylon (quindicinale).

Nel territorio della Val di Non sono, inoltre, presenti 20 stazioni ecologiche/Centri di Raccolta attrezzati per la raccolta differenziata di numerose frazioni di rifiuto. Il Centro di Raccolta è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli Utenti possono conferire, in distinti contenitori, le seguenti frazioni di rifiuti urbani ed assimilati:

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - bottiglie, flaconi in plastica - carta e cartone - cassette e taniche - farmaci scaduti - ferro - imballaggi in plastica - imballaggi in vetro - indumenti - inerti - ingombranti - lattine, barattoli e alluminio | <ul style="list-style-type: none"> - legname - nylon - olio vegetale esaurito - olio da motori - plastiche dure - pile e batterie - rifiuti vegetali (sfalci, potature, ecc) - rifiuti urbani pericolosi - rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche - tetrapak - vetro |
|--|--|

Le utenze non domestiche possono accedere al Centro Raccolta solo se munite di tessera, facilmente ottenibile rivolgendosi presso gli uffici della Tariffa Rifiuti della Comunità della Val di Non. Presso ogni Centro di Raccolta l'Utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, gli indirizzi e i contatti telefonici. Eventuali ulteriori giorni di chiusura sono sempre segnalati con largo anticipo, apponendo un avviso presso i cancelli del CR prima della chiusura.

Altri servizi

La Comunità, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, può eseguire, su richiesta, altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale. Tali servizi sono:

- la raccolta rifiuti per grandi eventi, feste, manifestazioni ecc.;
- le raccolte dedicate per particolari utenze Ospedali, Case di Cura.

Tariffa Rifiuti (T.I.A.)

La gestione della T.I.A. viene effettuata secondo le condizioni previste dal "Regolamento per l'applicazione della Tariffa Igiene Ambientale" approvato dall'Amministrazione della Comunità.

Gli Utenti possono usufruire dei servizi di informazione relativi alla T.I.A. presso i seguenti recapiti:

- **ufficio clienti** Sede di Cles, via C.A. Pilati 17, aperto dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.30, il venerdì dalle 8.30 alle 12.00;
sportello presso il Municipio di Borgo d'Anania - Piazza S. Giovanni 9 - aperto tutti i venerdì dalle 08.30 alle 12.00 Tel 0463/832370;
sportello presso il Municipio di Denno - Via Ossanna 1 - aperto tutti i mercoledì dalle 08.30 alle 12.00;
- **sportello telefonico** ai numeri 800.130.993 e 0463/601662, operativo dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.30, il venerdì dalle 08.30 alle 12.00;
- **servizio fax** al numero 0463/601676;
- **servizio mail** all'indirizzo tariffarsu@comunitavaldino.tn.it;
- **sito internet** all'indirizzo web <https://www.comunitavaldino.tn.it>.

In particolare ai recapiti sopra menzionati ci si rivolge per:

- l'attivazione, la cessazione o la variazione dell'utenza;
- informazioni generiche sul servizio di gestione dei rifiuti e in particolare sulla modalità di fatturazione;
- il ritiro dei cassonetti e la sostituzione di quelli usurati o privi di dispositivo di riconoscimento;
- la distribuzione dei sacchi per la frazione organica e di quelli rosa prepagati;
- il ritiro delle tessere per le utenze non domestiche da utilizzare presso i CR e delle chiavette per il conferimento del rifiuto nelle apposite calotte da parte dei proprietari di seconde case.

4. INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dopo un'attenta analisi dei servizi resi alla collettività è importante individuare e porre in luce quali potrebbero essere i potenziali fattori ed indicatori che permettono al consumatore finale di valutare la qualità del servizio. Si è cercato pertanto di riassumere brevemente alcuni degli elementi di forza riscontrati nella gestione del servizio rifiuti, quali:

- la costanza con cui il servizio viene reso alla collettività e in particolare si sottolineano l'ampia fascia oraria di apertura al pubblico degli uffici della sede di Cles e l'attivazione di due sportelli periferici rispettivamente nei Comuni di Denno e di Borgo d'Anania per far fronte alle esigenze della popolazione;
- l'attività di formazione è uno degli elementi che può apportare valore aggiunto all'interno di un'amministrazione pubblica, in quanto solo un personale adeguatamente aggiornato ed informato sulla normativa in vigore e sulle pratiche di condotta può rispondere ai problemi quotidiani di gestione del servizio a livello locale;
- la celerità d'intervento in caso di disorganizzazione o malfunzionamento e la capacità di "problem solving" dimostrata ogni giorno sul luogo di lavoro dal personale addetto degli uffici della Comunità. La disponibilità manifestata nel rispondere a qualsiasi quesito inerente il servizio, l'attivazione e la cessazione delle utenze, la sostituzione dei cassonetti rotti ed usurati e la presa in carico delle richieste di denuncia e di reclamo;
- la capacità dell'Ente di sensibilizzare la cittadinanza sulle tematiche ambientali della riduzione della produzione di rifiuti, della differenziazione, del recupero e riciclo dei materiali e dimostrare come le azioni umane possano incidere positivamente o negativamente sull'ecosistema del pianeta e delle persone che lo abitano;

- l'investimento di risorse ed energie nello sviluppo di nuovi canali di comunicazione che favoriscono la trasparenza dell'azione amministrativa, per garantire alla collettività una maggiore informazione sull'andamento del servizio e sui risultati in termini qualitativi e quantitativi raggiunti;
- un altro indicatore meritevole di nota è la percentuale di raccolta differenziata registrata in Valle che sfiora l'80%.

5. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, *customer care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

La Comunità, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

6. INTERVENTI IN MATERIA AMBIENTALE E RAPPORTI CON I VARI STAKEHOLDER

La Comunità della Val di Non ha sempre lavorato in un'ottica di promozione dei progetti di difesa del nostro ecosistema e di sensibilizzazione in materia ambientale. Tale attività si ispira a principi etici di correttezza, responsabilità, onestà, trasparenza da condividere con gli stakeholder con cui interagisce ogni giorno:

- Gli istituti scolastici rappresentano un canale preferenziale per poter sensibilizzare le giovani generazioni sul tema della differenziazione dei rifiuti, grazie alla presenza in aula di esperti nel settore e di personale qualificato della Comunità della Val di Non. Si tratta di un percorso formativo che si sviluppa principalmente presso le scuole di ogni ordine e grado, con lezioni frontali di natura esplicativa e di approfondimento sulle buone pratiche di smaltimento dei rifiuti; mentre la seconda parte del programma che prevede la visita ai centri di raccolta materiali dislocati sul territorio permette di esaminare più da vicino il loro funzionamento e la modalità di gestione degli stessi.
Negli anni si sono moltiplicate le progettualità riservate alle scuole dell'infanzia, anche in collaborazione con altre entità come il Museo d'Arte Moderna e Contemporanea di Rovereto, al fine di coniugare i concetti di "ambiente", "arte" e "territorio" in un disegno comune di responsabilizzazione degli abitanti della Valle sulle tematiche di salvaguardia dell'ambiente e di equilibrio naturale dell'ecosistema.
- Un'altra esperienza positiva si è rivelata l'attività svolta fra alcune classi delle scuole primarie, gli utenti della cooperativa GSH e i loro educatori. L'idea di fondo era di riuscire a dimostrare come il rifiuto differenziato in maniera corretta, come per esempio la carta recuperata presso i centri di raccolta possa essere riciclata ed avere una seconda vita e pertanto un diverso utilizzo nella vita di tutti i giorni. Solo grazie a queste dimostrazioni pratiche effettuate sul campo, bambini e ragazzi riescono a percepire realmente i vantaggi che ha sull'ambiente un atteggiamento oculato nell'attività di smaltimento dei rifiuti, per poter diventare un domani primi promotori di pratiche ecologiche.
- Le Amministrazioni pubbliche con le quali la Comunità lavora ormai da anni per incentivare l'organizzazione annuale della giornata ecologica. Per l'occasione, i Centri Raccolta restano aperti per favorire il conferimento del rifiuto abbandonato in maniera impropria sul territorio della Valle, mentre la Comunità per garantire la raccolta dei rifiuti in sicurezza mette a disposizione di ciascun partecipante il "kit dell'ecologista" costituito da un paio di guanti e da dei sacchi di plastica di colore nero. Queste domeniche rappresentano un classico esempio di cittadinanza attiva, in cui ogni volontario si sente parte integrante di un sistema virtuoso volto a tutelare l'ambiente e l'ecosistema, ma rappresenta anche un'occasione di confronto fra generazioni e famiglie che oltre a trascorrere una giornata assieme si trovano a discutere e ad obiettare sul futuro del nostro pianeta.
- Le Associazioni e le altre entità senza scopo di lucro che organizzano eco-feste e sagre paesane possono contare su un contributo economico legato all'utilizzo di stoviglie in ceramica e bicchieri di vetro, concesso direttamente dalla Comunità della Val di Non. In occasioni di queste manifestazioni è richiesta anche la massima attenzione alla differenziazione dei rifiuti prodotti, mediante l'esposizione dei cassonetti già in dotazione alle associazioni o alle Amministrazioni comunali, oppure in alternativa il servizio Tariffa rifiuti concede in comodato d'uso delle attrezzature dietro versamento di un corrispettivo per il servizio di trasporto/consegna dei cassonetti e per gli svuotamenti di rifiuto secco e umido effettuati.

7. CENTRO RICREA E CENTRI DEL RIUSO SOLIDALE

Con il passare degli anni la Comunità della Val di Non ha sentito l'esigenza di effettuare un ulteriore passo in avanti nell'attività di promozione e valorizzazione del nostro ecosistema, mediante la realizzazione del Centro Ricrea e dei Centri del Riuso Solidale.

In particolare, con il progetto Ricrea i materiali che provengono dalle rimanenze e dagli scarti della produzione artigianale ed industriale, vengono messi a completa disposizione del mondo della scuola, della cooperazione e dell'associazionismo. Si tratta quindi di uno spazio educativo nel quale i materiali adeguatamente puliti e differenziati possono rappresentare ancora una risorsa e dove grazie alla creatività e alla fantasia delle persone che vi operano, si possano ottenere degli oggetti e dei prodotti finiti alternativi. Ricrea, è un'interpretazione diversa e propositiva di vivere il rispetto dell'ambiente cercando di diffondere una cultura virtuosa del recupero e del riuso. Per poter dare forma a questo progetto così ambizioso, è emersa la necessità di dover trovare una struttura che potesse fungere da raccordo e punto di riferimento per la valle. Per questo, l'ufficio tecnico e tutela ambientale della Comunità in collaborazione con le Amministrazioni locali si sono attivati, individuando come adatto per lo svolgimento di tali attività lo stabile ex ITL presso la frazione di Tassullo nel Comune di Ville d'Anaunia.

L'idea di fondo era quella di investire risorse e di impegnarsi sempre più nella crescita di questo progetto, perché solo favorendo la consapevolezza e la responsabilità individuale, si può creare rete e garantire un futuro dignitoso al nostro pianeta. Sarà pertanto compito della Comunità proseguire su questa strada valorizzando al massimo l'attività del Centro Ricrea, al fine di ampliare la conoscenza sul territorio di questa realtà e raggiungere capillarmente tutte le aziende della Valle che dispongono di materiali di scarto così tanto richiesti.

Il Centro Ricrea è aperto il mercoledì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.00 oppure su appuntamento. Per ricevere qualsiasi informazione è sufficiente rivolgersi all'Ufficio tecnico e tutela ambientale della Comunità, tel. 0463 601648 - fax 0463 601649 - e-mail: tecnico@comunitavaldinon.tn.it.

Oltre al Centro Ricrea che si propone di dare nuova vita agli scarti della lavorazione, a partire dal 2016 l'Ente ha iniziato ad investire nuove forze in un progetto sperimentale, quello del Riuso solidale. A tal fine, l'ufficio tecnico ha così deciso di riservare all'interno dei Centri Raccolta di Cles e di Taio degli spazi dediti al ritiro e allo scambio di beni usati, ma ancora funzionanti e in buono stato. Questo progetto oltre che a superare la cultura dell'usa e getta, focalizza l'attenzione sui risvolti sociali positivi che ha a livello locale la distribuzione di vestiario, libri e giocattoli a soggetti privati bisognosi ed ad organismi senza scopo di lucro. Nel mondo industrializzato in cui viviamo volto unicamente al consumismo, l'iniziativa dei Centri del riuso solidali per quanto contro corrente rappresenta una luce in fondo al tunnel; in cui si incentiva caldamente da parte dei singoli cittadini sia la riduzione del quantitativo di rifiuti da destinare allo smaltimento, sia la donazione di beni che trovano nuova collocazione nella vita di ogni giorno, prolungandone così il ciclo di vita.

8. OBIETTIVI

Al fine di mantenere e se possibile migliorare le performance del sistema di gestione dei rifiuti solidi urbani, la Comunità della Val di Non si propone ogni anno di mettere in atto dei progetti piuttosto ambiziosi che prevedono il raggiungimento di determinati obiettivi, quali:

- il mantenimento del sistema di calcolo della tariffa d'igiene ambientale rapportata all'effettiva produzione di rifiuti solidi urbani;
- l'identificazione del soggetto che conferisce il rifiuto, grazie all'assegnazione in comodato d'uso per ogni singola utenza dei cassonetti del secco e dell'umido dotati di dispositivo di riconoscimento e/o delle chiavette da utilizzare in apposite campane interrato dislocate in alcune zone strategiche della Val di Non;
- dare una risposta celere, affermativa e senza costi aggiuntivi alle richieste di sostituzione e consegna delle attrezzature usurate a domicilio non solo per le attività commerciali e le aziende, ma anche per le utenze domestiche;
- difendere i risultati e gli standard raggiunti sino ad ora, cercando di mantenere in Valle una percentuale di differenziazione dei rifiuti urbani prossima all'80% in un'ottica di medio/lungo periodo;
- il mantenimento dei 20 Centri di Raccolta (CR) dislocati sul territorio della Val di Non, preposti alla raccolta di un'ampia gamma di rifiuti differenziati;
- il bisogno di realizzare un'ulteriore Centro di Raccolta con area attrezzata e sorvegliata presso il Comune di Campodenno;

- la presenza di personale addetto presso i CR che assicuri una gestione organizzata del rifiuto anche attraverso l'introduzione di idonee forme di controllo per l'accesso agli stessi;
- l'esigenza di favorire la partecipazione dei dipendenti a corsi di formazione che permettano di garantire una maggior professionalità e specializzazione nel settore della sicurezza ed in generale sulla normativa inerente la gestione dei rifiuti;
- la prosecuzione del progetto di difesa dell'ecosistema, attraverso campagne informative di sensibilizzazione rivolte a tutte le fasce della popolazione, focalizzando maggiormente l'attenzione sulla formazione pedagogica ed educativa dei bambini in età scolare;
- favorire un rapporto sempre più collaborazione tra Comunità, Comuni e Polizia locale e l'installazione di nuovi sistemi di videosorveglianza volti a prevenire comportamenti deleteri per l'ambiente, come l'abbandono di rifiuti sui cigli delle strade e nel bosco o l'utilizzo improprio di cestini posti per interesse pubblico nei centri storici o nelle aree prossime ai cimiteri;
- responsabilizzare maggiormente le associazioni e amministrazioni locali che organizzano manifestazioni pubbliche sul tema della corretta differenziazione del rifiuto, promuovendo anche attraverso la concessione di contributi economici la diffusione dei principi di "eco-festa" e delle buone pratiche di condotta;
- il conseguimento degli obiettivi energetici "20-20-20" fissati dalla Commissione Europea entro l'anno 2020, il cui la Comunità della Val di Non di comune accordo con le Amministrazioni locali della Valle hanno deciso di sottoscrivere un Patto, che si propone di raggiungere il 20% della produzione energetica da fonti rinnovabili, il miglioramento del 20% dell'efficienza energetica e il taglio del 20% nelle emissioni di anidride carbonica;
- favorire la diffusione degli obblighi di trasparenza tramite la consultazione del sito internet della Comunità e la definizione degli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utenza, come previsto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con Delibera n. 444/2019/R/RIF del 31 ottobre 2019;
- rendere più accessibili e comprensibili i documenti di riscossione, migliorandone il contenuto esplicativo sempre in un'ottica di maggior chiarezza, comprensibilità e uniformità di informazione a livello nazionale;
- l'introduzione di un sistema innovativo di gestione dei pagamenti elettronici il PagoPa, messo a punto dall'Agenzia per l'Italia Digitale e pensato appositamente per rendere più sicuri e trasparenti i pagamenti verso lo Stato e gli Enti pubblici locali. Si tratta sostanzialmente di una piattaforma alla quale la Comunità dovrà aderire in qualità di Amministrazione pubblica e di prestatrice di servizi resi alla collettività. Tale Ente beneficerà dei vantaggi legati all'introduzione di una modalità di pagamento più affidabile e standardizzata, potendo ottenete in tempo reale la contabilizzazione di ogni operazione eseguita dai contribuenti stessi.

9. TUTELA DELLA PRIVACY

La Comunità della Val di Non garantisce la riservatezza dei dati personali degli utenti ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 e del Codice della Privacy previsto dal D.lgs n. 196/2003. Il trattamento dei dati personali, la loro utilizzazione e diffusione è autorizzato nell'ambito delle funzioni istituzionali dell'Ente, per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti e per finalità unicamente di interesse pubblico.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Comunità della Val di Non, con sede a Cles – via C.A. Pilati n. 17 (e-mail: info@comunitavaldinon.tn.it / sito web istituzionale: www.comunitavaldinon.tn.it), mentre il Responsabile della protezione dei dati è il Consorzio dei Comuni Trentini, con sede a Trento – via Torre Verde n. 23 (e-mail: servizioRPD@comunitrentini.it) / sito internet: www.comunitrentini.it).

10. RECLAMI

La violazione dei principi della presente Carta, delle modalità di fornitura del servizio e dei contenuti previsti nel Regolamento per l'applicazione della Tariffa Igiene Ambientale, può essere segnalata allo stesso Ente gestore attraverso la presentazione di un reclamo scritto o verbale. La rimostranza può essere avanzata entro 30 giorni, personalmente presso gli sportelli della Comunità, mediante posta elettronica, fax oppure contattando telefonicamente gli uffici della T.I.A. o direttamente la ditta appaltatrice del servizio di raccolta "porta a porta".

Il reclamo è un'espressione di disagio manifestata dal cittadino che evidenzia il malfunzionamento del servizio di cui il gestore può essere direttamente o indirettamente responsabile. La segnalazione presentata deve

essere chiara, riportando tutti gli elementi utili per permettere una ricostruzione agevole dello stato dei fatti e per poter dare una risposta celere alle richieste dell'utenza.

Successivamente, è compito dell'Ente attivarsi per garantire la conclusione del procedimento in tempi utili, in modo da poter effettuare i controlli e le verifiche del caso, entro un massimo di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Nel caso in cui il reclamo fosse stato inoltrato in forma scritta, l'Amministrazione per rispondere deve ricorrere allo stesso strumento, indicando nello specifico l'ufficio, il nominativo e il recapito della persona alla quale può rivolgersi per ottenere eventuali chiarimenti in merito all'attività di accertamento. L'utente qualora non si ritenga soddisfatto dalle risposte ricevute, può avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei consumatori, ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

Pur essendo le procedure di conciliazione un metodo efficace di risoluzione delle controversie, in cui grazie alla presenza di un soggetto terzo le parti volontariamente raggiungono un accordo comune, il soggetto gestore si impegna in prima persona per individuare preventivamente tramite l'attività di monitoraggio periodico eventuali situazioni di disservizio e di criticità. I reclami, pur costituendo indubbiamente un aggravio per l'attività svolta dall'Ente, se analizzati più nel dettaglio possono rappresentare un'occasione di crescita, per individuare i punti di debolezza e consentire in futuro di apportare i necessari interventi correttivi di miglioramento degli standard e della qualità del servizio offerto alla collettività.

Il modulo di reclamo è facilmente scaricabile consultando il "Servizio tariffa igiene ambientale" nella home page al seguente indirizzo <https://www.comunitavaldinon.tn.it>.

11. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

La Comunità garantisce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

12. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità su tutto il territorio della Valle di Non e la Comunità ne garantisce la diffusione a tutti gli Utenti del servizio.

13. RIFERIMENTI NORMATIVI

- D.P.C.M. 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e ss.mm.ii.;
- Legge 11/07/1995 n. 273 e ss.mm.ii., che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 art. 11 e ss.mm.ii., 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 degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L. n. 244/2007 art. 2 c. 461 e ss.mm.ii., che prevede l'obbligo per gestore di emanare una "Carta della qualità dei Servizi";
- Decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 c.d. decreto "cresci Italia", convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'importanza di definire ulteriormente i contenuti e l'efficacia della Carta dei Servizi;
- D.lgs. n. 33/2013 art. 32, c. 1, sancisce l'obbligo di pubblicazione della Carta dei Servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;
- Deliberazione 31/10/2019 n. 444/2019/R/RIF disposizioni e obblighi in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilabili previsti da ARERA.