



CARTA INTEGRATA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER I COMUNI DELL'UNITÉ DES COMMUNES VALDÔTAINES WALSER

PREMESSA

Il sub-ATO E assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*), ai sensi del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (in seguito TQRIF) stabilito da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) con propria delibera 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF.

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità unica e integrata è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e tutti i soggetti coinvolti nel servizio rifiuti. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dai Gestori, nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità del servizio è, quindi, il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs.152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA¹ (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade

¹ ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

L'Ente Territorialmente Competente è il Sub ATO E "Walser – Mont Rose".

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GTRU) è l'Ufficio Tributi Associato dell'Unité des Communes valdôtaines Walser.

Il gestore della raccolta e trasporto (GRT) è la società Quendoz Srl. (gestore in avvicendamento gestionale)

Il gestore dello spazzamento, manuale e meccanico, e del lavaggio delle strade (GSL) è la società Quendoz Srl. (gestore in avvicendamento gestionale)

Nel corso del 2023 avverrà l'avvicendamento del gestore di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio, e da quel momento le attività saranno svolte dal nuovo soggetto affidatario. Per questo motivo, al fine di evitare la duplicazione e l'incremento di costi a carico dell'utente finale che si avrebbe per l'adeguamento alla carta della qualità da parte di un soggetto gestore provvisorio e per un periodo estremamente limitato, il presente documento riporta esclusivamente a titolo indicativo e informativo i dati del soggetto gestore diverso dall'ente pubblico.

GLOSSARIO

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali promosse dal subATO e dall'ATO; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani promossa dal subATO e dall'ATO;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **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 nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";

- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante *“Norme in materia ambientale”* e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante *“Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19”*;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **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;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito ETC)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Valle d'Aosta si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il subATO E Walser Mont-Rose.
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”*;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **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 come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta 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.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi

poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.

- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1. REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF, l'ETC ha posizionato la gestione dei Comuni dell'Unité des Communes valdôtaines Walser nello Schema I – "livello qualitativo minimo", con verbale dell'Assemblea dei Sindaci dei comuni facenti parte del SubATO E rifiuti n. 02 del 31/03/2022 recepito integralmente con deliberazione n. 23 del 31/03/2022 della Giunta dell'Unité des Communes valdôtaines Walser quale Ente capofila del subATO E rifiuti.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA = NO	QUALITÀ TECNICA = SI
PREVISIONE 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

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella Tabella 1 e 2 dell'Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- a) l'Unité des Communes valdôtaines Walser, in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti gestisce le prestazioni inerenti:
 1. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 2. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 3. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 4. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 5. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- b) Quendoz, in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
 1. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 2. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 3. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 4. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 5. alla sicurezza del servizio

2. TERRITORI SERVITI

Il servizio è effettuato nel territorio dei Comuni dell'Unité des Communes valdôtaines Walser, un comprensorio montano che unisce i quattro comuni della Valle del Lys. Nello specifico i Comuni sono i seguenti:

- Issime;
- Gaby;
- Gressoney-Saint-Jean;
- Gressoney-La-Trinité.

Si tratta di zone a bassa densità abitativa, caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente orizzontale, dove la prevalenza delle abitazioni a sviluppo verticale è a carattere stagionale.

3. CONTATTI DEI GESTORI

Quendoz Srl

Sede Legale

Frazione Les Adam, 2/2

11020 Jovençon (AO)

P.I. e Codice Fiscale 01013530074

<https://www.quendoz.it/servizi-territorio/unite-des-communes-valdotaines-walser.html>

Sede amministrativa

Località Le Croset, 2 - S.R. 20

11020 JOVENÇAN

Tel: 0165 250134

Fax: 0165 251839

Mail: direzione@quendoz.it

PEC quendoz@pec.quendoz.it

Sede operativa

Via Aosta, 74

11020 NUS

Tel: 0165 766643

Fax: 0165 766991

Numero Verde: 800 – 778797

Email

direzione@quendoz.it

Telefono

+39 0165 25 01 34

Orari ufficio

Lunedì - venerdì: 08h00 - 18h00

Sabato: Mattino 08h00 - 13h00

Pomeriggio: Chiuso

Domenica: Chiuso

UNITÉ DES COMMUNES VALDÔTAINES WALSER

Località Capoluogo, 27

11020 ISSIME (AO) - Italy

Telefono: (+39) 0125.344075

Email: info@cm-walser.vda.it
PEC: protocollo@pec.cm-walser.vda.it

Ufficio Tributi Associato

Telefono: (+39) 0125.344075
Email tributi@cm-walser.vda.it
Orari di apertura al pubblico:
Lunedì 09:00 - 12:00 / 14:00 - 15:30
Martedì 09:00 - 12:00 / 14:00 - 15:30
Mercoledì 09:00 - 12:00
giovedì 09:00 - 12:00 / 14:00 - 15:30
Venerdì 09:00 - 12:00

4. CERTIFICAZIONI

La Quendoz S.r.l. è una Società che si distingue per la qualità del servizio svolto, per il rispetto delle specifiche e dei tempi di realizzazione dei servizi, per la capacità nel risolvere le urgenze, per la semplicità nei rapporti, per la competenza, cortesia e disponibilità del personale, come testimoniato da un recente questionario di valutazione della soddisfazione dei ns. clienti effettuato durante l'implementazione di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma ISO 9001 / UNI EN ISO 9001 – ed. 2008, ottenuto con certificazione del 08/08/2003.

Inoltre, l'azienda ha ottenuto altre due certificazioni:

- La Certificazione Ambiente ISO 14001 / UNI EN ISO 14001:2015 ottenuta in data 08/11/2007.
- La Certificazione Sicurezza UNI EN ISO 45001:2018 (ex OHSAS 18001:2007) ottenuta in data 06/11/2007.

5. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- richiesta gratuitamente presso lo sportello Tributi dell'Unité des Communes valdôtaines Walser;
- scaricata dai siti web istituzionali dell'Unité e della società Quendoz.

6. VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet dei Gestori e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

7. PRIVACY

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (nel prosieguo, "GDPR"). In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad irrogare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per

l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR.

8. PRINCIPI FONDAMENTALI

RISPETTO DELLA NORMATIVA E ONESTA'

i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura

IMPARZIALITÀ

Ciascun Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITA'

Ciascun Gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla loro volontà, quali impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi. In tal caso si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e servizi sostitutivi di emergenza, al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il Gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

Ciascun Gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio. Si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Gli utenti e le Associazioni che li rappresentano hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. Il sub-ATO ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al Gestore anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione. A tale scopo il Gestore s'impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione al sub-ATO con la cadenza prevista dal contratto di servizio

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ciascun gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

PARTECIPAZIONE

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere ai Gestori, ai sensi della Legge n. 241/1990 e della L.124/2015, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla gestione presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, ciascun gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale in servizio è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

TUTELA DELL'AMBIENTE

Nell'attuazione dei propri compiti ciascun gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

CORTESIA

Ciascun gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto.

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Ciascun gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

8. TRASPARENZA

Nella homepage del sito istituzionale dell'Unité des Communes valdôtaines Walser è presente la sezione "Trasparenza rifiuti" nella quale sono contenute tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR).

La sezione è accessibile al seguente link:

www.cm-walser.vda.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti

9. OBBLIGHI DI SERVIZIO

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro i termini stabiliti nel regolamento comunale della TARI, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile accedendo sul sito internet del Comune, in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici. È possibile, inoltre, compilare direttamente online la richiesta di attivazione del servizio attraverso la piattaforma telematica "Fines" sul portale del Celva, accessibile dal sito istituzionale dell'Unité Walser.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro i termini stabiliti nel regolamento comunale della TARI, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'Unité des Communes in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici. È possibile, inoltre, compilare direttamente online la richiesta di attivazione del servizio attraverso la piattaforma telematica "Fines" sul portale del Celva, accessibile dal sito istituzionale dell'Unité Walser.

Risposta del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio

Decorrenza degli effetti

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono *sempre* i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06² devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente Non Domestico potrà richiedere le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti contattando la ditta incaricata della raccolta dei rifiuti nei consueti orari di apertura.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il reclamo, la richiesta scritta di informazioni e la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati devono essere presentate, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'Unité des Communes in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Risposta del gestore

² L'art. 238 comma 10 del D.lgs. 152/06 si riferisce alle "utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter), numero 2., che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi [...]"

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune.

PUNTI DI CONTATTO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico

1) Ufficio Tributi Associato

L'Unité des Communes Valdotaines Walser mette a disposizione degli utenti uno sportello fisico sito presso l'Ufficio Tributi Associato, sito a Issime (AO) in località Capoluogo, 27.

Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

Lunedì 09:00 - 12:00 / 14:00 - 15:30

Martedì 09:00 - 12:00 / 14:00 - 15:30

Mercoledì 09:00 - 12:00

giovedì 09:00 - 12:00 / 14:00 - 15:30

Venerdì 09:00 - 12:00

La ricezione del pubblico gestita anche su appuntamento, telefonando al 0125.344075 o inviando una mail all'indirizzo tributi@cm-walser.vda.it

Lo sportello consente all'utente di presentare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio.

2) Sportello ecologia presso l'Unité Walser

Gli utenti possono chiedere delucidazioni sul servizio o segnalare difformità sull'esecuzione del servizio utilizzando i seguenti canali:

- Comunicazione telefonica al numero 0125-344075
- Comunicazione via mail all'indirizzo: tecnico@cm-walser.vda.it
- Comunicazione via web, tramite sito istituzionale dell'Unité des Communes valdôtaines Walser: www.cm-walser.vda.it/it-it/linea-diretta/scrivici oppure <https://www.cm-walser.vda.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/modulistica-per-l-invio-di-reclami>

3) Quendoz

Quendoz, in qualità di gestore delle attività di raccolta e trasporto e delle attività di spazzamento e igiene del suolo mette a disposizione degli utenti i seguenti canali di contatto:

email: direzione@quendoz.it

numero verde 800 77 87 97 - Orario: da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00 e sabato dalle 8.00 alle 12.00 – escluso festivi

Oppure tramite web all'indirizzo: <https://www.quendoz.it/moduli-richieste/segnalazione-disservizi-reclami.html>

Obblighi di servizio telefonico

L'unità Walser, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, tramite il subATO E rifiuti ha attivato il numero 800 032801 "centralizzato" al quale gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe.

Quendoz, gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il numero verde 800 77 87 97, ove gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto

Tramite i punti di contatto, l'utente ha la possibilità di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata. Il termine di scadenza e la data di emissione sono chiaramente riportati nel documento di riscossione

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'utente.

Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Il documento di riscossione è accompagnato dal modello di pagamento F24, già precompilato, che può essere pagato gratuitamente presso qualsiasi sportello bancario e postale, anche in modalità home banking;

Il gestore prevede la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali;
- b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale su richiesta dell'utenza³, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Il numero e le scadenze delle rate sono deliberate annualmente dai 4 Comuni del comprensorio in sede di approvazione del piano tariffario.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

³ Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra indicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo, secondo i criteri e le modalità stabiliti nel regolamento comunale della TARI.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, secondo le modalità indicate nel regolamento comunale della TARI.

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

La società Quendoz garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

Ogni utente può richiedere un servizio al mese previa prenotazione al numero verde aziendale, per ogni servizio prenotato l'utente potrà richiedere l'asporto di un massimo di 5 pezzi. Il ritiro sarà garantito entro 15 giorni dalla richiesta.

INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

Le richieste possono essere trasmesse anche compilando online il form accessibile al seguente indirizzo:

<https://www.cm-walser.vda.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/modulistica-per-l-invio-di-reclami> - <https://www.quendoz.it/moduli-richieste/segnalazione-disservizi-reclami.html>

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

La produzione di rifiuti sul territorio dell'Unité Walser è connotata da una forte stagionalità dovuta alla presenza di turisti, che porta sino a raddoppiare le quantità di rifiuti prodotte durante i picchi di flusso turistico. Per tale ragione non è possibile stabilire un calendario settimanale fisso di raccolta dei rifiuti, valido per tutto l'anno, ma lo stesso varia in base alle esigenze del territorio. È cura di Quendoz comunicare all'Utenza del servizio porta a porta, il calendario settimanale dei ritiri.

In particolare, nella sezione "Calendario raccolta differenziata" del sito web di Quendoz sono reperibili i calendari dei servizi di raccolta domiciliare con esplicitato giorni ed orari di passaggio di ogni singola frazione raccolta.

In caso di dubbi o per informazioni è possibile:

- contattare il numero verde 800-778797;
- scrivere una mail a direzione@quendoz.it.

La sezione è raggiungibile al seguente link:

<https://www.quendoz.it/calendario-differenziata-walser.html#year=2022&month=12&day=12&view=month>

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Quendoz, su richiesta dei comuni, predispose un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio le cui date saranno rese note all'utenza mediante cartellonistica in loco.,

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

In considerazione della dimensione del territorio servito e della scadenza del contratto di appalto nel corso del 2023, già attualmente in proroga tecnica, l'adeguamento agli obblighi stabiliti dall'Autorità sarà effettuata successivamente al prossimo avvicendamento gestionale, anche al fine di evitare la duplicazione dei costi a carico degli utenti e di rispondere al criterio di economicità che deve guidare l'azione amministrativa.

In ogni caso, gli utenti, tramite i punti di contatto indicati nella presenta Carta dei Servizi, possono presentare ai Gestori qualunque tipo di segnalazione. Inoltre, limitatamente alle casistiche di cui al punto 49.2 del TQRIF gli utenti incaricati al controllo del territorio saranno individuati dall'ETC tra gli Enti gestori delle strade, le Forze di Polizia, le Forze dell'Ordine, i VVFF e le altre Autorità e componenti del sistema di Protezione Civile. Le richieste di pronto intervento relative alla rimozione dei rifiuti abbandonati e/o generati da incidenti stradali laddove ostacolano la normale viabilità o presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie (di cui al punto 49.2 del TQRIF), saranno gestite in primis dai responsabili della viabilità competente o dai suddetti servizi di emergenza, e a seguito delle segnalazioni ricevute saranno successivamente affrontate e risolte a cura dell'Appaltatore entro le successive 24 ore in accordo con l'Autorità di subATO.

10. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono dettagliatamente descritti nel regolamento di gestione approvato nell'ambito del piano di subATO. Il regolamento definisce dettagliatamente le modalità di esecuzione dei servizi, i compiti e i doveri del gestore e degli utenti, con particolare riferimento all'apparato sanzionatorio. Di seguito vengono fornite alcune indicazioni di massima sull'esecuzione dei servizi nella modalità attuale.

SISTEMA DI RACCOLTA STRADALE

La raccolta dei rifiuti urbani di provenienza da Utenza domestica (U.D.) è organizzata mediante un sistema di punti di raccolta stradale, costituiti prevalentemente da chalet o nicchie appositamente realizzate e, in taluni casi, da cassonetti esposti direttamente su suolo pubblico, o privato ad uso pubblico. I punti di raccolta sono dislocati, nel rispetto delle prescrizioni nazionali e locali, lungo strada pubbliche carrabili e facilmente raggiungibili dai mezzi di trasporto.

Sono raccolte mediante servizio stradale le seguenti frazioni di rifiuti:

RACCOLTA
RESIDUO SECCO INDIFFERENZIATO
ORGANICO
VETRO
CARTA
CARTONE
MULTIMATERIALE (PLASTICA E METALLO)
PILE ESAUSTE
FARMACI SCADUTI

Gli svuotamenti dei cassonetti stradali sono effettuati dal Gestore, con frequenze variabili a seconda della stagione, evitando di intralciare il traffico locale, nel limite di tolleranza della normale vita cittadina e turistica, e comunque con inizio non prima delle ore 4:00 del mattino.

Al di fuori delle frequenze stagionali stabilite dal contratto, il Gestore s'impegna comunque allo svuotamento dei cassonetti eccessivamente saturi di rifiuti, compatibilmente con i vincoli di organizzazione del lavoro.

Il Gestore del servizio è tenuto a mantenere la pulizia dei punti di conferimento stradali, mediante lavaggio e disinfezione dei contenitori porta rifiuti e delle aree di conferimento, con almeno le seguenti frequenze nell'arco dell'anno:

- 1 passaggio mensile nei mesi di maggio e ottobre (2 passaggi);
- 1 passaggio nel mese di giugno
- 1 passaggio nei primi dieci giorni di luglio di ogni anno;
- 1 passaggio nei primi dieci giorni di agosto di ogni anno;
- 1 passaggio nel mese di settembre

Il Gestore del servizio è comunque tenuto ad effettuare lo spazzamento manuale delle aree di conferimento ogni qual volta se ne ravveda la necessità, contestualmente allo svuotamento dei cassonetti.

Per contro l'Utente è tenuto a conferire i rifiuti esclusivamente all'interno degli appositi contenitori, evitando sversamenti all'esterno. Il conferimento di sacchi o altri rifiuti anche in prossimità dei contenitori e all'interno degli chalet e delle nicchie è considerato abbandono di rifiuti e come tale sanzionato.

SISTEMA DI RACCOLTA PORTA A PORTA

Il sistema di raccolta porta a porta è attivato esclusivamente per le Utenze non domestiche (U.N.D.) selezionate, grandi produttrici e consiste nel dotare l'Utenza di contenitori per il conferimento separato delle diverse frazioni di rifiuto. I contenitori devono essere conservati dall'Utenza su proprietà privata ed esposti su suolo pubblico esclusivamente per il prelievo da parte del gestore comunque entro le ore 04:00 del giorno individuato per la specifica raccolta.

Sono organizzate con il sistema porta a porta le seguenti frazioni di rifiuti:

RACCOLTA
RESIDUO SECCO INDIFFERENZIATO
ORGANICO
VETRO
CARTA
CARTONE
MULTIMATERIALE (PLASTICA E METALLO)

Il Gestore è tenuto a trasmettere il calendario settimanale alle utenze non domestiche, interessate dalla raccolta porta a porta, con le modalità dalle stesse indicate, in tempo utile per l'esposizione dei contenitori. Con tempo utile s'intende almeno 24 ore prima dell'esposizione dei rifiuti.

Il Gestore del servizio è tenuto allo svuotamento dei contenitori che vengono esposti dall'Utente, nell'orario e nel giorno stabilito per la specifica raccolta, su suolo pubblico o, qualora il posizionamento su suolo pubblico sia di intralcio alla regolare viabilità, in prossimità dell'accesso alla proprietà. Il Gestore non è tenuto allo svuotamento di contenitori esposti di frazione di rifiuto differente da quella prevista a calendario.

In caso di stoccaggio permanente dei contenitori in prossimità del passo carraio e/o dell'accesso alla sua proprietà, l'Utente è comunque tenuto allo spostamento del contenitore della frazione raccolta nello

specifico giorno, al fine di evidenziare all'operatore la necessità di svuotamento dello stesso. In mancanza di tale movimentazione, il Gestore non è tenuto a verificare la necessità di svuotamento di cassoni posizionati al limitare delle proprietà.

ECOCENTRI

Fanno parte dell'organizzazione del servizio anche due centri di raccolta comprensoriali:

- Issime, loc. Pian, ha il seguente orario di apertura:

LUNEDÌ	MERCOLEDÌ	SABATO
15:00 – 17:00	15:00 – 17:00	8:00-12:00

dove è prevista la raccolta delle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

RACCOLTA
VETRO
CARTA
CARTONE
MULTIMATERIALE (PLASTICA E METALLO)
PILE ESAUSTE
INGOMBRANTI
LEGNO
PNEUMATICI
FERROSI
BATTERIE ESAUSTE
ERBA/RAMAGLIE
RAEE DI TUTTI I RAGGRUPPAMENTI
OLIO VEGETALE ESAUSTO

- Gressoney-Saint-Jean, loc. Trino, che funge anche da stazione di trasferimento intermedio RSU, ha il seguente orario di apertura:

LUNEDÌ	MERCOLEDÌ	VENERDÌ	SABATO
8:00 – 12:00	8:00 – 12:00	8:00-12:00	13:00-17:00

dove è prevista la raccolta delle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

RACCOLTA
VETRO
CARTA
CARTONE
MULTIMATERIALE (PLASTICA E METALLO)
PILE ESAUSTE
FARMACI SCADUTI
INGOMBRANTI
LEGNO
PNEUMATICI
FERROSI
BATTERIE ESAUSTE
RAEE DI TUTTI I RAGGRUPPAMENTI
OLIO VEGETALE ESAUSTO
ERBA/RAMAGLIE (A PAGAMENTO SOLO PER U.N.D.)
INERTI (A PAGAMENTO SOLO U.D.)
TONER ESAUSTI

Il Gestore mantiene l'Ecocentro pulito, provvede, se necessario, alla rimozione della neve, in tempo utile per l'apertura, e all'organizzazione dello svuotamento dei cassoni in modo tale da consentire sempre il conferimento da parte dell'Utenza. Gli addetti del Gestore devono mantenere un comportamento educato e fornire all'Utenza tutte le informazioni necessarie per la migliore conduzione delle operazioni di conferimento.

L'Utente, per il conferimento dei rifiuti presso gli Ecocentri, è tenuto a fornire al Gestore un proprio documento d'identità al fine di consentire la corretta compilazione del registro dei conferimenti previsto da D.M. maggio 2008 e ss.mm.ii.. L'Utente è tenuto a rispettare le indicazioni fornite dagli addetti del centro in merito alla modalità di conferimento. Non è possibile conferire negli ecocentri al di fuori degli orari di apertura.

LO SPAZZAMENTO STRADALE

Quendoz, su richiesta dei Comuni, predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio le cui date saranno rese note all'utenza mediante cartellonistica in loco.

11. EVENTI ECOSOSTENIBILI

I Gestori promuovono e sostengono l'eco-sostenibilità delle iniziative svolte sul territorio di competenza, fornendo indicazioni e supporto logistico per la corretta raccolta dei rifiuti.

Gli Organizzatori di eventi, siano essi pubblici o privati, patrocinati dai comuni o dalla stessa Unité des Communes, sono tenuti a comunicare al Sub-ATO E le date di realizzazione dell'evento e l'eventuale necessità di contenitori dedicati per la raccolta dei rifiuti.

Tabella 2 del TQRIF – Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I

Descrizione obbligo	Riferimento Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)	Schema I	Competenza
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	Articolo 5	SI	UTA Walser (GTRU)
Modalità di attivazione del servizio	Articolo 6, 7	SI	UTA Walser (GTRU)
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Articolo 10, 11	SI	UTA Walser (GTRU)
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Articolo 13, 17, 18	SI	UTA Walser (GTRU)
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Articolo 19, 22	n.a.	UTA Walser (GTRU)
Obblighi di servizio telefonico	Articolo 20, 22	SI	UTA Walser (GTRU) + Quendoz (GRT)
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Titolo V - Articolo 23, 24, 25, 26, 27, 28	SI	UTA Walser (GTRU)
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Articolo 29, 30	SI	Quendoz (GRT)
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Articolo 32	SI	Quendoz (GRT)
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Articolo 35.1	SI	Quendoz (GRT)
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	Articolo 35.2	SI	Quendoz (GRT)
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	Articolo 35.3, 35.4	n.a.	Quendoz (GRT)

Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Articolo 36	n.a.	Quendoz (GRT)
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Articolo 42	SI	Quendoz (GSL)
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Articolo 43	n.a.	Quendoz (GSL)
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Articolo 48	SI	Quendoz (GRT)

Tabella 1 del TQRIF- Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti per lo schema regolatorio 1

Standard generali	Riferimento Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)	Tipologia qualità	Competenza	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 8	Contrattuale	UTA Walser (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 9	Contrattuale	Quendoz (GRT)	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 9	Contrattuale	Quendoz (GRT)	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 12	Contrattuale	UTA Walser (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 14	Contrattuale	UTA Walser (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 15	Contrattuale	UTA Walser (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	Articolo 16	Contrattuale	UTA Walser (GTRU)	n.a.
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Articolo 21	Contrattuale	UTA Walser (GTRU) + Quendoz (GRT)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	Articolo 28.3	Contrattuale	UTA Walser (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	Articolo 31	Contrattuale	Quendoz (GRT)	n.a.

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 33	Contrattuale	Quendoz (GRT)	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 33	Contrattuale	Quendoz (GRT)	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 34	Contrattuale	Quendoz (GRT)	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 34	Contrattuale	Quendoz (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	Articolo 39	Tecnica	Quendoz (GRT)	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	Articolo 40	Tecnica	Quendoz (GRT)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	Articolo 41	Tecnica	Quendoz (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Articolo 46	Tecnica	Quendoz (GSL)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	Articolo 47	Tecnica	Quendoz (GSL)	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	Articolo 49	Tecnica	Quendoz (GRT)	n.a.
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	Articolo 50.1 Articolo 51	Contrattuale	UTA Walser (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	Articolo 50.1 Articolo 51	Contrattuale	Quendoz (GRT)	n.a.

La tabella 2 dell'Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022 concerne i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. In considerazione della scelta di posizionamento nel quadrante I della matrice regolatoria, i Gestori non sono tenuti alla misurazione degli standard di qualità definiti dall'Autorità. In ogni caso, assicurano il rispetto degli obblighi di registrazione e comunicazione di cui al Titolo XIII del TQRIF.