



# **Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**

**Fiemme Servizi spa**

**Gestore integrato servizio di gestione rifiuti urbani**

**Ambito tariffario dei Comuni della Val di Fiemme**

Ente territorialmente competente

**Comunità territoriale  
della val di Fiemme**

Ex art. 5 Allegato A Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF

## Sommario

|                                                                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Premessa .....                                                                                                                                                                                 | 3  |
| <i>La Società</i> .....                                                                                                                                                                        | 3  |
| <i>I Soci</i> .....                                                                                                                                                                            | 3  |
| 1. <i>Riferimenti Normativi</i> .....                                                                                                                                                          | 4  |
| 2. <i>Principi Fondamentali</i> .....                                                                                                                                                          | 5  |
| <i>Eguaglianza ed imparzialità</i> .....                                                                                                                                                       | 5  |
| <i>Continuità</i> .....                                                                                                                                                                        | 6  |
| <i>Partecipazione</i> .....                                                                                                                                                                    | 6  |
| <i>Cortesia</i> .....                                                                                                                                                                          | 7  |
| <i>Efficacia ed efficienza</i> .....                                                                                                                                                           | 7  |
| <i>Rispetto e tutela dell'ambiente</i> .....                                                                                                                                                   | 7  |
| 3. <i>Certificazioni</i> .....                                                                                                                                                                 | 8  |
| 4. <i>Accessibilità alle informazioni e trasparenza</i> .....                                                                                                                                  | 8  |
| 5. <i>Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF</i> .....                                                                                                  | 9  |
| 6. <i>Servizi erogati</i> .....                                                                                                                                                                | 11 |
| <i>Raccolta domiciliare "porta a porta"</i> .....                                                                                                                                              | 11 |
| <i>Raccolta stradale</i> .....                                                                                                                                                                 | 11 |
| <i>Centri di raccolta</i> .....                                                                                                                                                                | 12 |
| <i>Servizio di raccolta potenziata</i> .....                                                                                                                                                   | 12 |
| <i>Raccolta differenziata dedicata</i> .....                                                                                                                                                   | 12 |
| <i>Manifestazioni</i> .....                                                                                                                                                                    | 13 |
| <i>Cambio contenitore</i> .....                                                                                                                                                                | 13 |
| <i>Servizi di consulenza/educazione ambientale</i> .....                                                                                                                                       | 13 |
| <i>Condizioni di fornitura dei servizi</i> .....                                                                                                                                               | 14 |
| <i>Preventivi</i> .....                                                                                                                                                                        | 14 |
| 7. <i>Obblighi di servizio</i> .....                                                                                                                                                           | 14 |
| 7.1 <i>Modalità di attivazione del servizio</i> .....                                                                                                                                          | 19 |
| 7.2 <i>Modalità per la variazione o cessazione del servizio</i> .....                                                                                                                          | 20 |
| 7.3 <i>Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche</i> ..... | 20 |
| 7.4 <i>Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati</i> .....                                                                         | 21 |
| 7.5 <i>Requisiti dello sportello fisico e online</i> .....                                                                                                                                     | 22 |
| 7.6 <i>Servizio Telefonico</i> .....                                                                                                                                                           | 23 |
| 7.7 <i>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti</i> .....                                                                                       | 23 |
| 7.8 <i>Servizi di ritiro su chiamata</i> .....                                                                                                                                                 | 24 |
| 7.9 <i>Disservizi</i> .....                                                                                                                                                                    | 25 |
| 7.10 <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> .....                                                                                                                             | 26 |
| 7.11 <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> .....                                                                                                              | 26 |
| 7.12 <i>Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani</i> .....                                                                                                                        | 27 |
| 8 <i>Approvazione della Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani</i> .....                                                                                    | 27 |
| 9 <i>Pubblicazione della Carta della Qualità</i> .....                                                                                                                                         | 27 |
| 10 <i>Comunicazione all'ARERA e all'Ente territorialmente</i> .....                                                                                                                            | 27 |
| 11 <i>Aggiornamento e validità della Carta della Qualità</i> .....                                                                                                                             | 28 |
| <i>Sedi e contatti</i> .....                                                                                                                                                                   | 28 |
| <i>ALLEGATO 1 - Programma delle attività di raccolta</i> .....                                                                                                                                 | 30 |
| <i>ALLEGATO 2 - Programma delle attività di spazzamento e lavaggio</i> .....                                                                                                                   | 30 |

## **Premessa**

### *La Società*

Fiemme Servizi spa è una società a capitale pubblico nata nel 2004 con lo scopo di sviluppare un'azione coordinata ed integrata sul territorio della Valle di Fiemme nell'ambito dei servizi pubblici locali con particolare riguardo alla gestione del ciclo integrale dei rifiuti solidi urbani e alla raccolta differenziata.

La Società è subentrata nel gennaio del 2005 ai Comuni della Val di Fiemme nella gestione della raccolta dei rifiuti. Fiemme Servizi spa si occupa della gestione della raccolta differenziata porta a porta, nonché della programmazione, in accordo con i Comuni, dello spazzamento stradale.

Fiemme Servizi si configura come gestore della TIA e la tariffa applicata in Val di Fiemme Servizi spa è una Tariffa Corrispettiva.

Tra i principi che caratterizzano l'attività della società oltre al miglioramento della raccolta differenziata in termini quantitativi e qualitativi vi è la riduzione della produzione complessiva dei rifiuti degli utenti che si intende conseguire con una costante attività di formazione/informazione rivolta ai cittadini e dedicata in maniera particolare agli istituti scolastici di ogni ordine e grado presenti sul territorio dei comuni serviti.

La Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani è il documento con cui il gestore e l'Ente Territorialmente Competente definiscono i principi e le regole nel rapporto tra i soggetti che erogano i servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

La Carta della Qualità definisce quindi un impegno ad assicurare agli utenti un determinato livello delle prestazioni erogate illustrando le caratteristiche dei servizi, gli standard di qualità dei servizi, i diritti degli utenti e le modalità di tutela degli stessi di intesa con le Associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate.

La Carta della Qualità è anche lo strumento per implementare la comunicazione verso gli utenti e permettere agli stessi una maggiore partecipazione al processo di erogazione dei servizi.

Il presente documento è redatto in conformità con la normativa di settore ed in particolare con il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF)<sup>1</sup> e contiene quindi il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori previsti, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica, nonché gli standard ulteriori o migliorativi previsti.

### *I Soci*

Fiemme Servizi S.p.A. è una società finanziata con capitale pubblico i cui soci sono:

- Comunità Territoriale della Val di Fiemme;

---

<sup>1</sup> ARERA - Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF – Allegato A

- Comune di Capriana;
- Comune di Castello Molina di Fiemme;
- Comune di Cavalese;
- Comune di Ville di Fiemme;
- Comune di Panchià;
- Comune di Predazzo;
- Comune di Tesero;
- Comune di Valfloriana;
- Comune di Ziano di Fiemme.

## ***1. 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.
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005 , n. 206, armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, riconoscendo ai consumatori ed agli utenti come fondamentali i diritti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.
- 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.
- Delibera di Giunta Provincia Autonoma di Trento n° 1506 del 26/8/2022 - Artt. 65 e 66 Testo unico provinciale sulla tutela dell'ambiente dagli inquinamenti (d.P.G.P. 26 gennaio 1987, n. 1-41/Legisl.) - Piano provinciale di gestione dei rifiuti - Stralcio per la gestione dei rifiuti urbani - Quinto aggiornamento. Approvazione definitiva.

## ***2. Principi Fondamentali***

Il gestore nell'espletamento delle proprie attività si ispira ai seguenti principi fondamentali:

### *Rispetto delle normative*

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi previsti dalla legislazione vigente.

Il/i gestore/i garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

### *Eguaglianza ed imparzialità*

Fiemme Servizi spa adotta i principi di eguaglianza dei diritti degli utenti, garantendo agli stessi parità di trattamento nell'erogazione dei servizi, nell'ottenimento di informazioni e nel pagamento della tariffa, adottando inoltre eventuali iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di particolari fasce di utenti come i soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli.

Il gestore nel rapportarsi con gli utenti si attiene ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità, fornendo il servizio secondo il *Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani* ed il *Regolamento per la disciplina della tariffa corrispettiva* approvati dai Soci ed in conformità con quanto previsto dal Piano Provinciale per la raccolta dei rifiuti solidi urbani e dalla normativa vigente.

### *Continuità*

Fiemme Servizi spa si adopera al fine di garantire ai propri utenti un servizio continuo e regolare e, nel caso di sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi del cittadino.

La raccolta dei rifiuti non viene effettuata durante specifiche festività nazionali, rese note all'utenza attraverso l'eco-calendario e il sito internet aziendale. Anche gli eventuali recuperi sono pubblicizzati attraverso gli stessi mezzi. Viene comunque garantito, previo accordo, il recupero dei contenitori delle grandi utenze non domestiche (ospedale, case di riposo, ecc.), ovvero le utenze con produzione notevole di rifiuto. Gli uffici e i centri di raccolta sono chiusi in occasione delle festività nazionali.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi o assemblee sindacali, il gestore garantisce comunque i servizi minimi (servizi di raccolta ad ospedali e case di riposo, servizi richiesti dalle autorità competenti per ragioni di pubblica sicurezza o igienico-sanitarie); viene garantito inoltre il recupero dei servizi non effettuati entro l'arco temporale di un massimo di 5 giorni.

Nel caso di interruzioni indipendenti dalla Società (eventi naturali, cause di forza maggiore, guasti etc.), i disservizi vengono recuperati nel corso di una settimana, arrecando il minor disagio possibile agli utenti e la comunicazione all'utente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato.

### *Partecipazione*

Il gestore garantisce la partecipazione del cittadino per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e alla costante miglioria dello stesso.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardino secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare

suggerimenti per il miglioramento del servizio secondo le modalità definite nella Carta della Qualità del Servizio

Il gestore si impegna a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate anche verificando le informazioni con la collaborazione di altri uffici e attraverso sopralluoghi.

La Società raccoglie periodicamente le valutazioni dell'utente, tiene una banca dati dei disservizi e delle anomalie e monitora costantemente la qualità, l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi.

#### *Chiarezza, Trasparenza e Comprensibilità dei messaggi*

Il gestore garantisce, attraverso i propri dipendenti, i mezzi di comunicazione e i punti informativi, trasparenza nelle procedure e nella documentazione, assicurando la piena informazione agli utenti circa le modalità di erogazione dei servizi e prestando particolare attenzione all'utilizzo di un linguaggio chiaro. Il personale addetto al rapporto con l'utenza è tenuto ad utilizzare una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ponendo la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure ed evitare disagi all'utente.

Tutte le procedure, i documenti ed i punti di contatto con l'utenza sono conformi alle disposizioni normative ed in particolare a quanto disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e specificato nella presente Carta della Qualità del servizio.

#### *Cortesia*

Il gestore si impegna a curare la cortesia verso l'utente anche attraverso momenti di formazione del personale dipendente. La Società garantisce l'identificazione dei propri dipendenti attraverso cartellino o altre modalità di riconoscimento. A garanzia della trasparenza, l'utente ha sempre il diritto di richiedere le generalità del dipendente con il quale si rapporta, sia personalmente, sia telefonicamente.

Il gestore garantisce procedure amministrative chiare ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente

#### *Efficacia ed efficienza*

Il gestore adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali ritenute più adeguate al continuo incremento e miglioramento dei servizi e per rispondere alle proprie funzioni. Il servizio deve essere erogato in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia e per questo Fiemme Servizi spa tiene costantemente aggiornata una banca dati riportante i disservizi, le anomalie riscontrate in fase di raccolta, i risultati ottenuti e le criticità riscontrate.

#### *Rispetto e tutela dell'ambiente*

Il gestore si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte attraverso l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, al controllo delle emissioni e dispersioni nel suolo, nell'aria e nell'acqua con particolare attenzione al trattamento dei rifiuti e la valorizzazione dei materiali riciclabili.

#### *Privacy*

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.

Per esercitare i propri diritti, gli utenti possono utilizzare le informazioni ed i recapiti disponibili sul sito web: [www.fiemmeservizi.it](http://www.fiemmeservizi.it).

### ***3. Certificazioni***

Il gestore opera attraverso sistemi di gestione rispondenti alle norme UNI EN ISO 14001:2015 (ambiente) e UNI ISO 45001:2018 (Salute e Sicurezza sul Lavoro). Tali norme, ad adesione volontaria, prevedono una gestione sistematica di tutti gli aspetti ambientali e della salute e sicurezza sul lavoro, unita ad una definizione degli obiettivi e dei traguardi che l'azienda si pone in tali ambiti.

Fiemme Servizi è registrata EMAS, un riconoscimento pubblico creato dalla Comunità europea che ne conferma la qualità ambientale e garantisce l'attendibilità delle informazioni relative alla sua performance ambientale. Queste informazioni sono aggiornate annualmente e messe a disposizione del pubblico e delle parti interessate attraverso la redazione della Dichiarazione Ambientale.

La società ha aderito inoltre all'accordo volontario di area per favorire lo sviluppo del "Distretto Famiglia" nella Valle di Fiemme. Questo accordo tra organizzazioni operanti a vario titolo sul territorio di Fiemme nasce con l'intento di sviluppare in Valle un percorso di Certificazione territoriale familiare, dando attuazione ai contenuti del "Libro Bianco sulle politiche familiari e per la natalità" approvato già nel 2009 dalla Provincia Autonoma di Trento.

### ***4. Accessibilità alle informazioni e trasparenza***

Il gestore è tenuto a predisporre ed a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti almeno i contenuti informativi minimi previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) all'art. 3 dell'Allegato A della Deliberazione 31 ottobre 2019 444/2019/R/RIF (TITR) e s.m.i., organizzati in modo tale da favorire la

chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni.

Per garantire agli utenti una corretta e costante informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative che lo possano interessare, il gestore utilizza i seguenti strumenti:

Sito internet: [www.fiemmeservizi.it](http://www.fiemmeservizi.it)

Trasparenza: <https://fiemmeservizi.portaletrasparenza.net/>

Trasparenza servizio Rifiuti: <https://www.fiemmeservizi.it/N/441407/trasparenza-attraverso-siti-internet.php>

Il gestore si impegna a rendere i propri servizi accessibili a tutti gli utenti grazie alla presenza sul territorio dei propri uffici, il sito internet, le linee telefoniche, il servizio di posta elettronica e il portale degli utenti. La Società provvede alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure adottate. A tutela dell'utente, il gestore si adopera perché gli adempimenti richiesti al fine dell'erogazione del servizio siano ridotti all'essenziale e predispone una modulistica chiara ed esaustiva che, come tutto il materiale informativo, viene periodicamente rivista, verificata e aggiornata.

## ***5. Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF***

Ai sensi della normativa di settore tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) emanato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/Rif.

Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

- a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio e alla sicurezza del servizio.

Fiemme Servizi spa si configura come gestore integrato dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e pertanto eroga servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, della tariffa e rapporto con l'utenza.

Ai sensi del TQRIF l'Ente territorialmente competente, identificato con la Comunità della Val di Fiemme, determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, sulla base del livello qualitativo previsto.

Con Verbale della Conferenza dei sindaci del 11/04/2022, l'Ente Territorialmente Competente ha posizionato la gestione nello SCHEMA REGOLATIVO **SCHEMA I**:

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

L'adozione dello SCHEMA I prevede i seguenti obblighi di servizio definiti dal TQRIF, riportati nel presente documento:

- Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio
- Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11
- Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18
- Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)
- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32

- Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1
- Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48.

## **6. Servizi erogati**

### *Raccolta domiciliare “porta a porta”*

Il servizio di raccolta, esteso gradualmente a tutti i comuni della Val di Fiemme a partire dal 2005 per le frazioni umido e residuo e nel 2017 per le frazioni imballaggi in plastica e lattine, carta e vetro, si svolge per tutte le utenze (domestiche e non domestiche) secondo le modalità del “porta a porta”. La raccolta e il trasporto dei rifiuti vengono effettuati con mezzi adeguati a garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza. La raccolta è organizzata secondo un calendario prestabilito per ogni Comune della Val di Fiemme, disponibile in formato cartaceo e pdf scaricabile.

Agli utenti vengono consegnati in comodato d'uso gratuito dei contenitori dotati di apposito dispositivo per il riconoscimento automatico e di targhetta esterna identificativa con numerazione univoca e progressiva ad uso esclusivo. Lo standard minimo volumetrico e la cadenza minima di raccolta sono stabiliti dal *Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani*. I possessori di seconde case aventi in comodato d'uso i contenitori singoli possono, qualora impossibilitati ad usufruire del servizio nelle giornate stabilite, ritirare sacchi e cartoncini a perdere per l'esposizione dei rifiuti (Progetto turismo).

Le utenze condominiali possono, in alternativa al servizio singolo e nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento, usufruire di contenitori condominiali, la cui capacità viene stabilita in base al numero degli appartamenti che ne fanno.

Per le utenze non domestiche viene elaborato un prospetto di produzione in base all'attività esercitata che stabilisce la capacità e il numero dei contenitori da dare in dotazione.

Il gestore fornisce presso l'eco-sportello i sacchetti utili alla raccolta differenziata della frazione organica di quella secca non riciclabile e di quella per gli imballaggi di plastica e lattine nel rispetto dei quantitativi massimi stabiliti dal Regolamento.

### *Raccolta stradale*

La raccolta delle pile è garantita dalla presenza sul territorio di contenitori stradali appositi e da contenitori di minori dimensioni posti all'interno delle rivendite di pile e batterie. La raccolta avviene su base bimestrale.

La raccolta dei farmaci scaduti è effettuata tramite posizionamento di adeguati contenitori presso le farmacie e gli ambulatori medici. La raccolta è mensile.

#### *Centri di raccolta*

I centri di raccolta sono degli spazi attrezzati e custoditi in cui è possibile conferire tutti i materiali che non possono essere smaltiti attraverso il normale sistema di raccolta. Fiemme Servizi spa gestisce cinque centri di raccolta e precisamente due Centri di Raccolta Zonali (Castello-Molina di Fiemme e Predazzo) e tre Centri di Raccolta Materiali (Daiano, Tesero, Ziano di Fiemme). Gli utenti privati possono fare riferimento a tutti i centri di raccolta, mentre le aziende possono accedere solo ai Centri di Raccolta Zonali previa stipula di un'apposita convenzione. Gli orari e l'elenco dei materiali conferibili sono reperibili sull'eco-calendario, presso gli ecosportelli e sul sito aziendale.

Gli utenti dei Comuni di Valfloriana e Capriana, che per ragioni geografiche non sono prossimi ai centri di raccolta, sono facilitati nel conferimento dei rifiuti domestici pericolosi e dei rifiuti ingombranti in modiche quantità grazie all'attivazione di un servizio alternativo tramite furgone dedicato. Il servizio è regolato secondo un calendario prestabilito e divulgato sul sito internet e sull'eco-calendario. La raccolta dei rifiuti ingombranti ha cadenza mensile, quella dei rifiuti domestici pericolosi è bimestrale.

#### *Servizio di raccolta potenziata*

Le utenze non domestiche produttrici di ingenti quantitativi di rifiuto possono richiedere la raccolta delle frazioni tre volte in settimana ad un costo fisso proporzionato alla maggiore frequenza di passaggio e variabile in ragione della capacità dei contenitori in dotazione. Le tariffe sono disponibili agli sportelli e pubblicate sul sito internet aziendale. Il servizio è attivato in tre Comuni: Predazzo, Tesero e Cavalese.

#### *Raccolta differenziata dedicata*

Le utenze non domestiche produttrici di rifiuti da imballaggio in cartone possono richiedere un servizio di raccolta dedicato che viene svolto con cadenza settimanale secondo un calendario prestabilito. Il servizio non ha costi extra tariffa per l'utente.

Le grandi utenze non domestiche produttrici di ingenti quantitativi di rifiuti da imballaggio possono richiedere il posizionamento di un container per la raccolta del cartone (in tariffa) e del nylon (extra-tariffa) che viene svuotato a chiamata entro 24-48 ore nei giorni feriali.

Le utenze non domestiche produttrici di oli e grassi alimentari esausti possono usufruire di un servizio di raccolta dedicato. Il servizio si svolge con cadenza bimestrale secondo un calendario prestabilito che viene reso disponibile presso gli eco-sportelli e trasmesso via e-mail a tutte le utenze che necessitino del servizio. Il servizio deve essere prenotato singolarmente ad ogni raccolta e si svolge tramite l'ausilio di

appositi contenitori a tenuta stagna. Il servizio non ha costi aggiuntivi rispetto al normale gettito della tariffa.

Le utenze non domestiche produttrici di toner possono usufruire di un servizio di raccolta dedicato. Il servizio di svolge con cadenza bimestrale secondo un calendario prestabilito che viene reso disponibile presso gli eco-sportelli e trasmesso via e-mail a tutte le utenze che necessitino del servizio. Il servizio deve essere prenotato singolarmente ad ogni raccolta e non ha costi aggiuntivi rispetto al normale gettito della tariffa, purché rientrate nei limiti quantitativi indicati nel modulo di prenotazione.

### *Manifestazioni*

Il gestore fornisce agli organizzatori di manifestazioni e feste adeguati contenitori e sacchetti utili allo smaltimento dei rifiuti. I kit proposti sono tre (piccolo, medio, grande) e la fornitura viene stabilita in base al numero di partecipanti, alla tipologia di manifestazione e all'ipotetico quantitativo di rifiuti che verranno prodotti. Il costo fisso dei kit varia in base ai materiali forniti, mentre la parte variabile è stabilita all'atto della consegna o del ritiro del materiale prodotto o comunque come stabilito dal *Regolamento per la disciplina della Tariffa Corrispettiva*. Il servizio deve essere prenotato all'eco-sportello e concordato con il responsabile del servizio.

### *Cambio contenitore*

L'utente che ritenga la capacità del proprio contenitore sovra o sotto-dimensionata potrà cambiarlo riconsegnando quello in suo possesso al personale dell'eco-sportello. La sostituzione per modifica delle volumetrie è soggetta al pagamento extra tariffa di un diritto fisso a copertura dei maggiori oneri di fornitura e pulizia dei contenitori resi.

### *Servizi di consulenza/educazione ambientale*

Il gestore offre ai propri utenti un servizio di consulenza gratuito a richiesta, anche telefonica, sui seguenti argomenti:

- normativa sui rifiuti;
- registri di carico e scarico, formulari di identificazione;
- iscrizione all'Albo Nazionale dei gestori ambientali – trasporto in conto proprio.

Al fine di favorire l'educazione ambientale, Fiemme Servizi spa interviene negli istituti scolastici proponendo, in accordo con gli educatori, lezioni sulla raccolta differenziata, visite ai centri di raccolta e progetti multi-disciplinari a tema ambientale e sui rifiuti. Allo stesso scopo, partecipa su richiesta a serate informative organizzate da enti e associazioni con interventi mirati (es: compostaggio domestico).

I dati sulla raccolta differenziata e, in generale, i dati sugli standard di servizio, sulla gestione e sulle criticità sono espressi nella *Dichiarazione ambientale*, come anche gli obiettivi di miglioramento. Questi vengono annualmente stabiliti dal Comitato di Direzione e raccolti nel *Programma ambientale*, il quale viene sottoposto agli organi competenti per l'approvazione.

Entro il 31 marzo di ogni anno, Fiemme Servizi spa predispone una relazione sui risultati ottenuti nel precedente esercizio, analizzandoli in rapporto agli standard stabiliti e, qualora questi non siano stati rispettati, la relazione spiega le ragioni dell'inosservanza di quanto stabilito ed enuncia i rimedi proposti.

### **Condizioni di fornitura dei servizi**

Le condizioni di erogazione dei servizi sono stabilite dal *Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani*, mentre le informazioni circa la determinazione dei costi del servizio sono disciplinati dalla *Regolamento per l'applicazione della tariffa corrispettiva* e sono conformi a quanto previsto dal Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani emanato da ARERA. I regolamenti sono disponibili presso la sede e pubblicati sul sito internet aziendale. Le condizioni recepiscono lo spirito della Carta dei Servizi e costituiscono parte integrante dei contratti di fornitura.

#### *Preventivi*

I preventivi per operazioni semplici vengono normalmente elaborati in massimo sette giorni, mentre casistiche più complesse che richiedano la verifica sul territorio delle condizioni attraverso sopralluoghi richiedono tempi massimi di quindici/venti giorni. L'utente viene informato nel caso di problematiche che possano influire sul rispetto delle tempistiche del servizio.

## **7. Obblighi di servizio**

Nella presente sezione sono indicati gli obblighi di servizio che il gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e gestore delle tariffe e del rapporto con l'utenza deve rispettare ai sensi della normativa vigente.

Gli obblighi di servizio di seguito definiti rispondono alle disposizioni del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani emanato da ARERA con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif relativamente allo schema regolatorio di riferimento, SCHEMA I.

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nella presente sezione della Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti Urbani, si applicano le seguenti definizioni:

- 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;
  - v. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- 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;
- 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;
- data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- data di invio è:
  - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- data di ricevimento è:
  - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- 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 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;

- 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;
- MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- 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.;
- TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- 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;
- TTTR: 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.

## **7.1    *Modalità di attivazione del servizio***

Gli utenti sono tenuti a presentare la richiesta di attivazione/cessazione o variazione del servizio, entro 30 giorni successivi al loro verificarsi, così come previsto dal Regolamento per la disciplina della Tariffa corrispettiva e in linea a quanto previsto dall'art. 6 del TQRIF, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Detta comunicazione deve avvenire mediante la compilazione di appositi modelli messi a disposizione del soggetto gestore, scaricabili dal sito internet del gestore [www.fiemmeservizi.it](http://www.fiemmeservizi.it).

Le comunicazioni devono essere sottoscritte con firma leggibile e possono essere inviate al soggetto gestore a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e on line così come previsto dall'art. 19 del TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il gestore provvederà a formulare, in modo chiaro e comprensivo, la risposta alle richieste di attivazione/cessazione/variazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) Il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) Il codice utente e di codice utenza;
- c) La data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

Le richieste di attivazione/cessazione/variazione 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.

## ***7.2 Modalità per la variazione o cessazione del servizio***

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore entro 30 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online così come previsto dall'art. 19 del TQRIF (il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani), compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabile online.

Il gestore formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio indicando:

- Il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- Il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- La data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della Tariffa Corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

## ***7.3 Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche***

Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al gestore idonea

documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente.

La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a. i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;
- b. il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
- c. i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d. i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e. i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f. i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione indicata, il gestore comunica l'esito della verifica all'utente.

L'indirizzo di posta elettronica certificata a cui inviare la comunicazione è [fiemmeservizi@securpost.eu](mailto:fiemmeservizi@securpost.eu).

#### ***7.4 Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati***

Il gestore si impegna a rispondere alle richieste e ai reclami scritti con la massima celerità e comunque entro trenta giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'utente, conformemente anche a quanto previsto dall'art 14 del TQRIF (il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani). Trascorsi quindici giorni, il gestore è tenuto a comunicare all'utente lo stato di avanzamento della pratica. Tempistiche maggiori sono richieste qualora la pratica necessiti di ulteriori controlli per essere perfezionata e nello specifico nel caso di sopralluoghi presso l'utenza, verifiche negli archivi e presso altri uffici. Compiuti gli accertamenti dovuti, la Società ne comunica l'esito all'utente, specificando, nel caso di irregolarità, i termini di ristoro del pregiudizio arrecato.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del gestore ed è disponibile presso i punti di contatto con l'utente ovvero compilabile on line.

Le modalità di rettifica degli importi non dovuti sono descritte dagli artt. 25 e 26 del Regolamento per la disciplina della Tariffa e sono in linea con quanto previsto dagli artt. 17 e 18 del TQRIF (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani).

### **7.5    *Requisiti dello sportello fisico e online***

Il gestore mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza.

Sono presenti degli sportello fisici a cui l'utente può rivolgersi per chiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line e si trovano a Cavalese presso la sede di Fiemme Servizi spa, Predazzo (presso APT), Ziano di Fiemme (presso Municipio) e Tesero (presso Municipio). Gli eco-sportelli periferici permettono la fruizione di tutti i servizi erogati nella sede principale.

Gli orari delle sedi sono disponibili sul sito internet del gestore e stampati sugli eco-calendari come di seguito specificato:

| SEDE        | LUN                                                      | MAR           | MER                                                         | GIO                            | VEN           |
|-------------|----------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|
| CAVALESE    | 08.00 – 12.00                                            | 08.00 – 12.00 | 08.00 – 12.00                                               | 08.00 – 12.00<br>14.00 – 16.00 | 08.00 – 12.00 |
| PREDAZZO    | -                                                        | 08.00 – 12.00 | -                                                           | -                              | 08.00 – 12.00 |
| TESERO      | 08.00 – 12.00<br>(il I° e il III°<br>lunedì del<br>mese) | -             | -                                                           | -                              | -             |
| ZIANO DI F. | -                                                        | -             | 08.00 – 12.00<br>(il I° e il III°<br>mercoledì del<br>mese) | -                              | -             |

Gli sportelli potranno essere aperti anche in periodi e orari diversi da quelli indicati e comunque modificati secondo le esigenze riscontrate dal gestore (es: aperture straordinarie per maggiore flusso turistico). Le variazioni che dovessero rendersi necessarie saranno rese note attraverso cartelli posti presso gli sportelli e il sito internet aziendale.

Sono presenti all'esterno degli sportelli di Cavalese e Predazzo dei distributori automatici di sacchetti aperti 24 ore su 24, affinché gli utenti possano rifornirsi in autonomia al momento del bisogno senza dover rispettare gli orari di apertura degli sportelli fisici.

## **7.6 Servizio Telefonico**

L'utente ha il diritto di richiedere telefonicamente e telematicamente tutte le informazioni che lo riguardino. Per facilitare l'utente nello svolgimento delle pratiche, si riportano di seguito le possibili richieste avanzabili attraverso le linee telefoniche, il fax e la posta elettronica:

- chiarimenti sulle fatture di pagamento (bollette) e informazioni sulle tariffe;
- informazioni sulla raccolta (giornate; orari dei CRZ/CRM; orari degli eco sportelli; corretta differenziazione dei rifiuti; segnalazioni di abbandoni sul territorio;
- informazioni sui servizi a pagamento;
- informazioni sui contenitori in uso (controllo dei codici) e numero degli svuotamenti effettuati;
- richiesta di modulistica varia (ritiro oli e grassi alimentari; attivazione rid; ritiro container per la raccolta dedicata);
- richiesta preventivi (preferibile richiesta telematica).

Fiemme Servizi spa garantisce l'accesso alle linee telefoniche dalle 08.30 alle 12.00 dal lunedì al venerdì e dalle 14.00 alle 16.00 dal lunedì al giovedì.

L'utente può altresì consultare tutte le informazioni anagrafiche e sui pagamenti attraverso la registrazione al portale delle utenze/*Webgest*, dal quale è possibile inviare segnalazioni circa eventuali errori nei dati riportati.

## **7.7 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti**

Le fatture ordinarie per le utenze domestiche e non domestiche vengono emesse generalmente con cadenza semestrale. Anche in presenza di una riscossione annuale, il gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione. Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in 30 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, quindi conforme e più favorevole all'utente di quanto indicato nel TQRIF (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani).

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di un'ulteriore rateizzazione dei pagamenti per determinate fasce di utenza che presentino disagi economici.

La fattura riporta i dati personali dell'intestatario, i dati dell'utenza, la data di attivazione (e cessazione) del servizio e gli importi corrispondenti ai servizi resi.

Le fatture possono essere pagate a mezzo:

- bollettino freccia/bollettino PAGOPA presso gli sportelli bancari;
- bonifico bancario, indicando nella causale il proprio numero di posizione;
- attivazione dell'addebito permanente su conto corrente bancario e postale, attivabile compilando la relativa modulistica.

E' fatta salva la possibilità che il gestore preveda ulteriori modalità di pagamento in accordo con l'Ente territorialmente competente. Fiemme Servizi prevede che non possa essere addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità di pagamento.

Le variazioni che determinino effetti sul calcolo della tariffa vengono registrate all'atto del loro verificarsi, ma la contabilizzazione avviene all'emissione della prima fattura utile. La fattura non viene elaborata quando i relativi costi superino l'importo dei servizi resi. I rimborsi di somme non dovute vengono contabilizzati nel corso della prima bollettazione utile o effettuati entro 90 giorni dall'istanza dell'utente.

Le fatture per i servizi a richiesta dell'utente (extra-tariffa) vengono emesse a conclusione della pratica.

L'utente che non provvede al pagamento puntuale dei servizi resi riceve un sollecito di pagamento bonario riportante i dati principali della fattura non saldata. Qualora l'utente non provveda al versamento delle somme dovute entro i termini stabiliti, Fiemme Servizi spa provvederà alla riscossione coattiva degli importi, maggiorati dalle spese legali, degli interessi di mora e di tutte gli importi stabiliti dalla normativa vigente.

## **7.8    *Servizi di ritiro su chiamata***

I rifiuti ingombranti degli utenti privati e rientranti nella disciplina dei rifiuti urbani possono essere smaltiti presso i centri di raccolta senza nessun onere aggiuntivo. Qualora l'utente necessiti di un servizio di raccolta dedicato, potrà richiedere il ritiro a domicilio del rifiuto a pagamento. La richiesta può essere fatta telefonicamente, via e-mail o sullo sportello on line. Il costo per la presa è fisso e comprende il conferimento di due metri cubi di materiale. Il servizio deve essere prenotato personalmente allo sportello o tramite canali informatici e si svolge su appuntamento.

La richiesta da parte dell'utente del servizio di ritiro su chiamata deve contenere le seguenti informazioni obbligatorie:

- a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
  - il codice utente;
  - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
  - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro;
- c) per le utenze che beneficiano del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

La raccolta dei rifiuti ingombranti per le utenze non domestiche può essere prenotata con le stesse modalità riportate sopra. Al costo fisso della presa viene applicato l'eventuale costo per lo smaltimento del materiale, il quale varia in relazione al peso e al codice CER del rifiuto.

I suddetti servizi sono soggetti al pagamento extra tariffa con un costo a carico delle utenze definito dalla Conferenza dei Sindaci ed inferiore al costo effettivo di erogazione del servizio.

Le ramaglie possono essere conferite negli appositi container nei centri di raccolta senza oneri aggiuntivi rispetto al normale gettito della tariffa. L'utente privato che desideri il ritiro a domicilio delle stesse può richiedere il servizio dedicato, pagando un costo fisso per un quantitativo massimo di due metri cubi. Per facilitare la raccolta all'utente possono essere forniti, all'atto della prenotazione allo sportello, dei sacchi (big bag). La raccolta avviene su appuntamento.

Gli utenti non domestici possono usufruire dello stesso servizio secondo le stesse modalità sopra riportate. Eventuali costi aggiuntivi sono applicati in caso di conferimenti superiori rispetto a quanto stabilito dal Regolamento.

## **7.9 Disservizi**

Fiemme Servizi spa si impegna a svolgere un servizio regolare e senza interruzioni su tutto il territorio di competenza nel rispetto della normativa specifica di settore, delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza. La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore a mezzo posta, via email, mediante sportello fisico e online tramite il servizio telefonico, conformemente a quanto previsto dal Regolamento e dal TQRIF (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani).

Di seguito sono riportate le tempistiche di esecuzione dei servizi offerti dalla Società, a seguito di circoscritti disservizi e al netto di eventuali autorizzazioni necessarie agli adempimenti stabiliti dalla legge.

| SERVIZIO | TEMPISTICA |
|----------|------------|
|----------|------------|

|                                                                                                                                                                                |                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Disservizio nella raccolta “porta a porta” per cause imputabili a Fiemme Servizi spa                                                                                           | Entro 48 ore dalla segnalazione                    |
| Disservizio nella raccolta “porta a porta” per cause NON imputabili a Fiemme Servizi spa (es: lavori stradali o automobili in sosta che impediscono l’esecuzione del servizio) | Su richiesta nel corso della raccolta successiva   |
| Disservizio nella raccolta “porta a porta” per cause imputabili all’utente                                                                                                     | Su richiesta nel corso della raccolta successiva   |
| Ritiro container per la raccolta dedicata                                                                                                                                      | Entro 24-48 ore dalla richiesta nei giorni feriali |
| Servizi extra tariffa (ingombranti, ramaglie, lavaggio contenitori, cambio o ritiro contenitori oltre i 240 lt)                                                                | Entro 5 giorni dalla richiesta                     |
| Abbandoni                                                                                                                                                                      | A chiamata entro 24 ore nei giorni feriali         |

I servizi programmati con l’utente che non possano essere eseguiti nelle tempistiche stabilite vengono riprogrammati e immediatamente comunicati all’utente.

### ***7.10 Programma delle attività di raccolta e trasporto***

Fiemme Servizi predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell’attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l’individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Il calendario delle raccolte da cui è possibile evincere le informazioni contenute nel programma delle attività di raccolta e trasporto è disponibile sul sito internet del gestore (<https://www.fiemmeservizi.it/calendario-raccolta.php>).

Il Programma delle attività di raccolta e trasporto è riportato in allegato al presente documento.

### ***7.11 Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade***

Fiemme Servizi svolge l’attività di spazzamento e lavaggio strade, anche in collaborazione con terze parti, predisponendo un programma che tiene conto dei percorsi, orari e frequenze specificamente definiti con i Comuni presso i quali viene svolto il servizio e nel rispetto di quanto stabilito dal *Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani* e dal TQRIF il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Inoltre, Fiemme Servizi spa effettua su richiesta pulizie straordinarie aggiuntive.

Il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è riportato in allegato al presente documento.

### ***7.12 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani***

Fiemme Servizi spa si impegna a svolgere un servizio regolare e senza interruzioni su tutto il territorio di competenza nel rispetto della normativa specifica di settore, delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza. I servizi offerti da Fiemme Servizi spa non rientrano nelle casistiche per cui si applica l'art. 48 del TQRIF relativo alla sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## ***8 Approvazione della Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani***

L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

A tale fine la presente carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani è stata condivisa con le seguenti associazioni dei consumatori locali:

Associazione Albergatori Valle di Fiemme - 38037 Predazzo TN  
Consorzio albergatori della Valle di Fiemme – 38033 Cavalese  
Associazione Artigiani valle di Fiemme - 38033 Cavalese e Predazzo  
Confcommercio Trentino - 38037 Predazzo e 38033 Cavalese  
Coldiretti - Tesero TN  
ADOC del Trentino Trento (38122)  
Federconsumatori del Trentino Trento (38121)

Le associazioni NON hanno comunicato integrazioni o inviato modifiche ed integrazioni.

## ***9 Pubblicazione della Carta della Qualità***

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è pubblicata, ai sensi dell'articolo 3 del TTTR, sul sito web del gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani al seguente indirizzo:

<https://www.fiemmeservizi.it/N/441407/trasparenza-attraverso-siti-internet.php>

## ***10 Comunicazione all'ARERA e all'Ente territorialmente***

Fiemme servizi spa trasmette all'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA) e alla Comunità di Val di Fiemme una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto

degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 dell'Appendice I dell'Allegato A (TQRIF) della Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif.

## **11 Aggiornamento e validità della Carta della Qualità**

La presente Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ha validità per tutta la durata del contratto di servizio.

La Comunità di Val di Fiemme potrà aggiornare o revisionare i contenuti della Carta della Qualità in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, alla modifica dello schema regolatorio di riferimento, ecc..

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni mediante avviso sul sito internet del gestore del servizio.

Le modifiche sostanziali della Carta della Qualità del servizio, riferite a significative modifiche dei servizi erogati, dovranno essere adeguatamente pubblicizzate in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate.

Non si intendono modifiche sostanziali le modifiche dei servizi che non variano la frequenza e l'intensità di servizio erogato.

### **Sedi e contatti**

Uffici:

| SEDE     | INDIRIZZO                           | ORARIO<br>APERTURA AL<br>PUBBLICO                                                                      | LINEE TELEFONICHE                                                      |
|----------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| CAVALESE | Via Dossi, 29                       | lunedì – venerdì<br>08.00 -12.00<br>giovedì 14.00 – 16.00<br>sabato (se previsto da<br>eco-calendario) | lunedì – venerdì<br>08.30 – 12.00<br>lunedì – giovedì<br>14.00 – 16.00 |
| PREDAZZO | Via Cesare Battisti<br>(dietro APT) | martedì e venerdì<br>08.00 – 12.00                                                                     | -                                                                      |
| TESERO   | Via IV Novembre<br>(c/o Municipio)  | lunedì 08.00 – 12.00<br>(il I° e il III° lunedì del<br>mese)                                           | -                                                                      |

|                 |                               |                                                                    |   |
|-----------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---|
| ZIANO DI FIEMME | Piazza Italia (c/o Municipio) | mercoledì<br>08.00 – 12.00<br>(il I° e il III° mercoledì del mese) | - |
|-----------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---|

Centri di raccolta:

| PAESE                           | INDIRIZZO                     | ORARIO PRIVATI                                                                                                         | ORARIO AZIENDE                                                         |
|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| CASTELLO<br>MOLINA DI<br>FIEMME | Località Medoina              | Lunedì – Venerdì<br>13.30 - 15.30<br>Sabato 08.00 - 12.00<br>13.30 – 15.30                                             | Lunedì – Sabato<br>08.00 - 12.00                                       |
| PREDAZZO                        | Località Gac                  | Martedì e giovedì<br>08.00 – 12.00<br>13.30 - 17.30<br>Sabato<br>08.00 - 12.00<br>13.30 – 15.30                        | Martedì 08.00 - 12.00<br>Giovedì 08.00 - 12.00<br>Sabato 08.00 - 12.00 |
| ZIANO DI<br>FIEMME              | C/o magazzino comunale        | Martedì 10.00 - 12.00<br>Giovedì 13.30 – 15.30<br>Venerdì 13.30 - 15.30<br>Sabato 08.00 – 12.00                        | -                                                                      |
| TESERO                          | Località Val a Lago di Tesero | Lunedì 13.30 - 15.30<br>Mercoledì 10.00 - 12.00<br>Venerdì 13.30 – 15.30<br>Sabato<br>08.00 - 12.00 e<br>13.30 – 15.30 | -                                                                      |
| DAIANO                          | Via Straval                   | Lunedì e Venerdì<br>10.00 - 12.00<br>Mercoledì 13.30 – 15.30<br>Sabato<br>08.00 - 12.00<br>13.30 – 15.30               | -                                                                      |

Numeri utili e contatti:

|                               |                                                                                 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| TELEFONO                      | 0462 235591                                                                     |
| FAX                           | 0462 340720                                                                     |
| POSTA ELETTRONICA             | info@fiemmeservizi.it                                                           |
| POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA | fiemmeservizi@securpost.eu                                                      |
| SITO INTERNET                 | www.fiemmeservizi.it                                                            |
| PORTALE DELLE UTENZE WEBGEST  | <a href="http://portalefiemme.dbw.ies.it/">http://portalefiemme.dbw.ies.it/</a> |

***ALLEGATO 1 - Programma delle attività di raccolta***

***ALLEGATO 2 - Programma delle attività di spazzamento e lavaggio***

|                                  | SECCO     | UMIDO               | CARTA     | VETRO                 | PLASTICA  |
|----------------------------------|-----------|---------------------|-----------|-----------------------|-----------|
| <b>Carano</b>                    | sabato    | mercoledì<br>sabato | mercoledì | sabato<br>ogni 15 gg  | mercoledì |
| <b>Capriana</b>                  | venerdì   | mercoledì<br>sabato | martedì   | giovedì<br>ogni 15 gg | venerdì   |
| <b>Castello Molina di Fiemme</b> | giovedì   | martedì<br>venerdì  | giovedì   | martedì<br>ogni 15 gg | venerdì   |
| <b>Cavalese</b>                  | mercoledì | lunedì<br>giovedì   | giovedì   | venerdì<br>ogni 15 gg | lunedì    |
| <b>Daiano</b>                    | sabato    | mercoledì<br>sabato | mercoledì | giovedì<br>ogni 15 gg | mercoledì |
| <b>Panchià</b>                   | venerdì   | martedì<br>venerdì  | martedì   | martedì<br>ogni 15 gg | giovedì   |
| <b>Tesero</b>                    | sabato    | martedì<br>venerdì  | venerdì   | sabato<br>ogni 15 gg  | sabato    |
| <b>Predazzo</b>                  | lunedì    | martedì<br>venerdì  | lunedì    | venerdì<br>ogni 15 gg | martedì   |
| <b>Valfloriana</b>               | venerdì   | mercoledì<br>sabato | martedì   | giovedì<br>ogni 15 gg | venerdì   |
| <b>Varena</b>                    | sabato    | mercoledì<br>sabato | mercoledì | giovedì<br>ogni 15 gg | mercoledì |
| <b>Ziano di Fiemme</b>           | venerdì   | lunedì<br>giovedì   | martedì   | martedì<br>ogni 15 gg | giovedì   |

| CALENDARIO SPAZZAMENTO MECCANIZZATO 2022 |                    |                    |                          |                  |        |                                              |                    |                    |
|------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------------|------------------|--------|----------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Asporto ghiaia invernale                 |                    |                    | Mantenimento programmato |                  |        | Mantenimento programmato e pulizia autunnale |                    |                    |
| P                                        | P                  | P                  | P                        | P                | P      | P                                            | P                  | P                  |
| MARZO                                    | APRILE             | MAGGIO             | GIUGNO                   | LUGLIO           | AGOSTO | SETTEMBRE                                    | OTTOBRE            | NOVEMBRE           |
| 1 m 1 Ziano                              | 1 v 2 Varena       | 1 d                | 1 m 7 Cavalese           | 1 v 5 Varena     | 1 l    | 1 g 20 Cavalese                              | 1 s                | 1 m                |
| 2 m 1 Tesero                             | 2 s                | 2 l 3 Daiano       | 2 g                      | 2 s              | 2 m    | 2 v 1 Predazzo                               | 2 d                | 2 m 20 Cavalese    |
| 3 g 1(2) Cavalese                        | 3 d                | 3 m 9 Tesero       | 3 v 4 Ziano              | 3 d              | 3 m    | 3 s                                          | 3 l 14 Predazzo    | 3 g 2 Predazzo     |
| 4 v 1 Predazzo                           | 4 l 5 Cast/Mol     | 4 m 12 Cavalese    | 4 s                      | 4 l 11 Cast/Mol  | 4 g    | 4 d                                          | 4 m 7 Tesero       | 4 v 2 Varena       |
| 5 s 1 Capriana                           | 5 m 5 Tesero       | 5 g 3 Predazzo     | 5 d                      | 5 m 4 Tesero     | 5 v    | 5 l 21 Cavalese                              | 5 m 25(2) Cavalese | 5 s 12 Tesero      |
| 6 d                                      | 6* m 9 Cavalese    | 6 v 2 Panchià      | 6 l 5 Carano             | 6 m 18 Cavalese  | 6 s    | 6 m 8 Tesero                                 | 6 g 5 Predazzo     | 6 d                |
| 7 l 1 Cast/Mol                           | 7* g 6 Predazzo    | 7 s                | 7 l 8 Tesero             | 7 g 9 Predazzo   | 7 d    | 7 m 6 Cast/Mol                               | 7 v 8 Cast/Mol     | 7 l 1 Ziano        |
| 8 m 2 Tesero                             | 8* v 2 Daiano      | 8 d                | 8 m 11 Cavalese          | 8 v 2 Ziano      | 8 l    | 8 g 2 Predazzo                               | 8 s                | 8 m 6 Tesero       |
| 9 m 2 Cavalese                           | 9 s 4 Carano       | 9 l 7 Cast/Mol     | 9 g 11 Predazzo          | 9 s              | 9 m    | 9 v 1 Ziano                                  | 9 d                | 9 m 25(2) Cavalese |
| 10 g 2 Predazzo                          | 10 d               | 10 m 3 Ziano       | 10 v 4 Varena            | 10 d             | 10 m   | 10 s                                         | 10 l 13 Cast/Mol   | 10 g 7 Predazzo    |
| 11 v 2 Ziano                             | 11 l 1 Valfloriana | 11 m 13 Cavalese   | 11 s                     | 11 l 6 Carano    | 11 g   | 11 d                                         | 11 m 3 Carano      | 11 v 8 Carano      |
| 12 s                                     | 11 l 1 Valfloriana | 12 g 4 Predazzo    | 12 d                     | 12 m 5 Tesero    | 12 v   | 12 l 7 Cast/Mol                              | 12 m 26 Cavalese   | 12 s               |
| 13 d                                     | 12 m 6 Tesero      | 13 v 2 Valfloriana | 13 l 9 Cast/Mol          | 13 m 12 Cavalese | 13 s   | 13 m 5 Daiano                                | 13 g 10 Predazzo   | 13 d               |
| 14 l 2 Cast/Mol                          | 13 m 10 Cavalese   | 14 s               | 14 m 2 Panchià           | 14 g 8 Predazzo  | 14 d   | 14 m 22 Cavalese                             | 14 v 3 Ziano       | 14 l 15 Cast/Mol   |
| 15 m 3 Tesero                            | 14 g 8 Predazzo    | 15 d               | 15 m 8 Cavalese          | 15 v 3 Capriana  | 15 l   | 15 g 3 Predazzo                              | 15 s               | 15 m 13 Tesero     |
| 16 m 4 Tesero                            | 15 v 5 Ziano       | 16 l 4 Carano      | 16 g 12 Predazzo         | 16 s             | 16 m   | 16 v 7 Carano                                | 16 d               | 16 m 24 Cavalese   |
| 16 m 3 Cavalese                          | 16 s               | 17 m 10 Tesero     | 17 v 6 Predazzo          | 17 d             | 17 m   | 17 s                                         | 17 l 6 Daiano      | 17 g 4 Predazzo    |
| 17 g 4 Cavalese                          | 17 d               | 18 m 14 Cavalese   | 18 s                     | 18 l 6 Cast/Mol  | 18 g   | 18 d                                         | 18 m 10 Tesero     | 18 v 7 Varena      |
| 17 g 3 Predazzo                          | 18 l               | 19 g 6 Predazzo    | 19 d                     | 19 m 9 Tesero    | 19 v   | 19 l 12 Cast/Mol                             | 19 m 23 Cavalese   | 19 s               |
| 18 v 4 Predazzo                          | 19 m 7 Tesero      | 20 v 3 Varena      | 20 l 1 Ziano             | 20 m 8 Cavalese  | 20 s   | 20 m 6 Tesero                                | 20 g 3 Predazzo    | 19 d               |
| 19 s 1 Carano                            | 20 m 11 Cavalese   | 21 s               | 21 m 11 Tesero           | 21 g 6 Predazzo  | 21 d   | 21 m 23 Cavalese                             | 21 v 2 Panchià     | 21 l 3 Valfloriana |
| 20 d                                     | 21 g 9 Predazzo    | 22 d               | 22 m 16 Cavalese         | 22 v 2 Varena    | 22 l   | 22 g 4 Predazzo                              | 22 s               | 22 m 12 Tesero     |
| 21 l 3 Cast/Mol                          | 22 v 2 Capriana    | 23 l 8 Cast/Mol    | 23 g 13 Predazzo         | 23 s             | 23 m   | 23 v 2 Panchià                               | 23 d               | 23 m 23 Cavalese   |
| 22 m 4 Cast/Mol                          | 23 s               | 24 m 1 Ziano       | 24 v 1 Carano            | 24 d             | 24 m   | 24 s 2 Ziano                                 | 24 l 14 Cast/Mol   | 24 g 9 Predazzo    |
| 22 m 2 Carano                            | 24 d               | 25 m 15 Cavalese   | 25 s                     | 25 l 4 Carano    | 25 g   | 25 d                                         | 25 m 11 Tesero     | 25 v 7 Daiano      |
| 23 m 3 Carano                            | 25 l               | 26 m 28 Cavalese   | 26 d                     | 26 m 10 Tesero   | 26 v   | 26 l 13 Cast/Mol                             | 26 m 27 Cavalese   | 26 s               |
| 23 m 5(2) Cavalese                       | 26 m 8 Tesero      | 27 v 10 Predazzo   | 27 l 10 Cast/Mol         | 27 m 28 Cavalese | 27 s   | 27 m 2 Capriana                              | 27 g 28 Cavalese   | 27 d               |
| 24 g 6 Cavalese                          | 27 m 4 Cavalese    | 28 s               | 28 m 2 Valfloriana       | 28 g 5 Predazzo  | 28 d   | 28 m 24 Cavalese                             | 28 l 9 Predazzo    | 28 l 15 Cast/Mol   |
| 24 g 5 Predazzo                          | 28 g 2 Predazzo    | 29 d               | 29 m 17 Cavalese         | 29 v 3 Predazzo  | 29 l   | 28 m 28 Cavalese                             | 28 v 6 Ziano       | 29 m 12 Tesero     |
| 25 v 7 Predazzo                          | 29 v 6 Cast/Mol    | 30 l 4 Daiano      | 30 g 28 Cavalese         | 30 s             | 30 m   | 29 g 6 Predazzo                              | 29 s               | 30 m 28 Cavalese   |
| 26 s 3 Ziano                             | 30 s               | 31 m 6 Tesero      | 31 d                     | 31 m             | 31 d   | 30 v 6 Varena                                | 30 d               | 31 m 3 Predazzo    |
| 27 d                                     |                    |                    |                          |                  |        |                                              | 31 l 15 Cast/Mol   |                    |
| 28 l 4 Ziano                             |                    |                    |                          |                  |        |                                              |                    |                    |
| 28 l 1 Panchià                           |                    |                    |                          |                  |        |                                              |                    |                    |
| 29 m 7 Cavalese                          |                    |                    |                          |                  |        |                                              |                    |                    |
| 30 m 8 Cavalese                          |                    |                    |                          |                  |        |                                              |                    |                    |
| 31 g 28 Cavalese                         |                    |                    |                          |                  |        |                                              |                    |                    |
| 31 g 1 Varena                            |                    |                    |                          |                  |        |                                              |                    |                    |