



# Carta della Qualità

*ai sensi del TQRIF*



## CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI PER I COMUNI DELL'UNITE' ÉVANÇON

### PREMESSA

Il SubATO D "Evançon-Mont Cervin" assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*).

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la Delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente è tenuto ad integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

In particolare, la Carta:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Essa deve:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti qualitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- il capitolato tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, le modalità di controllo da parte dell'Ente territorialmente competente;
- il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
- il regolamento per l'applicazione della tassa/tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsto dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF). Nell'ambito tariffario dell'Unité Evancon sono ricompresi i seguenti Comuni:

- Ayas;
- Arnad;
- Brusson;
- Challand-Saint-Anselme;
- Challand-Saint-Victor;
- Champdepraz;
- Emarese;
- Issogne;
- Montjovet;
- Verres.

Essa è considerata come singola gestione in quanto nell'ambito tariffario dell'Unité Evançon è applicata la medesima tariffa, è adottato uno schema di regolamento omogeneo, viene gestita la riscossione ordinaria e pre-coattiva, viene utilizzato il medesimo numero verde al quale i contribuenti possono accedere per richiedere informazioni; pertanto è approvata una singola carta della qualità a livello di Unité.

### FINALITA'

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

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

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

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

### I SERVIZI E I SOGGETTI COINVOLTI

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

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

| Attività                               | Soggetto                       |
|--|--------------------------------|
| Ente Territorialmente Competente (ETC) | SubATO D "Evançon-Mont Cervin" |

|   |   |
|---|---|
| <b>Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GTRU)</b>                     | <b>Servizio Tributi associato (STA) dell'Unité des Communes valdôtaines Evançon<sup>1</sup></b> |
| <b>Gestore della raccolta e trasporto (GRT) e dello spazzamento e del lavaggio delle strade (GSL)</b> | <b>Quendoz Srl</b>  |

I Comuni dell'Unité effettuano soltanto alcune attività residuali riferite principalmente al servizio di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti, a garanzia di un front office capillare sul territorio.

#### **GLOSSARIO GENERALE COME DA NORMATIVA ARERA (definizioni generali non specifiche dell'Unité Evançon)**

- **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*) attuazione di campagne ambientali promosse dal SubATO e dall'ATO; *v*) prevenzione della produzione di rifiuti urbani promossa dal SubATO e dall'ATO;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **d.P.R. 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";

<sup>1</sup> La legge regionale n. 6/2014 del 5 agosto 2014 "Nuova disciplina dell'esercizio associato di funzioni e servizi comunali e soppressione delle comunità montane" prevede all'art. 16 che il servizio di accertamento e riscossione volontaria delle entrate tributarie rientri tra i servizi comunali da svolgere in ambito territoriale sovracomunale per il tramite delle Unités.

- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito ETC)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente. Il SubATO D "Evançon-Mont Cervin" è identificato Ente Territorialmente Competente (ETC) per effetto della Legge regionale 3 dicembre 2007, n. 31, recante: "Nuove disposizioni in materia di gestione rifiuti e della Legge regionale 5 agosto 2014, n. 6 "Nuova disciplina dell'esercizio associato di funzioni e servizi comunali e soppressione delle Comunità montane".
- **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 (GTRU)** 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 (GRT)** 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 (GSL)** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di denuncia di occupazione con la relativa attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta, inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature.
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale-punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

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

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF, l'ETC ha posizionato la gestione dei Comuni dell'Unité Evançon nello Schema I – "livello qualitativo minimo", con delibera della Conferenza dei Presidenti del SubATO D n. 4 del 18.12.2023.

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

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

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

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

## 2. TERRITORIO SERVITO

Il servizio è effettuato nel territorio dell'Unité des Communes valdôtaines Évançon, un comprensorio montano che unisce dieci comuni della bassa Valle d'Aosta: i quattro comuni della Val d'Ayas, e i comuni situati tra il



Comune di Emarèse e la chiusa di Montjovet, la piana di Arnad e il vallone di Champdepraz. Prende il nome dal torrente Evançon, che solca la Val d'Ayas e confluisce nel Dora Baltea ad Issogne. Si tratta prevalentemente di zone a bassa densità abitativa, caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente orizzontale.

Sede Unitè Evancon: Verrès

Coordinate di Verrès: 45°40'N 7°42'E

Abitanti: 11.294 ab.

Superficie: 366 km<sup>2</sup>

Densità: 30,84 ab./km<sup>2</sup>

### 3. CONTATTI DEI GESTORI

#### QUENDOZ S.r.l

Sede Legale: Frazione Les Adam, 2/2 – 11020 Jovençan (AO)

Sede Operativa e sportello: via Aosta, 74 – 11020 Nus (AO)

Numero Verde: 800.77.87.97

Orari di apertura al pubblico: Lunedì-Venerdì: 08,00-18,00 e Sabato: 08,00-13,00

Mail: [direzione@quendoz.it](mailto:direzione@quendoz.it)

Pec: [quendoz@pec.quendoz.it](mailto:quendoz@pec.quendoz.it)

#### UNITÉ DES COMMUNES VALDÔTAINES EVANÇON

Sede: Via delle Murasse, 1/d - Verrès (AO)

Telefono: +39 0125 929269

Numero Verde: 800.59.36.66

Email: [info@cm-evancon.vda.it](mailto:info@cm-evancon.vda.it)

PEC: [protocollo@pec.cm-evancon.vda.it](mailto:protocollo@pec.cm-evancon.vda.it)

Sito web istituzionale: [www.cm-evancon.vda.it](http://www.cm-evancon.vda.it)

### 4. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

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

- richiesta gratuitamente presso lo sportello del Servizio Tributi Associato;
- scaricata dai siti web istituzionali dell'Unité e della società Quendoz.

### 5. VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet dei Gestori e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

### 6. CERTIFICAZIONI

In qualità di Gestore dei Servizi di igiene urbana la QUENDOZ S.r.l. da oltre un decennio ha conseguito le Certificazioni ed opera senza soluzione di continuità, secondo gli schemi internazionali: UNI ISO 9001:2015 relativo al Sistema di Gestione Qualità; UNI ISO 14001:2015 riferito al Sistema di Gestione Ambientale; UNI ISO 45001:2018 relativo al Sistema di Gestione di Salute e Sicurezza sui luoghi di Lavoro.

### 7. PRIVACY

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (nel prosieguo, "GDPR"). In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice. Ferme restando le comunicazioni effettuate in

esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad irrogare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR.

## **8. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **RISPETTO DELLA NORMATIVA E ONESTA'**

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

### **EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO**

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

### **IMPARZIALITÀ**

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

### **CONTINUITA'**

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio saranno limitati al minimo.

### **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

Ciascun Gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

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

### **PARTECIPAZIONE**

L'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.

### **TUTELA DELL'AMBIENTE**

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

### **CORTESIA**

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

### **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

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

### **EQUITA' FISCALE**

La gestione è finalizzata al perseguimento del principio "pagare tutti per pagare meno".

## 9. TRASPARENZA

Nel sito istituzionale dell'Unité des Communes Valdôtaines Evançon è presente la sezione "Trasparenza rifiuti" nella quale sono contenute tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR), come integrate dalla delibera 15/2022.

## 10. OBBLIGHI DI SERVIZIO

### ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

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

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

#### *Risposta del gestore*

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

#### *Decorrenza degli effetti*

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

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

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

La scelta delle utenze non domestiche di conferire i rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06<sup>2</sup> devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

### CONSEGNA ATTREZZATURE

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, che fornirà anche le indicazioni funzionali al ritiro delle attrezzature necessarie

---

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

per il corretto conferimento dei rifiuti. A seguito quindi dell'iscrizione a ruolo il GTRU provvederà ad inoltrare la richiesta di attivazione alla società Quendoz. Nel caso in cui si tratti di eco-tessere o contenitori di capacità inferiore a 120 litri l'utente riceverà le indicazioni necessarie per procedere al ritiro degli stessi direttamente presso il Centro di Raccolta di riferimento in base alla zona in cui insiste la sua utenza. Nel caso si tratti di cassonetti di volumetria pari o superiore a 120 litri sarà cura dello stesso gestore procedere alla consegna direttamente presso l'abitazione o la sede dell'attività dell'interessato.

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

### *Classificazione delle richieste scritte dell'utente*

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

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

Il reclamo e la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati devono essere presentate, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla piattaforma "Fines" sul portale del Celva (accessibile anche dal sito istituzionale dell'Unité), in modalità stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.

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

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

### *Risposta del gestore*

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

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

## **PUNTI DI CONTATTO**

### *Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online*

#### **1) Servizio Tributi Associato dell'Unité des Communes Valdôtaines Evançon**

L'Unité des Communes Valdôtaines Evançon mette a disposizione degli utenti uno sportello fisico presso il Servizio Tributi Associato, sito a Verrès.

Telefono: 0125/929269 interno-6

Numero verde: 800593666

Email: [tributi@cm-evancon.vda.it](mailto:tributi@cm-evancon.vda.it)

PEC: [protocollo@pec.cm-evancon.vda.it](mailto:protocollo@pec.cm-evancon.vda.it)

Sito web: [www.cm-evancon.vda.it/servizio-tributi-associato.html](http://www.cm-evancon.vda.it/servizio-tributi-associato.html)

Lo sportello fisico, è attivo, anche su appuntamento, nei giorni e orari indicati nel sito istituzionale.

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

Gli sportelli fisici sono altresì collocati presso le sedi dei comuni, ed è possibile inoltrare i suddetti reclami e richieste anche attraverso l'apposito portale web, che verrà attivato nel corso del 2024.

## 2) Sportello del Servizio Associato Rifiuti SubATO D "Evançon Mont Cervin" presso Unité Mont Cervin e Unité Evançon.

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

- Comunicazione telefonica ai numeri +39 0166 569713; +39 0166 569741; +39 0166 569742; +39 0125 929369 int. 3
- Comunicazione via mail all'indirizzo: [info@subatorsu.vda.it](mailto:info@subatorsu.vda.it)
- Comunicazione PEC all'indirizzo: [protocollo@pec.cm-montecervino.vda.it](mailto:protocollo@pec.cm-montecervino.vda.it)
- Sportello fisico presso la sede dell'Unité des Communes Valdôtaines Evançon, attivo nei giorni e negli orari indicati sul sito istituzionale dell'Unité.

## 3) Quendoz Srl

Il gestore delle attività di raccolta e trasporto e delle attività di spazzamento e igiene del suolo mette a disposizione degli utenti uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet ([www.quendoz.it](http://www.quendoz.it)) attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere.

Nel dettaglio potrà inoltrare reclami, richieste di informazioni, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. In un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, quale ulteriore opzione l'utente può rivolgersi presso i Centri di conferimento a servizio del SubATO D di competenza o al Numero Verde (800.77.87.97) per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online.

### *Obblighi di servizio telefonico*

La QUENDOZ S.r.l., in qualità di gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il Numero Verde 800.77.87.97, fruibile a titolo completamente gratuito, dalle ore 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8,00 alle 13,00 il sabato. Agli operatori della società gli utenti possono direttamente richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

### *Contenuti informativi minimi dei punti di contatto*

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

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- f) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

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

### *Termine per il pagamento*

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

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

### *Modalità e strumenti di pagamento*

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

Il gestore prevede la più ampia gamma di modalità di pagamento consentite dalla normativa vigente e mette a disposizione dell'utente medesimo diversi mezzi di pagamento; qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità, garantendo, come già citato, almeno un sistema di pagamento gratuito.

#### *Periodicità di riscossione*

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

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento (come da normativa) fissate ad intervalli regolari nel corso dell'anno, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Il numero e la scadenza delle rate sono deliberati annualmente dal Comune in sede di approvazione del piano tariffario.

#### *Modalità per la rateizzazione dei pagamenti*

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

#### *Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti*

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, l'importo viene compensato direttamente nel primo avviso bonario utile. Nel caso in cui il contribuente abbia presentato una dichiarazione di cessazione, e quindi non abbia più un'utenza assoggettabile a TARI, l'importo eventualmente dovuto verrà rimborsato. Nel caso in cui con la richiesta di rettifica dell'importo addebitato è richiesto il rimborso di quanto versato in eccedenza, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato, secondo le modalità indicate nel regolamento comunale della TARI.

### **SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**

#### *Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata*

La società QUENDOZ S.r.l. garantisce un Servizio quotidiano di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti fino ad un massimo di 5 pezzi, da esporsi su suolo pubblico, a bordo strada carrozzabile, la sera precedente il giorno di ritiro indicato dalla scrivente. Per ogni intervento di ritiro l'utenza dovrà corrispondere un corrispettivo minimo, comunque inferiore al costo del servizio di ritiro, pari a € 22,50 + iva 22% per ogni intervento. In alternativa all'utente viene garantita la possibilità di conferire detti rifiuti ingombranti a titolo gratuito presso i centri di raccolta.

Detti importi non si applicano agli utenti che dichiarino, mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente.

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

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

La segnalazione per disservizi o la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail generata automaticamente dal portale del sito web aziendale o trasmessa all'indirizzo [direzione@quendoz.it](mailto:direzione@quendoz.it); in alternativa mediante sportello fisico attivo presso la sede dell'Unité des Communes Valdôtaines Evançon nei

giorni e negli orari indicati sul sito istituzionale dell'Unité., o tramite il servizio telefonico attivo con Numero Verde. 800.77.87.9797.

### **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

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

Sul sito [www.quendoz.it](http://www.quendoz.it) sono consultabili i calendari dei servizi di raccolta domiciliare con indicati, rispetto alle varie aree di servizio, giorni ed orari di passaggio relativi ad ogni singola frazione raccolta. I calendari sono consultabili dagli utenti semplicemente selezionando il Comune di proprio interesse nell'apposito elenco a tendina. Il Gestore garantisce il controllo quotidiano sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori.

### **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE**

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

Tali servizi vengono garantiti dal Gestore sulla base delle richieste degli enti pubblici in conformità a quanto stabilito dal contratto di appalto, garantendone la migliore pubblicità agli utenti.

### **SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

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

In considerazione delle dimensioni del territorio servito e della struttura organizzativa degli Enti, per le segnalazioni di situazioni di pericolo e di pubblica sicurezza connessi al servizio di gestione rifiuti urbani, il gestore della raccolta rimanda alla centrale unica di risposta (PSAP *public-safety answering point*) centro responsabile delle chiamate al numero unico di emergenza 112. Gli operatori, in grado anche di connettere direttamente il chiamante con il servizio di emergenza richiesto, raccolgono le chiamate di emergenza, stabiliscono o meno la loro veridicità, analizzano il grado di pericolo e inviano sul posto i servizi competenti (polizia, ambulanza, vigili del fuoco, gestore raccolta rifiuti).

La Quendoz S.r.l. oltre al numero verde 800.77.87.97 ed al numero fisso aziendale 0165.250134, raggiungibili da lunedì a venerdì: dalle ore 8,00 alle ore 18,00 e sabato: dalle ore 8,00 alle ore 13,00, mette a disposizione degli enti competenti i recapiti dei propri referenti reperibili 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile.

## **11. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

### **LE RACCOLTE DOMICILIARI**

Le modalità di raccolta attuate e i relativi calendari, modulati sulle presenze turistiche, sono consultabili sul sito web aziendale [www.quendoz.it](http://www.quendoz.it), selezionando nel menu a tendina il proprio comune di pertinenza.

Al fine di agevolare la fruibilità della presente Carta della Qualità, non risulta possibile riportare di seguito tutti i calendari relativi alle diverse tipologie di rifiuto ed alle rispettive frequenze di raccolta ordinate per comune, quindi per area di intervento e distinte per tipologia di servizio.

Nel sito web di Quendoz, selezionando l'Unité o il SubATO di riferimento, gli utenti potranno consultare le procedure relative alle modalità di esposizione dei propri contenitori ed avranno inoltre la possibilità di prendere visione di tutte le informative inerenti la descrizione degli ulteriori servizi a loro disposizione, attivabili su richiesta, nonché i dettagli relativi alle condizioni/modalità di attivazione di detti servizi.

### **I CENTRI DI RACCOLTA RIFIUTI**

Si tratta di aree attrezzate nelle quali l'utente può conferire alcune tipologie di rifiuti non raccolti a domicilio ovvero di grandi dimensioni.

Sia Utenze domestiche che Utenze non domestiche, identificandosi con la propria tessera, potranno avere accesso a qualunque tra i Centri di raccolta a servizio del SubATO di riferimento.

Sempre usufruendo del sito web di Quendoz, al seguente link: <https://www.quendoz.it/ecocentri-dove-orari-mc.html>, selezionando la voce relativa agli ecocentri le utenze troveranno pubblicati gli elenchi di tutti i Centri di raccolta disponibili con indicazioni relative alla posizione, giorni e orari di apertura, nonché le tabelle con i dettagli di tutte tipologie di rifiuto conferibili presso ogni Centro.

## **LO SPAZZAMENTO STRADALE**

Per i mercati annuali di Antey-Saint-André, Châtillon, Saint-Vincent e Verrès, nonché per i mercati stagionali di Ayas, Brusson e Valtournenche, la Quendoz S.r.l. garantisce sia lo spazzamento manuale che meccanizzato. Per i restanti mercati, viene garantito lo spazzamento manuale.

I giorni in cui sono effettuati gli interventi di spazzamento meccanico e manuale vengono preventivamente concordati con il SubATO.

La Quendoz S.r.l. garantisce l'impiego di un congruo numero di autospazzatrici aspiranti e raccoglienti, di autocarri, nonché di addetti in relazione ai servizi richiesti tali da permettere il completo spazzamento sulle aree individuate secondo le frequenze stabilite.

Nell'ambito dell'effettuazione dei servizi di spazzamento meccanizzato e manutenzione stradale, l'Impresa garantisce la massima limitazione possibile gli impatti negativi sulla popolazione. Lo spazzamento meccanizzato del suolo pubblico o privato ad uso pubblico e la manutenzione stradale sono completati entro le ore antimeridiane, mentre le operazioni di spazzamento manuale vengono svolte in orari di basso afflusso pedonale. Dette operazioni, svolte con macchine autospazzatrici aspiranti e raccoglienti, vengono eseguite in modo tale da non provocare il sollevamento di polvere.

## **LAVAGGIO CASSONETTI**

Con riferimento ai punti di raccolta stradali sarà inoltre onere del Gestore provvedere alla pulizia delle postazioni di raccolta dei rifiuti, mantenendo adeguate condizioni igieniche, nonché effettuare alle operazioni di sgombero della neve nelle aree intorno ai contenitori di raccolta, nonché nelle aree di conferimento rifiuti (chalet, nicchie, platee) e aree limitrofe. Il servizio dovrà essere svolto sia manualmente che utilizzando apposite attrezzature.

Presso i punti di contatto precedentemente indicati, con particolare riferimento a link: <https://www.quendoz.it/servizi-a-pagamento-mc.html> per tutte le utenze appartenenti al SubATO è possibile attivare, a pagamento, il lavaggio dei cassonetti/contenitori in dotazione alle utenze non domestiche per un ciclo annuale di lavaggi, per ogni contenitore.

## **LA GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

Gli uffici del Servizio Tributi Associato (STA) si occupano principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- elaborare e proporre modifiche allo schema dei regolamenti comunali, tenendo presente le realtà locali e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- elaborare, secondo le indicazioni fornite dai Comuni, annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani;
- elaborare il PEF per la parte di competenza del GTRU come da normativa ARERA;
- elaborare e spedire gli avvisi di pagamento bonari TARI;
- gestire la riscossione pre-coattiva con l'emissione dei solleciti TARI e dei relativi eventuali avvisi di accertamento.

Presso la sede dell'Unité viene inoltre svolta un'attività di sportello fisico dell'Ufficio Associato Rifiuti che gestisce il rapporto con gli utenti limitatamente alla modalità di conferimento dei rifiuti e la fornitura/gestione della dotazione di mastelli ed eco-tessere, attivo nei giorni e negli orari indicati sul sito istituzionale dell'Unité.

### **A. FRONT-OFFICE**

Presso gli sportelli tutto il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

- ascolto, suggerimenti e consulenza;
- assistenza alla compilazione della modulistica;
- eventuale ricalcolo dell'invito al pagamento a seguito di modifiche della posizione tributaria;
- accettazione di richieste di rimborsi, compensazioni e agevolazioni;



## **B. BACK-OFFICE**

- analisi e conseguenti risposte ad e-mail, pec e fax pervenute dai cittadini;
- elaborazione e spedizione degli inviti al pagamento con relativi F24 o PagoPA precompilati, anche tramite e-mail (se richiesta dall'interessato);
- emissione provvedimenti di rimborso e rateizzazioni;
- riconoscimento e quantificazione delle agevolazioni;
- verifica di posizioni individuali ed emissione di solleciti di pagamento ed avvisi di accertamento.

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

| Descrizione obbligo   | Riferimento Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)                | Schema I | Competenza |
|---|--|----------|------------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio   | <a href="#">Articolo 5</a>                                 | SI       | ETC        |
| Modalità di attivazione del servizio  | <a href="#">Articolo 6, 7</a>                              | SI       | GTRU       |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio  | <a href="#">Articolo 10, 11</a>                            | SI       | GTRU       |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati                                    | <a href="#">Articolo 13, 17, 18</a>                        | SI       | GTRU       |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online   | <a href="#">Articolo 19, 22</a>                            | n.a.     | GTRU       |
| Obblighi di servizio telefonico   | <a href="#">Articolo 20, 22</a>                            | SI       | GTRU + GRT |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti   | <a href="#">Titolo V - Articolo 23, 24, 25, 26, 27, 28</a> | SI       | GTRU       |
| Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi   | <a href="#">Articolo 29, 30</a>                            | SI       | GRT        |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare  | <a href="#">Articolo 32</a>                                | SI       | GRT        |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità  | <a href="#">Articolo 35.1</a>                              | SI       | GRT        |
| Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto  | <a href="#">Articolo 35.2</a>                              | SI       | GRT        |
| Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità | <a href="#">Articolo 35.3, 35.4</a>                        | n.a.     | GRT        |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto   | <a href="#">Articolo 36</a>                                | n.a.     | GRT        |

|   |                             |      |     |
|---|-----------------------------|------|-----|
| Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade | <a href="#">Articolo 42</a> | SI   | GSL |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade  | <a href="#">Articolo 43</a> | n.a. | GSL |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani          | <a href="#">Articolo 48</a> | SI   | GRT |

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

| Standard generali   | Riferimento Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF) | Tipologia qualità | Competenza | Schema I |
|---|---|-------------------|------------|----------|
| Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi  | <a href="#">Articolo 8</a>                  | Contrattuale      | GTRU       | n.a.     |
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo                      | <a href="#">Articolo 9</a>                  | Contrattuale      | GRT        | n.a.     |
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo                        | <a href="#">Articolo 9</a>                  | Contrattuale      | GRT        | n.a.     |
| Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi                | <a href="#">Articolo 12</a>                 | Contrattuale      | GTRU       | n.a.     |
| Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi  | <a href="#">Articolo 14</a>                 | Contrattuale      | GTRU       | n.a.     |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi                                      | <a href="#">Articolo 15</a>                 | Contrattuale      | GTRU       | n.a.     |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi             | <a href="#">Articolo 16</a>                 | Contrattuale      | GTRU       | n.a.     |
| Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima | <a href="#">Articolo 21</a>                 | Contrattuale      | GTRU + GRT | n.a.     |

|  |                               |              |      |      |
|--|-------------------------------|--------------|------|------|
| dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)   |                               |              |      |      |
| Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi  | <a href="#">Articolo 28.3</a> | Contrattuale | GTRU | n.a. |
| Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi  | <a href="#">Articolo 31</a>   | Contrattuale | GRT  | n.a. |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo  | <a href="#">Articolo 33</a>   | Contrattuale | GRT  | n.a. |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo  | <a href="#">Articolo 33</a>   | Contrattuale | GRT  | n.a. |
| Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo          | <a href="#">Articolo 34</a>   | Contrattuale | GRT  | n.a. |
| Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo         | <a href="#">Articolo 34</a>   | Contrattuale | GRT  | n.a. |
| Puntualità del servizio di raccolta e trasporto  | <a href="#">Articolo 39</a>   | Tecnica      | GRT  | n.a. |
| Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti   | <a href="#">Articolo 40</a>   | Tecnica      | GRT  | n.a. |
| Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore   | <a href="#">Articolo 41</a>   | Tecnica      | GRT  | n.a. |
| Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade   | <a href="#">Articolo 46</a>   | Tecnica      | GSL  | n.a. |
| Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore  | <a href="#">Articolo 47</a>   | Tecnica      | GSL  | n.a. |
| Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore | <a href="#">Articolo 49</a>   | Tecnica      | GRT  | n.a. |

|   |  |              |      |      |
|---|--|--------------|------|------|
| Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi | <a href="#">Articolo 50.1</a><br><a href="#">Articolo 51</a> | Contrattuale | GTRU | n.a. |
| Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi     | <a href="#">Articolo 50.1</a><br><a href="#">Articolo 51</a> | Contrattuale | GRT  | n.a. |

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