

COMUNE DI MOENA

Provincia di Trento



COMUN GENERAL DE FASCIA

ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE DEL CONSEI DE PROCURA N. 25/2023 DEL 23.03.2023
ENJONTA A LA DELIBERAZION DEL CONSEI DE PROCURA N.25/2023 DAI 23.03.2023

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI IN RELAZIONE ALLA GESTIONE DEI RIFIUTI.

INTRODUZIONE

La carta dei servizi (Carta) rappresenta un documento volto alla tutela dei diritti delle utenze fruitrici dei servizi inerenti il "ciclo dei rifiuti" ed assume un impegno anche dal punto di vista della tutela dell'ambiente. Si concretizza nel fornire uno strumento di immediata consultazione che consente ai cittadini/utenti di avviare un dialogo diretto per verificare standard operativi e qualitativi ragionevoli volti alla ricerca, da parte delle amministrazioni, del mantenimento e del miglioramento dello standard e della tutela dell'utenza servita.

Rappresenta inoltre un complesso di regole con la finalità di un costante monitoraggio con il fine, se necessario, di intraprendere idonee azioni correttive in favore di quanti dovessero essere penalizzati da comportamenti non adeguati.

Con la carta dei servizi ambientali, i Comuni del Comun General de Fascia intendono dare concreta attuazione al principio di trasparenza, incoraggiando lo sviluppo di rapporti con i cittadini all'insegna della fiducia, dell'affidabilità e della semplificazione nella fruizione dei pubblici servizi.

I Comuni interessati all'espletamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti sono: Campitello di Fassa, Canazei, Mazzin, Moena, San Giovanni di Fassa-Sèn Jan (quest'ultimo costituito dal 1.1.2018 a seguito della fusione tra Pozza di Fassa e Vigo di Fassa) e Soraga di Fassa, ivi comprese le località isolate ed i passi alpini di collegamento con le altre vallate limitrofe: Passi Fedaia, Pordoi, Sella, Costalunga e S. Pellegrino - Loc. Fuciade, ecc..

Sebbene l'espletamento del servizio venga svolto in modalità sovracomunale ed uniforme da parte del Comun General de Fascia (di seguito anche CGF) su tutto il territorio della Valle di Fassa, ogni singolo Comune applica la propria tariffa (di natura corrispettiva) che definisce il singolo ambito tariffario. Pertanto si definiscono Enti Territorialmente competenti, per il proprio ambito territoriale i Comuni di Campitello di Fassa, Canazei, Mazzin, Moena, San Giovanni di Fassa-Sèn Jan e Soraga di Fassa per ciascun ambito tariffario.

In relazione allo spazzamento ed alla pulizia delle strade ogni Comune gestisce il proprio territorio con un metodo per così dire misto, e che coinvolge sia gli operai comunali e i propri mezzi (quasi tutti i Comuni sono dotati di una spazzatrice) sia, in caso di necessità, un'apposita ditta che effettua il servizio di spazzamento in alcune specifiche giornate. Molto spesso per lo spazzamento strade la ditta di riferimento è comunque la medesima che effettua il servizio di trasporto e smaltimento dei rifiuti.

Il servizio di gestione tariffe, compresa l'attività di fatturazione ed avvisi di pagamento, ed i rapporti con gli utenti è in capo al Servizio Entrate del Comun General de Fascia, con sede centrale presso il Comune di San Giovanni di Fassa – Sèn Jan, in Piazz de Comun 1, 38036 San Giovanni di Fassa / Sèn Jan (TN). Questo è reso possibile a seguito della stipula della Convenzione, da ultimo approvata e modificata con Rep. N. 470 atti privati del 25.02.2014, tra il Comun General de Fascia (ente capofila) e i Comuni di Campitello di Fassa, Canazei, Mazzin, Moena, San Giovanni di Fassa-Sèn Jan e Soraga di Fassa

L'estensione territoriale del bacino di espletamento del servizio di gestione rifiuti è il seguente:

Comune	Estensione
Moena	82,70 km ²
Soraga di Fassa	19,59 km ²
Vigo (ora San Giovanni di Fassa)	26,76 km ²
Pozza (ora San Giovanni di Fassa)	72,97 km ²
Mazzin	23,69 km ²
Campitello di Fassa	25,07 km ²
Canazei	67,22 km ²
Totale CGF	318 km²

La cartografia è disponibile e scaricabile in forma gratuita dalla rete nel formato “.dxf” geo referenziato al link:

http://pup.provincia.tn.it/Dati_Piani_Urbanistici/DownDwg.html

LA CARTA DEI SERVIZI DEI COMUNI DEL COMUN GENERAL DE FASCIA

La Carta è uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti non come mero riconoscimento formale di garanzia ma come attribuzione al cittadino di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi ad esso erogati.

La Carta non limita la sua azione confermando diritti già riconosciuti all'utenza, come quello all'informazione e trasparenza, ma introduce principi nuovi come l'adozione di standard di qualità dei servizi e la loro pubblicizzazione, il dovere, da parte delle pubbliche amministrazioni, di verificare il rispetto delle procedure e di valutare la qualità e le tempistiche dei servizi resi. Oltre a riconoscere i diritti, chiede l'impegno delle utenze servite al rispetto dei loro doveri, come ad esempio l'osservanza delle norme per raccogliere e differenziare i rifiuti e per mantenere pulito il territorio.

Tutti i Comuni della Val di Fassa, con apposito provvedimento della Giunta comunale, hanno deliberato, alla luce dei diversi obblighi previsti dal Testo Unico per la Regolazione della qualità del Servizio di Gestione dei rifiuti Urbani (in seguito anche TQRIF) e delle effettive difficoltà di messa in opera degli stessi, di individuare, in qualità di Enti Territorialmente competenti dell'ambito di pertinenza, il posizionamento della gestione del servizio rifiuti nella matrice degli schemi regolatori individuati dall'Autorità con la scelta **DELLO SCHEMA 1 LIVELLO QUALITATIVO MINIMO**.

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

Gli obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio scelto sono i seguenti:

Tipologia di servizio	Obbligatorietà	In vigore ovvero modalità attuata
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 TQRIF.	SI	Adottata.
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 TQRIF.	SI	Si applica quanto previsto dall'articolo 16 del Regolamento per l'applicazione della tariffa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani nei Comuni del Comun General de Fascia. <i>(vedi nota in fondo a tabella)</i>
Art 10 e 11 TQRIF. Modalità per la variazione o cessazione del servizio.	SI	Si applica quanto previsto dall'articolo 16 del Regolamento per l'applicazione della tariffa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani nei Comuni del Comun General de Fascia. <i>(vedi nota in fondo a tabella)</i>
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 TQRIF.	SI	I Comuni e il CGF si impegnano informalmente a dare una risposta entro il tempo massimo di 10 giorni come nelle specifiche che seguono nella presente Carta di Qualità, ricordando comunque quanto in vigore e previsto dall'articolo 19 del Regolamento per l'applicazione della tariffa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani nei Comuni del Comun General de Fascia. <i>(vedi nota in fondo a tabella)</i>
Art 19 e 22 TQRIF. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online.	Non applicabile	Si evidenzia comunque la presenza sul territorio degli Uffici Tributi comunali e dell'ufficio Ambiente del Comun General de Fascia. È disponibile altresì il proprio personale Sportello Tributario on-line all'indirizzo https://c11sportello.harnekinfo.it/Login.aspx?A=C11 e la App ed il sito per la raccolta ed il trasporto: https://www.chiocchetti.com/
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22 TQRIF.	SI	CONTATTI E ORARI UFFICI GESTIONE RIFIUTI: Servizio Entrate del Comun General de Fascia con sede centrale presso il Comune di San Giovanni di Fassa – Sèn Jan Piaz de Comun 1, 38036 San Giovanni di Fassa / Sèn Jan (TN); servizio.entrate@cgf.tn.it; pec.entrate@pec.comungeneraldefascia.tn.it tel: 0462 762861 fax 0462 763578 numero verde in relazione al servizio di raccolta e trasporto rifiuti messo a disposizione dalla ditta che lo effettua, attualmente ditta Chiocchetti 0462573410. Spazzamento strade: uffici tecnici di competenza per territorio.
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	Si applica quanto previsto dagli articoli 18 e 19 del Regolamento per l'applicazione della tariffa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani nei

di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) TQRIF.		Comuni del Comun General de Fascia. <i>(vedi nota in fondo a tabella)</i>
Art. 29 e 30 TQRIF. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi.	SI	Presenza su ogni territorio comunale del proprio Centro per la Raccolta materiali pertanto il Servizio di ritiro viene eventualmente effettuato solamente per i soggetti in condizioni di disagio economico di cui all'articolo 15 comma 1 del Regolamento per l'applicazione della tariffa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani nei Comuni del comun general de fascia, fatte salve ulteriori indicazioni del Comun General de Fascia con modalità da definire, e comunque solamente nel caso in cui ci sia l'effettiva possibilità materiale di provvedervi da parte del Comune.
Art 32 TQRIF Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.	SI	Si applica la deroga di cui al punto 2.4 de TQRIF in relazione alle parti di rispettiva competenza degli uffici comunali e comunque secondo quanto previsto nello Statuto e nel PEG comunale nonché negli accordi con il Comun General de Fascia.
Art 35.1 TQRIF Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità.	SI	Mappatura e collocazione delle aree relative alle isole ecologiche secondo gli schemi grafici predisposti.
Art. 35.2 TQRIF Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto.	SI	Calendario disponibile presso il seguente link: https://www.comungeneraldefascia.tn.it/Aree-tematiche/La-gestione-dei-rifiuti/Servizio-raccolta-rifiuti o anche https://fassambiente.it/ Il calendario viene trasmesso via e-mail semestralmente alle utenze interessate ed ogni qualvolta viene modificato.
Articoli 35.3 e 35.4 TQRIF Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità.	Non applicabile	
Art 36 TQRIF Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto.	Non applicabile	Sebbene non applicabile si evidenzia che, alla data di approvazione del presente documento, non si sono mai verificate interruzioni del servizio.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1 TQRIF.	SI	Tale servizio viene svolto generalmente in primavera, subito dopo lo scioglimento della neve. Eventuali divieti e limitazioni relative alla viabilità ed alla sosta che si rendessero necessarie vengono preventivamente rese note secondo le normative di legge, in tal senso rimane a disposizione l'ufficio di Polizia locale Val di Fassa (telefono 0462.574450; Fax 0462.574366; Indirizzo e-mail info@polizialocalevaldifassa.it https://www.comune.moena.tn.it/Aree-tematiche/Polizia-locale/Corpo-di-Polizia/Polizia-Locale-Val-di-Fassa
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43 TQRIF.	Non applicabile	

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 TQRIF.	SI	Per situazioni di pericolo si segnala il numero di emergenza 112.
--	----	---

Nota: Il Regolamento per l'applicazione della tariffa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani nei Comuni del Comun General de Fascia citato in tabella è disponibile nella sezione Regolamenti di ogni sito Internet dei Comuni della Val di Fassa.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è valida fino al momento dell'approvazione di un'altra carta e/o in cui eventuali variazioni degli standard di servizio non verranno comunicate agli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità pubblica o da calamità naturali. La presente Carta sarà aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o comunque ai sensi di legge.

IMPOSTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta è un documento strutturato in:

- una parte generale di introduzione in cui sono enunciati i principi fondamentali e le modalità di erogazione dei vari servizi di igiene urbana; la Carta può essere soggetta a revisione a fronte di cambiamenti significativi del servizio o di riformulazione della Convenzione che regola i rapporti tra il Comun General de Fascia (CGF) ed i Comuni che ne fanno parte.
- una parte contenente la descrizione dei Servizi svolti;
- una parte dedicata alla Completezza e Accessibilità all'Informazione in cui vengono descritti i canali di contatto per gli utenti;

La Carta dei servizi può essere richiesta gratuitamente oppure scaricata dal siti web di tutti i Comuni e del CGF.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e Imparzialità

L'erogazione dei servizi pubblici si basa sul principio di eguaglianza ed imparzialità. Le regole relative ai rapporti con gli utenti sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, e opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree territoriali e di categorie o fasce omogenee d'utenza. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze e in senso più favorevole ad utenze: anziani, portatori di handicap o altre categorie deboli.

Continuità

Viene garantito un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi dovuti ad eventi indipendenti dalla volontà (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi, ecc.).

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto di corretta erogazione, sia per fornirne la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità. Ogni cittadino/utenza ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano direttamente, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per informazioni inerenti agli atti amministrativi l'utenza si può avvalere del diritto di accesso agli atti, previsto dalla legge 241 del 7/8/1990, rivolgendosi alla Segreteria Generale del Comune di competenza.

Efficacia ed efficienza

Nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale, persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

Rispetto delle normative e onestà

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;

Chiarezza e trasparenza

Deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto 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

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

Semplificazione delle procedure

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

TUTELA DELL'AMBIENTE

Il Comun General de Fascia persegue, nella sfera delle attività e delle funzioni espletate, la tutela della salute dei cittadini, la difesa dell'ambiente e la difesa del territorio, nel rispetto delle vigenti e future normative in materia di servizi pubblici relativi ai rifiuti solidi urbani. Inoltre effettua e promuove la raccolta differenziata, che si divide tra la raccolta di materiali suscettibili di recupero, riutilizzo e/o riciclaggio, raccolta di rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.) per ridurre l'impatto di alcune sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il CGF assume come regola inderogabile nella propria attività.

Al link <https://fassambiente.it/> è visibile il nuovo progetto del Comun General de Fascia per una valle più sostenibile.

GLI IMPEGNI

I principi fondamentali riportati nei precedenti paragrafi sono le linee guida che il CGF ed i Comuni intendono seguire nell'attività di tutti i giorni. Tutto ciò si traduce, sul piano pratico, in impegni puntuali e precisi che dovranno essere rispettati e in alcune richieste di collaborazione rivolte ai cittadini, nel comune intento di migliorare la qualità dell'ambiente.

Le principali attività del servizio sono le seguenti:

Raccolta rifiuti solidi urbani:

- Raccolta differenziata rifiuto secco non riciclabile residuo ed umido/organico con contenitori porta a porta (utenze non domestiche) e/o stradale con isole ecologiche seminterrate (utenze domestiche e piccole non domestiche);
- Raccolta differenziata rifiuto della carta, del multimateriale (vetro-lattine-barattoli) e degli imballaggi in plastica con contenitori porta a porta (utenze non domestiche) e/o stradale con isole ecologiche seminterrate (utenze domestiche e piccole non domestiche);
- Raccolta pile con appositi contenitori;

- Raccolta farmaci con appositi contenitori;
- Raccolta rifiuti zona industriale con cassoni e cassonetti;
- Spazzamento delle strade;
- Centri di raccolta materiali in ogni comune.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Il servizio comprende la raccolta del rifiuto residuo e dei materiali raccolti in maniera differenziata ed il loro conferimento presso le strutture di trasferimento, smaltimento e/o recupero finale.

Al fine di rendere più chiara la realtà del servizio, si riporta di seguito una descrizione del sistema di conferimento dei rifiuti.

Le utenze domestiche conferiscono principalmente in isole ecologiche (ISE), accessibili 24 ore su 24, che ospitano contenitori per la raccolta della carta (CRT), del vetro (VTR), e degli imballaggi in plastica/tetra pack, organico domestico (ORG) e del rifiuto indifferenziato (RSD), attrezzate con contenitori di volumetria da 4.000 litri.

In casi particolari di utenze isolate o molto distanti dall'isola ecologica sono dotate di cassonetti personalizzati per la raccolta del rifiuto residuo, analogamente avviene per alcuni condomini o residence (grandi utenze domestiche).

Per quanto riguarda le frazioni degli imballaggi in plastica (BFP), queste sono conferite direttamente dall'utente al Centro di Raccolta Materiali CRM di zona.

Le utenze non domestiche assimilate sono dotate di cassonetto personalizzato per la raccolta del rifiuto residuo, ad eccezione delle piccole attività che, se in prossimità delle ISE o per limitato spazio, conferiscono direttamente nel sistema seminterrato con card. Per quanto riguarda la raccolta differenziata, conferiscono nelle isole ecologiche e al CRM/CRZ (nei limiti stabiliti) o nelle campane per il vetro. Solo per le grandi utenze non domestiche prevalentemente del settore alberghiero e ristorativo sono state assegnate campane e/o cassonetti per la raccolta del VTR e/o della CRT.

In tutti i Comuni è stata introdotta la raccolta del rifiuto organico non domestico con cassonetto personalizzato a due ruote da ritirare a domicilio. Le utenze non domestiche usufruiscono inoltre del ritiro a domicilio (su prenotazione e secondo uno specifico calendario) degli imballaggi in plastica ed in cartone.

RIFIUTO RESIDUO (RSD):

Le strutture stradali destinate al conferimento del rifiuto residuo sono di due tipologie, a seconda della scelta tecnologica adottata, la raccolta riguarderà quindi lo svuotamento, solo in occasione delle giornate di raccolta, di cassonetti posizionati presso il domicilio dell'utenza servita (grandi utenze) e cassonetti posizionati dagli utenti sul suolo pubblico (raccolta domiciliare), e anche lo svuotamento di sistemi seminterrati posizionati su suolo pubblico e/o privato.

✓ Cassonetti.

Tutti i Comuni appartenenti al Comun General de Fascia hanno sul loro territorio cassonetti destinati alla raccolta del rifiuto residuo, si tratta di cassonetti personalizzati destinati alle utenze non domestiche di grandi dimensioni o di utenze domestiche quali condomini o residence. Ogni cassonetto è dotato di transponder identificativo, è pertanto necessario che la ditta appaltatrice disponga di automezzi di raccolta con sistema di pesatura certificata legale, in grado identificare il transponder e di leggere e registrare le pesate.

✓ Sistemi seminterrati.

Tutti i Comuni hanno installato sistemi seminterrati in isola ecologica. Si tratta di contenitori di volumetria da 4.000 litri. Tali strutture, destinate alla raccolta del rifiuto residuo, richiedono un sistema di svuotamento simile a quello delle campane, ossia automezzo dotato di idonea gru e

attacco tipo “a fungo” e cassone scarrabile, che potrà essere dotato, a discrezione dell’Appaltatore, di compattatore per migliorare il carico.

VETRO (VTR):

Le strutture stradali destinate al conferimento del vetro sono di tre tipologie, a seconda della scelta tecnologica adottata da ciascun Comune, la raccolta riguarderà quindi lo svuotamento di cassonetti a quattro ruote, di campane e di sistemi seminterrati.

✓ *Cassonetti.*

I Comuni hanno sul loro territorio un certo numero di cassonetti destinati alla raccolta del vetro, solitamente si tratta di cassonetti a quattro ruote attacco DIN destinati alle utenze non domestiche con grandi produzioni o a casi particolari di utenze domestiche quali condomini o residence.

✓ *Campane.*

I Comuni hanno sul loro territorio un certo numero di campane a “doppio gancio classico” per la raccolta del vetro, destinate alle utenze non domestiche con grandi produzioni.

✓ *Sistemi seminterrati.*

Tutti i Comuni hanno installato sistemi seminterrati in isola ecologica. Si tratta di contenitori di volumetria da 4.000 litri che integrano le campane e i cassonetti. Tali strutture destinate alla raccolta del vetro richiedono un sistema di svuotamento simile a quello delle campane, ossia automezzo dotato di idonea gru e attacco tipo “a fungo” e cassone scarrabile senza compattazione.

CARTA (CRT):

Le strutture stradali destinate al conferimento della carta sono di tre tipologie, a seconda della scelta tecnologica adottata da ciascun Comune, la raccolta riguarderà quindi lo svuotamento di cassonetti stradali, di campane e di sistemi seminterrati.

✓ *Cassonetti e Campane.*

I Comuni hanno sul loro territorio un certo numero di cassonetti destinati alla raccolta della carta, solitamente si tratta di cassonetti a quattro ruote da 1.000 litri destinati alle utenze non domestiche con grandi produzioni o a casi particolari di utenze domestiche quali condomini o residence. Sul territorio sono state distribuite in numero limitato anche delle campane di volumetria 2.500 litri per la raccolta della carta.

✓ *Sistemi seminterrati.*

Tutti i Comuni hanno installato sistemi seminterrati in isola ecologica. Tali strutture, destinate alla raccolta della carta, richiedono un sistema di svuotamento simile a quello delle campane, ossia automezzo dotato di idonea gru e attacco tipo “a fungo” e cassone scarrabile con o senza compattazione.

IMBALLAGGI LEGGERI - PLASTICA (PLA)/tetrapak:

Le strutture stradali e personalizzate destinate al conferimento della plastica sono di due tipologie, a seconda della scelta tecnologica adottata; la raccolta riguarderà quindi lo svuotamento di campane e sistemi seminterrati.

✓ *Campane e Sistemi seminterrati.*

Tali strutture, destinate alla raccolta degli imballaggi di plastica, richiedono un sistema di svuotamento simile a quello delle campane, ossia automezzo dotato di idonea gru e attacco tipo “a fungo” e cassone scarrabile, che potrà essere dotato di compattatore per migliorare il carico. Sul territorio sono presenti anche classiche campane da 2.500 litri.

ORGANICO domestico e non domestico (ORG):

Le attrezzature stradali e personalizzate destinate al conferimento del rifiuto organico sono di due tipologie: la raccolta riguarderà quindi lo svuotamento di cassonetti e sistemi seminterrati.

✓ *Cassonetti.*

Tutti i Comuni hanno attivato la raccolta dell’organico delle utenze non domestiche provviste di cucina o mensa, assegnando loro un cassonetto personalizzato a due ruote del volume di 120 o

240 litri. Il servizio riguarderà quindi lo svuotamento, nelle giornate previste per la raccolta, dei cassonetti **compresa la fornitura di un sacco in mater-bi o carta di grammatura sufficiente dopo ogni svuotamento**. Ogni cassonetto è dotato di transponder identificativo, è pertanto necessario che la ditta appaltatrice disponga di automezzi di raccolta con sistema di pesatura certificata legale, in grado di leggere e registrare le pesate.

✓ *Sistemi seminterrati.*

Tutti i Comuni hanno collocato sistemi seminterrati in isola ecologica accanto alle altre tipologie di rifiuti; si tratta di contenitori di capacità di 2.400 o 4.000 litri. Tali strutture, destinate alla raccolta del rifiuto organico domestico e non domestico (piccole utenze), richiedono un sistema di svuotamento simile a quello delle campane, ossia automezzo dotato di idonea gru con radiocomando a terra e attacco tipo “a fungo” e cassone scarrabile senza compattazione.

PILE E FARMACI:

Sono distribuiti sul territorio appositi contenitori per la raccolta delle pile esauste e dei farmaci scaduti. La raccolta riguarderà quindi lo svuotamento mensile di contenitori da 50 a 110 litri.

✓ *Pile esauste.*

I Comuni hanno sul loro territorio un certo numero di contenitori destinati alla raccolta delle pile; si tratta di contenitori da 50 litri posizionati in punti fissi sul territorio comunale e nei Centri di Raccolta Materiali e Zonali.

✓ *Farmaci scaduti.*

I Comuni hanno sul loro territorio un certo numero di contenitori destinati alla raccolta dei farmaci; si tratta di contenitori da 110 litri posizionati in punti fissi, generalmente presso le farmacie comunali e nei Centri di Raccolta Materiali e Zonali.

RACCOLTA DOMICILIARE DEGLI IMBALLAGGI IN CARTONE (KRT)*:

Presso le grandi utenze non domestiche (principalmente alberghi e negozi) è attiva la raccolta domiciliare degli imballaggi in cartone con cassonetto da 1.100 lt.. Il periodo di raccolta è annuale con intensificazione dei passaggi con la stagione di apertura degli esercizi (generalmente dal 15/06 al 20/09 e dal 01/12 al 15/04 di ogni anno).

RACCOLTA DOMICILIARE DEGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA (PLA)*:

Presso le grandi utenze non domestiche (principalmente alberghi) è attiva la raccolta domiciliare degli imballaggi in plastica con sacchi trasparenti da 350 lt.. Il periodo di raccolta è annuale con intensificazione con la stagione di apertura degli esercizi (generalmente dal 15/06 al 20/09 e dal 01/12 al 15/04 di ogni anno). **Il servizio prevede la fornitura dei sacchi alle utenze richiedenti.**

La raccolta degli imballaggi in plastica e in cartone è disciplinata da apposito regolamento. (consultabile sul sito del Comun General de Fascia <http://www.comungeneraldefascia.tn.it/Aree-tematiche/La-gestione-dei-rifiuti>).

Le richieste per la raccolta porta a porta presso le grandi utenze non domestiche dei rifiuti:

1- **Plastica** attiva in alta stagione;

2 - **Organico/Umido** e **Cartone** attiva in alta stagione e solo su prenotazione in bassa stagione a mezzo di WEB APP per la prenotazione delle raccolte rifiuti a chiamata per la Val di Fassa:

ACCEDI AL SERVIZIO:

- Dal link <https://businessorganizer.italiaonline.it/site/chiocchetti.servizi>;
- Dal Qr code sul cassonetto (smartphone o tablet);
- Dal sito www.chiocchetti.com cliccando la barra in basso a destra “Prenotazioni rifiuti Fassa”.

La prenotazione:

- a) Entra nel servizio della Prenotazione Raccolte;

- b) Scegli il giorno da prenotare tra quelli disponibili dal calendario;
- c) Conferma l'orario di esecuzione del servizio (a destra del calendario);
- d) Inserisci il tuo indirizzo PEC.
- e) Inserisci il nome dell'insegna della tua attività (es. "Hotel Italia");
- f) Inserisci il comune di ritiro del rifiuto;
- g) Seleziona le caselle per il trattamento dei dati personali e per l'accettazione delle condizioni di servizio;
- h) Invia la prenotazione.

Dopo aver confermato, ti arriverà una notifica sulla tua PEC con la conferma e il riepilogo della prenotazione.

NOTE:

- puoi prenotare più giorni di raccolta semplicemente ripetendo l'operazione;
- i riferimenti per accedere al servizio sono riportati anche sul cassonetto del cartone (coperchio giallo) e della plastica (coperchio blu);
- le notifiche vengono inviate da una email normale (non pec). Controlla che la tua PEC sia abilitata a ricevere messaggi anche da caselle non-pec, altrimenti non potrai vedere le notifiche di prenotazione.

Lo svuotamento dei cassonetti e delle strutture è regolato da apposito calendario consultabile sul sito del CGF.

<https://www.comungeneraldefascia.tn.it/Aree-tematiche/La-gestione-dei-rifiuti/Servizio-raccolta-rifiuti>

Le modalità di conferimento dei rifiuti e le tipologie raccolte nonché le regole per la corretta raccolta differenziata delle singole frazioni sono consultabili e scaricabili all'indirizzo:

<https://www.comungeneraldefascia.tn.it/Aree-tematiche/La-gestione-dei-rifiuti/Materiali-conferibili-e-regole-di-civiltà>

e soprattutto al sito <https://fassambiente.it/>

Regole di calcolo della tariffa rifiuti.

La tariffa rifiuti viene approvata, per ogni singolo Comune della Valle di Fassa, annualmente per l'anno in corso con deliberazione della Giunta comunale e, oltre alla pubblicazione prevista ai sensi del "Codice degli enti locali della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige", approvato con legge regionale del 3 maggio 2018, n. 2, vengono pubblicate le tariffe applicate su ogni sito comunale.

La tariffa rifiuti è calcolata in tutta la Valle di Fassa con la stessa metodologia di calcolo ma ogni Comune ha una propria tariffa sulla base del proprio piano finanziario.

La tariffa è composta da una parte fissa, determinata essenzialmente in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferita in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti, e da una parte variabile, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, alle modalità del servizio fornito, e all'entità dei costi di gestione e comunque secondo la metodologia prevista da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

La tariffa è articolata nelle fasce di utenza domestica e non domestica.

- Per le utenze domestiche ovvero abitazioni:

una quota fissa proporzionale al numero di persone risultanti dall'ufficio Anagrafe comunale ovvero, per "seconde abitazioni", alla superficie dell'immobile, più una quota variabile (Euro/kg) in base al peso di rifiuto conferito al servizio comunale. In ogni caso è previsto un quantitativo

minimo di chilogrammi di rifiuti conferiti e fatturati [il cosiddetto “Conguaglio raggiungimento kg minimi previsti”] determinato sempre in base a criteri simili (n. persone/mq).

- Per le attività:

una quota fissa proporzionale alla superficie dei locali ed alla categoria produttiva di appartenenza più una quota variabile (Euro/kg) in base al peso di rifiuto residuo conferito al servizio comunale. In ogni caso è previsto un quantitativo minimo di chilogrammi di rifiuti conferiti e fatturati [il cosiddetto “Conguaglio raggiungimento kg minimi previsti”] determinato in base alla superficie dei locali ed alla categoria produttiva di appartenenza dell'attività.

Il “Conguaglio raggiungimento kg minimi previsti” viene fatto pagare sostanzialmente per disincentivare il “turismo dei rifiuti” ovvero il fatto che residenti o turisti mettano in atto comportamenti elusivi (ad esempio conferendo i rifiuti in altri Comuni, li abbandonino sul territorio, li inceneriscano, ecc.) per pagare di meno in fattura.

Sul seguente link del sito istituzionale del Comune di San Giovanni di Fassa – Sèn Jan, (che si ricorda essere sede centrale del Servizio Gestione Entrate degli uffici Tributi dei Comuni della Valle di Fassa e pertanto il link di “Trasparenza ARERA” può considerarsi di riferimento generale per gli utenti, sebbene, in relazione allo spazzamento e lavaggio strade, debbano essere contattati i singoli uffici Tecnici di ogni Comune), sono disponibili i dettagli per il calcolo della tariffa ed un esempio pratico di calcolo fattura valevoli appunto per tutti i Comuni della Valle di Fassa: <https://www.comune.senjandifassa.tn.it/Aree-tematiche/Servizi-di-gestione-rifiuti-Trasparenza-ARERA/Tariffe-rifiuti/il-calcolo-della-tariffa-rifiuti>

Sono previste delle riduzioni tariffarie secondo quanto previsto dagli articoli 13, 14 e 15 del Regolamento per l'applicazione della Tariffa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani nei Comuni del Comun General de Fascia, che ogni Comune ha pubblicato sul proprio sito istituzionale alla voce “Regolamenti”, e che prevedono delle agevolazioni e la sostituzione del Comune al soggetto tenuto al pagamento nei casi contemplati dagli stessi. I requisiti per beneficiare dell'agevolazione devono risultare da idonea e documentata richiesta.

<https://www.comune.senjandifassa.tn.it/Aree-tematiche/Servizi-di-gestione-rifiuti-Trasparenza-ARERA/Tariffe-rifiuti/regolamenti>

Pagamento della fattura.

Il pagamento delle fatture può avvenire:

- tramite domiciliazione su conto corrente bancario (addebito “SDD”);
- tramite bollettino PagoPa come previsto per i soggetti tenuti all'obbligo di utilizzo esclusivo del sistema PagoPa di cui all'art 5. del CAD quali le pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1, c. 2, del d.lgs. 165/2001;
- a mezzo bonifico bancario nel caso in cui ci siano problemi con le precedenti modalità di pagamento.

Viene applicato uno SCONTO pari ad Euro 1,50 sulla fattura del servizio rifiuti se il contribuente ha richiesto sia la domiciliazione bancaria della fattura su conto corrente bancario sia la ricezione della fattura via e-mail (ricordando che l'attivazione di ricezione del documento via *e-mail* presuppone l'invio in formato elettronico in generale, cioè esteso a tutte le altre eventuali comunicazioni e fatture relative ai tributi comunali di pertinenza dell'ufficio Tributi).

Se il pagamento avviene oltre i termini di scadenza indicati, saranno addebitati al contribuente, oltre alle spese postali e di notifica relative al sollecito/accertamento esecutivo ed alle spese

amministrative di Euro 10,00, gli interessi per i giorni di ritardato pagamento, nella misura del tasso legale.

In caso di mancato pagamento della fattura entro i termini e secondo le modalità indicati nell'ultimo sollecito ovvero trascorsi 60 giorni dal termine ultimo per il pagamento senza che lo stesso venga effettuato, il soggetto incaricato della riscossione delle somme richieste, anche ai fini dell'esecuzione forzata, è la Società Trentino Riscossioni S.p.A., con sede a Trento in Via Jacopo Acconcio, n. 6, codice fiscale e partita I.V.A. n. 02002380224, società alla quale si provvederà alla trasmissione del ruolo coattivo, il cui importo sarà maggiorato degli ulteriori interessi moratori e spese, ai sensi delle vigenti norme in materia (<http://www.trentinoriscossionispa.it/portal/server.pt/community/contattaci/1009/contattaci/233397>).

Nel caso in cui il contribuente rilevasse eventuali errori riportati in fattura o la necessità di comunicare variazioni dei dati o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa può contattare gli uffici Tributi del Servizio di Gestione Associata Entrate più avanti meglio specificati.

Le scadenze per il pagamento della tariffa rifiuti sono riportate nella fattura. È sempre possibile suddividere la fattura in due rate ovvero procedere al pagamento della stessa in un'unica soluzione.

Le fatture emesse per il Servizio di raccolta rifiuti vengono, in linea generale, emesse nel corso del mese di luglio in merito all'anno precedente con una scadenza a 30 giorni per la prima rata o rata unica e altri 30 per la seconda rata.

CENTRI DI RACCOLTA MATERIALI

Sul territorio del Comun General de Fascia sono attualmente attivi i seguenti centri di raccolta (C.R.M.) autorizzati in base al D.Lgs. n. 152/2006 secondo il Decreto 8 aprile 2008 del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare e ss.mm.ii.:

- 1) Moena - Strada de Prealon
<https://www.comune.moena.tn.it/Aree-tematiche/Lavori-pubblici/CRM;>
- 2) Soraga - Strada de Molin
<https://www.comune.soraga.tn.it/Comune/Comunicazione/Avvisi-e-ultime-notizie/Modifica-orario-CRM2>
- 3) San Giovanni di Fassa – Sèn Jan, Strada Jumela C.R.Z. che serve da C.R.M. per Pozza, Pera e Vigo di Fassa
<https://www.comune.senjandifassa.tn.it/Aree-tematiche/Servizi-di-gestione-rifiuti/CRM-Centro-Raccolta-Materiali;>
- 4) Mazzin - località Campestrin
<https://www.comune.mazzin.tn.it/Aree-tematiche/Raccolta-differenziata/Centro-raccolta-materiali>
- 5) Campitello di Fassa – Centro

<https://www.comune.campitellodifassa.tn.it/Aree-tematiche/LA-RACCOLTA-DIFFERENZIATA-A-CAMPITELLO/il-C.R.M.-Centro-di-Raccolta-Materiali-a-Campitello/Centro-Raccolta-Materiali-orari>;

6) Canazei - strada de Costa

<https://www.comune.canazei.tn.it/Aree-tematiche/Rifiuti/Orario-del-C.R.M.>;

Il cittadino/l'utenza trasporta il rifiuto al centro di raccolta con mezzi propri e posiziona il materiale nel contenitore dedicato, con le modalità indicate dal custode del centro.

Le modalità di accesso, le regole di conferimento ed i limiti nonché gli orari di apertura all'utenza sono descritti e consultabili sul sito internet del CGF

<https://www.comungeneraldefascia.tn.it/Aree-tematiche/La-gestione-dei-rifiuti/Centro-di-raccolta-zonale-C.R.Z> e sul sito del comune di competenza.

Lavaggio e pulizia delle strutture seminterrate.

L'appaltatore dovrà provvedere alla pulizia periodica programmata, secondo un calendario fornito dalla Stazione appaltante, delle attrezzature seminterrate per la raccolta dei rifiuti. La pulizia consiste nel lavaggio del cilindro interno in metallo, lavaggio del cilindro esterno in plastica ed aspirazione dei liquidi di lavaggio. Le operazioni dovranno essere eseguite con idonee attrezzature e prodotti atti a garantire la sanificazione e la pulizia ad alta pressione con getto d'acqua. Dovrà essere anche adeguatamente pulito il coperchio esterno. Dovranno essere prese tutte le precauzioni in modo da non danneggiare le componenti elettroniche dove presenti e la cartellonistica installata.

Il numero di lavaggi programmati è variabile in relazione al tipo di rifiuto raccolto ed è programmato secondo apposito calendario.

ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI

RAPPORTO CON LE UTENZE.

I cittadini e le utenze possono presentare segnalazioni e reclami sul servizio sia in forma scritta sia verbale ed i Comuni e il CGF si impegnano informalmente a dare una risposta entro il tempo massimo di 10 giorni di calendario dal ricevimento (farà fede la data di protocollo e la data della e-mail inviate) ricordando comunque che è in vigore l'articolo 19 del Regolamento per l'applicazione della tariffa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani che prevede una tempistica di 180 giorni. Se la complessità del caso non consente il tempo indicato l'utenza sarà informata sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Le richieste vanno inviate agli indirizzi sotto riportati per territorio di competenza di ubicazione dell'immobile ovvero presso la sede centrale del Servizio Entrate e verranno trasmesse secondo le competenze di ogni ufficio. ⁽¹⁾

CONTATTI E ORARI UFFICI GESTIONE ASSOCIATA in riferimento alle attività svolte dagli Uffici Tributi in merito alla tariffazione ed emissione delle fatture:

Servizio Entrate del Comun General de Fascia

con SEDE CENTRALE presso il Comune di San Giovanni di Fassa – Sèn Jan
Piaz de Comun 1, 38036 San Giovanni di Fassa / Sèn Jan (TN);

servizio.entrate@cgf.tn.it;

1ª Il Comune in qualità di Ente Territorialmente competente ha deliberato la deroga di cui al punto 2.4 del TQRIF di ARERA e comunque si richiamano per ogni Ente comunale le competenze e le responsabilità previste dal proprio Statuto e nel proprio PEG.

pec.entrante@pec.comungeneraldefascia.tn.it tel: 0462 762861 fax 0462 763578

Di seguito si specificano gli orari di apertura al pubblico dei vari uffici TRIBUTI della Valle di Fassa:

CANAZEI

Martedì :8:30-12:00 Giovedì : 8:30-12:00
Tel. 0462/605624 ufficio.tributi@comune.canazei.tn.it

CAMPITELLO DI FASSA

Lunedì : 8:30-12:00
Tel. 0462/750330 interno 4 tributi@comune.campitellodifassa.tn.it

MAZZIN

Mercoledì : 8:30-12:00
Tel. 0462/767138 tributi@comunedimazzin.it

MOENA

Martedì : 9:00-12:30 Venerdì: 9:00-12:30
Tel. 0462/573141 tributi@comune.moena.tn.it

SAN GIOVANNI DI FASSA-SEN JAN

Lunedì: 8:30-12:00 Mercoledì: 8:30-16:30 Venerdì: 8:30-12:00
Tel. 0462/762861 tributi@comune.senjandifassa.tn.it

SORAGA DI FASSA

Martedì: 8:30-12:00
Tel. 0462/768179 tributi@comune.soraga.tn.it

A servizio del contribuente è messo a disposizione altresì un'area personale ovvero lo Sportello on-line all'indirizzo <https://c11sportello.harnekinfo.it/Login.aspx?A=C11> accessibile con le proprie credenziali di "primo accesso" riportate su qualunque documento venga trasmesso dagli uffici Tributi sopra riportati.

SERVIZIO DI RACCOLTA e TRASPORTO - RECAPITI PER INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI:

- Comun General de Fascia
dal lunedì al giovedì 8:30-12:00 / 14:30-16:30; venerdì 8:30-12:00
strada di Prè de Gejia 2, 38036 San Giovanni di Fassa / Sèn Jan (TN);
ambiente@comungeneraldefascia.tn.it; pec.cgf@pec.comungeneraldefascia.tn.it;
tel: 0462/764500 int. 5;

- Chiocchetti Luigi S.r.l. (*)
strada de la Marcialonga 42, 38036 Moena (TN);
info@chiocchetti.com; pec@pec.chiocchetti.com;

NUMERO VERDE:



Trasmissione online di un RECLAMO: <https://www.chiocchetti.com/raccolta-rifiuti>

(*) AFFIDATARIO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO dal 1° luglio 2019 contratto n. 331 Atti Pubblici del 28/06/2019:

Società **CHIOCCHETTI LUIGI S.r.l.**, con sede legale in Moena, strada de la Marcialonga n. 42, codice fiscale e partita I.V.A. n. 00181840224 avente le certificazioni di qualità, etiche ed ambientali scaricabili al seguente link: <https://www.chiocchetti.com/unterlagen> .

Di seguito si specificano gli orari di apertura al pubblico DELL'UFFICIO TECNICO competente per territorio per informazioni a riguardo del Servizio di SPAZZAMENTO ED AL LAVAGGIO DELLE STRADE, che generalmente si svolge in alcune giornate di primavera soprattutto in relazione alla raccolta, quando si scioglie la neve, del ghiaino sparso durante l'inverno:

Comune di CANAZEI

UFFICIO TECNICO

Lunedì	08.30 - 12.00
Martedì	08.30 - 12.00
Mercoledì	08.30 - 12.00
Giovedì	08.30 - 12.00
Venerdì	08.30 - 12.00

Tel. 0462 605621 – 0462 605637 email: ufficio.tecnico@comune.canazei.tn.it

Comune di CAMPITELLO

UFFICIO TECNICO

Lunedì	08.30 - 12.00
Mercoledì	08.30 - 12.00
Venerdì	08.30 - 12.00

Tel. 0462 750330 selez. Interno 3 email: ufficiotecnico@comune.campitellodifassa.tn.it

Comune di MAZZIN

Ufficio Tecnico

Lunedì	09.00 - 12.00
Martedì	09.00 - 12.00
Mercoledì	09.00 - 12.00
Giovedì	09.00 - 12.00
Venerdì	09.00 - 12.00

tel 0462/767138 email ufficiotecnico@comune.mazzin.tn.it

Comune di MOENA

SERVIZIO LAVORI PUBBLICI – INFRASTRUTTURE ED ESPROPRI

Lunedì	09.00 - 12.00	
Martedì	09.00 - 12.00	Chiuso
Mercoledì	09.00 - 12.00	
Giovedì	09.00 - 12.00	Chiuso
Venerdì	09.00 - 12.00	

Tel. 0462 573141 email: lavoripubblici@comune.moena.tn.it

Comune di SAN GIOVANNI DI FASSA-SEN JAN
SERVIZIO LAVORI PUBBLICI E PATRIMONIO

Lunedì	08.30 - 12.00
Martedì	08.30 - 12.00
Mercoledì	08.30 - 16.30
Giovedì	08.30 - 12.00
Venerdì	08.30 - 12.00

Tel. 0462 764758 lavoripubblici@comune.senjandifassa.tn.it

Comune di SORAGA
SERVIZIO SEGRETERIA

Lunedì	08.00 - 12.00
Martedì	08.00 - 12.00
Mercoledì	08.00 - 12.00
Giovedì	08.00 - 12.00
Venerdì	08.00 - 12.00

Tel. 0462 768179 email: ragioneria2@comune.soraga.tn.it

INFORMAZIONE AI CITTADINI E ALLE UTENZE

Il CGF e i Comuni assicurano una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa. In particolare promuove:

- Campagne di sensibilizzazione e di informazione per l'avvio o l'estensione dei servizi;
- Materiale informativo alle utenze;
- Educazione ambientale nelle scuole;

Sul sito Internet del CGF è possibile trovare tutte le principali informazioni utili riguardanti i servizi erogati:

<https://www.comungeneraldefascia.tn.it/Aree-tematiche/La-gestione-dei-rifiuti>

Al link <https://fassambiente.it/> sono presenti tutte le informazioni relative alle modalità di conferimento rifiuti in Val di Fassa.

Valutazione del servizio da parte dei Clienti

Il CGF ed i Comuni si impegnano ad effettuare adeguate iniziative di rilevazione del giudizio sulla qualità percepita dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul grado di soddisfazione.

Sulla base dei risultati di queste rilevazioni e della loro comparazione con quelle svolte precedentemente, CGF ed i Comuni si impegnano a predisporre progetti di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia.

LA PERCENTUALE RAGGIUNTA DI RACCOLTA DIFFERENZIATA è reperibile ai seguenti link:

<https://www.comungeneraldefascia.tn.it/Aree-tematiche/La-gestione-dei-rifiuti/Presentazione>

<https://www.catasto-rifiuti.isprambiente.it/index.php?pg=detComune&aa=2016®idb=04&nomereg=Trentino-Alto%20Adige&providb=022&nomeprov=Trento&cerca=cerca&p=1&width=1920&height=1080>

Trattamento dei dati personali

I gestori del ciclo integrato dei rifiuti si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i. e del GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679) e quant'altro previsto in materia.

Di seguito la modulistica predisposta per effettuare reclami o richieste di rimborsi:

● PRESENTAZIONE DI RECLAMO ●

al Ufficio tributi del Comune di MOENA /Ufficio Servizio Ambiente del CGF

Data _____

Il sottoscritto _____ codice fiscale _____

residente a _____ prov. _____ in Via/Piazza _____

c.a.p. _____ tel./cell. _____ fax _____ e-mail _____

_____ PEC _____ codice utente/indirizzo/codice

utenza _____ (dati disponibili su ogni documento inviato dal

Servizio in indirizzo) segnala quanto di seguito verificatosi in merito al seguente servizio facente

parte della gestione dei rifiuti:

- ☐ Raccolta e trasporto
- ☐ Spazzamento e lavaggio delle strade
- ☐ Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero possibile di elementi utili):

(Firma)

Informativa semplificata per modulistica

Si informa che ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003, i dati personali sono raccolti dal Servizio/Ufficio Tributi per lo svolgimento dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti. I dati sono/non sono oggetto di comunicazione e diffusione ai sensi di legge.

Titolare del trattamento è l'Ente Comune di _____, sito internet _____, Responsabile della Protezione dei Dati è il Consorzio dei Comuni Trentini, con sede a Trento in via Torre Verde 23 (e-mail servizioRPD@comunitrentini.it, sito internet www.comunitrentini.it).

Lei può esercitare il diritto di accesso e gli altri diritti di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679.

L'informativa completa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 è a disposizione presso il Servizio/Ufficio Tributi.

● PRESENTAZIONE DI RECLAMO ●

Ufficio Tecnico - Lavori pubblici – presso il Comune di _____
(ai fini dello spazzamento strade)

Data _____

Il sottoscritto _____ residente a _____

prov. _____ in Via/Piazza _____ c.a.p. _____ tel. _____

fax _____ e-mail _____

PEC _____ segnala quanto di seguito
verificatosi.

Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero possibile di elementi utili):

(Firma)

Informativa semplificata per modulistica

Si informa che ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003, i dati personali sono raccolti dall'Ufficio Tecnico in relazione a quanto segnalatosi per lo spazzamento delle strade ovvero in esecuzione di un compito o di una funzione di interesse pubblico. I dati sono/non sono oggetto di comunicazione e diffusione ai sensi di legge.

Titolare del trattamento è l'Ente Comune di _____ con sede a _____ (e-mail _____, sito internet _____), Responsabile della Protezione dei Dati è il Consorzio dei Comuni Trentini, con sede a Trento in via Torre Verde 23 (e-mail servizioRPD@comunitrentini.it, sito internet www.comunitrentini.it).

Lei può esercitare il diritto di accesso e gli altri diritti di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679.

L'informativa completa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 è a disposizione presso l'Ufficio Patrimonio e lavori pubblici.

Al Comune di _____

RICHIESTA RIMBORSO

Da compilare in maniera leggibile completa di tutti i dati

Il/la sottoscritto/a (Cognome e nome) _____

nato/a _____ il _____

(codice fiscale __ : _____)

-indirizzo mail dove inviare le comunicazioni _____

In qualità di:

Proprietario _____ e/o altro (esempio Erede, ecc...)

CHIEDE

ai sensi della normativa in atto, il rimborso della

somma di € _____ per la maggior tariffa/imposta/tassa pagata e di fatto non dovuta per l'anno _____

Per i seguenti MOTIVI:

☐ Doppio versamento vedi allegati

☐ Pagato in più

☐ Venduto

☐ Altro _____

☐ restituzione dell'imposta/tassa/tariffa dovuta con accredito su c/c bancario (impegnandosi a comunicare eventuali variazioni):

SCRIVERE IN MODO CHIARO CODICI DELLA BANCA QUI RICHIESTI:

☐ Banca Filiale di :.....

ABI _____ CAB _____ C/C _____ CIN _____

IBAN _____

Telefono/cell/ di riferimento in caso di necessità _____

Consapevole delle sanzioni previste dall'art. 76 del T.Unico, D.P.R. 28/12/2000 N.445, e della decadenza dei benefici prevista dall'art.75 del medesimo testo T.Unico in caso di dichiarazioni false o mendaci.

Data di presentazione _____

Firma _____ (*)

Informativa semplificata per modulistica

Si informa che ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003, i dati personali sono raccolti dal Servizio/Ufficio Tributi per lo svolgimento dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti. I dati sono/non sono oggetto di comunicazione e diffusione ai sensi di legge.

Titolare del trattamento è l'Ente Comune di _____, sito internet _____, Responsabile della Protezione dei Dati è il Consorzio dei Comuni Trentini, con sede a Trento in via Torre Verde 23 (e-mail servizioRPD@comunitrentini.it, sito internet www.comunitrentini.it).

Lei può esercitare il diritto di accesso e gli altri diritti di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679.

L'informativa completa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 è a disposizione presso il Servizio/Ufficio Tributi.