

**CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**



Sommario

1. PRESENTAZIONE	4
2. COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	5
2.1 VALIDITA' DELLA CARTA.....	5
2.2 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	6
4. SCHEMA REGOLATORIO DELLO STANDARD DI SERVIZIO.....	7
5. IL SERVIZIO PUBBLICO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	7
5.1 IL SERVIZIO DI RACCOLTA.....	8
5.2 IL SERVIZIO DI RAPPORTO CON L'UTENZA MEDIANTE ECOSPORTELLO	8
5.3 I SERVIZI STANDARD	8
5.3.1 Secco non riciclabile	8
5.3.2 Umido	9
5.3.3 Carta e cartone	10
5.3.4 Imballaggi in materiali misti (Vetro-Plastica-Lattine).....	10
5.3.5 Indumenti usati e altre raccolte stradali.....	11
5.3.6 Servizi presso Ecocentro.....	11
5.3.7 Raccolta rifiuti pericolosi	12
5.3.8 Raccolta rifiuti ingombranti	13
5.3.9 Spazzamento stradale.....	13
5.3.10 Pulizia del territorio	13
5.3.11 Svuotamento cestini stradali	14
5.3.12 Rifiuti mercatali	14
5.3.13 Servizi per famiglie o persone con disagio	14
5.3.14 Servizi per manifestazioni/eventi	14
5.3.15 Servizio riscossione tariffa per il servizio di gestione dei rifiuti urbani	14
5.4 I CONTENITORI PER LA RACCOLTA	15
5.5 GESTIONE DIFFORMITA' DEI CONFERIMENTI	15
5.6 GESTIONE DIFFORMITA' NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	15
5.7 I SERVIZI AGGIUNTIVI	16
6. TRASPARENZA	16
7. PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni.....	16
7.1 OBBLIGHI DI SERVIZIO – QUALITA' CONTRATTUALE.....	20
a. Modalità di attivazione del servizio	20
b. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	22
c. Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati.....	22
d. Requisiti minimi dell'Ecosportello	22
e. Servizio telefonico	23

f. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica di importi non dovuti	23
g. Servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi.....	23
h. Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	24
i. Predisposizione di una mappatura delle aree di raccolta porta a porta e programma delle attività di raccolta e trasporto	24
j. Predisposizione programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	27
k. Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	27
8. PRIVACY	28

1. PRESENTAZIONE

Ponte Servizi è una società pubblica con unico socio il Comune di Ponte nelle Alpi.

E' stata costituita il 14.06.2007 per dare attuazione alla deliberazione di Consiglio Comunale n. 33 del 28.05.2007, relativa al progetto per la gestione integrata del ciclo dei rifiuti con il sistema di raccolta porta a porta spinto. L'Amministrazione comunale ha così creato una propria società, da considerarsi come un braccio operativo dell'Amministrazione e sulla quale esercitare il medesimo controllo, alla quale sono state delegate, con deliberazione di Giunta Comunale n. 116 del 20.06.2007, sia la realizzazione che la gestione integrale dei rifiuti urbani, dalla raccolta differenziata alla tariffazione.

Si evidenzia che Ponte Servizi srl, in seguito "Gestore" o "Società", rientra nelle cosiddette società *in house providing* soggette alla direzione e al coordinamento dell'Ente controllante.

La Società è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la raccolta dei rifiuti urbani e gestione centri di raccolta, ai sensi del D.M. 28/04/1998 n.406, all'Albo Provinciale dei trasportatori in conto proprio e all'Albo Nazionale trasportatori conto terzi.

Il territorio del Comune di Ponte nelle Alpi si estende alla confluenza delle vallate che segnano il distretto più orientale della Val Belluna. Si sviluppa in posizione baricentrica rispetto ai flussi del traffico e delle comunicazioni che interessano la pianura veneta, la parte alta della provincia di Belluno e il medio corso del Piave. L'area comunale è divisa in tre zone ben distinte, con oscillazioni altimetriche che variano fra i 380 e i 2350 metri: la Destra Piave, pianeggiante e più popolosa, compresa fra il Monte Frusseda e l'ansa del fiume Piave; l'Oltretrai, che si estende dal fiumicello Rai fin sulle pendici del Monte Dolada; i Coi de Pera (Colli di pietra), la parte più alta caratterizzata da dolci colline e dalla presenza di piccole cave di pietra pregiata da taglio; di conseguenza, il territorio comunale presenta delle caratteristiche composite diverse in ragione delle varie connotazioni morfologiche, paesaggistiche ed ambientali che lo caratterizzano. Le aree collinari e montuose sono interessate dalla presenza stagionale di flussi turistici. La superficie complessiva del territorio comunale è di 57,98 Km² in cui vivono 7.954 persone, con una densità di 137,27 ab/Km²; la residenzialità risulta molto articolata, tanto che nella zona di Polpet e Ponte nelle Alpi vero e proprio (Destra Piave) si concentra quasi la metà della popolazione residente. Il territorio è suddiviso in ventuno frazioni, che rappresentano il cuore pulsante dell'attività sociale e culturale del Comune. Ogni frazione ha un proprio comitato frazionale che nomina un referente a rappresentarla.

La raccolta differenziata nel Comune di Ponte nelle Alpi ha raggiunto fin dagli esordi nel 2007 livelli di eccellenza, come confermato dall'elenco di riconoscimenti sotto riportati:

- Premio Comuni Ricicloni 2015 – Categoria comuni sotto i 10.000 abitanti (Vincitore assoluto);
- Premio Comuni Ricicloni 2014 – Categoria comuni sotto i 10.000 abitanti (Vincitore assoluto);
- Premio Comuni Ricicloni 2013 – Vincitore assoluto;
- Premio Comuni Ricicloni 2012 – Vincitore assoluto;
- Premio Comuni Ricicloni 2011 – Vincitore assoluto;
- Premio Comuni Ricicloni 2010 – Vincitore assoluto;
- Premio Comuni Ricicloni 2009 – categoria comuni sotto i 10.000 abitanti;
- Premio Energymed 2009;
- Premio Comune a 5 stelle 2008.

In questo documento la Società, recependo la Deliberazione Arera n. 15 del 18 gennaio 2022, definisce la qualità **del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**.

In conformità al TQRIF allegato alla sopracitata delibera n. 15/2022, il documento contiene, 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 previsti dal Comune di Ponte nelle Alpi quale Ente territorialmente competente.

2. COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La presente "Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani", di seguito "Carta" è il documento con cui Ponte Servizi srl, in qualità di soggetto gestore sancisce il proprio **impegno ad assicurare ai cittadini-utenti uno standard minimo di qualità delle prestazioni erogate**, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è emessa in adempimento alla normativa in materia di seguito esplicitata, e risponde agli standard di qualità fissati dal Comune di Ponte nelle Alpi.

La Carta è uno **strumento di tutela degli utenti e di comunicazione**, in quanto esplicita le caratteristiche delle prestazioni fornite, le modalità ed i tempi entro i quali devono essere eseguite (standard di qualità del servizio), nonché le modalità di tutela previste per gli utenti.

Il fine di quanto riportato in questo documento 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 ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati dalla Carta.

2.1 VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani erogati da Ponte Servizi srl sul territorio del Comune di Ponte nelle Alpi ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di servizio stipulato tra Ponte Servizi srl e il Comune di Ponte nelle Alpi, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard definiti o a cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. apportati su base annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet della Società.

2.2 PRINCIPALI 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.
- Delibera della Giunta Comunale di Ponte nelle Alpi n. 59 del 04/05/2022.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati dalla Società sono attuati secondo i seguenti principi:

- **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;
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza 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.** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- **Chiarezza e trasparenza:** deve essere garantita un'informazione chiara, completa

- e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** la Società 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 la Società si impegna a salvaguardare l'ambiente e a tutelare la salute umana. Rispetta inoltre il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, in termini sia economici sia strutturali. Garantisce l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il contenimento delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
 - **Cortesia:** la Società si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
 - **Informazione:** La Società assicura una chiara ed esaustiva informazione a tutti gli utenti ed individua i canali di comunicazione più adeguati rispetto alle differenti categorie di utenza (ecosportello, opuscoli, avvisi, pubblicazioni divulgative, comunicati stampa, avvisi tramite App Comunicare del Comune di Ponte nelle Alpi e Canale Telegram, aggiornamento del proprio sito internet oltre a strumenti informatici quale portale di consultazione dati);
 - **Semplificazione delle procedure:** la Società si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

4. SCHEMA REGOLATORIO DELLO STANDARD DI SERVIZIO

La Società eroga i servizi nel rispetto del contratto di Servizio con il Comune di Ponte Nelle Alpi, in conformità ai Regolamenti comunali e alla normativa vigenti.

La Società si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato agli utenti, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio.

Ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022 e alla delibera della Giunta Comunale di Ponte nelle Alpi n. 59 del 04/05/2022, la Società si adegua allo schema regolatorio II – LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO.

In questo documento verranno descritti i servizi erogati, gli standard di qualità e gli indicatori per monitorare tali prestazioni.

5. IL SERVIZIO PUBBLICO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La Società svolge servizi per le utenze del Comune di Ponte nelle Alpi.

Nel 2023 il numero delle utenze è pari a 4.879 così suddivise:

- utenze domestiche nr. 4.403

- utenze non domestiche nr. 476.

Viene adottato il sistema di raccolta porta a porta spinto su tutto il territorio, che verrà di seguito descritto.

5.1 II SERVIZIO DI RACCOLTA

Il modello di raccolta adottato è il porta a porta con tariffa puntuale con il prelievo a domicilio delle seguenti tipologie di rifiuto:

- Secco non riciclabile
- Carta e cartone
- Imballaggi in materiali misti (Vetro-Plastica-Lattine)
- Umido.

La Società fornisce in comodato d'uso i contenitori, distinti per colore e volumetria, utili alle raccolte sopra descritte.

I contenitori, una volta riempiti, vanno esposti dall'utenza secondo il calendario di raccolta fissato annualmente, in modo da essere svuotati.

La tariffa puntuale è legata all'effettiva produzione di rifiuti.

Lo svuotamento del bidone del rifiuto secco non riciclabile viene rilevato attraverso un dispositivo elettronico applicato al contenitore, detto trasponder, e costituisce la base di calcolo della parte variabile della tariffa rifiuti.

Il territorio è suddiviso in tre zone A, B e C con specifici calendari di raccolta. In particolare: La Zona A ha un'elevata urbanizzazione con la presenza di condomini, la Zona B comprende le frazioni periferiche con unità abitative singole, la Zona C è limitata ad alcuni condomini con unità abitative di piccole dimensioni che necessitano di frequenze di raccolta maggiori rispetto alle altre zone.

I bidoni vanno esposti al di fuori di ingressi e recinzioni e comunque lungo il percorso di raccolta definito dal Gestore.

La raccolta viene effettuata al limite del confine di proprietà dell'utente, o presso punti individuati dal Gestore dove l'utente colloca il contenitore.

L'esposizione deve avvenire la sera prima del giorno di raccolta indicato nell'ecocalendario, con coperchio chiuso e senza lasciare rifiuti a terra.

Dopo lo svuotamento, i contenitori devono essere riportati dall'utente entro il confine di proprietà.

Nei casi in cui l'utenza non disponga di spazi sufficienti o a fronte di comprovati impedimenti i contenitori potranno essere collocati su suolo pubblico previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione comunale.

5.2 IL SERVIZIO DI RAPPORTO CON L'UTENZA MEDIANTE ECOSPORTELLO

E' attivo uno sportello fisico presso la sede del Gestore dove gli utenti possono rivolgersi per informazioni, reclami, pratiche amministrative, ritiro/sostituzione contenitori per la raccolta dei rifiuti, ritiro sacchetti per la raccolta rifiuti.

Lo sportello accoglie l'utenza su appuntamento per le pratiche amministrative, senza appuntamento negli orari di apertura al pubblico per il ritiro dei sacchetti. Per il ritiro dei sacchetti, gli utenti possono rivolgersi anche ai negozi convenzionati per la distribuzione.

5.3 I SERVIZI STANDARD

I servizi forniti dalla Società sono erogati in conformità al Regolamento comunale per i servizi di gestione dei rifiuti urbani.

5.3.1 Secco non riciclabile

Il rifiuto secco non riciclabile è costituito da rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenzia. Viene definito nel regolamento comunale per i servizi di gestione dei rifiuti urbani. Le specifiche merceologiche a cui l'utente deve attenersi sono descritte all'interno della pubblicazione annuale dell'ecocalendario.

La dotazione base standard per questa raccolta è di un bidone carrellato da 120 litri, ma a

seconda della produzione dei rifiuti possono essere forniti bidoni da 240, 360, 660, 1000 litri.

Nella Zona C e per nuclei familiari composti da 1 utente con evidenti problemi di spazio la dotazione può essere ridotta a 40 litri.

L'utente deve conferire i rifiuti all'interno dei contenitori forniti utilizzando esclusivamente sacchetti semitrasparenti.

La quantità annuale di sacchetti è stabilita secondo i seguenti standard:

FORNITURA SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE			
	30 – 50 litri	60 – 90 litri	> 90 litri
Contenitore da 120 litri	100 pezzi	50 pezzi	--

FORNITURA SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE			
	30 – 50 litri	60 – 90 litri	> 90 litri
Contenitore da 120	200 pezzi	150 pezzi	--
Contenitore da 240	300 pezzi	200 pezzi	100 pezzi
Contenitore da 360	450 pezzi	300 pezzi	125 pezzi
Contenitore da 660	750 pezzi	500 pezzi	250 pezzi
Contenitore da 1000	900 pezzi	600 pezzi	300 pezzi

La fornitura di sacchetti standard è compresa in tariffa, mentre la fornitura oltre lo standard sopradescritto è a pagamento.

Per la raccolta del servizio dedicato vengono forniti agli utenti tutti i sacchetti utili all'esposizione quindicinale del bidone assegnato.

I sacchetti possono essere ritirati all'ecosportello in loc. Paiane oppure al negozio di alimentari "Bottega dei Sapori" in loc. Polpet e al negozio di alimentari "Primizie Bio" in loc. Quantin.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell'ecocalendario e nel sito internet www.ponteservizi.it

La frequenza di raccolta è quindicinale su tutto il territorio.

5.3.2 Umido

Il rifiuto umido è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente costituito da scarti alimentari e di cucina.

Viene definito nel regolamento comunale per i servizi di gestione dei rifiuti urbani. Le specifiche merceologiche a cui l'utente deve attenersi sono descritte all'interno della pubblicazione annuale dell'ecocalendario.

La dotazione base standard per questa raccolta è di un bidone 22 litri più un contenitore sottolavello in plastica forata per l'areazione da 7 litri, ma a seconda della produzione dei rifiuti possono essere forniti bidoni da 120 e 240 litri.

L'utente deve conferire i rifiuti all'interno dei contenitori forniti utilizzando esclusivamente sacchetti biodegradabili e compostabili o sacchetti di carta.

La quantità annuale di sacchetti è stabilita secondo i seguenti standard:

FORNITURA SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE			
	10 litri	50 litri	
Contenitore da 22 litri	200 pezzi	60 pezzi	

FORNITURA SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE			
	10 litri	50 litri	> 90 litri
Contenitore da 22 litri	300 pezzi	110 pezzi	--
Contenitore da 120	500 pezzi	250 pezzi	110 pezzi
Contenitore da 240	700 pezzi	500 pezzi	240 pezzi

La fornitura di sacchetti standard è compresa in tariffa, mentre la fornitura oltre lo standard sopradescritto è a pagamento.

I sacchetti possono essere ritirati all'ecosportello in loc. Paiane oppure al negozio di alimentari "Bottega dei Sapori" in loc. Polpet e al negozio di alimentari "Primizie Bio" in loc. Quantin.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell'ecocalendario e nel sito internet www.ponteservizi.it

La frequenza di raccolta è bisettimanele su tutto il territorio.

5.3.3 Carta e cartone

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica. Vengono definiti nel regolamento comunale per i servizi di gestione dei rifiuti urbani. Le specifiche merceologiche a cui l'utente deve attenersi sono descritte all'interno della pubblicazione annuale dell'ecocalendario.

La dotazione base standard per questa raccolta è di un bidone carrellato da 120 litri, ma a seconda della produzione dei rifiuti possono essere forniti bidoni da 240, 360, 660, 1000 litri.

Nella Zona C e per utenze con evidenti problemi di spazio la dotazione può essere ridotta a 40 litri.

L'utente deve conferire i rifiuti sfusi all'interno del contenitore fornito.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell'ecocalendario e nel sito internet www.ponteservizi.it

La frequenza di raccolta è quindicinale per le Zone A e B e settimanale per la zona C.

Per le utenze non domestiche è attiva la raccolta porta a porta del cartone.

5.3.4 Imballaggi in materiali misti (Vetro-Plastica-Lattine)

Rientrano in questa categoria i rifiuti di imballaggi in vetro, plastica, acciaio, alluminio, banda stagnata e altri materiali ferrosi. Vengono definiti nel regolamento comunale per i servizi di gestione dei rifiuti urbani. Le specifiche merceologiche a cui l'utente deve attenersi sono descritte all'interno della pubblicazione annuale dell'ecocalendario.

La dotazione base standard per questa raccolta è di un bidone carrellato da 120 litri, ma a seconda della produzione dei rifiuti possono essere forniti bidoni da 240, 360, 660, 1000 litri.

Nella Zona C e per utenze con evidenti problemi di spazio la dotazione può essere ridotta a 40 litri.

L'utente deve conferire i rifiuti sfusi all'interno del contenitore fornito.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell'ecocalendario e nel sito internet www.ponteservizi.it

La frequenza di raccolta è quindicinale per le Zone A e B e settimanale per la zona C.

5.3.5 Indumenti usati e altre raccolte stradali

Sono dislocati sul territorio comunale e all'ecocentro n. 16 contenitori gialli per la raccolta di vestiario in buono stato (es. vestiti, scarpe, borse, cinture..), biancheria per la casa ecc.

Non rientrano in questa raccolta gli stracci e il vestiario in cattivo stato.

Questi rifiuti vengono definiti nel regolamento comunale per i servizi di gestione dei rifiuti urbani. Le specifiche merceologiche a cui l'utente deve attenersi sono descritte all'interno della pubblicazione annuale dell'ecocalendario.

I rifiuti vanno conferiti all'interno di sacchi chiusi di dimensioni adeguate a poter essere inseriti nei contenitori stradali. Non devono essere depositati rifiuti fuori dai contenitori.

5.3.6 Servizi presso Ecocentro

Il centro di raccolta comunale è denominato Ecocentro. La normativa vigente lo definisce come "area presidiata ed allestita ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento, dei rifiuti urbani e assimilati." In quest'area attrezzata situata in Località Prà de Anta le utenze del Comune di Ponte nelle Alpi possono conferire i rifiuti che non trovano collocazione all'interno dei contenitori per la raccolta porta a porta.

L'ecocentro è regolamentato dalla normativa nazionale e dal regolamento comunale per i servizi di gestione dei rifiuti urbani.

Le principali tipologie di rifiuti che possono essere conferiti dalle utenze domestiche sono le seguenti:

Batterie auto, Cartone, Carta, Cartucce e toner, Cenere, Contenitori e/o prodotti etichettati T e/o F, elettrodomestici (RAEE), Imballaggi in plastica molle, Inerti, Ingombranti; Legno; Metallo, Medicinali scaduti, Neon, Oggetti in plastica rigida, Olio Vegetale, Olio minerale, Pile e batterie, Pneumatici, Ramaglie e Erba, Vetro, Indumenti usati.

Per le utenze non domestiche il conferimento è limitato agli imballaggi, ai RAEE similari a quelli domestici e agli ingombranti.

L'elenco dei materiali può subire delle variazioni e/o aggiornamenti a seguito di esigenze operative o a disposizioni normative.

I limiti giornalieri e/o annuali di conferimento sono stabiliti dal regolamento comunale per i servizi di gestione dei rifiuti urbani o dal Gestore in base ad esigenze organizzative.

Il personale dell'Ecocentro, per accertare l'effettivo diritto di accesso, può richiedere un documento di riconoscimento oppure il nulla osta ai proprietari di seconde case non residenti, oppure i riferimenti del Contratto Rifiuti in essere. Chi si rifiutasse di esibire i documenti o i dati richiesti e chi risultasse residente in un altro comune, non potrà accedere.

Per ragioni di sicurezza, in caso di maltempo e/o intemperie, l'Ecocentro può rimanere chiuso, anche temporaneamente.

All'interno dell'area gli utenti sono tenuti a:

- attenersi alle indicazioni semaforiche e degli operatori addetti all'area;

- aspettare il proprio turno e salire sulla rampa di scarico solo con la presenza del semaforo verde o dopo aver ricevuto l'assenso dall'operatore incaricato. Nell'attesa non va abbandonato il proprio automezzo;
- attendere la verifica da parte di un incaricato alla gestione dell'area prima dello scarico di qualsiasi materiale;
- arrivare con il materiale già separato per tipologia. E' facoltà degli operatori respingere le utenze che arrivino più volte con il materiale indifferenziato e quando il tempo di separazione comporti un rallentamento del servizio da rendere agli altri fruitori;
- essere autonomi per lo scarico di qualunque materiale, anche quello di grandi dimensioni e pesante;
- lasciare pulita l'area in cui si sono svolte le operazioni di scarico;
- accedere all'area con calzature e vestiario adeguato;
- utilizzare guanti e/o occhiali di protezione per movimentare materiali;
- spegnere i motori dei veicoli durante la sosta e l'attesa per lo scarico;
- circolare con i veicoli a passo d'uomo per evitare incidenti;
- conferire i rifiuti pericolosi e la cenere chiusi in idonei contenitori/sacchetti.

All'interno dell'Ecocentro è vietato:

- conferire qualsiasi tipologia di rifiuto proveniente da altri Comuni;
- fumare e utilizzare fiamme libere;
- far accedere all'area minorenni se non accompagnati da un adulto e sotto la sua custodia;
- abbandonare materiale nell'area esterna all'Ecocentro e/o fuori dagli appositi cassoni;
- rovistare all'interno dei cassoni e asportare da questi qualunque tipo di materiale;
- accedere all'area dei Rifiuti Urbani Pericolosi (vernici, oli, contenitori contaminati, ecc.) senza assenso da parte del personale autorizzato.

Il servizio può essere interrotto nel caso in cui l'area non sia agibile in sicurezza (es. eventi nevosi, forte maltempo). Il servizio potrà riprendere non appena ripristinato l'accesso in sicurezza per gli utenti

L'orario di apertura e maggiori indicazioni per il conferimento dei rifiuti sono riportate nell'ecocalendario e nel sito internet www.ponteservizi.it

5.3.7 Raccolta Rifiuti pericolosi

E' attivo il servizio della raccolta dei rifiuti potenzialmente pericolosi con contenitori posizionati sul territorio in particolare per farmaci scaduti, pile e batterie.

I contenitori in uso sono di diversa forma e dimensione e sono posizionati in modo da coprire l'intero territorio comunale. In particolare, per i farmaci i contenitori principali sono posizionati vicino alle farmacie.

La raccolta dei farmaci viene effettuata settimanalmente, mentre per pile e batterie la raccolta è trimestrale.

La raccolta di queste tipologie di rifiuti è attiva anche all'interno dell'Ecocentro.

Per maggiori informazioni sulle modalità del servizio e per la corretta differenziazione dei rifiuti si rimanda al sito internet www.ponteservizi.it

5.3.8 Raccolta rifiuti ingombranti

La Società garantisce il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti per gli utenti che non riescono ad arrivare autonomamente all'Ecocentro. Il ritiro può essere richiesto per massimo 8 colli.

L'utente deve dichiarare preliminarmente, al momento della richiesta telefonica al Gestore, il numero e il tipo di beni da asportare; il soggetto che svolge il servizio ed il trasporto si riserva la facoltà di non raccogliere materiale non segnalato preliminarmente. Il giorno previsto per la raccolta, il materiale dovrà essere posto dagli utenti in posto di facile accesso, all'esterno dell'abitazione, nel punto più prossimo alla sede stradale di normale percorrenza del mezzo di raccolta, in modo da evitare ogni intralcio al transito veicolare e/o pedonale, nonché ogni disturbo per la popolazione. Al servizio viene applicato il corrispettivo minimo per la copertura del costo del servizio stesso.

5.3.9 Spazzamento stradale

Il servizio di spazzamento periodico e programmato viene svolto su strade ed aree pubbliche, o soggette ad uso pubblico, in funzione delle caratteristiche, del traffico e della relativa destinazione. Il servizio consiste dapprima nella pulizia del marciapiede e poi del piano stradale.

La pulizia delle aree è effettuata manualmente e/o tramite automezzi attrezzati, con interventi programmati.

Le aree spazzate sono definite in accordo con il Comune di Ponte nelle Alpi.

E' garantito uno standard per lo spazzamento meccanizzato pari a 45 metri lineari annui per abitante.

Lo standard dei metri lineari per abitante è inteso per il servizio effettuato tramite spazzatrice meccanica con equipaggio composto da un autista ed eventualmente anche un operatore di supporto.

I metri lineari dello spazzamento si intendono calcolati sul percorso effettuato per ogni lato della strada e non sulla lunghezza assoluta della strada.

Nell'effettuare lo spazzamento delle superfici gli operatori devono usare tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere e per evitare che vengano ostruiti con detriti i fori delle caditoie stradali.

I mezzi meccanici utilizzati sono dotati di accorgimenti tecnici tali da contenere il più possibile le emissioni sonore, in modo da evitare fenomeni di inquinamento acustico degli spazi urbani.

Le operazioni di spazzamento nelle varie zone sono svolte nelle fasce orarie in cui il traffico pedonale e veicolare è ridotto.

5.3.10 Pulizia del territorio

Il servizio di pulizia del territorio consiste nella raccolta dei rifiuti abbandonati giacenti su area pubblica e/o ad uso pubblico.

I rifiuti riferiti a questo servizio sono rifiuti urbani di modeste entità, fino a 0,5 metri cubi, con esclusione di rifiuti ingombranti, rifiuti elettrici ed elettronici.

Gli interventi vengono effettuati con maggiore frequenza nelle aree a maggiore densità abitativa e con maggiore passaggio oppure su segnalazione.

La pulizia dei rifiuti abbandonati vicino ai contenitori per la raccolta porta a porta che stazionano su area pubblica o soggetta ad uso pubblico viene svolta dal Soggetto Gestore in danno dei soggetti cui i contenitori sono dati in dotazione, previa esplicita richiesta da parte degli stessi o previa ingiunzione da parte del Comune; il Soggetto Gestore provvederà ad imputare le spese relative all'intervento direttamente ai soggetti cui i contenitori sono dati in dotazione.

Sono esclusi dal servizio i rifiuti derivanti dalla pulizia delle rive e delle acque di fiumi e canali, la cui raccolta e smaltimento sono a carico degli Enti competenti alla gestione dei corsi d'acqua medesimi.

5.3.11 Svuotamento cestini stradali

Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini stradali di proprietà comunale, adibiti alla raccolta dei rifiuti di dimensioni ridotte prodotti dai passanti, dislocati sul territorio del Comune di Ponte nelle Alpi in strade e aree pubbliche.

Il servizio prevede il cambio del sacchetto, la raccolta e trasporto di quanto rinvenuto fino all'impianto di destino e la pulizia dell'area limitrofa nel caso di rifiuti a terra.

Le frequenze di tale servizio sono modulate in base all'urbanizzazione delle aree e ai passaggi turistici stagionali.

La frequenza minima è bisettimanale per tutto il territorio tranne che per le frazioni periferiche, dove non c'è l'incidenza turistica, in cui la raccolta minima è settimanale.

5.3.12 Rifiuti mercatali

Il servizio consiste nella gestione dei rifiuti prodotti dal mercato settimanale e dalla pulizia delle aree pubbliche interessate.

Prima dell'inizio del mercato un operatore posiziona i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti in un punto di raccolta individuato.

Alla fine del mercato viene effettuata la pulizia dell'area, il ritiro dei contenitori con lo smaltimento/recupero dei rifiuti raccolti.

5.3.13 Servizi per famiglie o persone con disagio

Per le utenze con bambini viene data la possibilità di conferire i pannolini all'ecocentro. Non è prevista una raccolta porta a porta specifica.

Per le utenze con anziani incontinenti, disabili, malati sotto cure domiciliari viene garantita una raccolta quindicinale dei panni e del rifiuto medicale non pericoloso. Tale servizio viene svolto tramite all'assegnazione di un bidone dedicato all'utenza interessata con i sacchetti utili per il servizio stesso.

5.3.14 Servizi per manifestazioni/eventi

Il servizio consiste nella fornitura agli organizzatori di manifestazioni e/o eventi di sacchetti e contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti. Viene garantita la raccolta e lo smaltimento/recupero dei rifiuti prodotti e consegnati in modo differenziato dagli organizzatori direttamente all'Ecocentro.

Viene garantito il ritiro presso la manifestazione solo per il rifiuto umido. Altri servizi possono essere forniti a carico degli organizzatori degli eventi stessi.

5.3.15 Servizio riscossione tariffa per il servizio di gestione dei rifiuti urbani

La Società provvede alla riscossione della tariffa approvata dal Consiglio Comunale di Ponte nelle Alpi tramite emissione di fatture alle utenze. In accordo col sistema tariffario puntuale e allo scopo di garantire la totale copertura dei costi del servizio, in un'ottica di efficacia, efficienza ed economicità, la Società considera come periodo di fatturazione l'anno solare, suddividendo la fatturazione in 2 momenti: acconto (emissione a giugno dell'anno in corso), conguaglio (emissione a febbraio dell'anno successivo al periodo di fatturazione).

La Società provvede ad elaborare e ad emettere massivamente le fatture a tutte le utenze. Fatturazioni puntuali possono avere luogo per: chiusura di un contratto; riscontro di errori di fatturazione; recupero, fino a 5 anni precedenti, nel caso di tardive, o mancate comunicazione di inizio utenze.

Per maggiori informazioni sulle modalità del servizio e per la corretta differenziazione dei rifiuti si rimanda al sito internet www.ponteservizi.it

5.4 I CONTENITORI PER LA RACCOLTA

La Società fornisce alle utenze contenitori di colore diverso in base alla tipologia di rifiuto a cui sono destinati. Sul contenitore viene apposta l'indicazione del rifiuto da raccogliere e ai lati sono apposti adesivi con bande catarifrangenti, così da risultare ben visibili, in conformità alle normative vigenti.

Tutti i contenitori riportano una matricola identificativa.

I bidoni per la raccolta del rifiuto secco indifferenziato sono dotati anche di un trasponder che consente di rilevare i dati necessari alla tariffazione mediante dispositivi di lettura in uso ad ogni operatore.

La volumetria standard dei contenitori forniti è di 120 litri per tutte le tipologie di rifiuto tranne che per l'umido.

Per i condomini con effettivi problemi di spazi e mancanza di garage, rientranti nell'area di raccolta C, vengono forniti secchielli da 30/40 litri al posto dei 120 litri.

Alle utenze non domestiche vengono forniti bidoni di volumetria maggiore a seconda della produzione di rifiuto di ogni singola attività. Le volumetrie dei contenitori a disposizione delle utenze sono stabilite nel Regolamento comunale per i servizi di gestione dei rifiuti urbani.

I contenitori vengono forniti agli utenti in comodato d'uso gratuito, devono essere custoditi secondo le regole del "buon padre di famiglia" e riconsegnati al momento della chiusura dell'utenza.

I contenitori vengono consegnati presso l'ecosportello o a domicilio con servizio a pagamento.

5.5 GESTIONE DIFFORMITA' DEI CONFERIMENTI

Per segnalare agli utenti le difformità dei conferimenti che dovessero presentarsi al momento dello svuotamento dei contenitori assegnati, la Società utilizza degli adesivi standard di segnalazione, redatti in duplice copia, dove si riporta una breve descrizione dell'anomalia e in numero di matricola del contenitore. Una copia viene applicata dall'operatore addetto alla raccolta direttamente sul contenitore mentre la seconda copia rimane alla Società per la registrazione dell'anomalia riscontrata.

L'operatore addetto alla raccolta è autorizzato a non effettuare lo svuotamento del contenitore con all'interno rifiuto merceologicamente non conforme che pregiudichi la qualità del carico.

Un altro elemento che viene rilevato con lo stesso procedimento sopradescritto è la presenza di sacchetti non conformi, rifiuto troppo pressato che non permette lo svuotamento e la presenza di materiale eccedente la capacità del contenitore. In questo ultimo caso, per la raccolta del rifiuto secco non riciclabile, nell'adesivo vengono segnalati all'utenza gli svuotamenti aggiuntivi rilevati.

Questo sistema di gestione delle difformità supporta l'attività di controllo della Società e permette di fornire agli utenti indicazioni utili al miglioramento della differenziazione dei rifiuti.

5.6 GESTIONE DIFFORMITA' NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI

Difformità nell'esecuzione dei servizi, se tempestivamente segnalate dagli utenti, permettono alla Società di verificare e porre in atto tutte le azioni adatte al caso. Gli utenti

possono segnalare i disservizi di persona presso l'ecosportello e l'ecocentro o telefonicamente ai numeri dedicati presenti sull'ecocalendario e il sito internet.

Le segnalazioni di mancata raccolta vengono prese in carico e si provvede al recupero solitamente il giorno successivo, entro massimo il 2° giorno lavorativo dalla segnalazione. La mancata raccolta dovuta a cause di forza maggiore (es. maltempo che limiti l'operatività della raccolta, interruzione della viabilità) viene recuperata il prima possibile. Nel caso di proclamazioni di scioperi del settore, la Società garantisce la preventiva diffusione dell'informazione dei disservizi agli utenti.

5.7 I SERVIZI AGGIUNTIVI

Su richiesta del Comune di Ponte nelle Alpi la Società può svolgere servizi aggiuntivi di spazzamento, pulizia, raccolta rifiuti o servizi simili previo accordo economico per la copertura dei costi.

6. TRASPARENZA

Il Gestore del servizio è:

PONTE SERVIZI SRL
Frazione Paiane Via Cal di Mezzo, 13
32014 Ponte nelle Alpi (BL)
Tel. 0437999967
Fax 0437988008
E-mail: ecosportello@ponteservizi.it
PEC: ponte.servizi@pec.it
Sito: www.ponteservizi.it

Il Gestore, prioritariamente in formato elettronico, attraverso il proprio sito internet, mette a disposizione degli utenti apposito materiale informativo liberamente accessibile e scaricabile. Il materiale informativo è organizzato in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni.

7. PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

Ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022 e alla delibera della Giunta Comunale di Ponte nelle Alpi n. 59 del 04/05/2022 la Società si adegua allo schema regolatorio II – LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO.

Sulla base di questo schema regolatorio la presente Carta dei servizi, con riferimento a ciascun servizio, riporta nei prossimi paragrafi l'indicazione:

- degli obblighi di servizio;
- degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;

Nella seguente Tabella 2, ripresa dal TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022, nella colonna "Schema II", vengono esplicitati gli obblighi di servizio adottati, con annessa spiegazione della modalità di fruizione e il previsto livello generale di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui alla successiva Tabella 1 riportata in calce.

Tabella 2 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio				
	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV Contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
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	SI	SI	SI	SI
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Articoli 35.3 e 35.4 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 territorioservito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.	n.a.	SI	SI

Tabella 2 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV Contrattuale e tecnica
Art 36 Registrazione delle interruzioni dei servizi di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

7.1 OBBLIGHI DI SERVIZIO - QUALITA' CONTRATTUALE

a. Modalità di attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio, debitamente sottoscritta dal soggetto dichiarante, deve essere presentata dall'utente al Gestore entro trenta (30) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile a mezzo posta, PEC, e-mail ovvero mediante consegna tramite sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile anche presso lo sportello fisico. La denuncia si intende consegnata all'atto del ricevimento da parte del gestore nel caso di consegna diretta, alla data di spedizione risultante dal timbro postale nel caso di invio postale, o all'atto di invio della PEC o della e-mail. Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, così come indicato nella richiesta dell'utente.

Nella dichiarazione di attivazione devono essere obbligatoriamente indicati i seguenti elementi:

Utenze domestiche:

- Generalità del contribuente, la residenza e il codice fiscale;
- Recapito postale, di posta elettronica del contribuente;
- Dati catastali, indirizzo di ubicazione comprensivo di numero civico e di numero dell'interno ove esistente, superficie calpestabile e destinazione d'uso dei singoli locali;
- Numero degli occupanti i locali ivi incluso il numero di componenti diversi dai residenti e dimoranti stabilmente;
- Generalità e codice fiscale dei soggetti non residenti nei medesimi;
- Data di inizio o cessazione del possesso o della detenzione dei locali o in cui è intervenuta la variazione; in caso di dichiarazione di cessazione, l'indirizzo di residenza e/o domicilio per l'invio dell'eventuale conguaglio;

- g. La sussistenza o il venir meno dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni.

Utenze non domestiche:

- a. Denominazione della ditta o ragione sociale della società, relativo scopo sociale o istituzionale della persona giuridica, sede principale o legale, codice fiscale e partita IVA, codice Ateco relativo all'attività prevalente, assegnato dalla CCIAA o dagli ordini professionali;
- b. Recapito postale, di posta elettronica del contribuente;
- c. Generalità del legale rappresentante o di altro soggetto munito dei necessari poteri di sottoscrizione della dichiarazione in nome e per conto del contribuente;
- d. Dati catastali, indirizzo di ubicazione comprensivo del numero civico e dell'interno ove esistente, la superficie calpestabile e destinazione d'uso dei singoli locali ed aree denunciati e loro partizioni interne;
- e. Indicazione dell'eventuale parte della superficie produttiva di rifiuti speciali opportunamente documentata;
- f. Data di inizio o di cessazione del possesso o della detenzione o di variazione degli elementi denunciati. In caso di dichiarazione di cessazione, l'indirizzo per l'invio dell'eventuale conguaglio;
- g. La sussistenza o il venir meno dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni.

Il Gestore formula la risposta alla richiesta di attivazione del servizio indicando:

- il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- il codice utente e il codice utenza;
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio avviene entro trenta (30) giorni lavorativi, intendendosi il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte di chi si occupa dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta al richiedente. Ai fini dell'applicazione della tariffa la dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, se le condizioni di assoggettamento a TARI rimangono invariate. In caso contrario il contribuente è tenuto a presentare nuova dichiarazione di variazione nei termini e secondo le modalità di cui ai precedenti commi, fatto salvo il caso in cui, per i soggetti residenti nel Comune, la variazione riguardi soltanto il numero degli stessi.

In caso di decesso dell'intestatario dell'utenza, gli eventuali soggetti che posseggono, detengono o che continuano a condurre i locali già assoggettati a TARI hanno l'obbligo di dichiarare il nominativo del nuovo intestatario dell'utenza e gli eventuali elementi che determinano l'applicazione della Tariffa.

Per le utenze intestate a soggetti residenti nel Comune ed utilizzate quale abitazione principale, il numero degli occupanti è quello risultante dai registri dell'anagrafe generale del Comune. Nel caso di due o più nuclei familiari, conviventi o coabitanti, il numero degli occupanti è quello complessivo. L'intestatario dell'utenza è tenuto a dichiarare gli ulteriori occupanti non residenti, che si aggiungono al numero complessivo.

In presenza di utenza domestica e utenza non domestica con servizi condominiali è fatto obbligo all'amministratore condominiale di presentare al gestore l'elenco degli occupanti o conduttori/proprietari delle utenze facenti parte del condominio e le eventuali successive variazioni.

In presenza di più nuclei familiari presso la stessa utenza colui che intende provvedere al pagamento della Tariffa deve indicarlo nella dichiarazione.

La cessazione della detenzione/possesso dei locali e delle aree deve essere comprovata a mezzo di idonea documentazione (ad esempio copia risoluzione contratto di locazione, copia ultima bolletta di conguaglio delle utenze di rete, copia verbale di riconsegna immobile, ricevuta restituzione dei contenitori, ecc.).

b. Modalità per la variazione o cessazione del servizio

La richiesta di variazione o di cessazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Gestore entro trenta (30) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione a mezzo posta, e-mail ovvero mediante consegna tramite sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Gestore in modalità anche stampabile, disponibile anche presso lo sportello fisico. Il Gestore formula la risposta alla richiesta di variazione o cessazione del servizio indicando:

- il riferimento alla richiesta di variazione o cessazione del servizio;
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

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 30 giorni 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 30 giorni 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.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione o cessazione del servizio avviene entro trenta (30) giorni lavorativi, intendendosi il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte di chi si occupa dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta al richiedente.

c. Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Il Gestore ha obbligo di formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste o ai reclami presentati dagli utenti stessi. Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del gestore ovvero disponibile presso lo sportello fisico. In caso di reclamo scritto ovvero di richieste scritte di informazioni, il tempo di risposta motivata, intendendosi con ciò il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo o della richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta, è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

d. Requisiti minimi dell'ecosportello

Il Gestore garantisce agli utenti l'apertura di uno sportello fisico presso il quale è possibile presentare dichiarazioni di attivazione/variazione/cessazione utenze rifiuti, reclami, segnalazioni per disservizi, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta a domicilio, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni nonché ritirare sacchetti per il conferimento dei rifiuti e richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata. Lo sportello accoglie l'utenza su appuntamento per le pratiche amministrative. Il Gestore garantisce un orario di apertura dello sportello per la distribuzione dei sacchetti non inferiore alle 5 ore settimanali distribuite nella fascia oraria dalle 10.30 alle 18.00 e pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione ed i contatti utili per prenotare gli accessi per il disbrigo delle pratiche amministrative.

e. Servizio telefonico

Il Gestore assicura un servizio telefonico dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 10:00, esclusi i giorni festivi, tramite il numero 0437999967, ovvero tramite un numero verde dedicato, totalmente gratuito e raggiungibile sia da telefono fisso che da mobile. Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, di segnalare disservizi, di prenotare il servizio di ritiro su chiamata nonché di fissare appuntamenti per il disbrigo di pratiche amministrative. All'utente che contatta telefonicamente il Gestore vengono comunicate le generalità del soggetto preposto al contatto telefonico ai fini dell'identificazione certa dello stesso da parte dell'utente.

Il Gestore riceve e svolge pratiche anche trasmesse con posta elettronica riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

f. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica di importi non dovuti

Gli avvisi di pagamento della TARI possono essere, a richiesta del contribuente, ulteriormente rateizzati alle seguenti condizioni:

- 1) contribuenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- 2) utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territoriale competente;
- 3) contribuenti che registrano, a parità di presupposto imponibile, un incremento della TARI superiore del 30% rispetto all'importo medio pagato nei due anni antecedenti a quello di riferimento;
- 4) l'importo di ogni singola ulteriore rata non può essere inferiore a 50 euro;
- 5) la richiesta di ulteriore rateizzazione deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione;
- 6) la scadenza delle ulteriori rate non può superare la scadenza ordinaria successiva;
- 7) in caso di mancato pagamento delle ulteriori rate, il contribuente si intende decaduto dal beneficio della ulteriore rateizzazione, fermo restando che, perdurando l'omesso versamento della TARI, ai fini della notifica dell'atto di accertamento esecutivo di cui all'articolo 1, comma 792, legge 27 dicembre 2019, n. 160, la data cui riferire l'omesso versamento, ai fini del calcolo degli interessi moratori di cui all'articolo 1, comma 165, legge 27 dicembre 2006, n. 296, rimane la data di scadenza ordinaria;
- 8) nel caso di ritardati versamenti imputabili ad omissioni o ritardi della Società si applica quanto previsto dall'articolo 10, comma 2, legge 27 luglio 2000, n. 212.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il Gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente.

g. Servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi

Il Gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità indicate al punto 5.3.8 del presente documento.

La richiesta di ritiro può essere effettuata via e-mail, telefonicamente, ovvero presso l'ecocentro o l'ecosportello, e deve contenere almeno i seguenti dati:

- a) dati identificativi dell'utente
 - nome, cognome e codice fiscale;
 - codice contratto legato all'utenza;

- indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- recapito telefonico o di posta elettronica al quale essere contattato per l'effettuazione del servizio;

b) dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la descrizione e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il servizio è a pagamento, viene applicato un corrispettivo minimo per la copertura del costo del servizio erogato.

Il ritiro di rifiuti su chiamata viene assicurato in tempi congrui con l'organizzazione del servizio, non superiore a 15 giorni lavorativi dalla data di richiesta, salvo che esigenze particolari dell'utente, non corrispondenti alle disponibilità del Gestore, allunghino i tempi di svolgimento del servizio.

Nel caso in cui per il servizio sia necessario un sopralluogo questo dovrà essere svolto entro i 15 giorni dalla richiesta e successivamente verrà organizzato il ritiro.

h. Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Nel caso di segnalazione disservizio o di danneggiamento dei contenitori per la raccolta differenziata il Gestore provvede nei seguenti tempi.

Il tempo di intervento massimo in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio. Per la segnalazione di mancata effettuazione della raccolta, il disservizio verificato viene sanato entro massimo il 2° giorno lavorativo dalla segnalazione salva la necessità di svolgere un sopralluogo (vedi paragrafo 5.6).

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura, salva la necessità di svolgere un sopralluogo.

i. Predisposizione di una mappatura delle aree di raccolta porta a porta e programma delle attività di raccolta e trasporto

La raccolta domiciliare porta a porta è suddivisa in 3 zone con diverse giornate di raccolta.

Il programma delle attività di raccolta da cui si evincono, per ciascuna zona di raccolta, le giornate di ritiro per ciascuna tipologia di rifiuto, comprese gli orari del servizio e le informazioni di come l'utente deve posizionare i contenitori, vengono aggiornate annualmente e riportate negli Ecolendari (distribuiti per posta a tutte le utenze e reperibili presso l'ecosportello e i punti di distribuzione dei sacchetti per i rifiuti). La versione digitale può essere scaricata nell'apposita sezione del sito internet aziendale.

Il servizio può essere interrotto per cause di forza maggiore, quali: eventi nevosi, eventi naturali eccezionali, blocchi del traffico veicolare, indisponibilità degli impianti di trattamento, scioperi o problemi organizzativi eccezionali.

In questi casi la Società comunica tempestivamente agli utenti le modifiche ai servizi in programma.

Di seguito l'elenco delle vie rientranti nelle 3 zone di raccolta:

ZONA A

FRAZIONE CADOLA (TRANNE I CIVIVI 3 - 3/B - 5 - 6 - 10 - 10/C)
FRAZIONE CANEVOI
FRAZIONE LASTREGHE
FRAZIONE PIAIA
FRAZIONE PIAN DI VEDOIA
P.ZZA A. BOITO FRAZIONE POLPET
RIONE SANTA CATERINA
VIA 1 MAGGIO
VIA A. BRUSTOLON
VIA BELLUNO FRAZIONE POLPET
VIA BORGO LIVINAL FRAZIONE POLPET
VIA CADORE FRAZIONE POLPET
VIA CAVOUR
VIA CIMA I PRA' FRAZIONE POLPET
VIA D. ALIGHIERI
VIA DEI BORGHI FRAZIONE POLPET
VIA DEI MARTIRI
VIA DEI ZATTIERI
VIA DELLA LIBERTA'
VIA F. CESA FRAZIONE POLPET
VIA G. CESARE FRAZIONE POLPET
VIA G. LEOPARDI FRAZIONE POLPET
VIA G. MANGIAROTTI FRAZIONE POLPET
VIA G. MAZZINI FRAZIONE POLPET
VIA GARIBALDI
VIA IV APRILE 1709 TRANNE I CIVICI N. 2-4-6-8-10-12-14-16
VIA IV NOVEMBRE FRAZIONE POLPET
VIA MAD. DI VEDOIA FRAZIONE POLPET
VIA MONTE FRUSSEDA FRAZIONE POLPET
VIA MONTE SERVA FRAZIONE POLPET
VIA NUOVA ERTO FRAZIONE POLPET
VIA PRA' DE LASTA
VIA RENATO COSTANTINI FRAZIONE POLPET
VIA RODOLFO FIORI FRAZIONE POLPET
VIA ROMA FRAZIONE POLPET
VIA SAN FELICE FRAZIONE POLPET

VIA SANT'ANDREA FRAZIONE POLPET
VIA SANT'ANTONIO FRAZIONE POLPET
VIA T. VECELIO FRAZIONE POLPET
VIALE CADORE
VIALE DOLOMITI TRANNE I CIVICI N. 23- 23/A-B e successivi - 26 - 46 - 54/D e successivi fino 54/U - 56/E
VIALE ROMA
VIALE STAZIONE FRAZIONE POLPET
VIALE VITTORIO VENETO FRAZIONE POLPET

ZONA B

FRAZIONE ARSIE'
FRAZIONE CADOLA SOLO CIVICI 3 - 3/B - 5 - 6 - 10 - 10/C
FRAZIONE CASAN
FRAZIONE COL DI CUGNAN
FRAZIONE CORNOLADE
FRAZIONE CUGNAN
FRAZIONE LA SECCA
FRAZIONE LIZZONA
FRAZIONE LOSEGO
FRAZIONE QUANTIN
FRAZIONE REVEANE
FRAZIONE RONCAN
FRAZIONE VICH
LOCALITA' MARASCHIATA
LOCALITA' PUS
P.ZZA CAV. V. VENETO FRAZIONE PAIANE
P.ZZA MAESTRO ANTONIO BROI FRAZIONE LOSEGO
VIA B.GO CASTELLO FRAZIONE SOCCHER
VIA CADOLA FRAZIONE PAIANE
VIA CAL DI MEZZO FRAZIONE PAIANE
VIA CALDERAI FRAZIONE PAIANE
VIA DOLADA FRAZIONE SOCCHER
VIA FIORANE
VIA GARIBALDI FRAZIONE SOCCHER
VIA GIOSUE' RIZZO FRAZIONE ARSIE'
VIA LA SECCA VECIA

VIA MAZZUCCHI FRAZIONE REVEANE
VIA PAPA LUCIANI FRAZIONE PAIANE
VIA PIAVE FRAZIONE PAIANE
VIA PIAVE FRAZIONE SOCCHER
VIA PRIMO NOVEMBRE FRAZIONE PAIANE
VIA SAN GIORGIO FRAZIONE SOCCHER
VIA SOCCHER FRAZIONE PAIANE

ZONA C

PIAZZETTA BIVIO
VIA IV APRILE 1709 Solo i civici 2-4-6-8-10-12-14-16
VIALE DOLOMITI
n. 23- 23/A-B e successivi (Condominio Monte Bianco)
n.26 (Poste)
n.46 (condominio rosso)
n.54/D e successivi fino 54/U (Condominio Pontalpi)
n.56/E (Profumo di Pane)

j. Predisposizione programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

La Società predispone annualmente il programma del servizio di spazzamento delle strade. In particolare, è garantito uno standard per lo spazzamento meccanizzato pari a 45 metri lineari annui per abitante.

Lo standard dei metri lineari per abitante è inteso per il servizio effettuato tramite spazzatrice meccanica con equipaggio composto da un autista ed eventualmente anche un operatore di supporto.

I metri lineari dello spazzamento si intendono calcolati sul percorso effettuato per ogni lato della strada e non sulla lunghezza assoluta della strada.

Il servizio minimo garantito viene così organizzato:

- Zone ad elevata urbanizzazione e con presenza di attività commerciali e mercato almeno 8 passaggi annui;
- Zone periferiche oppure ad alta urbanizzazione ma prive di attività commerciali almeno 2 passaggi annui.

A questo servizio minimo vengono aggiunti interventi specifici in caso di manifestazioni, sagre o pulizie straordinarie.

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

Il servizio di pronto intervento non rientra nel contratto di servizio tra il Comune di Ponte nelle Alpi e l'ente Gestore.

Per la rimozione di oggetti in seguito a incidenti stradali pericolosi per la viabilità intervengono le Forze dell'ordine e i Vigili del Fuoco.

Per rifiuti abbandonati che possono creare problemi igienico-sanitari o che ostacolano la

normale viabilità, il Gestore interviene in orario diurno feriale con sopralluogo entro 4 ore lavorative dalla chiamata con la messa in sicurezza e confinamento dell'area fino alla rimozione di quanto rilevato.

8. PRIVACY

La Società si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento UE 679/2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere alla società 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 privacy. 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, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare 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 (Regolamento UE 679/2016).

Documento redatto da:

Ponte Servizi srl a Socio Unico

soggetta alla direzione e al coordinamento del Comune di Ponte nelle Alpi

Via Cal di Mezzo, 13

32014 Ponte nelle Alpi (BL)

P.iva 01054110257

Tel. 0437/999967

PEC ponte.servizi@pec.it

Data 29/06/2023