

**SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## GESTIONE RIFIUTI URBANI

# CARTA DEI SERVIZI

1.	PROFILO DELL'AZIENDA.....	3
2.	PREMESSE.....	4
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
4.	STANDARDS DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	6
5.	IL SERVIZIO PUBBLICO DI GESTIONE DEI RIFIUTI .....	6
5.1.	IMPEGNO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	6
5.2.	IL SERVIZIO.....	6
5.2.1.	IL SISTEMA DI RACCOLTA DEL "RESIDUO SECCO NON RICICLABILE" .....	7
5.2.1.1.	LA MODALITÀ DOMICILIARE PER LA RACCOLTA DEL "RESIDUO SECCO NON RICICLABILE" .....	8
5.2.1.2.	LA MODALITÀ "STRADALE" PER LA RACCOLTA DEL "RESIDUO SECCO NON RICICLABILE" .....	9
5.2.1.3.	LA RILEVAZIONE PUNTUALE DEI CONFERIMENTI.....	10
5.2.2.	LA RACCOLTA DEL RIFIUTO UMIDO ORGANICO .....	10
5.2.3.	LA RACCOLTA DEGLI ALTRI RIFIUTI RICICLABILI.....	11
5.2.3.1.	RACCOLTA CARTA E CARTONE .....	11
5.2.3.2.	RACCOLTA "MULTIMATERIALE" VPL (VETRO, PLASTICA, LATTINE).....	12
5.2.3.3.	RACCOLTA DOMICILIARE TONER PER STAMPANTI.....	12
5.2.3.4.	ALTRE RACCOLTE STRADALI.....	12
5.2.3.5.	SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI .....	12
5.2.4.	CENTRI DI RACCOLTA.....	13
5.2.5.	SERVIZI INTEGRATIVI ALLE UTENZE .....	14
5.2.6.	IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO .....	14
5.2.7.	LO SPAZZAMENTO STRADALE .....	15
5.2.8.	PULIZIA DELLE CADITOIE.....	16
5.2.9.	PULIZIA AREE ECOLOGICHE E LAVAGGIO CONTENITORI STRADALI. ....	16
5.2.10.	ACCERTAMENTO AMBIENTALE. ....	16
5.2.11.	EDUCAZIONE AMBIENTALE. ....	17
5.2.12.	SERVIZIO DI RISCOSSIONE DELLA TARIFFA PER IL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI. ....	17
6.	COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE .....	18
6.1.	IL RAPPORTO CON L'UTENZA .....	18
6.1.1.	ECOSPORTELLI .....	18
6.1.2.	CALL CENTER.....	18
6.1.3.	SERVIZI ON LINE.....	19
6.2.	PRESENTAZIONE DI RICHIESTA INFORMAZIONI, SEGNALAZIONE ESIGENZE E DISSERVIZI. ....	19
6.2.1.	MODALITÀ DI INVIO. ....	19
6.2.2.	TEMPISTICHE DI EVASIONE. ....	20
7.	TUTELA DEGLI UTENTI .....	20
7.1.	DIRITTI DEGLI UTENTI. ....	20
7.2.	SEMPLIFICAZIONE E CHIAREZZA. ....	21
7.3.	COMPORTAMENTO DEL PERSONALE. ....	21
7.4.	TUTELA E PROCEDURA DI RECLAMO.....	21
8.	OBBLIGHI DELL'AZIENDA .....	22
9.	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEI CITTADINI/UTENTI – CUSTOMER SATISFACTION.....	23
10.	VALIDITÀ DELLA CARTA .....	23

## 1. Profilo dell'azienda

Bellunum S.r.l., con sede legale in via Marisiga n. 111 – Belluno (BL), è stata costituita in data 24/12/2008, con effetto 29/12/2008, a seguito di fusione propria fra la Società Multibel S.r.l. e la Società Mobel S.r.l., entrambe partecipate al 100% dal Comune di Belluno.

In data 29/04/2016 il Comune di Belluno ha ceduto al Comune di Limana e al Comune Trichiana (dal 30/01/2019 Comune di Borgo Valbelluna) rispettivamente l'1,45 % e lo 0,58% delle proprie quote nella Società. A seguito di tale operazione, pertanto, il Socio controllante detiene il 97,97% del capitale della Società.

I servizi svolti dalla Società sono:

1. servizi di igiene ambientale:
  - a. per il **Comune di Belluno**: gestione della raccolta dei rifiuti urbani e della relativa tariffa, attualmente regolata dal Contratto di servizio Rep. n. 61 stipulato in data 17/03/2015 con scadenza 31/12/2023;
  - b. per i **Comuni di Limana e Borgo Valbelluna (fraz. Trichiana)**: gestione della raccolta dei rifiuti urbani con decorrenza 01/05/2016 fino al 30/04/2026, con contratti di servizio stipulati il 29/04/2016;
2. gestione, manutenzione e controllo delle aree di sosta a pagamento della città di Belluno, disciplinati dalla convenzione stipulata in data 24 settembre 1998 con il Comune di Belluno rep. n. 431 prot. n. 34649/98, prorogato fino alla data del 31/12/2017 e successivo rep. n. 40 del 22/03/2018;
3. gestione, per il Comune di Belluno, della discarica di Cordele con affidamento rep. 86/2017 del 04/05/2017.

Si evidenzia che Bellunum Srl, in seguito “Gestore” o “Società”, rientra nelle cosiddette società *in house providing* soggette alla direzione e al coordinamento degli Enti controllanti.

La Società è iscritta all'Albo Nazionale delle Imprese che effettuano la Gestione dei Rifiuti, ai sensi del D.M. 28/04/1998 n. 406, e all'Albo Provinciale dei Trasportatori – categoria Conto Terzi.

Nell'ambito della gestione dei rifiuti la Società si prefigge come obiettivi la sensibilizzazione degli utenti alla tutela dell'ambiente considerato un bene primario della comunità, la riduzione della produzione di rifiuti con particolare attenzione al residuo secco non riciclabile, il raggiungimento di una percentuale sempre più elevata di raccolta differenziata ed una crescente qualità del materiale avviato al recupero, una equa redistribuzione dei costi del servizio sulla collettività. Il tutto in un'ottica che porta a considerare il rifiuto non come qualcosa che non serve più ma come una vera e propria risorsa, materia prima da recuperare e riutilizzare.

Si specifica che attualmente il servizio Tariffa è svolto dalla Società esclusivamente per il socio Comune di Belluno.

Al fine di perseguire gli obiettivi sopra elencati, la Società programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali, nel rispetto delle disposizioni di legge e

regolamenti applicabili, prestando la massima cooperazione alle Autorità pubbliche preposte alla verifica, sorveglianza e tutela dell'Ambiente.

## 2. Premesse

La Carta dei Servizi, in seguito "Carta", è uno **strumento di tutela dei cittadini** in quanto esplicita le caratteristiche delle principali prestazioni fornite dall'Ente erogatore, le modalità ed i tempi entro i quali devono essere eseguite (**standards di qualità del servizio**) nonché le modalità di tutela previste per gli utenti.

Il presente documento descrive i servizi erogati dalla Società per conto dei Comuni soci in tema di **gestione dei rifiuti urbani e assimilati**, con specifico riguardo a:

- servizi di raccolta rifiuti;
- spazzamento e lavaggio stradale;
- gestione della tariffa (solo per gli utenti del Comune di Belluno).

La descrizione dei servizi definisce con chiarezza gli standards sulla base dei quali essi sono garantiti. In questo modo il cittadino può avere un punto di riferimento nel valutarne la qualità. In caso tali standard non vengano rispettati e il servizio si discosti da quanto descritto nella carta, il cittadino può chiederne conto alla Società. La qualità del servizio fornito e l'attenzione ai bisogni del cittadino-cliente rientrano tra gli obiettivi prioritari della Società.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- **Legge 24 dicembre 2007, n. 244, Art.2, comma 461** Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008).
- **D.L. n. 163 del 12/05/95**, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286** (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

## 3. Principi fondamentali

I Servizi erogati dalla Società sono attuati secondo i principi fondamentale dettati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **Rispetto delle normative.** La Società è costantemente impegnata a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano il controllo. La Società è inoltre impegnata

nel raggiungimento degli standards qualitativi fissati dalle leggi, in particolare per quello che riguarda la raccolta differenziata.

- **Eguaglianza.** L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Deve essere garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. La Società si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto di tale principio, senza distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. La parità di trattamento va distinta dall'uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali, in particolare la Società si impegna ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze, ad esempio, degli utenti portatori di handicap o appartenenti a fasce di reddito deboli.
- **Imparzialità.** Il servizio deve essere erogato con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità.** L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio dovranno essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **Partecipazione.** La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del soggetto che lo eroga. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dal Gestore a cui è interessato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 come modificata dalla L. 11/02/2005 n. 15. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Società dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. La Società può acquisire periodicamente la valutazione dell'utente relativamente alla qualità del servizio reso. La Società è impegnata a valorizzare le indicazioni che provengano dai cittadini, sia direttamente sia tramite gli Uffici Comunali, per tenere sempre attivo il senso di partecipazione volto al miglioramento continuo. Tutti i segnali, sia gli apprezzamenti sia i reclami, devono costituire un prezioso strumento per rendere un servizio che, compatibilmente con i vincoli normativi, ambientali ed economici, miri alla massima soddisfazione dei cittadini e degli utenti. La Società si impegna inoltre a tenere informati i cittadini sulle iniziative intraprese, evidenziando quelle avviate in recepimento di specifiche indicazioni dei cittadini, e sui risultati raggiunti.
- **Cortesia e trasparenza.** La Società si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, sul rispetto, sulla trasparenza ed integrità morale nella gestione del servizio. I dipendenti sono tenuti ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.
- **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. I canali comunicativi attivati sono: EcoSportelli dislocati sul territorio, opuscoli informativi allegati ai documenti di riscossione, avvisi e comunicati stampa (in collaborazione con l'Ufficio Servizio Comunicazione dei Comuni), tempestivo aggiornamento del proprio sito internet oltre a strumenti informatici quali portali di consultazione dati.
- **Efficienza, efficacia ed economicità.** La Società adotta le misure idonee a garantire l'erogazione del servizio pubblico in modo efficiente, efficace ed economico.
- **Tutela dell'ambiente.** Nell'attuazione dei propri compiti la Società ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della 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. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il contenimento delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che la Società assume come regola inderogabile nel proprio agire.

#### **4. Standards di qualità del servizio**

Il Gestore eroga i servizi nel rispetto del contratto di servizio con i Comuni soci, del Regolamento di gestione rifiuti urbani approvato e in considerazione degli obiettivi aziendali fissati. Risultano di seguito determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientali erogati i seguenti fattori:

- continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- tutela ambientale, recupero e sicurezza;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte dell'utente;
- formazione e comportamento del personale;
- rapidità di intervento nelle segnalazioni di disservizi.

Gli standard di qualità individuati sono diretti a misurare:

- la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal Gestore;
- la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore;

#### **5. Il servizio pubblico di gestione dei rifiuti**

##### **5.1. Impegno di qualità del servizio**

La Società si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa in grado di effettuare costanti verifiche ed opportuni interventi integrativi per assicurare il regolare svolgimento dei servizi programmati. Il controllo sul territorio servito avviene tramite collegamento telefonico tra gli operatori e la sede aziendale e attraverso l'azione di vigilanza degli addetti alla verifica dei servizi ed alla risoluzione di situazioni problematiche impreviste.

A supporto della garanzia di tale impegno la Società ritiene indispensabile, inoltre, favorire un coinvolgimento attivo dei dipendenti nella definizione del servizio, dei suoi standard e delle sue caratteristiche: è stato quindi attivato un modello sperimentale partecipativo diretto di tipo operativo da una presa di responsabilità comune tra la Direzione Aziendale, il Management di settore ed i Lavoratori dei Servizi di Igiene Ambientale con l'obiettivo di promuovere soluzioni organizzative e risoluzioni di problematiche aziendali.

Di seguito viene descritta ciascuna delle attività e i relativi standard qualitativi.

##### **5.2. Il servizio**

Il **Comune di Belluno** ha adottato un metodo di raccolta di tipo "misto", locuzione che nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani è riferita ad una raccolta di tipo "domiciliare" affiancata ad una raccolta di prossimità (con contenitori stradali aperti).

In particolare, le modalità attualmente adottate sono:

■ domiciliare per le seguenti tipologie di rifiuto:

- residuo secco non riciclabile;
- rifiuto umido organico;
- altri rifiuti, per particolari categorie di utenze: es. VPL per bar/ristoranti, carta e toner per uffici, imballaggi in plastica e/o in cartone per attività commerciali/produttive, ecc.;

■ di prossimità (stradale) per le seguenti tipologie di rifiuto:

- residuo secco non riciclabile (in località con particolari caratteristiche, ed es. zona turistica montana, centro storico cittadino, ecc.);
- rifiuto umido organico (in località con particolari caratteristiche, ed es. zona turistica montana, centro storico cittadino, ecc.);
- carta-cartone;
- VPL (imballaggi in vetro, plastica o lattine);
- pile esauste;
- medicinali scaduti;
- indumenti usati.

I **Comuni di Limana e Borgo Valbelluna (fraz. Trichiana)** hanno adottato il seguente metodo di raccolta:

■ di prossimità (stradale) per le seguenti tipologie di rifiuto:

- residuo secco non riciclabile;
- rifiuto umido organico;
- carta-cartone;
- VPL (imballaggi in vetro, plastica o lattine);
- pile esauste;
- medicinali scaduti;
- indumenti usati;

■ domiciliare:

- per alcune utenze non domestiche aventi particolari esigenze, previo accordo con il Gestore (rifiuto secco non riciclabile, rifiuto umido organico, VPL, cartone, plastiche molli, cassette di legno e plastica).

### 5.2.1. Il sistema di raccolta del “residuo secco non riciclabile”

Il residuo secco non riciclabile (per semplicità in seguito anche “residuo secco” o “secco”) costituisce la parte residuale dei rifiuti urbani ed assimilati, ottenuta dopo aver separato e destinato alle specifiche raccolte differenziate la massima parte possibile dei rifiuti riciclabili prodotti da ciascuna utenza.

Al fine di agevolare le utenze nella corretta separazione dei rifiuti, che consente il massimo contenimento della produzione del residuo secco, il Gestore mette a disposizione degli utenti un apposito manuale (“Riciclabolario”, disponibile sul sito [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com)) che assegna a ciascuna tipologia di rifiuto la corretta destinazione prevista dal vigente metodo di raccolta adottato dal Comune di appartenenza.

Il residuo secco non riciclabile viene raccolto mediante contenitori:

- ✓ mono-utenza (capacità da 50/120/240/1.700/3.750 litri)

- ✓ cassonetti multi-utenza “stradali” dotati di contenitore con apertura a cassetto volumetrico (30 lt) tramite l’utilizzo di una tessera magnetica individuale;
- ✓ cassonetti multi-utenza “stradali” dotati di calotte (20 lt), ovvero porte semicilindriche a bussola per l’inserimento dei sacchetti del rifiuto, dotate di dispositivo di apertura per mezzo di chiave magnetica individuale;
- ✓ sacchi per utenze con particolari esigenze e con sistema di rilevazione dedicato.

A ciascuna tipologia di utenza è assegnata la modalità “domiciliare” o “stradale” a seconda della zona e/o Comune di appartenenza o della tipologia di utenza. In alcuni casi particolari, concordati con il Gestore, è consentita all’utenza la scelta fra una modalità e l’altra.

#### **5.2.1.1. La modalità domiciliare per la raccolta del “residuo secco non riciclabile”**

La modalità domiciliare prevede l’assegnazione in comodato d’uso gratuito a ciascuna utenza di contenitori individuali. I contenitori devono essere tenuti all’interno della proprietà privata, esposti solo quando pieni dagli utenti al limite della proprietà la sera prima del giorno di raccolta programmato dal Gestore o al più tardi il giorno successivo entro l’orario di inizio del servizio di raccolta reso noto alle utenze dal Gestore, e ritirati dagli stessi dopo lo svuotamento.

La raccolta domiciliare del residuo secco, per le utenze domestiche e non domestiche, viene effettuata con automezzi dotati di specifici dispositivi che consentono al Gestore di rilevare i dati inerenti alle quantità di rifiuto conferito (ad. es. numero di svuotamenti), nonché al codice utenza, alla giornata e all’orario di esecuzione del servizio.

#### **■ Comune di Belluno:**

- contenitori mono-utenza da 120 o 240 litri, dotati di ruote in gomma, coperchio incernierato con prese di traino e/o sollevamento;
- cassonetti per medie e grandi utenze non domestiche da 1.700 litri dotati di ruote in gomma e pedale di bloccaggio, coperchio incernierato, maniglie di movimentazione;
- cassonetti per grandi utenze non domestiche da 2.400 o 3.750 litri laddove sia possibile il posizionamento in maniera stabile all’interno delle proprietà e vi sia l’accessibilità al servizio.

La **frequenza del servizio** di raccolta domiciliare in tutto il territorio comunale di Belluno è di un turno settimanale nei giorni lavorativi, stabilito dal Gestore. Il turno di raccolta domiciliare cadente nelle festività infrasettimanali viene posticipato alla settimana successiva.

Solo per le utenze non domestiche dell’intero territorio comunale, qualora ci siano oggettive necessità di servizio (es: grandi quantitativi di rifiuto), è possibile concordare con il Gestore una differente frequenza del servizio.

#### **■ Comuni di Limana e Borgo Valbelluna (fraz. Trichiana) per le sole utenze non domestiche:**

- contenitori mono-utenza da 240 litri, dotati di ruote in gomma, coperchio incernierato con prese di traino e/o sollevamento;



- contenitori mono-utenza da 3.750 litri privi di calotta di riconoscimento, con bocca di conferimento cilindrica ad apertura basculante a scomparsa. Sono gli unici a non essere dotati di appositi rilevatori (*transponders*).

La **frequenza del servizio** di raccolta domiciliare nei territori comunali di Limana e Borgo Valbelluna (fraz. Trichiana) è di un turno quindicinale. Il turno di raccolta domiciliare cadente nelle festività infrasettimanali viene posticipato al turno della seconda settimana successiva.

Solo per le utenze non domestiche dell'intero territorio comunale, qualora ci siano oggettive necessità di servizio (es: grandi quantitativi di rifiuto), è possibile concordare con il Gestore una differente frequenza del servizio.

Le utenze che usufruiscono della raccolta del residuo secco con raccolta domiciliare possono utilizzare sacchetti semi-trasparenti o normali sacchetti per la spesa ("shoppers") con l'avvertenza che siano ben chiusi.

Per gli utenti che abbiano riempito il contenitore in dotazione oltre la capienza e con coperchio non chiudibile, il servizio viene effettuato conteggiando tanti svuotamenti aggiuntivi quanti saranno necessari a completare il conferimento dell'utenza.

Non viene assicurato il servizio per il rifiuto depositato a terra e qualora si riscontri la presenza di rifiuto non conforme all'interno dei contenitori per il residuo secco non riciclabile.

In casi particolari il Soggetto Gestore si riserva di concordare con l'utente un servizio di svuotamento a chiamata.

#### **5.2.1.2. La modalità "stradale" per la raccolta del "residuo secco non riciclabile"**

Attualmente le utenze a cui è assegnato il sistema "stradale" sono dotate di:

- ✓ per il **Comune di Belluno**: cassonetti multi-utenza "stradali" dotati di contenitore con apertura a cassetto volumetrico (30 lt) tramite l'utilizzo di una tessera magnetica individuale;
- ✓ per il **Comune di Limana e Borgo Valbelluna (fraz. Trichiana)**: cassonetti multi-utenza "stradali" dotati di calotte (20 lt), ovvero porte semicilindriche a bussola per l'inserimento dei sacchetti del rifiuto, dotate di dispositivo di apertura per mezzo di chiave magnetica individuale.

Tutti i contenitori sono posizionati in luogo pubblico e sempre disponibili per il conferimento da parte di tutte le utenze in qualsiasi cassonetto dislocato sul territorio comunale di appartenenza.

La **frequenza del servizio** di raccolta stradale del residuo secco non riciclabile nel Comune di Belluno è di un turno a settimana. Il turno di raccolta stradale può essere anticipato o posticipato di una giornata in caso di festività infrasettimanale.

La **frequenza del servizio** di raccolta stradale del residuo secco non riciclabile nel Comune di Limana e Borgo Valbelluna (fraz. Trichiana) è di un turno a settimana. Il turno di raccolta stradale può essere anticipato o posticipato di una giornata in caso di festività infrasettimanale.

Le utenze che usufruiscono della raccolta del residuo secco con raccolta domiciliare possono utilizzare sacchetti semi-trasparenti o normali sacchetti per la spesa ("shoppers") con l'avvertenza che siano ben chiusi.

Per gli utenti del **Comune di Belluno** è in fase di programmazione l'automatizzazione della fornitura dei sacchetti attraverso distributori meccanici (vending machine).

Nel caso di mancato funzionamento della calotta o del cassonetto volumetrico l'utente, che è invitato a segnalare il disservizio al Gestore al fine di un tempestivo ripristino, può conferire il proprio sacchetto in qualsiasi altro contenitore a calotta o cassonetto volumetrico dislocato nel proprio comune.

### **5.2.1.3. La rilevazione puntuale dei conferimenti**

Indipendentemente dalla tipologia di utenza (domestica o non domestica) e dalla modalità di raccolta utilizzata per il residuo secco non riciclabile (domiciliare o stradale), il sistema consente la **rilevazione del conferimento** di ciascuna utenza, registrando:

- lo svuotamento dei contenitori individuali da 120, 240, 1.700, 2.400, 3.750 litri assegnati alle utenze attraverso il transponder applicato sugli stessi che viene rilevato per mezzo di un dispositivo elettronico;
- il conferimento del rifiuto nel cassonetto stradale, della capacità di 15, 30 litri, mediante registrazione dell'apertura della stessa e il suo abbinamento all'utenza grazie al codice memorizzato nella chiave o tessera magnetica individuale.

Gli unici contenitori non dotati di transponders sono quelli di capienza pari a 3.750 litri assegnati a poche grandi utenze dei comuni di **Limana e Borgo Valbelluna (fraz. Trichiana)** che vengono svuotati ad ogni turno di passaggio stabilito dal Gestore. E' in corso l'aggiornamento dei sistemi di rilevazioni dei transponder ed anche questi contenitori, durante l'anno 2020, verranno dotati di transponder e rilevati.

### **5.2.2. La raccolta del rifiuto umido organico**

Il rifiuto umido organico viene raccolto mediante uso di sacchetti in materiale biodegradabile e compostabile conforme alla norma UNI-EN 13432, messi a disposizione gratuitamente dal Gestore all'utenza presso esercizi convenzionati, il cui elenco è consultabile nel sito [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com), che devono poi essere introdotti negli appositi contenitori, esposti nei giorni lavorativi e negli orari di raccolta previsti dal Gestore.

Per gli utenti del **Comune di Belluno** è in fase di programmazione l'automatizzazione della fornitura dei sacchetti attraverso distributori meccanici (vending machine).

La raccolta del rifiuto umido-organico, per le utenze domestiche e non domestiche, viene effettuata con l'impiego delle seguenti attrezzature:

- bidoncino mono-utenza in polietilene ad alta densità da 10 litri di colore marrone con coperchio e maniglia con chiusura anti-randagismo;
- bidone multi-utenza in polietilene ad alta densità da 120 e 240 litri di colore marrone, dotato di ruote in gomma e coperchio incernierato e contenitore da 2200 lt.

Compatibilmente con le esigenze tecniche del servizio di raccolta, sono utilizzati anche contenitori multi-utenza per utenze domestiche condominiali e/o per altre utenze come, ad esempio, quelle del centro storico del Comune di Belluno e zona turistica Nevegal.

La frequenza della raccolta è di due turni alla settimana su tutti i territori comunali serviti con contenitori inferiori ai 240 lt e di un turno a settimana sui territori serviti da contenitori da 2200 lt, il servizio è garantito anche nelle festività infrasettimanali.

### **5.2.3. La raccolta degli altri rifiuti riciclabili**

La raccolta degli altri rifiuti riciclabili, rappresentati in prevalenza da imballaggi a base di alluminio e acciaio in banda stagnata (lattine), vetro e imballaggi in vetro, imballaggi in plastica rigida e semirigida quali bottiglie, flaconi, contenitori in genere e altri rifiuti costituiti da materiali a base cellulosica quali imballaggi di carta e cartone e carta da macero, viene eseguita con le modalità esposte nei paragrafi che seguono.

#### **5.2.3.1. Raccolta carta e cartone**

La frazione carta/cartone comprende la cosiddetta carta da macero (giornali, riviste, carta ufficio, ecc.) e i materiali a base cellulosica, compresi gli imballaggi in cartone e cartoncino, i contenitori in materiale “poliaccoppiato” per liquidi e alimenti (es. contenitori per latte e bevande).

Per le utenze non domestiche produttrici di consistenti quantitativi di rifiuto riciclabile costituito da carta o imballaggi in cartone il servizio, previo accordo con il Gestore sulle modalità e frequenza del servizio, prevede l’impiego di:

- Contenitore individuale da 120-240 litri (carta)
- Contenitore individuale 1.700 litri (cartone)

Per le utenze domestiche sono state realizzate delle aree ecologiche attrezzate per la raccolta di carta/cartone con:

- contenitori con capacità da 3000 a 3750 lt;
- contenitori a semi-scomparsa da 5 mc, compatibili con il sistema tecnologico di svuotamento dei contenitori stradali da 3 mc;
- contenitori a scomparsa da 5 mc, compatibili con il sistema tecnologico di svuotamento dei contenitori stradali da 3 mc.

La frequenza di svuotamento dei contenitori (da 3 e da 5 mc) è variabile (da 1 a 6 volte la settimana) a seconda delle esigenze di servizio.

La raccolta viene effettuata con dotazioni (automezzi e contenitori) ad elevata automazione che consentono un’elevata efficienza e sicurezza di servizio, oltre a un moderato impatto estetico.

Le utenze domestiche che occasionalmente producono consistenti quantitativi di rifiuto riciclabile costituito da carta o imballaggi di cartone devono conferire tale rifiuto presso l’Ecocentro.

#### **5.2.3.2. Raccolta “multimateriale” VPL (vetro, plastica, lattine)**

La frazione “multimateriale” Vetro/Plastica/Lattine (VPL) è costituita da imballaggi a base di alluminio e acciaio in banda stagnata (lattine), imballaggi in vetro, in plastica rigida e semirigida quali bottiglie, flaconi, contenitori in genere, oltre alle cd. plastiche molli, agli imballaggi in polistirolo e ad altri rifiuti recentemente assimilati agli imballaggi (piatti, bicchieri monouso in plastica, grucce appendiabiti in plastica o metallo, ecc.).

Per le utenze non domestiche individuate dal Gestore al fine di migliorare il servizio, la raccolta viene effettuata con il metodo domiciliare con dotazioni individuali di contenitori da 120, 240 lt.

Per le utenze domestiche sono state realizzate delle aree ecologiche attrezzate per la raccolta di VPL con:

- contenitori con capacità da 3000 a 3750 lt;
- contenitori a semi-scomparsa da 5 mc, compatibili con il sistema tecnologico di svuotamento dei contenitori stradali da 3 m;
- contenitori a scomparsa da 5 mc, compatibili con il sistema tecnologico di svuotamento dei contenitori stradali da 3 mc.

La frequenza di svuotamento dei contenitori (da 3 e da 5 mc) è variabile (da 1 a 6 volte la settimana) a seconda delle esigenze di servizio.

La raccolta viene effettuata con dotazioni (automezzi e contenitori) ad elevata automazione che consentono un'elevata efficienza e sicurezza di servizio, oltre a un moderato impatto estetico.

#### **5.2.3.3. Raccolta domiciliare toner per stampanti**

Per le attività economiche che ne facciano richiesta è attivato un servizio di raccolta domiciliare delle cartucce esauste del toner per le stampanti.

#### **5.2.3.4. Altre raccolte stradali**

Il Gestore ha attivato servizi di raccolta differenziata stradale anche per le seguenti tipologie di rifiuto:

- pile e batterie esauste,
- medicinali scaduti,
- indumenti e accessori usati

La frequenza di svuotamento dei contenitori è variabile: per le pile e medicine viene garantito uno svuotamento ogni due settimane, per gli indumenti a seconda delle esigenze di servizio.

#### **5.2.3.5. Svuotamento cestini stradali**

Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini stradali di proprietà comunale, adibiti alla raccolta di rifiuti minuti, dislocati sul territorio in strade e aree pubbliche.

Lo svuotamento è attuato con le seguenti frequenze per il **Comune di Belluno**:

- quotidianamente nel Centro Storico;
- settimanalmente nelle frazioni e nella zona turistica montana.

Per i **Comuni di Limana e Borgo Valbelluna** (fraz. Trichiana) lo svuotamento avviene una volta a settimana.

#### 5.2.4. Centri di raccolta

Il sistema di raccolta prevede, a completamento della gamma dei rifiuti urbani conferibili al Gestore e del servizio all'utenza, l'accesso alle sole utenze domestiche ai Centri di raccolta del Comune di appartenenza:

- **Comune di Belluno:** centro di raccolta (Ecocentro) di Cordele.
- **Comune di Limana:** centro di raccolta (Ecocentro) di Baorche.
- **Comune di Borgo Valbelluna (fraz. Trichiana):** centro di raccolta (Ecocentro) di Longhere.

I Centri di raccolta, gestiti nel rispetto della vigente normativa in materia (D.M. 08/04/2008 modificato dal D.M. 13/05/2009), sono un'area presidiata allestita per la raccolta dei rifiuti urbani ed assimilati, opportunamente raggruppati per frazioni omogenee, per il successivo trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento, conferiti in maniera differenziata dalle utenze ovvero dagli altri soggetti incaricati dal Gestore alla loro raccolta o tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Al Centro di raccolta sono conferibili, gratuitamente e nei limiti quantitativi indicati dal vigente Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani, tutte le tipologie di rifiuto urbano ed assimilato di competenza, con l'eccezione del residuo secco non riciclabile, che viene raccolto esclusivamente con le modalità descritte al precedente punto 5.2.1.

Le informazioni sui rifiuti conferibili sono disponibili consultando il Riclabolario disponibile sul sito internet del Gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) oppure telefonando all'Ecosportello.

I privati cittadini possono accedere all'Ecocentro del comune nel quale sono residenti o dimoranti **presentando:**

- per il **Comune di Belluno** la tessera sanitaria dell'intestatario dell'utenza o la tessera Multicard;
- per i **Comuni di Limana e Borgo Valbelluna (fraz.Trichiana)** la tessera sanitaria dell'intestatario utenza.

E' consentito il conferimento di rifiuti delle proprie utenze private. Non sono ammessi trasporti conto terzi. L'accesso è consentito con autoveicoli e furgoni immatricolati ad uso privato, carrelli appendice di qualsiasi dimensione (no rimorchi), autoveicoli e furgoni con regolare contratto di noleggio da esibire all'ingresso. Non possono accedere veicoli aziendali.

Gli indirizzi, le giornate e gli orari di apertura dei Centri di Raccolta sono disponibili sul sito [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com).

I Centri di Raccolta sono presidiati da un servizio di guardiania i cui addetti assicurano:

- la disponibilità a fornire informazioni e indicazioni utili ad agevolare le operazioni di conferimento dei rifiuti;
- il controllo degli accessi degli utenti;
- la verifica del corretto conferimento dei rifiuti per tipologia e quantità.

Gli Ecocentri sono organizzati in maniera da garantire la massima fruibilità e accessibilità dei contenitori per il conferimento dei rifiuti in modo autonomo da parte degli utenti.

Dal 2012 il Gestore gestisce anche un servizio di prossimità mediante un “centro ambiente mobile” (CAM) con funzione di centro di raccolta trasportabile in grado di servire, con calendario a rotazione, tutte le utenze domestiche del comune, che possono così comodamente conferirvi, ad eccezione di quelle particolarmente ingombranti, tutte le tipologie di rifiuto ammesse al Centro di raccolta fisso.

La programmazione del servizio è definita dal calendario del “centro ambiente mobile” (CAM) consultabile sul sito internet del Gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com).

### 5.2.5. Servizi integrativi alle utenze

In considerazione della difficoltà di diverse utenze a trasportare con propri mezzi alcune tipologie di rifiuto conferibili ai Centri di raccolta, il Soggetto Gestore ha da tempo avviato un servizio di:

**Presa a domicilio**, per le utenze domestiche, di:

- Ingombranti;
- Verde e ramaglie.

Tale servizio, a pagamento in quanto non rientrante nei servizi coperti dalla Tariffa, comporta un addebito a carico delle utenze utilizzatrici attualmente fissato come segue, IVA inclusa, da corrispondere al Gestore:

- Ingombranti: € 15,00 per una presa fino a 5 colli.
- Verde e ramaglie: € 15,00 per una presa fino a 10 colli.

La data del ritiro è comunicata dal Gestore al momento della conferma della prenotazione con le modalità elencate ai punti 6.1 e 6.2.

Per il Comune di Belluno il servizio viene svolto il sabato mattina dalle ore 7.15 alle ore 12.45.

Per i Comuni di Limana e Borgo Valbelluna (fraz. Trichiana) il servizio viene svolto il martedì mattina dalle ore 7.15 alle ore 12.45 con cadenza quindicinale, alternando un martedì nel comune di Limana ed un martedì nel comune di Borgo Valbelluna (fraz. Trichiana).

**Ritiro in sede**, per le utenze non domestiche, che producono grossi quantitativi di rifiuti derivanti da imballaggi di:

- plastiche molli (compressi o annodati) e polistirolo;
- cartone;
- cassette in plastica o legno.

Tale servizio non comporta alcun addebito a carico delle utenze.

La data del ritiro è concordata con Gestore in considerazione degli orari di apertura e delle esigenze dell'utenza non domestica comunicate al momento della prenotazione con le modalità elencate ai punti 6.1. e 6.2.

### 5.2.6. Il compostaggio domestico

L'auto-trattamento domestico del rifiuto umido organico è una pratica adottata da un consistente numero di utenze. La pratica produce positivi risultati in termini di intercettazione del rifiuto umido organico prodotto dalle famiglie, contenendo i costi della raccolta e quelli di trattamento di questo rifiuto. Il beneficio viene di

fatto trasferito alle utenze che attuano il compostaggio domestico che, oltre a produrre in casa un buon fertilizzante naturale, ottiene una riduzione applicata sulla parte variabile della tariffa.

L'utente che ha aderito alla buona pratica del compostaggio domestico, e usufruisce della relativa riduzione sulla tariffa rifiuti, deve astenersi dal conferimento del rifiuto umido organico, sotto qualsiasi forma, al servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

### 5.2.7. Lo spazzamento stradale

Il servizio consiste nella raccolta dei rifiuti giacenti su strade e aree pubbliche mediante spazzamento prevalentemente meccanizzato grazie all'impiego di autospazzatrici, con frequenze di servizio variabili a seconda della zona servita (centro storico, periferia, zone sparse, zona turistica, ecc.).

Nel **centro storico** del **Comune di Belluno**, il cui sviluppo stradale è di circa **20 Km**, lo spazzamento viene effettuato quotidianamente dal lunedì al sabato la mattina dalle 6 alle 12, e nelle aree interessate dallo svolgimento dei mercati ambulanti anche nel pomeriggio di sabato.

Lo spazzamento dei portici nel centro storico viene svolto giornalmente con una piccola spazzatrice elettrica. Nella **periferia**, costituita dalle **frazioni** e dalla **zona turistica montana**, il cui sviluppo stradale è di circa **180 Km**, la frequenza è settimanale.

Nei **Comuni di Limana** e **Borgo Valbelluna (fraz. Trichiana)** lo spazzamento viene effettuato 2 volte all'anno. La frequenza degli interventi di spazzamento può variare in dipendenza delle specifiche richieste delle Amministrazioni Comunali.

A garanzia dello svolgimento delle operazioni di spazzamento il Gestore ha attivato il servizio di segnalazione dei divieti di sosta in coordinazione con il Corpo Polizia Locale al fine di agevolare i lavori di spazzamento meccanizzato.

L'utente può consultare il sito internet aziendale [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) per visualizzare, oltre al calendario dell'attività di spazzamento, anche le comunicazioni relative ai divieti di sosta.

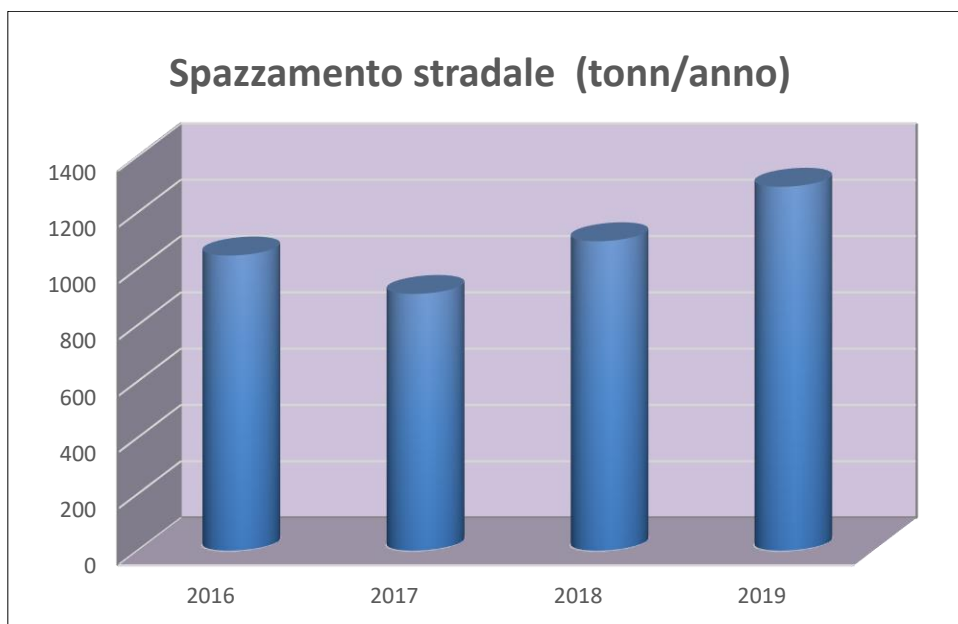
Il mancato rispetto della frequenza programmata è dovuto principalmente ai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare e sosta non autorizzata;
- lavori e cantieri stradali;
- condizioni meteorologiche avverse;
- situazioni di emergenza con priorità su altri servizi/zone.

Il Gestore provvede inoltre alla pulizia di aree temporaneamente interessate dallo svolgimento di attività commerciali (mercati settimanali che si svolgono nel territorio dei tre Comuni) e da manifestazioni varie (sagre paesane, eventi pubblici).

Il servizio prevede la pulizia dell'area di competenza a chiusura dell'attività commerciale o manifestazioni varie.

I notevoli e mutevoli quantitativi di rifiuto da spazzamento stradale raccolto annualmente dipendono dalle particolari condizioni climatiche invernali dei comuni montani come quello di Belluno che, a seconda delle precipitazioni nevose e delle temperature, comportano un impiego di ghiaino stradale con oscillazioni quantitative anche molto ampie.



Il Gestore, in alternativa allo smaltimento in discarica, conferisce il rifiuto presso piattaforme in grado di portare a recupero gran parte del conferito, grazie a idonei procedimenti di separazione e lavaggio che consentono il successivo riutilizzo produttivo delle diverse componenti organiche e inorganiche contenute.

#### **5.2.8 Pulizia delle caditoie.**

Il servizio consiste nella pulizia di caditoie e griglie stradali destinate allo scarico delle acque meteoriche, dislocate in strade e aree pubbliche sul territorio dei Comuni aderenti che ne abbiamo fatta richiesta.

Il servizio viene svolto da ditte esterne individuate a seguito di procedura di affidamento.

La programmazione del servizio, concordato con la ditta esterna esecutrice e le amministrazioni comunali, prevede allo stato attuale 1 intervento ogni 2 anni . Alcune caditoie, su segnalazione delle amministrazioni comunali, vengono pulite con cadenza annuale.

#### **5.2.9 Pulizia aree ecologiche e lavaggio contenitori stradali.**

Il Gestore, oltre a garantire la pulizia e decoro delle aree ecologiche, prevede la programmazione di un servizio di lavaggio e disinfezione dei contenitori stradali utilizzati per la raccolta dei rifiuti urbani, con una frequenza di 2 interventi durante l'anno solare per tutti i comuni dotati di contenitori stradali.

#### **5.2.10 Accertamento ambientale.**

Nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, il Gestore ha attivato un servizio di presidio del territorio comunale di Belluno, con particolare riguardo alle aree ecologiche, al fine di mantenere il decoro urbano, sanzionando i trasgressori, autori di abbandoni di rifiuti nei pressi dei contenitori o di conferimento non conforme dei rifiuti negli appositi contenitori.

L'attività di presidio è effettuata dagli **accertatori ambientali** del Gestore che provvedono a controllare il corretto conferimento dei rifiuti da parte dei cittadini con l'impiego di sistemi di videosorveglianza disposti a



rotazione nelle aree ecologiche presenti sul territorio comunale e opportunamente segnalati all'utente con cartellonistica dedicata.

Se ne riconoscono gli estremi, potranno comminare ai trasgressori le sanzioni previste dal Regolamento comunale. La funzione degli accertatori, che sono a tutti gli effetti dei pubblici ufficiali, è di contribuire in modo tangibile al contenimento dell'abbandono e del conferimento non conforme dei rifiuti nel nostro comune, anzitutto con attività informativa nei confronti dei cittadini ma, se del caso, anche con intervento sanzionatorio.

#### **5.2.11 Educazione ambientale.**

La Società è promotrice di interventi a tutela, valorizzazione e salvaguardia dell'ambiente.

In collaborazione con gli istituti scolastici (ma non solo) dei comuni soci la Società propone progetti didattici sul tema dei rifiuti, nella convinzione che la scuola possa giocare un ruolo di primo piano nella formazione e nella sensibilizzazione delle nuove generazioni, verso una coscienza ecologica evoluta.

#### **5.2.12 Servizio di riscossione della tariffa per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.**

Per il solo **Comune di Belluno** il Gestore effettua la riscossione della tariffa approvata annualmente dall'Amministrazione comunale per il servizio di gestione dei rifiuti urbani tramite emissione di fatture alle utenze.

La **TARI corrispettivo** (TARI-C) in vigore dal 01/01/2015 è istituita in applicazione dei commi 667 e 668 della legge n. 147 del 27/12/2013 ed è destinata a coprire integralmente i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati.

La TARI corrispettivo è assoggettata ad IVA nella misura del 10%.

La parte variabile della tariffa viene determinata mediante una correlazione indiretta, per categoria di utenza, dei quantitativi di residuo secco non riciclabile prodotti dalle singole utenze. Pertanto, mediante l'utilizzo dei dati rilevati, provenienti dal sistema di raccolta del residuo secco non riciclabile, è stato possibile giungere ad una contribuzione di gettito da parte delle utenze domestiche (UD) e non domestiche (UND) più rispondente alla effettiva produzione del rifiuto complessivamente prodotto dalle stesse applicando opportuni adattamenti ai parametri di produzione derivanti dall'applicazione dei coefficienti stabiliti per la determinazione delle tariffe.

Le tariffe TARI vengono applicate, in linea generale e salvo esclusioni previste dal regolamento per l'istituzione e la disciplina della tariffa sui rifiuti urbani e assimilati, alle superfici dei locali o aree scoperte che insistono interamente o prevalentemente sul territorio del comune, suscettibili di produrre rifiuti urbani e assimilati. Sull'importo del corrispettivo dovuto (imponibile IVA) deve essere applicata l'addizionale del 5% per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente, che va riversata alla Provincia di Belluno.

Il servizio di riscossione della tariffa per il servizio di gestione dei rifiuti urbani prevede le seguenti attività:

- informazioni sulla tariffa;
- gestione delle pratiche di attivazione, cessazione o variazioni che comportano delle modifiche ai fini tariffari, compresa l'applicazione di riduzioni e/o esclusioni;

- fatturazione della tariffa nell'anno solare di un primo e secondo acconto (di norma con cadenza luglio e novembre) e un conguaglio l'anno successivo (di norma con cadenza marzo);
- registrazione incassi e controllo degli insoluti con eventuale attività di sollecito.

## 6. Completezza ed Accessibilità all'Informazione

### 6.1. Il rapporto con l'utenza

In relazione alle esigenze di comunicazione, informazione e rapporto con il territorio, la Società gestisce l'insieme delle strutture che curano le relazioni con l'utenza.

#### 6.1.1 Ecosportelli

Gli EcoSportelli rappresentano dei punti di riferimento per i cittadini tramite i quali è possibile chiedere informazioni, attivare o chiudere i servizi, ritirare i contenitori o sostituirli.

Contattando gli Ecosportelli è possibile:

- ricevere informazioni sul servizio di raccolta differenziata;
- ritirare i materiali per la raccolta differenziata (tessere, contenitori);
- segnalare un disservizio;
- segnalare uno smarrimento o una rottura dei materiali (tessere, contenitori);
- segnalare atti vandalici;
- prenotare uno dei servizi a domicilio per le utenze domestiche;
- attivare il servizio di ritiro in sede per le utenze non domestiche;
- ricevere informazioni sulla tariffa e sulla situazione dei pagamenti relativi (solo per utenti del **Comune di Belluno**);
- attivare, cessare o variare la propria utenza rifiuti, richiedere riduzioni tariffarie (solo per utenti del **Comune di Belluno**)

Sono attualmente presenti 3 Ecosportelli sui territori comunali serviti dal Gestore:

Ecosportello di Belluno: via Feltre 91 32100 Belluno (BL);

Ecosportello di Limana: via Roma 90 32020 Limana (BL);

Ecosportello di Borgo Valbelluna (fraz. Trichiana): via Renato de Bona 2 32028 Borgo Valbelluna (BL).

Gli indirizzi, le giornate e gli orari di apertura degli Ecosportelli sono disponibili anche sul sito [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com).

#### 6.1.2 Call Center

La Società ha istituito un servizio di Call Center per la gestione delle chiamate telefoniche provenienti dall'utenza.

Il numero del Call Center (Numero Verde gratuito da telefonia fissa e da telefoni cellulari) e gli orari di funzionamento vengono comunicati all'utenza attraverso il documento di fatturazione tariffa (solo per utenti del **Comune di Belluno**), la modulistica a disposizione degli utenti, il sito web.

Attraverso il servizio di Call Center è possibile:

- ricevere informazioni sul servizio di raccolta differenziata;

- concordare il ritiro di materiali per la raccolta differenziata (tessere magnetiche, contenitori);
- segnalare un disservizio;
- segnalare uno smarrimento o una rottura dei materiali (tessere, contenitori);
- segnalare atti vandalici;
- prenotare uno dei servizi a domicilio per le utenze domestiche;
- attivare il servizio di ritiro in sede per le utenze non domestiche;
- ricevere informazioni sulla tariffa e sulla situazione dei pagamenti relativi (solo per utenti del **Comune di Belluno**);
- ricevere informazioni e supporto per attivare, cessare o variare la propria utenza rifiuti, richiedere riduzioni tariffarie (solo per utenti del **Comune di Belluno**).

### 6.1.3 Servizi on line

In un'ottica di maggior trasparenza e allo scopo di consentire agli utenti un accesso immediato alle informazioni sui servizi erogati, la Società è costantemente impegnata ad aggiornare ed implementare il proprio sito internet [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) al fine di renderlo uno strumento sempre più interattivo e comunicativo.

Consultando il sito internet aziendale l'utente può:

- accedere alle informazioni sui servizi erogati;
- richiedere informazioni, segnalare un disservizio o atti vandalici, comunicare uno smarrimento o una rottura (tessere, contenitori) con gli appositi form dedicati;
- prenotare uno dei servizi a domicilio per le utenze domestiche con gli appositi form dedicati;
- attivare il servizio di ritiro in sede per le utenze non domestiche con gli appositi form dedicati;
- ricevere informazioni sulla tariffa (solo per utenti del Comune di Belluno);
- attivare, cessare o variare la propria utenza rifiuti, richiedere riduzioni tariffarie (solo per utenti del **Comune di Belluno**) utilizzando moduli dedicati;
- avere una previsione di spesa per la tariffa rifiuti da versare tramite il simulatore tariffario (solo per utenti del **Comune di Belluno**).

Per gli utenti del **Comune di Belluno** la Società mette a disposizione del cittadino una piattaforma dedicata per la consultazione dei dati relativi alla propria utenza TARI (dati anagrafici, immobili, superfici, numero conferimenti, fatture, pagamenti, ecc) accessibile in modo gratuito dal sito, previa registrazione.

## 6.2. Presentazione di richiesta informazioni, segnalazione esigenze e disservizi.

### 6.2.1 Modalità di invio.

Gli Utenti possono presentare richieste di informazioni, segnalare un'esigenza o un disservizio inerenti al servizio:

- via posta indirizzando la comunicazione a: Bellunum srl, via Marisiga 111 32100 Belluno;
- via fax al numero 0437/958854;
- a mezzo mail all'indirizzo [ecosportello@bellunum.com](mailto:ecosportello@bellunum.com);
- compilando l'apposito form disponibile sul sito [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com);

- contattando il Call Center al Numero Verde 800284482 negli orari disponibili sul sito [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com);

Al momento della presentazione di richiesta informazioni o segnalazione di esigenze o disservizi, l'Utente deve fornire le proprie generalità ed un recapito nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

### 6.2.2 Tempistiche di evasione.

Alla richiesta di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

Nella segnalazione da parte dell'utenza di un disservizio o di una specifica esigenza, la Società si obbliga a provvedere secondo la seguente tempistica:

- entro 5 giorni dalla segnalazione del disservizio provvede ad effettuare le opportune indagini e a rimuoverne le cause qualora possibile, ovvero a comunicare all'utenza le ragioni del rinvio ed i termini di probabile soluzione;
- entro 7 giorni dalla segnalazione dell'esigenza provvede ad effettuare la verifica tecnica sulla fattibilità di quanto richiesto e a comunicare tempestivamente l'esito all'utente.

Si specifica per le richieste di posizionamento dei contenitori posizionati sul suolo pubblico i tempi e le modalità di evasione sono le seguenti:

- sostituzione di contenitori inutilizzabili entro 20 giorni;
- richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori stradali entro 30 giorni;
- spostamento contenitori entro 2 giorni dall'individuazione della nuova ubicazione autorizzata dagli Uffici Comunali.

Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal Gestore, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

Le segnalazioni pervenute vengono classificate per tipologia su supporto informatico. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

Il posizionamento (aggiunta, rimozione, spostamento, sostituzione) dei cestini stradali è di competenza del Comune, che trasmette al Gestore le variazioni al fine dell'aggiornamento del servizio di svuotamento di sua spettanza.

## 7. Tutela degli utenti

### 7.1 Diritti degli utenti.

- **Tutela della riservatezza e alla privacy:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza e al trattamento dei dati personali nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy.
- **Attenzione e cortesia:** ogni cittadino ha diritto di ottenere la massima attenzione dagli Uffici designati, dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia e disponibilità.
- **Informazione:** ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute.

- **Trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento lo stato di avanzamento e l'esito delle segnalazioni o dei reclami inviati.
- **Reclamo e riparazione dei disservizi:** ogni cittadino ha diritto di presentare reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del disservizio, in tempi brevi ed in misura congrua.
- **Controlli:** il Comune di Belluno si riserva di eseguire, direttamente o indirettamente, controlli finalizzati ad accertare la veridicità delle informazioni fornite dai cittadini.

## 7.2 Semplificazione e chiarezza.

La Società si impegna a semplificare e snellire le procedure amministrative per gli utenti, nel pieno rispetto delle normative e dei regolamenti.

## 7.3 Comportamento del personale.

La Società orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti, prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi resi.

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi agli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire, su richiesta, le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con gli utenti.

I dipendenti non sono autorizzati ad accettare da cittadini e/o utenti compensi in denaro o omaggi in beni o prestazioni, nemmeno di modico valore, al fine di escludere che ciò possa essere correlato all'aspettativa di una contropartita. Non possono accettare alcun omaggio spedito al proprio indirizzo privato o a quello di familiari o terzi conoscenti.

I dipendenti nello svolgimento della propria prestazione lavorativa devono usare criteri di imparzialità e non possono usare nei confronti di cittadini e/o utenti favoritismi o preferenze rispetto agli standard e alle priorità di accesso ai servizi stabilite dall'ordine di prenotazione.

Nel caso in cui i dipendenti si trovino in situazioni in cui i propri interessi personali o professionali entrano in conflitto o presentano la potenzialità di entrare in conflitto con le prescrizioni e le priorità di servizio, i dipendenti sono tenuti ad agire esclusivamente nell'interesse del servizio. Ciascun dipendente è tenuto a comunicare immediatamente, spontaneamente e nei dettagli ai propri superiori l'esistenza di conflitti d'interesse, conclamati o potenziali, o la possibilità che possa crearsi anche soltanto l'impressione che esistano conflitti d'interesse, e richiedere una specifica approvazione.

## 7.4 Tutela e procedura di reclamo.

Il singolo utente può reclamare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici della Società sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali di comunicazione:

- via posta indirizzando la comunicazione a: Bellunum srl, via Marisiga 111 32100 Belluno;
- via fax al numero 0437/958854;
- a mezzo mail all'indirizzo [ecosportello@bellunum.com](mailto:ecosportello@bellunum.com);

- compilando l'apposito form disponibile sul sito [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com);
- contattando il Call Center al Numero Verde 800284482 negli orari disponibili sul sito [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com).

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire le generalità ed un recapito, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

Il tempo massimo di risposta è fissato in **20 giorni** dal ricevimento, per il quale farà fede la data di protocollo aziendale. Nei casi più complessi che necessitano di ulteriori verifiche, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva. Il suddetto termine è stabilito per le finalità della presente Carta dei Servizi erogati all'utenza destinataria dell'attività dell'Azienda, e risulta pertanto applicabile esclusivamente nei rapporti tra i due soggetti interessati, con esclusione assoluta per qualsiasi altro rapporto di carattere contrattuale che l'Azienda dovesse intrattenere con altri soggetti terzi.

Tali standards sono riferibili a:

- **prestazioni di servizio**
- **risposte a richieste e reclami**

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. La Società si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui sarà presente il referente del servizio coinvolto o, in caso di impedimento, suo delegato interno al Servizio.

## 8. Obblighi dell'Azienda

L'Azienda assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa dell'Azienda stessa.

In particolare:

- **promuove:**
  - campagne promozionali e informative, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
  - incontri con i cittadini:
    - per una completa informazione in concomitanza con l'avvio di nuovi servizi;
    - per recepire valutazioni sulla qualità del servizio e indicazioni per migliorarla;
    - per fornire e commentare i dati relativi ai risultati ottenuti e alle tendenze;
- **realizza:**
  - materiale informativo da inviare all'utenza;
  - dépliant e volantini da distribuire in occasione di periodiche campagne di sensibilizzazione alla raccolta differenziata;
  - punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- **partecipa:**
  - ad attività di educazione ambientale nelle scuole.

## **9. Valutazione del servizio da parte dei cittadini/utenti – customer satisfaction**

L'Azienda ha attuato una modalità di rilevazione, mediante somministrazione di questionari anonimi, volta ad acquisire una valutazione da parte degli utenti sulla qualità percepita dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul grado di soddisfazione percepito.

Sulla base dei risultati di tali rilevazioni e della loro comparazione con quelle svolte in precedenti periodi, l'Azienda si impegna ad adottare azioni di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia.

## **10. Validità della Carta**

La presente Carta ha validità sino alla data di scadenza dei relativi Contratti di servizio stipulati fra la Società e gli Enti soci, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard di servizio proposti.

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. La presente Carta potrà essere aggiornata anche sulla base delle indicazioni provenienti dalla sua applicazione.