

# Comune di Feltre

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

### Sommario

---

#### Sommario

Premessa .....	3
Principali riferimenti normativi.....	4
Glossario.....	5
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente.....	9
1.2. Chi è il Gestore del servizio .....	10
1.3. Principi adottati dal Gestore.....	10
1.4. Profili di qualità applicati al servizio.....	13
1.4.1. Obblighi di servizio.....	14
1.4.2. Standard generali di qualità.....	15
2.1. Attivazione del servizio e consegna delle attrezzature di raccolta.....	17
2.2. Variazione o cessazione del servizio .....	18
2.3. La Tariffa del servizio.....	19
2.3.1. Come si calcola .....	19
2.3.2. Periodicità e modalità di pagamento .....	19
2.3.3. Riduzioni tariffarie.....	20
2.3.4. Rateizzazione degli importi addebitati.....	20
2.3.5. Come segnalare un errore nella determinazione degli importi addebitati.....	21
2.3.6. Ritardo o omesso pagamento degli importi addebitati.....	22
3.1. Servizio di raccolta e trasporto .....	23

3.1.1.	Porta a porta.....	24
3.1.2.	Raccolta stradale o di prossimità.....	26
3.1.3.	Modalità e frequenza.....	28
3.1.4.	Servizio di ritiro su chiamata.....	28
3.1.5.	Compostaggio domestico.....	28
3.1.6.	Gestione dei Centri di Raccolta.....	29
3.1.7.	Disservizi.....	30
3.1.8.	Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.....	30
3.1.9.	Sicurezza del servizio.....	31
3.2.	Servizio spazzamento strade.....	31
3.2.1.	Spazzamento.....	31
4.1.	Servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti.....	33
4.1.1.	Come presentare un reclamo o una richiesta scritta di informazione.....	34
4.1.2.	Come prenotare il servizio di ritiro su chiamata.....	35
4.2.	Come chiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta.....	36
4.2.1.	Come segnalare un disservizio.....	36
4.3.	Servizio di gestione della TARI.....	37
4.3.1.	Come presentare un reclamo o una richiesta scritta di informazione.....	37
	Privacy.....	39
	Allegati.....	39

# Premessa

---

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Feltre, gli obblighi a cui è tenuto il Gestore del servizio, i livelli di qualità garantiti, le modalità di fruizione del servizio stesso e le regole di relazione tra Utenti/Cittadini e Gestore.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ed a quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell'ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in quattro parti: la prima fornisce informazioni generali sull'Ente Territorialmente Competente, sul Gestore del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre le altre tre parti sono dedicate alla rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, alla tutela dell'Utente/Cittadino ed al suo diritto all'informazione.

La Carta è stata approvata dal Comune di Feltre - in quanto Ente Territorialmente Competente – con Delibera di Giunta n. 33 del 19-02-2024 e adottata dal Gestore ovvero dalla società **Bellunum S.r.l.** incaricata di svolgere tutte le attività di cui si compone il servizio integrato fatta eccezione per la gestione della TARI che è attualmente in capo al Comune.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dall'Ente Territorialmente Competente (il Comune di Feltre) e saranno portate a conoscenza degli Utenti/Cittadini, assicurando massima trasparenza e diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente/Cittadino che può:

- scaricarla direttamente dal sito web del Comune di Feltre all'indirizzo <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D530>
- scaricarla direttamente dal sito web del Gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "TARIFFA".

# 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 "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani".
- Del. 444/2019/R/rif "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione rifiuti";

# Glossario

---

- **Attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di:
  - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
  - gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
  - gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
  - promozione di campagne ambientali;
  - prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **Attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di spazzamento strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** o **ARERA** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **Cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **Contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **Disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **Documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente Territorialmente Competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente Territorialmente Competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **Operatore di centralino** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento** è il documento redatto dal Gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **Richiesta di attivazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **Rifiuti urbani** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **Segnalazione per disservizio** è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online) ove previsto;
- **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **Servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello online** è la piattaforma web che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI:** entrata di natura tributaria di cui all'art. 1 co. 651 legge 147/2013.
- **TARI Tributo puntuale:** entrata di natura tributaria di cui all'art. 1 co. 651 legge 147/2013 che prevede la facoltà di adottare i sistemi di misurazione puntuale conformi al dettato del DM 20/04/2017.
- **Tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13 detta anche TARI-C (Tariffa Corrispettiva) o TARI-P (Tariffa Puntuale);
- **Tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;

- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani allegato alla deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif di cui al precedente paragrafo;
- **Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **Variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

# 1. Parte 1 - Informazioni generali

## 1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

---

L'Ente Territorialmente Competente per la Gestione di Feltre è il Comune stesso.

Ciò nelle more del processo di trasformazione dell'organizzazione del servizio integrato dei rifiuti urbani disposto dalla Regione Veneto - con L.R. n. 52 del 31/12/2012 – che prevede, in particolare, la soppressione degli Enti responsabili di Bacino le cui funzioni dovranno essere svolte dai Consigli di Bacino da costituire con le modalità fissate dalla medesima L.R. 52/2012.

In data 28/06/2016 è stato costituito il Consiglio di Bacino "Dolomiti" in conformità della citata Legge Regionale, attraverso il quale gli Enti locali ricadenti nel bacino territoriale della provincia di Belluno hanno convenuto di cooperare per l'esercizio in forma associata delle funzioni di organizzazione e controllo diretto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani. Con successiva deliberazione dell'Assemblea di Bacino n.1 del 06/07/2016 è stato sottoscritto l'Atto Costitutivo-Statuto e sono stati nominati il Presidente del Consiglio di Bacino e del Comitato di Bacino e i componenti del Comitato medesimo.

Il Consiglio di Bacino Rifiuti Belluno Dolomiti, in ossequio all'art. 200 del D.Lgs. 152/06 (T.U. ambientale) e s.m.i. che prevede espressamente che *"la gestione dei rifiuti urbani è organizzata sulla base di ambiti territoriali ottimali"* e l'art. 202 che disciplina espressamente l'*"Affidamento del servizio"* di gestione integrata dei rifiuti urbani ha predisposto una serie di provvedimenti e atti di indirizzo propedeutici all'individuazione del soggetto gestore unico del ciclo integrato dei rifiuti per l'ambito della provincia di Belluno.

In particolare, con delibera di Assemblea di Bacino n. 3 del 19 giugno 2020 avente ad oggetto "Verifica preliminare ipotesi di affidamento in house providing. Conferma indirizzo" veniva confermata la scelta prioritaria avente ad oggetto una strategia unitaria di bacino atta a mantenere la gestione pubblica nel servizio di gestione integrata dei rifiuti, con ipotesi di affidamento *"in house providing"* da parte del Consiglio di Bacino, secondo i presupposti e le modalità previste dalla vigente normativa:

- superando le attuali gestioni pubbliche in economia;
- concludendo le gestioni attualmente affidate ovvero appaltate a terzi;
- consolidando gli attuali affidamenti *"in house providing"* in una nuova logica di bacino unico, il tutto con le necessarie tutele e salvaguardie.

Alla data odierna il percorso di convergenza gestionale tra i diversi gestori in house della provincia di Belluno non si è ancora concluso, pertanto, nelle more dell'affidamento del

servizio afferente al ciclo integrato dei rifiuti da parte del Consiglio di Bacino, gli ETC attualmente operativi sono i singoli comuni.

## 1.2. Chi è il Gestore del servizio

---

Nel Comune di Feltre il servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti solidi urbani (comprendente il complesso delle attività, ivi compresa quella di spazzamento delle strade, volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti) è affidato a **Bellunum s.r.l.** (di seguito: Bellunum), società a totale capitale pubblico detenuto dai Comuni di Belluno, Limana, Borgo Valbelluna, Feltre, Sospirolo, Alpago, Chies d'Alpago, Tambre, Santa Giustina, San Gregorio nelle Alpi, Quero-Vas, Seren del Grappa e dall'Unione Montana Alpago.

Per maggiori informazioni consultare il sito [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "AZIENDA", sottosezione "LAZIENDA".

La gestione della TARI, avente natura tributaria, è in capo allo stesso Comune di Feltre in amministrazione diretta.

## 1.3. Principi adottati dal Gestore

---

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, Bellunum opera nel rispetto dei principi di seguito descritti.

### Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli utenti e Gestore è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

Il Gestore garantisce parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Il Gestore agisce inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli utenti.

### Qualità e sicurezza

Il Gestore si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

### Continuità del servizio

Il Gestore eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato

anticipo. Il Gestore, pertanto, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

### Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dal Gestore tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

Il Gestore si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

### Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato del Gestore che è dotato di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

### Cortesìa e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

Il Gestore garantisce procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

Il Gestore, inoltre, assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

### Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli utenti.

### Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale del Gestore a contatto con l'Utente è tenuto ad utilizzare nei rapporti con lo stesso una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

### Professionalità e competenza

Il Gestore è in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

## 1.4. Profili di qualità applicati al servizio

---

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA attraverso il TQRIF.

In particolare, l'Autorità stabilisce che il gestore del servizio integrato ovvero i gestori dei singoli servizi che lo compongono rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione nella Matrice degli schemi regolatori di cui all'articolo 3 del TQRIF.

Ad ogni quadrante della Matrice sono associati obblighi di servizio e livelli di qualità differenti.

Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della Matrice in cui viene collocata la singola Gestione.

Con Deliberazione di G.C. n. 64 del 28/03/2022 il Comune di Feltre, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento della propria Gestione nel II quadrante della Matrice sopra citata ovvero l'applicazione, da parte del gestore del servizio integrato, dello **Schema regolatorio II**.

Di seguito vengono sinteticamente descritti gli obblighi di servizio e gli standard di qualità che Bellunum e l'Ente stesso sono tenuti a rispettare in forza della scelta operata dall'ETC.

Per ulteriori informazioni e dettagli relativi alla disciplina della qualità si rimanda alla lettura del testo del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

## 1.4.1. Obblighi di servizio

Nella tabella sottostante vengono elencati gli obblighi di servizio che i Gestori sono tenuti ad implementare in **Schema regolatorio II** e, di fianco, i riferimenti ai paragrafi del presente documento in cui viene descritto quanto predisposto da Bellunum S.r.l. e dal Comune di Feltre in merito a tali obblighi, fatta eccezione per il primo obbligo che consiste proprio nella adozione e pubblicazione della Carta della qualità del servizio unica per Gestione e approvata dall'Ente Territorialmente Competente (il Comune).

	<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO</b>	<b>PARAGRAFO</b>
	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per Gestione	-
<b>PROFILI PER GESTIONE E TARIFFA E RAPPORTO UTENTI</b>	Modalità di attivazione del servizio di cui agli Articoli 6 e 7 del TQRIF	§2.1
	Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui agli Articoli 10 e 11 del TQRIF	§2.2
	Procedura per la Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui agli Articoli 13, 17 e 18 del TQRIF	§2.3.5, §4.1
	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 del TQRIF	§4
	Obblighi di servizio telefonico di cui agli Articoli 20 e 22 del TQRIF	§4
	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	§2.3.2 e §2.3.4
<b>PROFILI PER GESTIONE E RACCOLTA E TRASPORTO E LAVAGGIO E SPAZZAMENTO STRADE</b>	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli Articoli 29 e 30 del TQRIF	§3.1.4 e §4.2
	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 del TQRIF	§3.1.7 e §3.1.8
	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 del TQRIF	§3.1
	Predisposizione di <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 del TQRIF	§3.1
	Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1 del TQRIF	§3.2
	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 del TQRIF	§3.1.9

## 1.4.2. Standard generali di qualità

Lo **Schema regolatorio II** prevede il rispetto, da parte del Gestore del servizio, degli standard generali di qualità elencati nella tabella sottostante.

<b>STANDARD GENERALI DI QUALITÀ</b>		
<b>Descrizione standard</b>	<b>Standard</b>	<b>Indicatore</b>
<i>Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</i>	80%	Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio
<i>Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'Utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo</i>	80%	Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta
<i>Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'Utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</i>	80%	
<i>Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</i>	80%	Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio
<i>Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</i>	80%	Tempo di risposta motivata a reclami scritti
<i>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</i>	80%	Tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni
<i>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi</i>	80%	Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati
<i>Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore</i>	Solo registrazione	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
<i>Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi</i>	80%	Tempo di rettifica degli importi non dovuti
<i>Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi</i>	80%	Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata

**STANDARD GENERALI DI QUALITÀ**

Descrizione standard	Standard	Indicatore
<i>Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo</i>	80%	Tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi
<i>Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</i>	80%	
<i>Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo</i>	80%	Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
<i>Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo</i>	80%	
<i>Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore</i>	70%	Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per Pronto Intervento

## 2. Parte 2 - Gestione della TARI e del rapporto con gli Utenti

Con deliberazione del C.C. n. 38 del 02/07/2014 il Comune di Feltre ha stabilito la natura tributaria della tariffa rifiuti ai sensi dell'art. 1 comma 639 L. 147/2013, mediante gestione diretta della stessa in capo al Comune.

Di seguito viene proposta una descrizione delle prestazioni afferenti alla gestione della TARI e del rapporto con gli utenti erogate dal Comune di Feltre.

### 2.1. Attivazione del servizio e consegna delle attrezzature di raccolta

---

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dal Richiedente al Gestore entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo:

- posta indirizzata al Comune di Feltre, Piazzetta delle Biade 1 – 32032 Feltre (BL)
- e-mail all'indirizzo [rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it](mailto:rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it)
- PEC all'indirizzo [comune.feltre.bl@pecveneto.it](mailto:comune.feltre.bl@pecveneto.it)
- sportello fisico sito in Piazza Vittorio Emanuele 18 – 32032 Feltre (BL).

compilando l'apposito modulo:

- scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore <https://www.comune.feltre.bl.it/amministrazione/uffici/tributi/tari> anche in modalità stampabile;
- disponibile presso gli sportelli fisici.

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

Qualora la richiesta sia presentata ovvero consegnata dall'Utente presso lo sportello fisico, l'operatore di sportello provvederà ad inserire la richiesta di apertura della posizione e consegnerà all'Utente una ricevuta ovvero una copia della richiesta presentata.

Successivamente, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente una risposta scritta indicando il codice Utente ed il codice utenza assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della TARI. Il Gestore si impegna a trasmettere la risposta

rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente.

Una volta verificata la completezza e accolta la richiesta di attivazione del servizio dell'Utente, per la consegna delle attrezzature di raccolta il Gestore provvede a:

- consegnare i dispositivi per la raccolta in caso di presentazione della domanda fatta presso lo sportello fisico e far firmare al contribuente un modulo di ricevuta riportante i codici dei dispositivi medesimi;
- contattare l'Utente per fissare un appuntamento presso lo sportello fisico nelle altre casistiche. In questo caso il Gestore si impegna a fissare l'appuntamento ovvero a consegnare il materiale presso lo sportello fisico entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dall'Utente.
- Contattare l'Utente per fissare un sopralluogo presso l'utenza. Una volta effettuato il sopralluogo, il Gestore provvederà a consegnare il materiale per la raccolta all'utente. In questo caso, il Gestore si impegna comunque a consegnare/mettere a disposizione il materiale entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dall'Utente.

## 2.2. Variazione o cessazione del servizio

---

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate al Gestore entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione con le stesse modalità previste per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente).

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'Utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, oppure 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 i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva al termine dei 90 giorni.

Il Gestore si impegna ad effettuare le variazioni richieste rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

Nel caso di cessazione di un'utenza, le eventuali dotazioni in uso dovranno essere restituite al Soggetto Gestore secondo le modalità che verranno specificate nella risposta scritta alla richiesta di cessazione.

## 2.3. La Tariffa del servizio

---

### 2.3.1. Come si calcola

Il Comune di Feltre applica la TARI istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 639 della legge 147/13. La TARI è dovuta da chi possiede o detiene locali ed aree scoperte utilizzabili, a qualsiasi uso adibiti.

Le tariffe, approvate annualmente dal Consiglio Comunale, devono garantire l'integrale copertura dei costi inerenti al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e sono calcolate in base al metodo di calcolo allegato al Regolamento per la disciplina della TARI tempo per tempo vigente.

La tariffa si compone di una quota fissa e di una quota variabile, applicate sia alle utenze domestiche che non domestiche.

Per approfondimenti o ulteriori informazioni sulle modalità di calcolo della TARI consultare il Regolamento Tari e il Piano Tariffario dell'anno di riferimento disponibili sul sito <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D530>

### 2.3.2. Periodicità e modalità di pagamento

Il Gestore riscuote la TARI inviando annualmente agli utenti, entro la prima metà di novembre dell'anno di riferimento, le bollette contenenti una nota esplicativa e gli F24 per provvedere al pagamento. La bollettazione inviata dal Comune è esente IVA mentre è comprensiva del tributo provinciale (TEFA).

In alternativa alla spedizione tramite lettera, il contribuente può richiedere che tale comunicazione gli sia fatta pervenire tramite posta elettronica, presentando una richiesta tramite e-mail all'indirizzo [rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it](mailto:rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it) entro il 15 ottobre dell'annualità in corso di bollettazione, o in sede di appuntamento presso lo sportello fisico.

L'ammontare complessivo dovuto per l'anno di competenza è suddiviso in rate come definite dal regolamento del tributo, a cui si rimanda per completezza.

Al momento della prima stesura della presente carta della qualità le scadenze sono così definite: l'utente può pagare o tramite una rata unica (se il dovuto non supera complessivamente €40,00) o tre rate (per gli importi superiori) con scadenze così definite:

- a) Prima rata: 30 novembre dell'anno d'imposta;
- b) Seconda rata: 31 dicembre dell'anno d'imposta;
- c) Terza rata: 28 febbraio dell'anno successivo.

L'utente può ottemperare al pagamento tramite il modello F24 allegato alla comunicazione annuale.

### 2.3.3. Riduzioni tariffarie

Sia per le utenze domestiche che per le non domestiche sono previste delle riduzioni tariffarie disciplinate dal Regolamento TARI tempo per tempo vigente (Titolo IV – Riduzioni e agevolazioni).

Sono altresì previste, sempre dal Regolamento in vigore, le seguenti riduzioni:

- 1) Alle utenze domestiche che abbiano avviato il compostaggio dei propri scarti organici e del verde ai fini dell'utilizzo in sito del materiale prodotto si applica una riduzione (anche graduata), nella quota variabile della tariffa, che viene stabilita annualmente nella delibera di approvazione delle tariffe;
- 2) Possono essere altresì individuate ulteriori agevolazioni, da definirsi annualmente in sede di deliberazione delle tariffe; a titolo esemplificativo: riduzione sui conferimenti per i nuclei familiari in cui siano presenti bambini al di sotto dei due anni; riduzioni sui conferimenti per i nuclei familiari con anziani e/o soggetti affetti da patologie che prevedono un ricorso massiccio e continuato nel tempo di ausili medicali ("pannoloni"), dietro presentazione di adeguata documentazione giustificativa.

Per le utenze non domestiche, al momento della prima stesura della presente carta della qualità, sono invece previste le riduzioni di cui agli articoli 24 e 25.

- la riduzione per le utenze non domestiche non stabilmente attive;
- la riduzione proporzionale della quota variabile per le utenze non domestiche che dimostrino di aver avviato al recupero nell'anno di riferimento almeno una parte dei propri rifiuti urbani.

Le riduzioni di cui al presente articolo non sono cumulabili e cessano di operare alla data in cui ne vengono meno le condizioni di fruizione, anche in mancanza della relativa dichiarazione.

Modalità e condizioni per l'applicazione delle riduzioni di cui al presente paragrafo, sono specificate nel Regolamento Tari tempo per tempo vigente consultabile nel sito istituzionale del Gestore <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D530>.

### 2.3.4. Rateizzazione degli importi addebitati

Per la bollettazione ordinaria, essendo già prevista una suddivisione in n.3 rate per gli importi superiori a €40,00, non è possibile richiedere ulteriori rateizzazioni.

E' possibile invece richiedere la rateizzazione in caso di accertamento tributario, con le modalità previste dal Regolamento Generale delle Entrate per il Comune di Feltre, inizialmente

approvato con delibera di CONSIGLIO nr. 26/2016, e da ultimo modificato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 12 - in data 30/03/2020.

## 2.3.5. Come segnalare un errore nella determinazione degli importi addebitati

L'Utente può richiedere la rettifica degli importi addebitati inviando una comunicazione:

- tramite posta indirizzata al Comune di Feltre, Piazzetta delle Biade, 1 – 32032 Feltre;
- e-mail all'indirizzo [rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it](mailto:rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it);
- sportello fisico sito in Piazza Vittorio Emanuele 18 (Palazzetti Cingolani), 32032 Feltre.

La comunicazione deve contenere almeno i seguenti dati:

- nome, cognome e codice fiscale dell'Utente;
- recapito postale e/o indirizzo di posta elettronica;
- il codice utente (reperibile dal frontespizio della fattura con la dicitura "codice cliente");
- indirizzo e codice utenza (il codice utenza è reperibile all'interno del corpo fattura in correlazione dell'indirizzo dell'immobile con la dicitura "codice immobile/utenza");

Se l'importo contestato fosse già stato pagato dal contribuente, è prevista la possibilità di presentare richiesta di rimborso, da far pervenire all'ufficio tributi con le stesse modalità di cui al paragrafo precedente, con la compilazione di apposito modello scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli uffici. In quel caso, saranno richieste anche le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi non dovuti.

In relazione alle richieste di rettifica ricevute, il Comune si impegna a rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica. La risposta scritta sarà completa di:

- una valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- elenco della eventuale documentazione allegata.

Per l'invio della risposta motivata il Comune utilizzerà in via prioritaria il recapito eventualmente indicato dell'Utente nella richiesta scritta di rettifica.

In caso di rimborsi, invece, l'Ente si impegna ad accreditare all'utente gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 180 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica. E' altresì possibile richiedere una compensazione del maggior pagato con altre

annualità d'imposta non pagate o con altre debenze tributarie del medesimo contribuente nei confronti del Comune di Feltre.

### 2.3.6. Ritardo o omesso pagamento degli importi addebitati

Nel caso di mancato pagamento delle somme richieste con la bollettazione annuale, il Comune provvede:

- 1) A un primo sollecito bonario;
- 2) Ad un secondo sollecito con raccomandata, PEC e/o ogni altro strumento di notifica previsto per tempo dalla normativa in vigore;
- 3) All'emissione di avvisi di accertamento esecutivi applicando le regole previste dall'art.1 della Legge 160/2019, contenenti l'intimazione ad adempiere entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo atto. Gli atti notificati acquistano efficacia a titolo esecutivo decorsi 60 giorni dalla loro notifica dando seguito alla riscossione coattiva secondo le modalità consentite dalla normativa vigente.

Come anticipato, è anche possibile richiedere la rateizzazione in caso di accertamento tributario, con le modalità previste dal Regolamento Generale delle Entrate per il Comune di Feltre, inizialmente approvato con deliberazione di Consiglio Comunale nr. 26/2016, e da ultimo modificato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 12 - in data 30/03/2020.

# 3. Parte 3 - Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e spazzamento strade

Le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade sono nella titolarità di Bellunum S.r.l. alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi utilizzando i canali ed i recapiti indicati nella Parte 4 "Tutela dell'Utente e diritto all'informazione" della presente Carta.

L'attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.

L'attività di spazzamento delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

Di seguito viene proposta una descrizione delle due attività e dei servizi di cui si compongono.

## 3.1. Servizio di raccolta e trasporto

---

Il Comune di Feltre ha adottato un metodo di raccolta di tipo "stradale", locuzione che nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani è riferita ad una raccolta **di prossimità** con contenitori stradali multi-utenza per tutte le principali matrici di rifiuto, ovvero:

- residuo secco non riciclabile;
- umido organico;
- carta-cartone;
- IPL (imballaggi in plastica o lattine);
- imballaggi in vetro;
- pile esauste;
- medicinali scaduti;

- indumenti usati.

La modalità **domiciliare** (o porta a porta) è attiva solamente per particolari categorie di utenze non domestiche per alcune specifiche frazioni di rifiuto.

Di seguito si presentano le principali caratteristiche del metodo di raccolta di rifiuti urbani nel comune di Feltre.

### 3.1.1. Porta a porta

Per determinate attività, previa valutazione del Gestore sulle effettive esigenze dell'utenza, viene attuato un servizio di raccolta domiciliare sulle matrici di rifiuto riportate di seguito.

#### 3.1.1.1. Residuo secco non riciclabile

La modalità "domiciliare" di raccolta del residuo secco non riciclabile prevede l'assegnazione di contenitori individuali all'utenza. I contenitori devono essere tenuti all'interno della proprietà privata, esposti (quando pieni) dagli utenti al limite della proprietà nei giorni previsti dal programma dei servizi, e ritirati dagli stessi dopo lo svuotamento eseguito dal Gestore.

La raccolta domiciliare del residuo secco viene effettuata con l'impiego delle seguenti attrezzature:

- contenitori mono-utenza da 120 o 240 litri di colore grigio, dotati di ruote in gomma, coperchio incernierato con prese di traino e/o sollevamento;
- cassonetti per medie e grandi utenze non domestiche da 1.100 o 1.700 litri dotati di ruote in gomma e pedale di bloccaggio, coperchio incernierato, maniglie di movimentazione;
- contenitori per grandi utenze non domestiche da 3.750 litri di colore grigio in materiale metallico resistente all'usura con bocca di conferimento basculante; il loro posizionamento avviene laddove sia possibile farlo in maniera stabile all'interno delle proprietà e vi sia l'accessibilità al servizio da parte di automezzi con attrezzatura di svuotamento automatizzata.

Le utenze possono conferire il residuo secco mediante l'impiego di qualsiasi tipo di sacchetto in polietilene reperibile nei negozi o di quelli usati per la spesa, con l'avvertenza che siano ben chiusi.

Tutti i contenitori (in polietilene ad alta densità o in lega metallica, a seconda della capacità) sono dotati di appositi rilevatori (*transponders*), atti alla rilevazione dello svuotamento abbinato alla corrispondente utenza.

La **frequenza del servizio** di raccolta domiciliare in tutto il territorio comunale è di un turno settimanale.

Il turno di raccolta domiciliare cadente nelle festività infrasettimanali viene di regola posticipato al turno successivo.

### 3.1.1.2. Umido organico

La modalità "domiciliare" di raccolta del rifiuto umido organico prevede l'assegnazione di contenitori individuali all'utenza. I contenitori devono essere tenuti all'interno della proprietà privata, esposti (quando pieni) dagli utenti al limite della proprietà nei giorni previsti dal programma dei servizi, e ritirati dagli stessi dopo lo svuotamento eseguito dal Gestore.

Il rifiuto umido organico viene attualmente raccolto mediante uso di sacchetti biodegradabili e compostabili i quali devono poi essere introdotti ben chiusi negli appositi contenitori individuali in polietilene ad alta densità da 120 o 240 litri di colore marrone, dotati di ruote in gomma e coperchio incernierato.

Per alcune tipologie di utenze con elevata produzione di rifiuto possono essere forniti contenitori ad elevata automazione della volumetria di 2250 L.

La frequenza della raccolta è di un turno settimanale su tutto il territorio comunale ed il servizio è garantito anche nelle festività infrasettimanali fatta eccezione per la giornata del 25 Dicembre.

### 3.1.1.3. Carta e cartone

Per determinate attività di servizi viene attuato un servizio di raccolta domiciliare con frequenza settimanale. Per questa tipologia di servizio i conferimenti vengono eseguiti con contenitori individuali carrellati della volumetria variabile di 120, 240, 1.100 o 1.700 L oppure con contenitori stazionari della capacità 3.750 L ad elevata automazione, previo accordo con il Gestore sulle modalità di esposizione nei giorni previsti dal programma dei servizi.

### 3.1.1.4. Multimateriale IPL (imballaggi in plastica o lattine)

Per determinate attività industriali viene attuato un servizio di raccolta domiciliare di IPL (imballaggi in plastica o lattine) con frequenza settimanale. Per questa tipologia di servizio i conferimenti vengono eseguiti con contenitori individuali carrellati della volumetria variabile di 120, 240, 1.100 o 1.700 L oppure con contenitori stazionari della capacità 3.750 L ad elevata automazione, previo accordo con il Gestore sulle modalità di esposizione nei giorni previsti dal programma dei servizi.

### 3.1.1.5. Imballaggi in vetro

Per determinate attività di servizi viene attuato un servizio di raccolta domiciliare con frequenza quindicinale. Per questa tipologia di servizio i conferimenti vengono eseguiti con contenitori individuali carrellati della volumetria variabile di 240, 1.100 o 1.700 L oppure con

contenitori stazionari della capacità 3750 L ad elevata automazione, previo accordo con il Gestore sulle modalità di esposizione nei giorni previsti dal programma dei servizi.

## 3.1.2. Raccolta stradale o di prossimità

### 3.1.2.1. Residuo secco non riciclabile

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

Il conferimento del rifiuto avviene in contenitori stradali multi-utenza di colore grigio, della volumetria di 3.750 o 1.100 litri e dotati di dispositivo volumetrico con capienza pari a 20 litri; le utenze sono dotate di una chiavetta magnetica individuale per l'apertura dei contenitori i quali sono posizionati presso le aree ecologiche dislocate su tutto il territorio comunale e sempre disponibili per il conferimento.

Nel caso di mancato funzionamento dell'accesso, l'Utente, dovrà segnalare il disservizio al Gestore al fine di un tempestivo ripristino, e nel frattempo potrà conferire il proprio sacchetto in qualsiasi altro contenitore multi-utenza dislocato nel territorio comunale.

La frequenza della raccolta è di un turno settimanale su tutto il territorio comunale.

### 3.1.2.2. Umido organico

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

I contenitori sono caratterizzati dal colore marrone, hanno una volumetria pari a 2250 litri, sono dotati di cassetto volumetrico con capienza pari a 30 litri per il conferimento del rifiuto; le utenze sono dotate di una tessera personalizzata (badge) per l'apertura dei contenitori, i quali sono posizionati presso le aree ecologiche dislocate su tutto il territorio comunale e sempre disponibili per il conferimento.

In alcuni casi particolari sono presenti presso le aree ecologiche dei contenitori da 120 o 240 L.

La frequenza di svuotamento dei contenitori è di almeno 1 volta a settimana.

### 3.1.2.3. 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).

La raccolta viene effettuata con dotazioni (automezzi e contenitori) ad elevata automazione che consentono un'elevata efficienza e sicurezza di servizio, oltre a un contenuto impatto estetico. I contenitori sono posizionati sul territorio al fine di assicurare un'adeguata accessibilità del servizio sia nel centro cittadino sia nelle frazioni e nella zona turistica montana.

Il conferimento del rifiuto avviene in contenitori stradali multi-utenza di colore blu, della volumetria di 3.750 ad accesso autorizzato tramite tessera personalizzata (badge).

In alcuni casi particolari sono presenti presso le aree ecologiche dei contenitori carrellati da 1.100 L.

La frequenza di svuotamento dei contenitori è da 1 a 3 volte alla settimana a seconda del livello di riempimento.

#### 3.1.2.4. Multimateriale IPL (imballaggi in plastica o lattine)

La raccolta viene effettuata con dotazioni (automezzi e contenitori) ad elevata automazione che consentono un'elevata efficienza e sicurezza di servizio, oltre a un contenuto impatto estetico. I contenitori sono posizionati sul territorio al fine di assicurare un'adeguata accessibilità del servizio sia nel centro cittadino sia nelle frazioni e nella zona turistica montana.

Il conferimento del rifiuto avviene in contenitori stradali multi-utenza di colore giallo, della volumetria di 3750 ad accesso autorizzato tramite tessera personalizzata (badge).

In alcuni casi particolari sono presenti presso le aree ecologiche dei contenitori carrellati da 1100 L.

La frequenza di svuotamento dei contenitori è da 1 a 3 volte alla settimana a seconda del livello di riempimento.

#### 3.1.2.5. Imballaggi in vetro

La raccolta viene effettuata con dotazioni (automezzi e contenitori) ad elevata automazione che consentono un'elevata efficienza e sicurezza di servizio, oltre a un contenuto impatto estetico. I contenitori sono posizionati sul territorio al fine di assicurare un'adeguata accessibilità del servizio sia nel centro cittadino sia nelle frazioni e nella zona turistica montana.

Il conferimento del rifiuto avviene in contenitori stradali multi-utenza di colore verde, della volumetria di 2.250 o 3.000 L.

In alcuni casi particolari sono presenti presso le aree ecologiche dei contenitori carrellati da 240 L.

La frequenza di svuotamento dei contenitori è di almeno 1 volta ogni 2 settimane.

#### 3.1.2.6. Altre raccolte stradali

Sono attivi servizi di raccolta differenziata stradale anche per le seguenti tipologie di rifiuto:

- pile e batterie esauste;

- medicinali scaduti;
- indumenti e accessori usati;

Tali servizi vengono resi con contenitori dedicati posizionati sul territorio al fine di assicurare un'adeguata accessibilità del servizio.

### 3.1.3. Modalità e frequenza

Modalità e frequenze di raccolta sono descritte e a disposizione degli utenti sul sito internet [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "RACCOLTA", oppure possono essere richieste ai seguenti recapiti:

- numero verde gratuito 800 284 482.
- indirizzo di posta elettronica [ecosportello@bellunum.com](mailto:ecosportello@bellunum.com).

Nello specifico, sono fornite le seguenti informazioni:

- le regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- le modalità di contatto del servizio clienti.

Le frequenze di raccolta dei servizi sono disponibili al seguente allegato: Scheda di dettaglio Feltre.

### 3.1.4. Servizio di ritiro su chiamata

Il ritiro domiciliare di rifiuti ingombranti, costituiti da beni durevoli vari e da rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche di grandi dimensioni, è gestito secondo le modalità previste nella sezione 4 al paragrafo 4.1.2.

Bellunum si impegna ad effettuare il ritiro entro quindici (15) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente salvo eventuali prenotazioni personalizzate richieste dall'Utente stesso.

Il corrispettivo richiesto per il servizio di ritiro ingombranti su chiamata, è fissato nelle delibere annuali di fissazione delle tariffe.

Per conoscere le modalità con cui è possibile richiedere il servizio si invita a consultare la Parte 4 del presente documento.

### 3.1.5. Compostaggio domestico

Le utenze domestiche che avviano al compostaggio i propri scarti organici e che godano dell'apposita riduzione tariffaria non possono conferire il rifiuto umido al servizio di raccolta.

Al fine di ottenere la riduzione tariffaria prevista dal vigente Regolamento per l'avvio al compostaggio dei propri scarti organici le utenze sono tenute a rispettare le seguenti disposizioni:

- predisposizione di un idoneo sito di conferimento (concimaia, fossa, cumulo, composte ecc.);
- collocazione del sito all'interno del terreno di pertinenza dell'abitazione a cui sia applicata la riduzione e con modalità tali da non recare danno o fastidio alle abitazioni vicine;

### 3.1.6. Gestione dei Centri di Raccolta

L'Ecocentro (Centro di raccolta) fornisce alle utenze domestiche la possibilità di conferire gratuitamente i rifiuti urbani ingombranti, durevoli, pericolosi, RAEE, ecc.

In particolare, i rifiuti conferibili sono:

- Rifiuti ingombranti, ovvero oggetti che per dimensioni e forma non possono essere posti nei contenitori forniti alle utenze o dislocati sul territorio come ad esempio: poltrone e divani, materassi e reti per letti, mobili, materiale ferroso, damigiane e grosse taniche, lastre di vetro e specchi, lavatrici, stendibiancheria, biciclette, pneumatici, stufe a legna, ecc.;
- Rifiuti pericolosi, ovvero lampade a scarica (tubi fluorescenti/neon), oli esausti minerali e vegetali, accumulatori per auto (batterie), barattoli con residui di vernici, inchiostri, adesivi e resine, bombolette spray, residui di fitofarmaci e antiparassitari, prodotti etichettati "T" e/o "F" e in generale tutti quei materiali derivanti da utilizzo domestico che, a vario titolo, sono composti o contaminati da elementi chimici pericolosi;
- Rifiuti inerti in modiche quantità e non derivanti da interventi di demolizione (ceramiche, terre, cemento, mattoni, ecc.);
- RAEE, ovvero rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche come ad esempio: frigoriferi, surgelatori e congelatori, televisori e monitor, computer, stampanti, telefoni cellulari, lampade a scarica, tubi fluorescenti, lavatrici e lavastoviglie, condizionatori d'aria, pannelli fotovoltaici, ecc.
- Altri rifiuti come polistirolo in grandi quantità o di grandi dimensioni, vetro, plastica, alluminio, altri metalli, carta e cartone, plastiche rigide e molli, rifiuti biodegradabili da aree verdi.

In base a quanto previsto dal D.M. 08.03.2010, n. 65 "Gestione di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) – Modalità semplificate", è prevista la possibilità di ricevimento dei rifiuti RAEE dai distributori e dagli installatori alle condizioni e nei limiti ivi previsti.

Le utenze non domestiche elencate nell'Allegato L-quinquies del D.Lgs. 116/2020 possono accedere presso i CdR e conferire i propri rifiuti se quest'ultimi sono compresi nella lista di cui all'Allegato L-quater del D.Lgs. 116/2020 nel rispetto dei limiti quantitativi indicati dal Regolamento di Gestione.

Il D.Lgs. 116/2020 e i relativi allegati sono consultabili al seguente permalink:

<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/09/11/20G00135/sg>

Al fine di ottimizzare i flussi di utenze e di rifiuti in ingresso, il Gestore valuterà l'opportunità di dedicare almeno mezza giornata a settimana all'accesso delle utenze non domestiche o attivare un sistema di accesso su prenotazione.

L'attuale ecocentro è sito a Feltre in via Via Cavalieri di Vittorio Veneto.

Gli orari e le giornate di apertura dell'Ecocentro sono reperibili sul sito istituzionale [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "SERVIZI", oppure contattando il numero verde gratuito.

### 3.1.7. Disservizi

Fatta eccezione per il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto, in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta differenziata a domicilio che provochi disagi all'Utente o interruzioni<sup>1</sup> - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare quanto avvenuto con le modalità indicate nella Parte 4 della presente Carta.

Bellunum si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

### 3.1.8. Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

A seguito di richiesta da parte dell'Utente, a seconda dei casi, è prevista la sostituzione delle dotazioni o l'eventuale riparazione della strumentazione di identificazione del contenitore (transponder).

Per quanto attiene le attrezzature per la raccolta, per richiederne la riparazione l'Utente deve presentare richiesta a Bellunum seguendo le istruzioni indicate al paragrafo 4 della presente Carta.

---

<sup>1</sup>Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate.

A seguito della richiesta presentata dall'Utente, Bellunum si impegna a rispettare un tempo massimo di intervento pari a 10 giorni lavorativi qualora non sia necessario alcun sopralluogo e un tempo massimo di intervento pari a 15 giorni lavorativi nel caso sia invece richiesto un sopralluogo.

### 3.1.9. Sicurezza del servizio

Bellunum mette a disposizione dei cittadini un **numero verde di Pronto Intervento 800 714 047** raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile - attraverso il quale possono essere segnalate situazioni di degrado e/o pericolo per persone e ambiente al fine rimuovere rifiuti abbandonati, **laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie.**

Bellunum si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro 4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Per maggiori informazioni sul numero di Pronto Intervento si invita a consultare la sezione "Tutela dell'Utente e diritto all'informazione" ovvero la Parte 4 della presente Carta.

## 3.2. Servizio spazzamento strade

---

### 3.2.1. Spazzamento

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su tutto il territorio comunale.

Lo spazzamento stradale viene effettuato in modo prevalentemente meccanizzato, grazie all'impiego di autospazzatrici, con frequenze di servizio variabili a seconda della zona servita:

- CENTRO STORICO: almeno 1 volta/settimana; 2 volte alla settimana in occasione dei mercati rionali.
- PRIMA PERIFERIA (solo per le strade di competenza): a rotazione continua.
- CENTRI ABITATI/FRAZIONI: 2 volte /anno.

Nell'ambito del servizio di pulizia e spazzamento stradale viene inclusa anche l'attività di svuotamento cestini posizionati nel territorio comunale.

Il servizio prevede il cambio del sacchetto di volumetria adeguata alla dimensione del cestino, la raccolta e il trasporto all'impianto di destino del rifiuto contenuto, inclusa la pulizia delle aree circostanti il cestino, ove necessario.

Il servizio ha cadenze programmate in relazione al livello di riempimento dei cestini dislocati nel territorio (almeno 2 volte/settimana con frequenza media di 2,5 volte/settimana).

# 4. Parte 4 - Tutela dell'Utente e diritto all'informazione

## 4.1. Servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti

---

Per richiedere una prestazione, informazioni, segnalare un disservizio, presentare un reclamo scritto relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani (fatta eccezione per la gestione della TARI) nel Comune di Feltre, gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi a **Bellunum S.r.l.** attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- **Numero verde gratuito 800 284 482** attivo dal lunedì al sabato (esclusi i festivi) negli orari indicati sul sito del Gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "**AMBIENTE**", sottosezione "**ORARI**";
- Ecosportello (sportello fisico) sito in via Vignigole n. 21 a Feltre negli orari indicati su sito del Gestore;
- Indirizzo e-mail: [ecosportello@bellunum.com](mailto:ecosportello@bellunum.com);
- Form on line al sito del Gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "**AMBIENTE**", sottosezione "**SEGNALAZIONI**".

Si ricorda che attraverso il numero verde sopra indicato è possibile non solo richiedere prestazioni come di seguito indicato ma altresì richiedere informazioni e istruzioni in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;

g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

### 4.1.1. Come presentare un reclamo o una richiesta scritta di informazione

Reclami e richieste scritte di informazione possono essere presentate da tutti gli Utenti/Cittadini con le seguenti modalità:

- compilando il modulo dedicato disponibile sul sito del Gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "MODULI"

*oppure*

- richiedendo il modulo all'ecosportello contattabile:
  - via mail all'indirizzo [ecosportello@bellunum.com](mailto:ecosportello@bellunum.com)
  - telefonicamente al **numero verde gratuito 800 284 482** negli orari indicati sul sito del Gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "ORARI";
- inviando il modulo tramite:
  - e-mail all'indirizzo [ecosportello@bellunum.com](mailto:ecosportello@bellunum.com);
  - invio postale all'indirizzo della sede legale di Bellunum Srl in via Marisiga, 111 – 32100 Belluno;
    - consegna diretta, ad un operatore dell'Ecosportello (sportello fisico) sito in via Vignigole n. 21 a Feltre;

Il reclamo scritto può essere trasmesso al gestore anche senza utilizzare il modulo dedicato purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- nome, cognome e codice fiscale dell'Utente;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica dell'Utente;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (ovvero raccolta e trasporto, spazzamento delle strade o gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- codice Utente, reperibile nella bolletta/fattura, nella prima pagina con la dicitura "codice cliente".;
- l'indirizzo e il codice dell'utenza. Il codice utenza è reperibile all'interno del corpo fattura in correlazione dell'indirizzo dell'immobile con la dicitura "codice immobile/utenza".

Entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo della richiesta scritta di informazioni, Bellunum garantisce all'Utente/Cittadino una risposta scritta completa di:

- valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;

- descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'Utente abbia indicato nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, Bellunum utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

## 4.1.2. Come prenotare il servizio di ritiro su chiamata

Il servizio di ritiro su chiamata può essere richiesto da ciascun Utente:

- via e-mail all'indirizzo [ecosportello@bellunum.com](mailto:ecosportello@bellunum.com),
- telefonicamente contattando il numero verde **numero verde gratuito 800 284 482** negli orari indicati sul sito del Gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "ORARI";
- Ecosportello (sportello fisico) sito in via Vignigole n. 21 a Feltre negli orari indicati su sito del Gestore;
- compilando il form on line disponibile sul sito del Gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "PRENOTAZIONI";
- Contattando l'Ufficio Tributi del Comune di Feltre (alla e-mail [rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it](mailto:rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it)), che provvederà a girare la richiesta alla Società Bellunum senza ulteriore aggravio per il contribuente.

Per richiedere il servizio è necessario fornire:

- a) i dati identificativi dell'Utente ovvero della persona a cui è intestato il servizio (nome, cognome, codice fiscale e codice utente reperibile nella fattura, nella prima pagina con la dicitura "codice cliente);
- b) codice utenza e indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro (il codice utenza è reperibile all'interno del corpo fattura in correlazione dell'indirizzo dell'immobile con la dicitura "codice immobile/utenza");
- c) un recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattati per l'effettuazione del servizio;

Dovranno inoltre essere forniti i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Se necessario l'Utente può richiedere appuntamenti personalizzati per lo svolgimento del servizio ma, in tal caso, Bellunum non ne garantisce lo svolgimento entro 15 giorni lavorativi.

## 4.2. Come chiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta

---

A seguito di segnalazione da parte dell'Utente, a seconda dei casi, è prevista la sostituzione delle dotazioni o l'eventuale riparazione della strumentazione di identificazione del contenitore (transponder).

L'utente può richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature in dotazione:

- mezzo e-mail all'indirizzo [rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it](mailto:rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it)
- presentandosi fisicamente allo sportello presso il Comune di Feltre, piazza Vittorio Emanuele 18, 32032 Feltre (BL)

### 4.2.1. Come segnalare un disservizio

Ogni non corretto svolgimento del servizio integrato o dei servizi che lo compongono che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per ambiente, persone e cose rappresenta un disservizio.

Di seguito è riportato un elenco non esaustivo di possibili disservizi:

- mancato svuotamento nei tempi previsti dai calendari di ritiro dei bidoni per la raccolta domiciliare in dotazione alle utenze;
- mancato svolgimento della pulizia periodica stradale;
- mancato ritiro di ingombranti nei tempi concordati in sede di prenotazione.

L'utente può comunicare il disservizio:

- tramite telefono al numero verde gratuito 800 284 482 attivo dal lunedì al sabato (esclusi i festivi) negli orari indicati sul sito del Gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "ORARI";
- mezzo e-mail all'indirizzo [ecosportello@bellunum.com](mailto:ecosportello@bellunum.com);
- Ecosportello (sportello fisico) sito a Feltre in via Vignigole n. 21;
- tramite la compilazione on line di un form pubblicato sul sito del gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "SEGNALAZIONI".

Il tempo di intervento è pari a 5 giorni lavorativi dalla data in cui il Gestore riceve la segnalazione da parte dell'Utente. Tale tempistica si allunga a 10 giorni nel caso sia necessario effettuare un sopralluogo.

## 4.3. Servizio di gestione della TARI

---

Per richiedere una prestazione, informazioni, segnalare un disservizio, presentare un reclamo scritto relativi al servizio di gestione della TARI nel Comune di Feltre, gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi All'Ufficio Tributi dell'Ente attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- **Numero telefonico 0439/885232 oppure 0439/885269** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00
- sportello fisico presso il Comune di Feltre, piazza Vittorio Emanuele 18, 32032 Feltre (BL);
- Indirizzo e-mail: [rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it](mailto:rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it)

### 4.3.1. Come presentare un reclamo o una richiesta scritta di informazione

---

Reclami e richieste scritte di informazione relativi alla TARI possono essere presentate da tutti gli Utenti/Cittadini con le seguenti modalità:

- a) Se riguarda la tariffa:
  - **Numero telefonico 0439/885232 oppure 0439/885269** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00
  - sportello fisico presso il Comune di Feltre, piazza Vittorio Emanuele 18, 32032 Feltre (BL);
  - Indirizzo e-mail: [rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it](mailto:rifiuti.tributi@comune.feltre.bl.it)

La comunicazione deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- nome, cognome e codice fiscale dell'Utente;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica dell'Utente;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (ovvero raccolta e trasporto, spazzamento delle strade o gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- codice Utente, reperibile nella bolletta/fattura, nella prima pagina con la dicitura "codice cliente";

- l'indirizzo e il codice dell'utenza. Il codice utenza è reperibile all'interno del corpo fattura in correlazione dell'indirizzo dell'immobile con la dicitura "codice immobile/utenza".

Entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo della richiesta scritta di informazioni, il Comune garantisce all'Utente/Cittadino una risposta scritta completa di:

- valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- elenco della eventuale documentazione allegata.

b) Se riguarda il servizio:

I reclami e richieste scritte di informazione vanno indirizzati a Bellunum Srl e possono essere presentati da tutti gli Utenti/Cittadini con le seguenti modalità:

- compilando il modulo dedicato disponibile sul sito del Gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "MODULI"

*oppure*

- richiedendo il modulo all'ecosportello contattabile:
  - via mail all'indirizzo [ecosportello@bellunum.com](mailto:ecosportello@bellunum.com)
  - telefonicamente al **numero verde gratuito 800 284 482** negli orari indicati sul sito del Gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "AMBIENTE", sottosezione "ORARI";
- inviando il modulo tramite:
  - e-mail all'indirizzo [ecosportello@bellunum.com](mailto:ecosportello@bellunum.com);
  - invio postale all'indirizzo della sede legale di Bellunum Srl in via Marisiga, 111 – 32100 Belluno;

Il reclamo scritto può essere trasmesso al gestore anche senza utilizzare il modulo dedicato purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- nome, cognome e codice fiscale dell'Utente;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica dell'Utente;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (ovvero raccolta e trasporto, spazzamento delle strade;

Entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo della richiesta scritta di informazioni, Bellunum garantisce all'Utente/Cittadino una risposta scritta completa di:

- valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'Utente abbia indicato nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, Bellunum utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

# Privacy

---

Bellunum, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agisce in qualità di Responsabile Esterno al Trattamento Dati in quanto affidatario della gestione del ciclo integrato dei rifiuti.

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), il Comune di Feltre agisce in qualità di titolare del trattamento.

L'informativa estesa, comprendente i dati relativi al responsabile della protezione dei dati, ai diritti dell'interessato e ad ulteriori specifiche relative ai procedimenti amministrativi di competenza del Servizio sono consultabili sul sito internet del Comune di Feltre all'indirizzo [https://www.comune.feltre.bl.it/myportal/C\\_D530/informativa-privacy](https://www.comune.feltre.bl.it/myportal/C_D530/informativa-privacy) → Informativa sulla privacy ufficio tributi.pdf.

Si ricorda che in caso di dati tributari non è necessario il consenso al trattamento in quanto i dati sono trattati per un obbligo legale nell'esercizio di pubblici poteri dell'Ente.

L'informativa completa è scaricabile al sito del Gestore [www.bellunum.com](http://www.bellunum.com) alla sezione "AZIENDA", sottosezione "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE", voce "INFORMATIVA SULLA PRIVACY"

# Allegati

---

- Scheda di dettaglio Feltre