



# **COMUNITA' DELLA VAL DI NON**

con sede in CLES

## Atto del Presidente

N° 30

Del 28/03/2024

**OGGETTO:** Relazione rispetto agli obblighi di applicazione della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF. Periodo di riferimento ANNO 2023

L'anno duemilaventiquattro, addi ventotto del mese di marzo alle ore 10:50 nella sala riunioni presso la sede della Comunità della Val di Non,

Il Sig. Slaifer Ziller Martin, in qualità di Presidente, provvede all'esame e all'adozione del provvedimento in oggetto.

Assiste e verbalizza il Segretario dott. Guazzeroni Marco .

## IL PRESIDENTE DELLA COMUNITA'

Premesso che ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF, entrata in vigore il 01.01.2023, ha adotto il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni.

Richiamato, in particolare, l'art.58 Allegato A della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF *"Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti"*, il quale:

- al comma 1 stabilisce che *"Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente .... "*;
- al comma 2 stabilisce che *"Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I. .... "*;

Accertato che con verbale di deliberazione del del Commissario n 30 del 25/03/2022 è stato individuato nello schema 1 "livello qualitativo Minimo" il proprio posizionamento nella matrice degli schemi regolatori previsti dall'art. 3 dell'Allegato A "TQRIF" della Deliberazione n. 15/2022/R/rif;

Evidenziato come gli obiettivi della cognizione devono essere riconducibili a comprendere se l'ente erogante il servizio sia ragionevolmente efficiente e se il servizio sia effettuato in maniera appropriata ed efficace per l'utenza.

Preso atto che le competenti strutture amministrative dell'ente hanno provveduto a svolgere l'esame cognitivo di cui trattasi, secondo quanto risultante dalla relazione tecnica che viene allegata alla presente proposta di provvedimento per formare parte integrante e sostanziale.

Ritenuto, quindi, di approvare la cognizione periodica, per l'anno 2023, riguardante la situazione della Comunità della Val di Non in qualità di gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti, rispetto agli obblighi di applicazione della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF quale risultante dall'allegata relazione predisposta dalle competenti strutture amministrative dell'ente.

Accertata la propria competenza all'adozione della presente proposta di provvedimento, in ragione del fatto che quest'ultimo non riveste carattere decisorio, bensì appunto meramente cognitorio.

Acquisito sulla presente proposta di provvedimento il parere favorevole di regolarità tecnico-amministrativa espresso dal Responsabile del Servizio Tariffa Igiene Ambientale;

Dato atto che non necessita acquisire il parere di regolarità contabile, in considerazione del fatto che la presente proposta di provvedimento non presenta aspetti di natura contabile;

Vista la L.P. 16.06.2006 n. 3 e ss.mm.

Vista la delibera di ARERA del 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF0.

Visto il Codice degli enti locali della regione autonoma Trentino-Alto Adige, approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e ss.mm.,

## DISPONE

1. di approvare – ai sensi e per gli effetti dell’art. l’art.58, Allegato A della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF – la cognizione periodica, per l’anno 2023, riguardante la situazione della Comunità della Val di Non in qualità di gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti, rispetto agli obblighi di applicazione della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF quale risultante dall’allegata relazione predisposta dalle competenti strutture amministrative dell’ente, la quale viene allegata al presente provvedimento per formare parte integrante e sostanziale;
2. di pubblicare la relazione di cui al precedente punto 1 nella sezione “Amministrazione trasparente” del sito istituzionale dell’ente;
3. di trasmettere la relazione di cui al precedente punto 1 ad ARERA;
4. di dare atto dell’immediata esecutività del presente provvedimento;
5. di pubblicare copia del presente provvedimento all’albo telematico dell’ente;
6. di dare atto che avverso il presente provvedimento sono ammessi i seguenti mezzi di impugnativa:
  - opposizione al Presidente della Comunità entro il periodo di pubblicazione, ai sensi dell’art. 183, comma 5, del Codice degli enti locali della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige, approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2;
  - ricorso giurisdizionale al T.R.G.A. di Trento, entro il termine di 60 giorni, ai sensi dell’art. 29 del D. Lgs. 02.07.2010 n. 104;
  - ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, entro il termine di 120 giorni, ai sensi dell’art. 8 del D.P.R. 24.11.1971 n. 1199.

Verbale letto, approvato e sottoscritto

---

**Presidente**  
**Martin Slaifer Ziller**  
Documento firmato digitalmente  
(ai sensi D.Lgs 07/03/2005 n.82)

**Segretario**  
**Guazzeroni Marco**  
Documento firmato digitalmente  
(ai sensi D.Lgs 07/03/2005 n.82)



# COMUNITA' DELLA VAL DI NON

con sede in CLES

## TARIFFA IGIENE AMBIENTALE

### Atto del Presidente

**OGGETTO:** Relazione rispetto agli obblighi di applicazione della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF. Periodo di riferimento ANNO 2023

### PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Vista la suddetta proposta di provvedimento si esprime, ai sensi dell'art. 185 del Codice degli enti locali della Regione Autonoma Trentino – Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e ss.mm., parere favorevole in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa, senza osservazioni.

Cles, 27/03/2024

#### IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

**Moreno Rossi**

(atto firmato digitalmente ai sensi dell'art. 24 del D.lgs 82/2005 e s.m.i.)





## COMUNITA' DELLA VAL DI NON con sede in CLES

### Atto del Presidente

#### SERVIZIO TARIFFA IGIENE AMBIENTALE

**OGGETTO:** Relazione rispetto agli obblighi di applicazione della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF. Periodo di riferimento ANNO 2023

#### Parere in ordine alla regolarità contabile

Vista la suddetta proposta di provvedimento si esprime, ai sensi dell'art. 185 del Codice degli enti locali della Regione Autonoma Trentino – Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e ss.mm. e dell'art. 4 del regolamento di contabilità approvato con deliberazione consiliare n. 4 di data 27.03.2018 parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità contabile, senza osservazioni.

Si attesta che, ai sensi dell'art. 191 del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267 e ss.mm., il presente atto non comporta impegno di spesa

Note:

Cles, 27/03/2024

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

**FRANCESCA FIAMOZZI**

(atto firmato digitalmente ai sensi dell'art. 24 del D.lgs 82/2005 e s.m.i.)



COMUNITÀ DELLA  
VAL DI NON

Provincia autonoma di Trento

# **Relazione rispetto agli obblighi di applicazione della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF

**Ambito tariffario: Comunità della Val di Non**

**Periodo di riferimento: ANNO 2023**

## INDICE

<b>1. Premessa.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Lo schema regolatorio di riferimento.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Qualità tecnica e contrattuale .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Carta della qualità.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Titolo II: Attivazione, variazione e cessazione del servizio.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Titolo III: Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Titolo IV: Punti di contatto con l'utente .....</b>	<b>6</b>
<b>7. Titolo V: Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti .....</b>	<b>6</b>
<b>9. Titolo VII: Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare .....</b>	<b>6</b>
<b>13. ART. 3 Delibera 15/2022/R/Rif .....</b>	<b>6</b>
<b>14. Regolamento TARI.....</b>	<b>7</b>
<b>15. Art.58.1: Comunicazione utenze.....</b>	<b>7</b>
<b>15. Livelli di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....</b>	<b>7</b>

## 1. Premessa

Con la Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica.

La nuova regolazione, nel rispetto dell'art.2 *"Ambito di applicazione"* Delibera 15/2022, si applica a tutti i gestori che svolgono i servizi che compongono il servizio rifiuti.

La Comunità della Val di Non in qualità di gestore tariffe e rapporto con gli utenti a partire dal 1° gennaio 2023 ha applicato la nuova regolazione della qualità del servizio rifiuti.

Il gestore, ai fini dell'applicazione dell'art.56 del TQRIF *"Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità"* si è dotato di apposita piattaforma informatica necessaria per la predisposizione del registro e della rilevazione di tutte le informazioni, di competenza, richieste dalla regolazione della qualità del servizio rifiuti.

## 2. Lo schema regolatorio di riferimento

La Comunità della Val di Non, in qualità di Ente Territorialmente Competente e in applicazione dell'art. 3 *"Schema regolatori"* della Delibera 15/2022, con Delibera del Commissario nr. 30 del 25/03/2022 ha individuato il posizionamento della gestione nella Matrice degli schemi di riferimento, determinando lo schema regolatorio e i relativi obblighi applicabili alla gestione medesima. L'Ente Territorialmente Competente ha collocato la gestione nello **Schema I** "obblighi minimi" e non ha determinato eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento. Gli obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I allegata al TQRIF.

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

Di seguito è riportata l'Appendice I, Tabella 2 del TQRIF la quale riporta gli obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio definito dall'Ente Territorialmente Competente.

## APPENDICE I

**Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

	<b>Schema I</b>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	<b>SI</b>
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	<b>SI</b>
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	<b>SI</b>
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	<b>SI</b>
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	<b>n.a<sup>2</sup></b>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	<b>SI</b>
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	<b>SI</b>
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	<b>SI</b>
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	<b>SI</b>
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	<b>SI</b>
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	<b>SI</b>
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	<b>n.a.</b>
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	<b>n.a.</b>
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	<b>SI</b>
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	<b>n.a.</b>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	<b>SI</b>

### **3. Qualità tecnica e contrattuale**

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla Delibera 15/2022/R/rif è articolato in **qualità contrattuale** (attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti) e **qualità tecnica** (attività di raccolta e trasporto e dell’attività di spazzamento e lavaggio strade).

Nell’ambito territoriale del Comunità della Val di Non le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono erogate da più gestori, in particolare:

- Comunità della Val di Non: è il gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. Al gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti si applicano le seguenti disposizioni:
  - o Titolo II: per le prestazioni inerenti all’attivazione, variazione o cessazione del servizio;
  - o Titolo III: per le prestazioni inerenti reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
  - o Titolo IV: punti di contatto con l’utente;
  - o Titolo V: modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.

### **3. Carta della qualità**

La Comunità della Val di Non, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell’art.5 del TQRIF ha integrato in un unico testo i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i propri servizi di competenza. La Comunità con delibera del Commissario nr. 8 del 28/10/2020 ha approvato un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. Il documento, ai sensi dell’art.3 del TITR è stato pubblicato sul sito web della Comunità (<https://www.comunitavaldinon.tn.it/Documenti-e-dati/Atti-amministrativi/Atti-del-Commissario/Delibera-Commissario-8-del-28-10-2020>)

### **4. Titolo II: Attivazione, variazione e cessazione del servizio**

La modulistica destinata agli utenti per l’attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti è stata aggiornata al fine di rispondere agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF.

Nel dettaglio, i moduli adottati sono:

- Richiesta di attivazione del servizio (Art.6 TQRIF)
- Risposta alle richieste di attivazione del servizio (Art.7 TQRIF)
- Richiesta di variazione e cessazione del servizio (Art.10 TQRIF)
- Risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio (Art.11 TQRIF)

La modulistica è scaricabile dal sito internet della Comunità, compilabile online e disponibile presso il Servizio Tariffa Igiene Ambientale dell’Ente.

### **5. Titolo III: Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati**

La modulistica destinata agli utenti per i reclami, le richieste scritte di informazioni e la rettifica degli importi addebitati è stata aggiornata al fine di rispondere agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF.

Nel dettaglio, i moduli adottati sono:

- Reclamo scritto e richiesta di rettifica degli importi addebitati (Art.17 TQRIF)
- Risposta ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati (Art.18 TQRIF)

La modulistica è scaricabile dal sito internet della Comunità, compilabile online e disponibile presso Servizio Tariffa Igiene Ambientale dell'Ente .

## **6. Titolo IV: Punti di contatto con l'utente**

Gli obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 del TQRIF non sono applicati allo Schema Regolatorio approvato dall'Ente Territorialmente Competente.

La Comunità mette a disposizione delle utenze due sportelli fisici, uno presso la sede della Comunità (aperto dal Lunedì al Venerdì) e uno periferico (aperto tutti i Venerdì mattina) presso il Municipio di Borgo d'Anaunia ai quali l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza, informazioni relativamente al servizio rifiuti e consultazione dei documenti di riscossione della Tariffa rifiuti.

La Comunità, in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in applicazione dell'art.20 *"Obbligo di servizio telefonico"* ha attivato un numero verde 800 130 993 totalmente gratuito a cui gli utenti possono rivolgersi sia da telefono fisso che da telefono mobile per richiedere assistenza relativamente al servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Il servizio telefonico e lo sportello fisico garantisce all'utente la possibilità di chiedere tutte le informazioni previste dall'art.22.1 del TQRIF *"Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente"*.

## **7. Titolo V: Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti**

Le disposizioni presenti nel Titolo V, relative all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, sono state recepite nel Regolamento Comunale, nel dettaglio:

- Termine per il pagamento (Art. 34 comma 7)
- Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI (Art.34 comma 6)
- Periodicità di riscossione (Art.34 comma 3)
- Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Art.34 comma 8)
- Modalità e tempo di rettifica per gli importi non dovuti (Art.36)

## **9. Titolo VII: Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare**

La Comunità è il soggetto che si occupa della gestione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare sono presentate dagli utenti tramite e-mail o servizio telefonico o nella maggior parte dei casi direttamente presso lo sportello fisico.

## **13. ART. 3 Delibera 15/2022/R/Rif**

L'art.3 della Delibera 15/2022/R/Rif *"Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche"* attribuisce al gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti l'obbligo di verificare la documentazione ricevuta dalle utenze non domestiche, che smaltiscono in tutto o in parte i rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico, entro il 31 gennaio 2022. La Comunità in qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti ha verificato la correttezza e l'idoneità della documentazione ricevuta dalle utenze non domestiche, in particolare:

- Le quantità di rifiuti avviate a recupero o riciclo sulla base dei formulari ricevuti dalle utenze non domestiche;
- La completezza delle informazioni richieste dall'art.3.2 della Delibera 15/2022.

Entro 60 giorni dal ricevimento della documentazione la Comunità ha comunicato alle utenze non domestiche l'esito della verifica della documentazione. Nella tabella seguente sono riportate le informazioni relative all'obbligo rispettato dal gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti.

	<b>Utenze che hanno presentato la documentazione</b>	<b>Esito <u>POSITIVO</u> della verifica</b>	<b>Esito <u>NEGATIVO</u> della verifica</b>
Avvio a recupero/riciclo parziale	--	--	--
Avvio a recupero/riciclo totale	--	--	--

Il gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti ha predisposto la modulistica destinata agli utenti al fine di rispondere agli obblighi previsti dall'art.3 della Delibera 15/2022. I moduli sono stati elaborati sono:

- Comunicazione di uscita dal servizio pubblico per avvio a recupero/riciclo con operatore privato di tutti i rifiuti urbani (Art. 3 Delibera 15/2022)
- Comunicazione alle utenze dell'esito della verifica della documentazione attestante l'avvio a recupero/riciclo parziale o totali dei rifiuti urbani

#### **14. Regolamento TIA**

Tutti gli obblighi previsti dalla Delibera 15/2022/R/Rif e dal TQRIF aventi ad oggetto l'applicazione della TIA, che nel territorio della Val di Non è di natura tariffaria corrispettiva, sono stati recepiti nel Regolamento Tia della Comunità.

#### **15. Art.58.1: Comunicazione utenze**

La Comunità, in qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti comunica il numero di utenze al 31 dicembre 2023 suddivise per tipologia:

- UTENZE DOMESTICHE 26.505
- UTENZE NON DOMESTICHE: 3.348

#### **15. Livelli di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Nella tabella seguente sono riportati i livelli di qualità tecnica e contrattuale rilevati nell'anno 2023 dai gestori che operano nel servizio rifiuti.

Indicatori Art. 4.1	Articolo All. A	Indicatore	GG	% Richiesta	% Rilevata	Nr. di segnalazioni ricevute	Nr. azioni nei tempi richiesti
4.1.a	8.1	Richieste attivazione	30	NA	100%	1.631	1.631
4.1.c	9.1	Consegna attrezzature senza sopralluogo	5	NA	100%	In tempo reale al momento della richiesta c/o sportello fisico Tariffa	
4.1.c	9.2	Consegna attrezzature con Sopralluogo Richieste	10	NA	100%	Evase entro max 7 gg (programma settimanale di consegna e/o riparazione)	
4.1.b	12.1	Variazione/cessazione	30	NA	100%	5.914	5.914
4.1.d	14.1	Reclami scritti tariffa	30	NA			
4.1.d	14.1	Reclami scritti gestore	30	NA			
4.1.e	15.1	Richiesta informazioni scritte tariffa	30	NA			
4.1.e	15.1	Richiesta informazioni scritte gestore	30	NA			
4.1.f	16.1	Richiesta rettifica importi	60	NA			
4.1.f	28	Effettuazione rettifica importi	120	NA			
4.1.i	31.1	Ritiro rifiuti su chiamata	15	NA			
4.1.j	33.1	Segnalazione disservizi senza sopralluogo	5	NA	100%		
4.1.j	33.2	Segnalazione disservizi con Sopralluogo	10	NA			
4.1.k	34.1	Riparazione attrezzature senza sopralluogo	10	NA	100%	In tempo reale al momento della richiesta c/o sportello fisico Tariffa	
4.1.k	34.2	Riparazione attrezzature con Sopralluogo	15	NA	100%	Evase entro max 7 gg (programma settimanale di consegna e/o riparazione)	



# COMUNITA' DELLA VAL DI NON

con sede in CLES

## REFERTO DI PUBBLICAZIONE

(Art. 183, comma 1, della L.R. 03.05.2018 n. 2 e ss.mm. – *“Codice degli enti locali della Regione autonoma Trentino Alto Adige”*).

Si certifica che copia del presente verbale è pubblicata all'albo telematico della Comunità della Val di Non per **dieci giorni** consecutivi

Cles 28/03/2024

IL SEGRETARIO  
dott. Marco Guazzeroni

(Documento firmato digitalmente ai sensi D. Lgs. n. 82/2005)



COMUNITÀ DELLA  
VAL DI NON

Via Pilati, n. 17  
38023 - Cles (TN)

**COMUNITÀ DELLA VAL DI NON**  
**(Provincia di Trento)**

**Atto del Presidente**

**N. 30 del 28/03/2024**

**Oggetto:** **Relazione rispetto agli obblighi di applicazione della regolazione  
della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ai sensi  
della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/RIF.  
Periodo di riferimento ANNO 2023**

**Certificazione di esecutività**

Il presente atto è immediatamente esecutivo.

Cles, lì 28/03/2024

Il Segretario generale

dott. Marco Guazzeroni

(Documento firmato digitalmente ai sensi D. Lgs. n. 82/2005)