



**COMUNE DI SEDINI
ENTE TERRITORIALMENTE
COMPETENTE**

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

Approvato con deliberazione ___ n. ___ del _____

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: “Carta dei Servizi”) è un documento redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA, attraverso il quale CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOCIETÀ COOPERATIVA e l’azienda socia incaricata Sardegna Ecology SRL, che conduce i servizi di igiene urbana presso i comuni di Valledoria, Viddalba e Sedini (SS), individuano gli standard qualitativi del servizio, dichiarando obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino in qualità di Utente e consumatore, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Nella Carta vengono enunciati gli standard qualitativi e quantitativi del servizio, con l'intento di migliorare la qualità del servizio erogato, chiarendo le modalità di accesso alle informazioni, reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti). L'Utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni e suggerimenti per migliorare il servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque l'impegno ad assicurare qualità, efficienza, tutela e rispetto del cittadino e dell'ambiente nei confronti dei clienti e dei fruitori del servizio.

La Carta, in particolare, si applica alle seguenti attività:

- raccolta porta a porta della frazione indifferenziata destinata allo smaltimento, residuo secco, mediante rilevamento del TAG presente sul contenitore attribuendo il rifiuto all'intestatario dell'utenza;
- raccolta porta a porta della frazione umida, di carta e cartone, di imballaggi in plastica, del vetro e lattine e del verde (nei comuni provvisti del servizio);
- raccolta porta a porta degli ingombranti (nei comuni provvisti del servizio);
- raccolta farmaci scaduti, pile e batterie esauste, rifiuti T e/o F mediante contenitori stradali (ove presenti);
- raccolta dei rifiuti abbandonati;
- servizi di spazzamento meccanizzato e manuale e svuotamento cestini;
- gestione del Centro di Raccolta (ove presente);
- gestione del Centro Servizi dedicato;
- fornitura dei contenitori, calendari annuali e sacchetti per gli imballaggi in plastica;
- campagne di informazione e sensibilizzazione.

La Carta è stata redatta, tra le altre, nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. 27/01/1994 (“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”);
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute;
- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una “carta della qualità dei servizi”.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

- **Contratto di Servizio e Disciplinare Tecnico del Servizio** tra l'Associazione dei Comuni e Gestore (rep. 219 del 30/11/2015) che stabilisce gli obblighi e gli standard di qualità di servizio che il Gestore dei servizi di raccolta e spazzamento e lavaggio strade deve rispettare e le eventuali penali.
- **Regolamento Comunale del servizio di gestione rifiuti**, che stabilisce le regole per lo svolgimento dell'attività di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani al fine di promuovere il recupero/riciclo e per la cura dell'igiene pubblica (disponibile sul sito internet del Comune);
- **Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI)**, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sul sito internet del Comune);
- **Regolamento delle entrate tributarie comunali**, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari.

La Carta della Qualità unica contiene i diritti degli utenti del Comune, domestici e non domestici, che il Gestore, o i Gestori, si impegnano a garantire. La Carta della Qualità unica è suddivisa in due sezioni:

- la Prima Sezione è relativa ai servizi di raccolta, spazzamento strade svolti dal Gestore;
- la Seconda Sezione è relativa ai servizi di gestione della tariffa (TARI) svolti dal Gestore di tale servizio.

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente (www.ciclatambiente.it) operante sull'intero territorio nazionale, si è attrezzata, sotto l'aspetto operativo, con una gamma completa di mezzi e attrezzature tali da fornire uno specifico servizio per ogni tipologia di rifiuto e per tutte le attività collegate alla logistica ed ai servizi di igiene ambientale. Il modello Ciclat Trasporti Ambiente prevede, per l'esecuzione dei vari appalti, l'impiego di associati, ovvero strutture giuridiche presenti, radicate ed integrate completamente nel territorio in cui si svolge l'appalto stesso, che saranno tenute ad uniformarsi alle certificazioni ed ai protocolli in essere all'interno della Cooperativa, ricevendo peraltro dalla stessa tutto il know-how e il supporto necessario.

Ciclat Trasporti Ambiente Soc. Coop. opera quindi tramite i propri soci iscritti nel Libro soci; ad oggi i soci iscritti alla Cooperativa sono circa 240. La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente, sotto l'aspetto organizzativo, ha provveduto ad istituire specifiche strutture con il compito di tenere costantemente monitorate e registrate tutte le operazioni facenti parte della "Gestione" del ciclo del rifiuto. Il tutto in ossequio alle procedure indicate nei manuali riferiti alle norme UNI EN ISO 9001 (certificazione di qualità) e UNI EN ISO 14001 (Certificazione ambientale) integrate dalla certificazione per la gestione di un sistema della sicurezza sul lavoro OHSAS 18001 e del sistema di responsabilità sociale SA8000.

Certificazioni e Autorizzazioni

Iscrizione all'Albo Nazionale delle Imprese che effettuano la Gestione dei Rifiuti n. BO/1804 con abilitazione per:

- Categoria 1 Classe A
- Categoria 1 Classe A (spazzamento)
- Categoria 1 Classe A (centri di raccolta)
- Categoria 4 Classe A
- Categoria 5 Classe B
- Categoria 8 C (Intermediazione)
- Categoria 9 Classe D
- Categoria 10 A Classe D

Principali servizi offerti

Servizi di igiene urbana, comprensivi di servizi di raccolta RSU, con sistema "porta a porta" e "tradizionale con cassonetti" e di spazzamento stradale, manuale e meccanico;

- Fornitura e distribuzione di attrezzature per la raccolta differenziata;
- Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali in ambito ospedaliero;
- Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali in ambito industriale;
- Servizi di gestione presso discariche, piattaforme attrezzate, centri di selezione e recupero e di raccolta;
- Trasporto rifiuti con motrici scarrabili, motrici D.T., autotreni, walking floor, cisterne, ecc.;
- Pulizie industriali e pulizia reti fognarie;
- Lavaggi a caldo di parti industriali e cassonetti RSU;
- Bonifiche di siti contaminati.

Implementazione del sistema di controllo della qualità

Grazie all'esperienza decennale CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. ha attuato un Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e un sistema di responsabilità sociale, al fine di soddisfare sia le esigenze esplicite sia implicite del Cliente, garantendo il governo di tutti i processi e contribuendo alla fornitura di servizi mediante i seguenti principi:

- Fermo e costante coinvolgimento della Direzione Aziendale nelle tematiche della Qualità, dell'Ambiente, della Sicurezza e della Responsabilità sociale.
- Delega d'autorità al Rappresentante della Direzione.
- Definizione di una documentazione appropriata e di sistemi di controllo in grado di assicurare che si operi effettivamente secondo quanto indicato nella documentazione.
- Definizione del ruolo, area di competenza e livello d'autorità e di responsabilità di ciascuna funzione aziendale.
- Definizione delle interrelazioni esistenti fra le diverse funzioni e degli interscambi che ne derivano.
- Pianificazione ed esecuzione degli audit e analisi dei loro risultati.
- Gestione dei reclami dei Clienti, e pronta attuazione dei necessari interventi correttivi.
- Gestione delle informazioni di ritorno, dei suggerimenti del personale nell'ottica del miglioramento continuo del servizio.
- Continuo addestramento del personale di tutti i livelli addetto all'esecuzione di attività aventi rilevanza agli effetti della Qualità e dell'Ambiente e alla conformità alle cogenze HACCP nei servizi erogati e nei processi interni.
- Raccolta ed elaborazione di dati per la sorveglianza, il monitoraggio e la misurazione del servizio e della percezione dei Clienti, che permettano di quantificare periodicamente i risultati e l'andamento del Sistema di Gestione Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale.

La documentazione del sistema Qualità Ambiente e Sicurezza e HACCP e responsabilità sociale evidenzia in quale modo sono disciplinate le attività aziendali che concorrono a determinare la qualità, gli impatti ambientali ed i rischi dei servizi erogati, delle attività interne e a garantirne il miglioramento continuo.

Il numero, l'estensione e il grado di dettaglio della documentazione del sistema integrato dipendono dalle effettive esigenze derivanti dal grado di complessità delle operazioni descritte, dal livello di qualificazione del personale cui sono destinate, dalla natura ed entità delle loro reciproche correlazioni.

L'elaborazione dei documenti avviene con la collaborazione ed il coinvolgimento dei responsabili delle funzioni aziendali che realizzano i processi in essi descritti.

Nel Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale aziendale sono stati integrati i requisiti necessari all'assolvimento degli obblighi di legge in materia di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e sicurezza dei trasporti.

I documenti inerenti il sistema di sicurezza sono considerati parte integrante del SISTEMA.

La Documentazione del SISTEMA è la base conoscitiva di tale Sistema per:

- Assicurare il rispetto dei dispositivi di legge e delle normative vigenti.
- Assicurare il conseguimento degli obiettivi aziendali nel campo della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza.
- Favorire il miglioramento continuo.

Tale documentazione è organizzata per:

- Consentire a tutti una chiara ed univoca comprensione delle politiche dell'organizzazione e delle disposizioni operative.

- Facilitare la gestione e l'aggiornamento della stessa.

Il Sistema di Gestione Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale comprende documenti e registrazioni:

Documenti normativi:

- Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e un manuale di Sistema di responsabilità sociale.
- Le Procedure che, in applicazione del MQASH, descrivono le responsabilità e i flussi delle principali attività esecutive ordinarie, anomale e di emergenza
- Le Istruzioni Operative che, relativamente ad una procedura, descrivono in dettaglio le responsabilità, i mezzi, le modalità esecutive per ogni singola attività.

Documenti programmatici:

- Obiettivi e traguardi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e responsabilità sociale
- Piani di Formazione.
- Piani di audit.

Registrazioni dei dati:

- Registrazioni puntuali dove sono riportate informazioni e/o misure.
- Registrazioni consuntive.
- Indicatori.
- Rendicontazioni di obiettivi e traguardi, della comunicazione, della formazione effettuata ecc.
- Rapporti di audit.
- Riesame del SISTEMA

Il Manuale del Sistema di Gestione è il documento che descrive l'organizzazione e le modalità secondo cui CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. gestisce la Qualità, la tutela dell'Ambiente e la Salute e Sicurezza e la responsabilità sociale nei servizi erogati e nei processi interni.

Il Manuale ha lo scopo di regolare lo svolgimento delle attività aziendali, è elaborato, aggiornato ed emesso, in accordo con la politica e gli obiettivi aziendali ed in conformità ai requisiti cogenti HACCP, alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001 e SA8000:2008.

Il manuale contiene la politica dell'Azienda per Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale, gli impegni della Direzione sul miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione, definisce le responsabilità e delinea la struttura ed il campo d'applicazione del Sistema di Gestione.

Piani di commessa

Nel caso di servizi complessi (per durata e/o quando la Direzione ritiene importante verificare se la durata presunta dei lavori corrisponde a quella effettiva oppure lo stato d'avanzamento dei lavori, al fine di apportare eventuali interventi correttivi) viene elaborato un piano di commessa riferito al singolo cantiere in cui deve evidenziare:

- Riepilogo costi di gara
- Riferimento contratto/offerta.
- Cliente/referente (indirizzo).
- Riferimento a comunicazioni e regolamenti tecnici del Cliente.
- Sito operativo (indirizzo).

- Attrezzature e i mezzi da impegnare.
- Operatori da impegnare (numero e mansioni).
- Acquisti di attrezzature da effettuare.
- Fornitori scelti.
- Data inizio lavori.
- Data fine lavori.
- Controllo attività in date successive (stato di avanzamento dei lavori).
- Chiusura (dismissione) dei servizi.

Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le Registrazioni puntuali, dove sono riportate informazioni e/o misure, le Registrazioni consuntive, Indicatori, rendicontazioni degli obiettivi e traguardi, della comunicazione, della formazione effettuata ecc., i Rapporti di audit e i verbali del Riesame del SISTEMA, sono tenuti sotto controllo con le modalità indicate nella procedura di riferimento P. 0402.

Il riesame della Direzione

Il Riesame della Direzione è effettuato, almeno una volta l'anno, sulla base di rendiconti periodici presentati dal RQASH con lo scopo di verificare la conformità, l'attualità, l'affidabilità, l'efficacia del sistema ad intervalli ragionevoli, e comunque, ogni qualvolta intervengono modifiche significative nell'organizzazione, nella politica aziendale o nella legislazione. Lo scopo del Riesame è quello di fissare gli obiettivi da perseguire, le azioni di miglioramento concordate, le priorità d'esecuzione e le responsabilità operative.

Gli elementi in entrata (INPUT) di cui tiene conto in sede di riesame sono:

- Risultati degli audit e delle valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive.
- Le informazioni di ritorno da parte del Cliente (suggerimenti, grado di soddisfazione e reclami).
- Le prestazioni in tema di Qualità, Ambiente e Sicurezza.
- Il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi.
- Le analisi dei processi e delle non conformità.
- Lo stato delle azioni correttive e preventive.
- Le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla Direzione.
- Le modifiche che potrebbero aver effetti sul SISTEMA.
- Le raccomandazioni per il miglioramento.

Gli elementi in uscita (OUTPUT) o obiettivi del Riesame della Direzione sono:

- Verifica dell'adeguatezza della Politica Aziendale per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e dei requisiti ai fini del raggiungimento degli obiettivi aziendali previsti.
- Verifica dell'adeguatezza del Sistema a perseguire la Politica Aziendale per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità sociale.
- Verifica del buon mantenimento del Sistema qualora siano state evidenziate non conformità tra il Sistema documentato ed il Sistema reale (non conformità dei processi aziendali rispetto alle Procedure e conseguenti azioni correttive e preventive).

- Appropriata evoluzione del sistema a fronte di evoluzioni organizzative.
- Decisioni ed azioni relative:
 - al miglioramento del Sistema e dei suoi processi
 - al miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti e bisogni del Cliente
 - al bisogno di risorse

Elenco procedure in uso

| NUMERO | TITOLO PROCEDURE |
|---|--|
| P. 0401 | Tenuta sotto controllo dei documenti |
| P. 0402 | Tenuta sotto controllo delle registrazioni |
| P. 0501 | Profili aziendali |
| P. 0601 | Competenza, consapevolezza, addestramento |
| P. 0602 | Gestione assunzioni |
| P. 0701 | Pianificazione dell'attività |
| P. 0702 | Processi relativi al Cliente |
| P. 0703 | Approvvigionamento |
| P. 0704 | Reperimento, gestione e verifica della conformità delle disposizioni di legge e normeesterne |
| P. 0705 | Comunicazione |
| P. 0709 | Valutazione e analisi degli aspetti ambientali |
| P. 0711 | Gestione delle emissioni di gas e polveri |
| P. 0712 | Gestione dei rifiuti |
| P. 0713 | Valutazione e controllo inquinamento acustico |
| P. 0714 | Criteri di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori |
| P. 0715 | Gestione DPI |
| P. 0716 | Controllo tempi massimi di guida |
| P. 0717 | HACCP Analisi dei rischi igienico sanitari |
| P. 0801 | Analisi dei dati soddisfazione del cliente miglioramento continuo e dei livelli di sicurezza |
| P. 0802 | Audit |
| P. 0803 | Tenuta sotto controllo delle non conformità |
| P. 0804 | Azioni correttive e preventive |
| P. 0805 | Situazioni d'emergenza |
| P. 0806 | Sorveglianza e misurazioni |
| P. 0808 | Gestione degli incidenti e quasi incidenti. Indagini, azioni correttive e reporting |
| P. 0810 | Vigilanza nei luoghi di lavoro |
| Raccolta procedure operative (Manuale del camionista) | |

| Requisito SA8000:2014 | Documento RTI |
|--|---|
| 1. Lavoro infantile | PSA 01 Recupero Minori PSA 02 Gestione del personale |
| 2. Lavoro forzato o obbligato | PSA 02 Gestione del personale |
| 3. Salute e Sicurezza | Sistema di gestione della salute e sicurezza |
| 4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione | PSA 02 Gestione del personale |
| 5. Discriminazione | PSA 02 Gestione del personale PSA 03 Reclami SA8000:2014 M080304 Modulo Reclami |
| 6. Pratiche disciplinari | PSA 04 Provvedimenti disciplinari |
| 7. Orario di lavoro | PSA 02 Gestione del personale |

| | |
|-----------------|-------------------------------|
| 8. Retribuzione | PSA 02 Gestione del personale |
|-----------------|-------------------------------|

3. GLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito; tutela dell'ambiente; formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

1. eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
2. parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
3. l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
4. predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
5. garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241 e ss.mm.;
6. rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
7. qualità del servizio e sostenibilità. CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed imparzialità

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza e senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche. Garantisce inoltre la parità di trattamento di tutti gli Utenti, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, il tutto secondo i principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a garantire un servizio con continuità e regolarità, cercando di ridurre la durata di eventuali disservizi attraverso interventi di recupero. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). I servizi di igiene urbana sono inquadrati dalla Legge n. 146/1990, come servizi essenziali; in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. garantisce i servizi minimi essenziali secondo quanto

concordato con le Organizzazioni Sindacali.

Trasparenza

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. assicura la semplicità e la pubblicità (conoscibilità) delle informazioni per gli utenti anche riconoscendo il diritto di accesso ai documenti. Partecipazione

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. favorisce la piena partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

Cortesia

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto. Tutto il personale operativo viene formato e sensibilizzato a tenere sempre un comportamento improntato alla correttezza, cortesia e probità.

Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro. Tutto il personale impiegato viene dotato dei dispositivi di protezione individuale e di mezzi sono costantemente tenuti sotto controllo per garantire la loro efficienza e sicurezza.

Agli utenti vengono fornite tutte le informazioni necessarie per garantire il corretto utilizzo dei contenitori e le modalità di conferimento.

5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono riportati i servizi erogati da Ciclat Trasporti Ambiente presso l'Associazione dei Comuni Valledoria, Viddalba, Sedini:

- raccolta porta a porta e di prossimità presso le utenze domestiche e non domestiche del rifiuto SECCO RESIDUO;
- raccolta porta a porta e di prossimità presso le utenze domestiche e non domestiche del rifiuto ORGANICO;
- raccolta differenziata porta a porta e di prossimità presso le utenze domestiche e non domestiche del rifiuto CARTA E CARTONE;
- raccolta differenziata porta a porta e di prossimità presso le utenze domestiche e non domestiche del rifiuto PLASTICA E LATTINE;
- raccolta differenziata porta a porta e di prossimità presso le utenze domestiche e non domestiche del rifiuto VETRO;
- raccolta domiciliare a chiamata presso le utenze domestiche dei rifiuti INGOMBRANTI E RAEE;
- raccolta domiciliare a chiamata presso le utenze domestiche dei rifiuti SFALCI E POTATURE;
- raccolta differenziata stradale EX RUP di altri rifiuti urbani di natura pericolosa;

- gestione di tutti i contenitori necessari per l'effettuazione dei servizi in appalto;
- gestione dei cestini gettacarta;
- pulizia e raccolta differenziata in occasioni di particolari feste e manifestazioni ricorrenti;
- pulizia dei mercati e delle aree mercatali;
- servizio di pulizia e controllo del gettito abusivo dei rifiuti;
- gestione del Centro di raccolta – Ecocentro comunale;
- servizio di spazzamento stradale;
- raccolta dei RIFIUTI ABBANDONATI;
- raccolta porta a porta e di prossimità su richiesta di PANNOLINI/PANNOLONI;
- servizio di raccolta dei rifiuti cimiteriali;
- servizio di raccolta foglie e diserbo stradale;

Servizio di raccolta dei rifiuti

Il servizio erogato da Ciclat trasporti Ambiente attiene alla gestione del servizio di raccolta porta a porta dei rifiuti valorizzabili, secondo le metodologie e tempistiche che seguono:

- Nel circuito di raccolta saranno previsti degli appositi contenitori che permetteranno la suddivisione puntuale dei rifiuti conferiti all'interno di ogni singolo comune. Pertanto non saranno presenti contenitori che verranno impiegati in comunione. In questo modo ogni singolo Ente adente all'Unione avrà perfetta cognizione della produzione dei rifiuti raccolti nell'ambito territoriale di competenza.
- Il circuito di raccolta domiciliare porta-porta sarà caratterizzato dalla raccolta dai contenitori personali e/o dei sacchi e/o del materiale preconfezionato dall'utenza lasciato su suolo stradale presso l'uscio dell'abitazione o dell'attività commerciale; in caso di edifici condominiali con più di 4 utenze ovvero di grandi utenze commerciali, la raccolta avverrà, come modalità opzionale per il condominio, entro aree private interne di pertinenza a ridosso dello spazio pubblico, mediante appositi contenitori di capienza adeguata per le esigenze del singolo condominio o utente commerciale.
- Il materiale raccolto verrà depositato dall'operatore nella vasca e/o cassone di contenimento dell'apposito veicolo di raccolta.
- Successivamente allo svuotamento, l'operatore provvederà a lasciare l'eventuale contenitore utilizzato dall'utenza per il conferimento della frazione di rifiuto (bio – bidone, mastelli, etc.) presso l'uscio dell'abitazione o dell'attività commerciale nel caso di servizio domiciliare porta a porta.
- L'operatore invece non provvederà alla raccolta qualora la frazione di rifiuto conferita non fosse conforme per natura o per confezionamento a quanto previsto dal circuito di raccolta.
- In questa eventualità l'operatore provvederà a lasciare presso l'utenza apposito adesivo recante il motivo per il quale non è stata effettuata la raccolta del rifiuto e ad informerà immediatamente il proprio coordinatore del servizio.
- L'operatore di CICLAT Ambiente, durante il servizio di raccolta, provvederà tempestivamente alla pulizia ed alla raccolta dei rifiuti che si trovassero sparsi nel punto di conferimento.

Servizio di spazzamento stradale

Rientrano tra i servizi svolti le attività di spazzamento manuale e meccanizzato.

L'intervento manuale valorizzerà non solo il servizio nelle zone e frazioni di difficile accesso alla spazzatrice ma anche nelle strade dove è più elevata la presenza di negozi e pubblici esercizi per via del più intenso flusso pedonale e nelle strade alberate.

Il servizio prevedere le seguenti operazioni:

- spazzamento manuale nelle sedi stradali, pedonali, parcheggi, aree pubbliche o comunque soggette a uso pubblico rientranti nei limiti del centro abitato e delle principali frazioni individuate d'accordo con l'amministrazione;
- estirpazione normale e progressiva delle erbe infestanti e dei piccoli arbusti, anche con utilizzo di decespugliatori, lungo le strade ed i marciapiedi. Lungo le strade prive di marciapiede il servizio di spazzamento garantirà comunque l'estirpazione delle erbacce e dei piccoli arbusti e la raccolta dei rifiuti di qualsiasi dimensione presenti anche in tutto il tratto di terreno fra la carreggiata e i muri di confine delle proprietà, pubbliche o private, con le frequenze indicate per tale attività di seguito esposte.

Il servizio sarà eseguito nel rispetto delle seguenti prescrizioni:

- gli operatori saranno dotati di mezzo allestito per il servizio di spazzamento attrezzato di tutte dotazioni necessarie allo svolgimento del servizio. Eventuali rifiuti urbani pericolosi rinvenuti sul territorio saranno raccolti in modo differenziato e conferiti all'ecocentro, negli appositi contenitori e di tali eventi sarà informato il Comune, per i provvedimenti di competenza;
- gli operatori manterranno la pulizia e il decoro della zona attribuita ed in particolare provvederanno allo spazzamento manuale dei marciapiedi e del bordo strada, dei parcheggi, assicureranno la rimozione dei rifiuti abbandonati, anche di piccole dimensioni, curando in primo luogo lo spazzamento dei vialetti e delle aree attrezzate con giochi per bambini nonché la regolare vuotatura dei cestini porta rifiuti. provvederanno a segnalare tempestivamente all'Amministrazione comunale, per il tramite del Direttore dei servizi, qualsiasi problema riscontrato sul territorio; in particolare in caso di esposizione da parte dell'utenza dei rifiuti ingombranti in giorni e/o orari diversi da quelli previsti.

Nell'attività di spazzamento si avrà cura di evitare il sollevamento e la dispersione di polveri.

Nell'esecuzione del servizio, oltre alla rimozione dei rifiuti stradali (polvere, terriccio, ecc.), dei rifiuti stagionali (fogliame, ramaglie, ecc.) e dei rifiuti casuali (biglietti e pezzi di carta, pacchetti vuoti, cicche di sigaretta, siringhe, escrementi di animali, residui oleosi di autoveicoli, ecc.) saranno eseguite le seguenti altre attività:

- prelevamento dal suolo stradale e pubblico in genere, tramite particolari pinze, delle siringhe abbandonate che dovranno essere collocate in contenitori appositi sigillati, secondo quanto previsto dalla normativa;
- rimozione di particolari tipologie di rifiuti eventualmente presenti nelle sedi stradali o pedonali e successivo accumulo in punti agevoli per le susseguenti operazioni di raccolta; 15
- rimozione delle deiezioni canine e di quelle degli animali da sella, anche in occasione di feste e sagre;
- pulizia degli stalli dei contenitori stradali per la raccolta del secco residuale e delle raccolte differenziate, compresa quella degli abiti usati.

Lo spazzamento meccanizzato, sarà effettuato con autospazzatrici idonee e se necessario, coadiuvate da addetti che precedono il mezzo muniti di idonei strumenti adeguati all'attività da svolgere. Le autospazzatrici saranno dotate di spazzole realizzate in materiali tali da non arrecare danno, durante l'azione di pulizia, alla pavimentazione stradale su cui svolgono il servizio.

6. I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE

La raccolta differenziata trova il suo completamento organizzativo anche mediante il conferimento dei rifiuti ai Centri di Raccolta Comunali (Ecocentri o CCR). Si tratta di spazi attrezzati e custoditi, autorizzati per la raccolta e lo stoccaggio dei rifiuti recuperabili conferiti direttamente dai cittadini.

Presso l'ecocentro gli utenti potranno conferire direttamente i rifiuti qualora se ne presenti la necessità.

CICLAT Ambiente garantirà la gestione, l'organizzazione, la movimentazione, il trasporto e la vuotatura dei contenitori di raccolta già presenti, adeguati allo scopo, per la raccolta differenziata dei seguenti rifiuti urbani e/o assimilati agli urbani:

- rifiuti ingombranti e beni durevoli;
- plastica;
- carta e cartone;
- legno;
- metalli e rottami ferrosi;
- vegetali (sfalci e potature);
- vetro;
- lattine e barattolame;
- oli minerali esausti;
- oli e grassi vegetali ed animali esausti;
- accumulatori al Pb esausti;
- cartucce esauste di toner di fotocopiatrici e stampanti;
- rifiuti urbani pericolosi (RUP):
- prodotti e relativi contenitori etichettati con il simbolo "T" e/o "F" (vernici, inchiostri, adesivi e resine, solventi, acidi, sostanze alcaline, spray, ecc.);
- pile e batterie esaurite;
- farmaci scaduti;
- pneumatici fuori uso.

Potranno essere conferiti nell'ecocentro anche rifiuti classificati pericolosi R.A.E.E. (frigoriferi, apparecchiature fuori uso ecc.) provenienti da utenze domestiche, o ad esse assimilate ai fini della raccolta. Tutti i contenitori saranno conformi alle normative vigenti, con dimensioni, quantità e caratteristiche adeguate al flusso dei conferimenti.

Negli Ecocentro si provvederà anche all'esecuzione delle operazioni di consegna in dotazione di contenitori (bio-bidoni, mastelli, bidoni anche carrellati), alle utenze che dovessero farne richiesta.

1. Il Comune di Valledoria dispone di un centro di raccolta sito in località Spina Santa. Di seguito vengono riportati gli orari di apertura:

- Lunedì: 09:00 - 12:00
- Martedì: 09:00 - 12:00
- Mercoledì: 09:00 - 12:00
- Giovedì: 09:00 - 12:00
- Venerdì: 09:00 - 12:00
- Sabato: 09:00 - 12:00

2. Il Comune di Sedini dispone di un centro di raccolta sito in Via della Madonnina. Di seguito vengono riportati gli orari di apertura:

- Giovedì: 10:00 - 12:00
- Sabato: 10:00 - 12:00

3. Il Comune di Viddalba dispone invece di un'”isola ecologica presidiata” presso la quale sono conferibili esclusivamente le matrici PLASTICA E LATTINE, CARTA E CARTONE, VETRO, ORGANICO, sito in Via Monte Ruiu. Di seguito vengono riportati gli orari di apertura:

- Martedì: 09:00 - 11:00
- Giovedì: 09:00 - 11:00
- Sabato: 09:00 - 11:00

7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI: PROCEDURE E MODALITA'

E' importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate.

Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico o protocollo interno.

I tempi standard specifici garantiti per fornire risposte all'Utente sono riepilogati nella tabella successiva, indicante i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, definiti dal TQRIF (TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI).

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi. Per la decorrenza, si fa riferimento inoltre al giorno successivo la data di protocollo aziendale. Di seguito si riporta la tabella riassuntiva dei livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti.

| TIPOLOGIA RICHIESTE | RIFERIMENTI TQRIF | GESTORE TASSA | GESTORE RIFIUTI | SCHEMA DI RIFERIMENTO (% MINIMA EVASIONE RICHIESTE) | | | |
|---|-------------------|---------------|---|---|--------------------|--------------------|---------------|
| | | | | I | II | III | IV |
| Richieste attivazione servizio con consegna attrezzature | art. 8 e art.9.1 | 30 gg | 5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg incasso di richiesta sopralluogo | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| Risposte a richieste variazione e cessazione servizio | art.12 | 30 gg | 5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg incasso di richiesta sopralluogo | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| Risposte a reclami scritti | art 14 | 30 gg | | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| Risposte a richieste di informazioni scritte | art.15 | 30 gg | | n.a. | 80% | 70%- | 90% |
| Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati | art.16 | 60 gg | | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata | art. 21 | 240 secondi | | n.a. | Solo registrazione | Solo registrazione | ≤ 240 secondi |

| | | | | | | | |
|--|-------------------|----------------------|---|------|------|------|-----|
| Rettifiche degli importi non dovuti | art. 28.3 | 120 gg | | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| Ritiri rifiuti su chiamata | art.31.1 | 15 gg da penotazione | | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| Risoluzione disservizi di raccolta | art 33 | | 5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| Riparazione/sostituzione attrezzature per la raccolta domiciliare | art 34 | | 5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo | n.a. | 80% | 70% | 90% |
| Durata massima interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata | art. 41 art 37.2 | | 24 ore centro città; 24ore in caso frazione organica mesi giugno luglio agosto; 72 ore frazione organica rimanenti mesi; 72 ore fuori centro città; | n.a. | n.a. | n.a. | 85% |
| Tempo di recupero del servizio di spazzamento strade causa interruzione | art. 42.1 47 44.2 | | 1 gg zona con programma settimanale; 2 gg con programma quindicinale; 3 gg con programma mensile | n.a. | n.a. | 80% | 90% |
| Pronto intervento 24 ore su 24 | art.49.1 | | entro 4 ore da inizio conversazione; | n.a. | 70% | 80% | 90% |
| Pronto intervento 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con messa in sicurezza e confinamento area | art.49.4 | | fino a 10 gg max | n.a. | 70% | 80% | 90% |

Ufficio per le relazioni con il pubblico

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE ritiene fondamentale curare il rapporto con i cittadini, in modo tale da garantire un efficace sistema informativo e relazionale con i propri utenti al fine di migliorare gli standard di qualità dell'attività svolta.

Presso il Centro Servizi sito a Valledoria, in località Spina Santa n.17, gli utenti potranno inoltrare reclami, richieste di informazioni, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il Centro Servizi è aperto al pubblico nelle seguenti giornate ed orari:

- Lunedì: 09:00 - 12:00
- Martedì: 09:00 - 12:00
- Mercoledì: 09:00 - 12:00
- Giovedì: 09:00 - 12:00
- Venerdì: 09:00 - 12:00
- Sabato: 09:00 - 12:00

Le medesime richieste possono essere effettuate dall'utente anche tramite:

- Apposito numero verde: 800.688.308 (attivo dal LUNEDÌ al SABATO dalle 9.00 alle 12.00)
- Indirizzo di posta elettronica: sardegnaecology@gmail.com

E' possibile inoltre inoltrare segnalazioni e visionare maggiori dettagli ed informazioni sui servizi nell'apposito sito web comunale, nell'apposita sezione.

Servizio di pronto intervento

Ciclat trasporti Ambiente garantisce inoltre il servizio di reperibilità 24 ore su 24 e la disponibilità ad azioni di "pronto intervento" su segnalazione degli Uffici preposti, affinché provveda, al più presto, alla raccolta di eventuali rifiuti segnalati.

Questo servizio è attivato su richiesta dell'Ente Territorialmente Competente. Il numero di riferimento è il numero verde di cui al paragrafo precedente. Il servizio di pronto intervento è garantito solo in caso di obiettivo pericolo.

8. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

AI fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato e sull'operato dei propri associati e sulla base delle rilevazioni effettuate, potrà effettuare un'indagine di customer satisfaction volte a:

- Definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti-qualità percepita e soddisfazione overall;
- Identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
- Individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso della durata del contratto;
- Verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti:
 1. Raccolta differenziata dei rifiuti urbani e delle frazioni recuperabili;
 2. Spazzamento stradale;
 3. Raccolta delle varie frazioni di rifiuto differenziato conferito al Centro di raccolta Comunale;
 4. Servizi accessori;
 5. Verifica dei canali informativi;
- Conoscenza e giudizio sui soggetti coinvolti nella gestione del servizio rifiuti.

Tale strumento verrà utilizzato per il raggiungimento della piena soddisfazione dell'utenza in merito alla qualità del servizio attesa.

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. sulla base delle verifiche rilevazioni effettuate, può stilare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Tale rapporto potrà essere trasmesso alle Autorità competenti, reso disponibile per le Associazioni dei consumatori, e pubblicato nel sito aziendale.

9. COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. promuove:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;

- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

10. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

11. SCHEMA REGOLATORIO

L'Associazione dei Comuni di Valledoria, Viddalba e Sedini rientra nello **Schema Regolatorio I**.

SECONDA SEZIONE – GESTIONE TARIFFA

12. GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

12.1. MODALITÀ DI PRELIEVO

Di seguito si indica, tra le più comuni modalità di prelievo elencate, quella vigente nel territorio:

| MODALITÀ DI PRELIEVO VIGENTE | Indicare con una "x" il modello applicato |
|---|---|
| TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013) Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché' al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune. | X |
| TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune. | |
| TARI TRIBUTO PUNTUALE (Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto delle risultanze dei sistemi di misurazione puntuale della quantità dei rifiuti conferiti (ex DM 20 aprile 2017). Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune. | |
| TARIFFA PUNTUALE CORRISPETTIVA (Art. 1, comma 668 legge 147/2013) Il Gestore accerta e riscuote la tariffa avente natura corrispettiva per il Comune. Il titolare dell'incasso delle fatture è il Gestore. | |

12.2 MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)

Di seguito si indica la modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale (Comune):

| MODALITÀ DI RISCOSSIONE VIGENTE | Indicare con una "x" il modello applicato |
|---|---|
| Direttamente in capo al Comune | X |
| Gestore Unico (specificare se per il tramite della SOL) | |

| | |
|---|--|
| Altro soggetto individuato dal Comune (specificare) | |
|---|--|

12.3 MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

Di seguito si indica la modalità di attribuzione della parte variabile dei costi (indicare con una “X”):

| PARAMETRICA | | |
|------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| INDICI | UTENZE DOMESTICHE | UTENZE NON DOMESTICHE |
| Indici DPR 158/99 | | |
| Indici elaborati su analisi locale | X | X |

| PUNTUALE | | |
|---|-------------------|-----------------------|
| INDICI | UTENZE DOMESTICHE | UTENZE NON DOMESTICHE |
| Vendita sacchi / sacchi prepagati | | |
| Attribuzione volumi in base agli svuotamenti (TAG su attrezzature/sacchi, calotte, etc) | | |
| Pesature | | |
| Altro | | |

12.4 ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI (GESTORE SERVIZIO DI CUI AL PRECEDENTE PARAGRAFO 13.2)

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

| DESCRIZIONE | SPECIFICA |
|---|--|
| Denominazione del settore | Area Affari Generali – Economico Finanziaria |
| Dirigente/Funziionario responsabile del tributo | Dott. Ivan A. Diana |
| Numero operatori | 1 |
| Indirizzo sede | Via La Rampa 20 |

Di seguito si indica la struttura organizzativa di eventuali uffici esterni e/o prestatori d’opera (es. società di riscossione, etc):

| DESCRIZIONE | SPECIFICA |
|---|-----------|
| Denominazione del settore | |
| Dirigente/Funziionario responsabile del tributo | |
| Numero operatori | |
| Indirizzo sede | |

12.5 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l’accesso ai servizi a distanza:

| MODALITÀ DI ACCESSO | CONTATTO |
|--|---|
| Sportello on line | |
| Numero Verde | |
| Altro recapito telefonico | 079/589208 |
| Fax | |
| Posta ordinaria | Ufficio tributi via La Rampa 20, 07035 Sedini |
| Email | tributi@comune.sedini.ss.it |
| PEC | protocollo@pec.comune.sedini.ss.it |
| Indirizzo web per modulistica in formato digitale | www.comune.sedini.ss.it |
| Indirizzo web di riferimento per gli obblighi di cui all'art. 3 del TITR ARERA | www.ciclatambiente.it/ |

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

| MODALITÀ DI ACCESSO | CONTATTO | ACCESSIBILE PER PORTATORI DI HANDICAP |
|-----------------------------|---|---------------------------------------|
| Sede | Via La rampa 20 | SI |
| Orari e giorni di apertura | Dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 | |
| Accesso previo appuntamento | Preferibile | |
| Ulteriori informazioni | | |

[Ripetere per ciascuna sede e/o unità organizzativa]

Di seguito si dettagliano i riferimenti specifici delle fonti accessibili via web:

| ARGOMENTO SPECIFICO | LINK |
|---|--|
| Modulistica | www.comune.sedini.ss.it |
| Regole per il calcolo della Tariffa | MTR-2 Arera |
| Variabili per la determinazione delle Tariffe | |
| Riduzioni | Art 7 bis, 8, 22, 23, 24, 26 del regolamento TARI |
| Atti approvazione della Tariffa | Delibera di Consiglio Comunale annuale |
| Regolamento TARI | Consiglio Comunale n. 18 in data 24.06.2021 |
| Modalità di pagamento ammesse | F24 |
| Scadenze per il pagamento | 30 maggio, 30 settembre, 30 novembre con possibilità di variazione con Delibera di Consiglio |
| Informazioni per omesso pagamento | 079-589208, tributi@comune.sedini.ss.it |
| Segnalazioni errori importi | 079-589208, tributi@comune.sedini.ss.it |
| Documenti di riscossione on line | 079-589208, tributi@comune.sedini.ss.it |

12.6 SERVIZI OFFERTI

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto (indicare con una "X" i canali utilizzabili per ciascuna tipologia di servizio):

| <i>Servizio</i> | <i>Numeri telefonici</i> | <i>Sito web</i> | <i>Fax</i> | <i>Posta ordinaria</i> | <i>E mail</i> | <i>Sportello on line</i> | <i>Sportello fisico</i> |
|--|--------------------------|-----------------|------------|------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------|
| Informazioni | X | | | X | X | | X |
| Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani | | | | X | X | | X |
| Richiesta di variazione o cessazione del servizio | | | | X | X | | X |
| Assistenza alla compilazione della modulistica | X | | | | X | | X |
| Esame pratiche contribuenti | | | | | | | X |
| Controllo riscossione | | | | | X | | X |
| Accesso agli atti dell'Ente | | | | X | X | | X |
| Segnalazioni | | | | X | X | | X |
| Reclami | X | | | X | X | | X |
| Richiesta rettifica importi | | | | X | X | | X |

12.7 STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF ed ulteriori indicatori:

| INDICATORI OBBLIGATORI | | |
|--|---------------------------------|---|
| Servizio | Indicatore di qualità | Standard di qualità |
| Richieste di attivazione del servizio | Accessibilità | La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente all'Ufficio Tributi del Comune entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile anche dalla modulistica cartacea messa a disposizione presso la sede comunale. |
| | Tempo di risposta | 30 gg lavorativi |
| | Contenuti minimi della risposta | a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; b) il codice utente e il codice utenza; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, o della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio. |
| Richieste di variazione e di cessazione del servizio | Accessibilità | Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate all'Ufficio Tributi del Comune entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. |
| | Contenuti minimi modulistica | a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta; |

| | | |
|---|--|---|
| | | <p>b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;</p> <p>c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;</p> <p>d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;</p> <p>e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);</p> <p>f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.</p> |
| | Tempo di risposta | 30 giorni lavorativi |
| | Contenuti minimi della risposta | <p>a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;</p> <p>c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.</p> |
| Reclami scritti | Accessibilità | Il reclamo scritto, la richiesta scritta di informazioni di rettifica degli importi addebitati è presentabile tramite la apposita modulistica scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online. |
| | Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta | <p>a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;</p> <p>b) i dati identificativi dell'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il nome, il cognome e il codice fiscale; • il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; • il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); • il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; • l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; • le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati. |
| | Tempo di risposta | 30 giorni lavorativi |
| | Contenuti minimi della risposta | <p>a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;</p> <p>c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;</p> <p>d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;</p> <p>e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.</p> |
| Richieste scritte di informazioni | Tempo di risposta | 30 giorni lavorativi |
| | Contenuti minimi della risposta | <p>a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;</p> |
| Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati | Accessibilità | scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online. |

| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| | Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta | <p>a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;</p> <p>b) i dati identificativi dell'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il nome, il cognome e il codice fiscale; • il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; • il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); • il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; • l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; • le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati. |
| | Tempo di risposta | 60 giorni lavorativi |
| | Contenuti minimi della risposta | <p>a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;</p> <p>c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;</p> <p>d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;</p> <p>e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.</p> |
| Sportello on line o sportelli fisici | Disponibilità e funzionalità | Il Comune può attivare lo sportello fisico in aggiunta e/o in alternativa allo sportello on line. Consente inoltre di: reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio, richieste ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta |
| Numero verde | Accessibilità | sia da telefonia fissa sia da tel. mobile |
| | Servizi | consente: di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta |
| | Tempo medio di attesa | duecentoquaranta (240) secondi |
| Pagamenti | Termini | L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione), o tramite mail per gli utenti che ne abbiano fatto espressa richiesta. prima rata o unica soluzione: almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. |
| | Modalità e strumenti | <p>deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita sia in regime TARI che di tariffa corrispettiva.</p> <p>Per la sola tariffa corrispettiva devono essere disponibili almeno i seguenti strumenti di pagamento:</p> <p>a) versamento presso gli sportelli postali;</p> <p>b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati; c) domiciliazione bancaria o postale;</p> <p>d) carte di credito;</p> <p>e) assegni circolari o bancari.</p> |

| | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|--|
| | Periodicità di riscossione | frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione) Frequenza massima: bimestrale |
| | Rateizzazione dei pagamenti | sono garantite ulteriori rateizzazione rispetto ai minimi indicati: a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente; c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il singolo gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto. |
| Rettifiche degli importi non dovuti | Tempo di rettifica | 120 giorni lavorativi |

| INDICATORI OBBLIGATORI | | |
|---|-------------------------|------------------------------------|
| Servizio | Indicatore di qualità | Standard di qualità |
| Sportelli fisici (se in capo al gestore raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade) | Tempo massimo di attesa | non superiore a trenta (30) minuti |

12.8. REGOLE DI COLLABORAZIONE

Tutti gli utenti possono accedere al Servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente sezione della Carta dei Servizi.

Di seguito le regole di reciproca collaborazione e per l'interazione tra personale ed utenti.

| Personale |
|---|
| Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna. Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta. Il Responsabile indicato si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado. Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici. |
| Utente |
| Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare; E' cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste. |

12.9 ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono di seguito descritti:

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo. Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

Per maggiori informazioni consultare il seguente link: _____

AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati. I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico; Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile/Dirigente dell'Ufficio o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

Per maggiori informazioni consultare il seguente link (riferimento al Regolamento delle Entrate del Comune): _____

INTERPELLO

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare istanza di interpello. L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

Per maggiori informazioni consultare il seguente link (riferimento al Regolamento delle Entrate del Comune): _____

RICORSO ALLA CORTE DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

Il contribuente può proporre ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado avverso gli atti di cui all'art. 19 del D.Lgs. n° 546/92 e più precisamente:

- l'avviso di accertamento del tributo;
- l'avviso di liquidazione del tributo;
- il provvedimento che irroga le sanzioni;
- il ruolo e la cartella di pagamento (*);
- l'avviso di mora;
- l'iscrizione di ipoteca sugli immobili di cui all'articolo 77 del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n° 602, e successive modificazioni;
- il fermo di beni mobili registrati di cui all'articolo 86 del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n° 602, e successive modificazioni;
- il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;
- il diniego o la revoca di agevolazioni tributarie o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari;
- ogni altro atto per il quale la legge ne preveda l'autonoma impugnabilità davanti alle Corti di Giustizia Tributaria.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Corte di Giustizia Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

13. GLOSSARIO

ARERA – è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).

Associazioni per la tutela di utenti e consumatori - sono le associazioni per la tutela dei consumatori.

Attivazione – è l’avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Autorità d’ambito ATO Ambito Territoriale Ottimale - Ente con personalità giuridica di diritto pubblico, istituito ai sensi della Legge Regionale Delibera di Giunta della Regione Sardegna n. 69 del 23 dicembre 2016. E’ l’Ente rappresentativo dei Comuni appartenenti all’Ambito Territoriale Ottimale (ATO) NON ISTITUITI NELLA REGIONE SARDEGNA che esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all’organizzazione e all’espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di competenza. L’Autorità d’Ambito assume le funzioni di “Ente Territorialmente Competente” ai sensi della regolazione ARERA.

Carta della qualità - è il documento 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; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall’Autorità d’Ambito (art. 5 del TQRIF).

Centro di raccolta (o “Centro comunale di raccolta” o “Stazione ecologica”) – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e smi, sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Cessazione del servizio – coincide con il venir meno dei presupposti per il pagamento della TARI 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;

Compostaggio domestico - il compostaggio domestico è un processo naturale, attivabile anche dalla singola utenza, per ricavare del buon ammendante (terriccio) dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contratto di servizio - atto che regola i rapporti tra Autorità d’Ambito e Gestore unico del servizio rifiuti _____, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani. In riferimento ad ATO _____, il Contratto rep. ____ del _____

Data di invio

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell’inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Disciplinare tecnico del servizio (o “Disciplinare”) – è l’allegato al Contratto di Servizio che contiene gli obblighi di servizio e gli standard di qualità per il Gestore Unico.

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;

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;

Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti - è il soggetto che eroga i servizi connessi all’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto - è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade - è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore Unico – è il soggetto affidatario tramite [*ad es. procedura in house providing*] del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani che per l’ATO _____ è la società ____ per il periodo _____. Ove non specificato diversamente nella Carta quando ci si riferisce al Gestore Unico si intendono ricomprese anche le Società operative locali (SOL).

Giorni lavorativi – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

Interruzione del servizio – è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Morosità - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

Piano annuale delle attività (PAAC) – è il piano annuale predisposto dal Gestore entro il 15 ottobre dell’anno precedente, che contiene il dettaglio di tutti i servizi programmati, con dettaglio per singolo Comune.

Raccolta differenziata - raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta (o “domiciliare”) - raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo scritto – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, 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.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita. Rifiuti ingombranti - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.

Segnalazione per disservizi – è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

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.

SOL - è la società operativa locale del gruppo societario ____ [*indicare il Gestore Unico*] che svolge il servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade.

Sollecito - richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza del documento di riscossione (bolletta).

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 on line – 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.

Standard di servizio - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Tributo/Tassa (TARI) - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.

Tariffa corrispettiva – è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

Tariffa puntuale – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: “i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI”.

Tempo di recupero - è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

TITR – è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/ RIF.

TQRIF – è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

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.