



**COMUNE DI SENORBI'**  
Provincia Sud Sardegna

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**  
**DI GESTIONE INTEGRATA RIFIUTI URBANI**  
**PULIZIA STRADE**  
**GESTIONE TRIBUTI**

*elaborata in attuazione della  
deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022  
e delle disposizioni contenute nel Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF)*

**Schema Regolatorio 1**

Art. 3 TQRIF

Gestore dell'attività delle tariffe e rapporti con gli Utenti:

**COMUNE DI SENORBI'**

Gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti (Gestore Operativo):

**COSIR SRL**

Gestore del servizio spazzamento e pulizia strade (Gestore Operativo):

**NO.VA. SERVICE SRL**

# SOMMARIO

SEZIONE I – INTRODUZIONE.....	4
1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO .....	4
2. IL MATERIALE INFORMATIVO.....	4
3. DATI DEL GESTORE.....	5
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO.....	5
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
5. EGUAGLIANZA.....	5
6. IMPARZIALITÀ.....	6
7. CONTINUITÀ - DISSERVIZI.....	6
8. PARTECIPAZIONE.....	6
9. EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	6
10. CORTESIA.....	6
11. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	6
12. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE.....	6
13. PRIVACY.....	7
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	7
14. PREMessa.....	7
15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA.....	7
SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	7
16. PREMessa.....	7
17. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI.....	7
18. RITIRO SU CHIAMATA.....	8
19. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO.....	8
20. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE.....	8
21. PRONTO INTERVENTO.....	8
22. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	8
SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE.....	8
23. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE.....	8
24. RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	8
25. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO.....	8
26. PROCEDURE DI RECLAMO.....	9

27.	OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE .....	9
28.	GLOSSARIO.....	9
	Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti .....	11

## SEZIONE I – INTRODUZIONE

### **1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO**

1. La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente Territorialmente competente.
2. La Carta del servizio in particolare:
  - individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
  - individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
  - definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi
  - definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.
3. La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti qualitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare.
  - il capitolato tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, le modalità di controllo da parte dell'Ente territorialmente competente;
  - il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
  - il regolamento per l'applicazione della tassa/tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.
4. La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsto dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF);
5. I principali riferimenti normativi sono:
  - ✦ D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
  - ✦ D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
  - ✦ D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
  - ✦ Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
  - ✦ Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 che prevede (Art. 2, comma 461) l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
6. La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune e sul sito internet del gestore.
7. Schema Regolatorio adottato: Schema Regolatorio I – art.3 TQRIF.

### **2. IL MATERIALE INFORMATIVO**

Il gestore del servizio, per i servizi dallo stesso affidati, mette a disposizione dell'Utente, prioritariamente in formato elettronico, apposito materiale informativo contenente le seguenti indicazioni minime:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio di raccolta rifiuti compreso giorni e orari;
- tipologie di rifiuti conferibili

- gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta e modalità conferimento;
- informazioni relative allo spazzamento meccanizzato
- l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici (se previsti)

Il materiale informativo è pubblicato sul sito del gestore (<https://www.cosir.org/raccolta-differenziata/comune/senorbi>) ed è liberamente scaricabile.

### **3. DATI DEL GESTORE**

I gestori del servizio ai sensi del TQRIF (delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF) sono:

- a) gestore delle tariffe e dei rapporti con gli Utenti è:

COMUNE DI SENORBÌ

Numero centralino 07098012300

Trasparenza on line (art.3 TTR): <https://www.comune.senorbi.ca.it/hh/index.php?jvs=0&acc=1>

mail: [protocollo@pec.comune.senorbi.ca.it](mailto:protocollo@pec.comune.senorbi.ca.it)

sito web: <https://www.comune.senorbi.ca.it>

- b) gestore della raccolta trasporto rifiuti (Gestore Operativo) è:

COSIR SRL - capitale sociale 100.200,00 i.v. – cf p.iva: 02447920923

Certificato UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI EN ISO 45001:2018

Trasparenza on line (art.3 TTR): <https://www.cosir.org/raccolta-differenziata/comune/senorbi>

Mail: [info@cosir.net](mailto:info@cosir.net)

Sito web: <http://www.cosir.org/>

Sito web dedicato Servizio di igiene urbana SENORBÌ: <https://www.cosir.org/raccolta-differenziata/comune/senorbi>

Privacy: <https://www.cosir.org/privacy/>

- c) gestore del servizio spazzamento e pulizia strade (Gestore Operativo) è:

*No.Va Service srl via Grecale 13, Cagliari P.IVA 03588010920*

### **4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

La presente Carta del servizio, ha validità pari a quella dell'affidamento per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente territorialmente competente, dal gestore e dall'utenza. Annualmente o in base alle esigenze, previo accordo con l'Ente Territorialmente Competente, il gestore può revisionare i contenuti del Materiale Informativo.

La Carta approvata sarà resa disponibile sul sito internet del gestore nonché a richiesta stampata per l'utente.

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro un mese dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa allegata alla bolletta, alla prima emissione utile, ove gestisca la riscossione. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Ente territorialmente competente. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

## **SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **5. EGUAGLIANZA**

Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni dell'Ente territorialmente competente.

Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

## **6. IMPARZIALITÀ**

Il gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

## **7. CONTINUITÀ - DISSERVIZI**

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

La segnalazione dei disservizi di norma avviene entro le 24 ore. Si applicano i tempi previsti dall'allegato A).

## **8. PARTECIPAZIONE**

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

## **9. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

## **10. CORTESIA**

Il gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

## **11. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI**

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## **12. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE**

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

### **13. PRIVACY**

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere <<al Gestore>> la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

## **SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

### **14. PREMessa**

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dal gestore.

### **15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA**

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Le modalità di raccolta, esposizione, conferimento rifiuti (ivi compreso il conferimento nei centri di raccolta) sono quelle indicate nell'apposito materiale informativo messo a disposizione sul sito del gestore e, se previsto dagli accordi con l'Ente territorialmente competente, distribuiti all'utente finale.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc), in applicazione dei regolamenti comunali vigenti.

## **SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **16. PREMessa**

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo (art 54.1 TQRIF).

### **17. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI**

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito nei termini indicati nell'allegato A).

### **18. RITIRO SU CHIAMATA**

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità indicate nel materiale informativo.

### **19. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO**

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel materiale informativo.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nei termini indicati nell'allegato A). Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio.

Nel caso di mancato rispetto degli standard generali di qualità per eventi non dipendenti dal gestore lo stesso è tenuto a documentarlo ai sensi dell'art.55 del TQRIF

### **20. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE**

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

### **21. PRONTO INTERVENTO**

Il servizio di pronto intervento 24 ore su 24, ai sensi degli artt.48 e 49 del TQRIF è attivato su richiesta dell'Ente Territorialmente Competente. Il numero è disponibile sul sito del Comune. Il servizio di pronto intervento è garantito solo in caso di obiettivo pericolo ed è a carico del Comune.

### **22. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI**

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **2 ore**. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo.

Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

## **SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE**

### **23. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.). Per le richieste di attivazione/disattivazione servizi, segnalazioni, richieste, l'utente deve fornire Nome Cognome/Denominazione, codice fiscale, codice utente, codice utenza e indirizzo della segnalazione/richiesta, recapito di posta elettronica/telefono.

### **24. RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il gestore della raccolta e trasporto di cui all'art.3 fornisce le informazioni tramite apposito sito web e materiale informativo.

Nel caso di pluralità di gestori gli stessi hanno l'obbligo di comunicare tra di loro le richieste e i reclami nei termini previsti dall'allegato A).

### **25. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO**

Il gestore, sulla base dello Schema Regolatorio adottato dall'Ente, assume l'onere di produrre la reportistica prevista dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

## **26. PROCEDURE DI RECLAMO**

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (posta elettronica/form), che in forma orale presso lo sportello del gestore o al numero verde.

Sul sito del gestore ai sensi del art.3 del TTR viene messo a disposizione modulo per i reclami. I tempi di risposta sono quelli previsti dall'allegato A).

## **27. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE**

Gli obblighi di rendicontazione della qualità del servizio sono rendicontati all'Ente gestore, all'autorità e pubblicati secondo le modalità previste dal Titolo XII del TQRIF "Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

## **28. GLOSSARIO**

### **Ente territorialmente competente**

Comune di Senorbì

### **Centro di raccolta (stazione ecologica)**

I centri di raccolta comunali o intercomunali 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 e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento 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.

### **Contratto di servizio**

Atto che regola i rapporti tra Stazione appaltante/Ente territorialmente competente e Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

### **Giorni lavorativi**

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

### **Morosità**

Ritardato o mancato pagamento di una bolletta.

### **Raccolta**

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee con utilizzo di matelli/sacchi o altre attrezzature.

### **Reclamo**

Atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del gestore.

**Rifiuti urbani**: sono quelli di cui all'art.183 del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152. Per una più facile lettura vengono indicati sul sito web del gestore, e nel materiale informativo.

### **Sollecito**

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della bolletta.

### **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 e si basa su quanto indicato dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

**Tributo/Tassa**: 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 dell'utilizzatore.

**Tariffa:** è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituita 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. [...]La tariffa corrispettiva e' applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani.”*; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

**TQRIF** - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato con deliberazione ARERA 15/2022/R/rif

**TITR** - Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (approvato con deliberazione ARERA 444/2019/R/rif)

**Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti**

Tipo richieste	TQRIF	Carta Servizi	Gestore Tassa	Gestore Rifiuti	Riferimento art. 53.1 TQRIF Schema			
					1	2	3	4
	Riferimento							
Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature	art. 8 e art.9.1	art.24	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	art.12	art.32	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte a reclami scritti	art 14	art.32	30 gg		n.a.	80%	70%	90%
Risposte a richieste scritte di informazioni	art.15	art.32	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	art.29	240 secondi		n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti	art, 28.3	art.27	120 gg		n.a.	80%	70%	90%
Ritiri di rifiuti su chiamata	art.31.1	art.19	15 gg da prenotazione		n.a.	80%	70%	90%
Risoluzione disservizi nella raccolta	art 33	art.7		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art 34	art.18		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Durata massima dell'interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata	art. 41 art 37.2	art.7		24 ore centro città; 24 ore in caso frazione organica 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 interrotto	art. 42.1 47 44.2	art.16		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	art.22		entro 4 ore da inizio conversazione;	n.a.	70%	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con confinamento area	art.49.4	art.22		fino a 10 gg max	n.a.	70%	80%	90%

# Servizio di pulizia strade

## PREMESSA

L'esecuzione del servizio di spazzamento e sfalcio delle strade e degli spazi pubblici viene svolto nel Comune di Senorbì e Frazioni di Arixì e Sisini.

Nel dettaglio vengono esposti i servizi richiesti e le soluzioni delle migliori tecniche organizzative, nonché servizi aggiuntivi proposti dall'azienda aggiudicataria del servizio.

Sono state prese in considerazione, le caratteristiche dell'assetto socio-demografico e urbano, della viabilità del territorio, l'analisi storica delle quantità di rifiuti prodotte, la tipologia dei servizi richiesti.

Le caratteristiche strutturali dell'assetto socio demografico, dell'assetto urbano e delle caratteristiche produttive di rifiuti se non rilevati sul posto possono trarre in inganno, infatti è riduttivo considerare Senorbì un paese di circa 5.000 abitanti, nella realtà dei fatti è il centro nevralgico della Trexenta e possiamo considerare un bacino d'utenza nettamente superiore.

Si riscontra infatti, nel territorio Comunale la presenza di scuole superiori, grandi supermercati e attività commerciali, ASL e laboratori privati, centri per attività sportive e tantissimi altri servizi che ci portano a dover interpretare e gestire il servizio richiesto come se fosse svolto in una piccola cittadina.

In quest'ottica del rispetto delle specificità territoriali e alle esigenze dell'ente appaltante l'impostazione del servizio è volta a raggiungere gli obiettivi prefissati dall'amministrazione comunale, ossia, -creare un sistema di relazione con i cittadini che si basi sul principio della migliore conoscenza dei comportamenti per la partecipazione diffusa al raggiungimento degli obiettivi di progetto,- un aumento generalizzato dell'efficienza dei servizi di pulizia e sfalcio,- prevenzione della produzione dei rifiuti urbani e assimilati sulle vie e spazi pubblici attraverso azioni di comunicazione e sensibilizzazione, dotazioni tecniche e promozione di accordi con associazioni di categoria, - migliorare il decoro urbano, riduzione dei disagi derivanti dal divieto di sosta per la pulizia delle strade. Allo scopo di realizzare tali obiettivi di seguito la descrizione dei servizi previsti in Capitolato Speciale d'appalto e quelli dei servizi aggiuntivi offerti in sede di gara.

## 1 CARATTERISTICHE QUALITATIVE DEL SERVIZIO

### 1.1 Organizzazione del lavoro e descrizione delle modalità di espletamento del Servizio

In riferimento ai servizi minimi richiesti

Pulizia meccanizzata e manuale delle strade e delle aree pubbliche;

I luoghi oggetto d'intervento saranno oltre la viabilità sia carrabile che pedonale, tutte le aree di proprietà o gestione Comunale, sino ai confini con le proprietà private, dove ci sia la necessità di eseguire l'asportazione meccanica e/o manuale dei residui di qualsiasi genere presenti sul suolo, per poi procedere al loro conferimento presso centro autorizzato e convenzionato con l'ente appaltante.

Le aree oggetto di intervento sono individuabili nelle planimetrie di lavoro allegato al progetto e sono state divise in 12 zone (9 nel centro di Senorbì e 3 nelle frazioni di Sisini e Arixì) di lavoro e 4 percorsi da eseguirsi in maniera continuativa e comunque sino alla regolare esecuzione del servizio certificato da verbale di regolare esecuzione stilato dal direttore del servizio.

#### **Il servizio si suddivide in:**

- n° 16 giornate lavorative da eseguirsi per 4 giri in un anno (in maniera orientativa nei mesi di Aprile, Giugno, Agosto e Novembre) per l'esecuzione del servizio di pulizia completa con spazzamento meccanizzato. Si considera una squadra tipo composta da un autista della spazzatrice e quattro operatori di supporti impegnati in operazione di taglio erbacce o spazzamento, garantendo una percorrenza giornaliera compresa tra i 2,5 e 3,2 km in funzione delle difficoltà rilevabili sul campo.

- n° 15 passaggi (15 gg lavorative) con sola spazzatrice e uomo a terra di supporto addetto a facilitare il lavoro della spazzatrice con il soffiatore o rastrello, questo tipo di attività è utile per il mantenimento dei quattro percorsi previsti in progetto che sono quelli soggetti alla maggior affluenza di utenti. Questa tipologia di servizio ad esempio può essere svolta per la Festa di S. Antioco che si svolge a cavallo dei mesi di Luglio e Agosto, nella zona compresa tra la piazza S. Barbara e piazza Padre Pio, oltre che piazza Italia e Piazza S. Antonio.

- n° 10 giornate lavorative di due operatori impegnati in operazioni di sfalcio, spazzamento manuale o altre attività di pulizia individuate dall'amministrazione e dal direttore del servizio, questa attività unitamente all'utilizzo di un mezzo

di supporto, sarebbe utile anche in occasione di feste e sagre o per operazioni di svuotamento cestini, di pulizia delle principali piazze o di diserbo di aree urbane.

- n°10 giornate lavorative di un operatore impegnato in operazioni di sfalcio, spazzamento manuale o altre attività di pulizia individuate dall'amministrazione e dal direttore del servizio, e comunque di supporto ai servizi principali.

Il servizio verrà svolto con automezzi meccanici adeguati di proprietà dell'impresa e verranno adottati tutti gli accorgimenti necessari per non arrecare danni o disagi all'utenza, garantendo al termine dell'intervento le aree sgombre da rifiuti di qualsiasi genere.

Secondo quanto previsto dall' eventuale ordinanza di DIVIETO DI SOSTA emanata dagli organi competenti, si adopererà alla posa della relativa cartellonistica temporanea indicante la l inizio e la fine delle lavorazioni, garantendo la puntuale rimozione degli stessi ad ultimazione delle lavorazioni consentendo così la nuova possibilità di parcheggio riducendo al minimo i disagi agli automobilisti;

Si eseguiranno le operazioni di pulizia garantendo la possibilità minima di parcheggio all'interno di una singola zona/percorso recuperando a fine intervento gli eventuali spazi occupati dal parcheggio di auto ; in caso si dovesse trovare lungo il percorso un'auto in sosta si opererà con i decespugliatori solo previo utilizzo di teli protettivi, o in caso estremo si recupererà a fine lavoro, se invece si dovessero trovare auto parcheggiate durante le operazioni di solo spazzamento sarà cura dell'operatore rimuovere eventuali rifiuti presenti sotto di esse, con l'utilizzo del soffiatore.

Si procederà quindi alla valutazione del percorso/zona oggetto di intervento, posa di relativa cartellonistica temporanea, pubblicizzazione delle operazioni da eseguire, analisi di eventuali problematiche ed interferenze, in base all'attività prevista, sgrossatura delle cunette eseguita con spazzatrice stradale allo scopo di agevolare le operazioni di taglio erbacce, taglio delle erbe interstiziali eseguita da operatori muniti di qualifica per l'utilizzo di decespugliatori eseguita con particolare attenzione al fine di evitare danni a persone o cose,, soffiatura delle aree oggetto di intervento con l'ausilio di soffiatori ad alte performance, In caso di presenza di rifiuti particolare (carcasce animali-siringhe) gli operatori attiveranno le relative procedure di smaltimento, la raccolta verrà eseguita con spazzatrici stradali idrostatiche aspiranti e ove gli operatori delle stesse riterranno opportuno si procederà a piu' passaggi consecutivi al fine di rendere perfettamente pulito il tratto interessato, una volta ultimata una porzione di strada si procederà alla rimozione della cartellonistica di divieto di sosta temporaneo al fine di evitare l'eccessiva riduzione dei parcheggi disponibili. Una volta raggiunta la capacità massima di carico della spazzatrice stradale pari a 4mc si procederà alle operazioni scarico presso idonea cassa scarrabile adibita al contenimento del rifiuto da spazzamento stradale codice CER 200303, una volta riempita la stessa sarà inviata a recupero presso centro di smaltimento convenzionato con la committente, queste operazioni verranno svolte ciclicamente e allo stesso modo si interverrà nel servizio solo manuale o solo spazzatrice o combinazione di esse.

#### - **PERCORSO OTTIMALE E DESCRIZIONE:**

Per un'ottimizzazione dei servizi di dare priorità ai 4 percorsi previsti, essi infatti costituiscono l'arteria principale del centro urbano concentrando la quasi totalità del traffico veicolare e la maggioranza dei servizi agli utenti;

Cronologicamente si interverrà come descritto in seguito:

PERCORSO 1 Via Carlo Sanna

PERCORSO 2 Via Sardegna, Via Ziu su Topi, Via Sicilia e vico, Via Sarrizolu, Vico S. Ignazio, Via Trincea delle Frasche e Via Giuseppe Atzei

PERCORSO 3 Via Dei Mille, Via Don Orione, Via Gio Maria Angioi, Via E. D'Arborea, Via Lonis, Via Brodolini, Via Roma, Via brigata Sassari

PERCORSO 4 Via Campioi, Via Tevere, Via Deledda, Via Papa Giovanni XXIII, Via Arno Via Emilia, Via Veneto, parte Via Toscana, Parte di Via Lombardia

Successivamente le attività si concentreranno nelle Frazioni, seguendo sempre il principio di dare priorità alle vie principali o di maggior utilizzo:

ZONA frazione di SISINI

ZONA frazione di ARIXI

In seguito si opererà nuovamente nel centro urbano di Senorbì seguendo il principio di continuità e ordine tra le zone servite:

ZONA CENTRALE  
ZONA VIA DEI MILLE  
ZONA VIA DELEDDA + LOTTIZZAZIONE SIMIERI  
ZONA LAU DE MURTAS  
ZONA CAMPO SPORTIVO  
ZONA CUCCURU E FORRU  
ZONA LOTTIZZAZIONE DIPENTA  
ZONA VERSO ARIXI  
ZONA LOTT. EUROSPIN+PIP+PEEP+BINGIA+MURTAS

Pulizia dell'area Mercato eseguita settimanalmente il sabato pomeriggio;

Il mercato si svolge in un'area ben definita di via Giovanni XXIII, nella mattina del sabato, tutte le operazioni di pulizia si eseguiranno immediatamente dopo la fine delle attività con l'ausilio della spazzatrice stradale e di un uomo a terra addetto alle operazioni di supporto, al fine di provvedere alla rimozione dei rifiuti presenti sul suolo pubblico.

#### **Pulizia Piazze;**

Il calendario prevede di procedere al mantenimento decoroso delle seguenti piazze; Senorbì Piazza S. Barbara e S. Antonio, Piazza Italia, Piazza dei Caduti e Piazza Padre Pio e Piazzetta Santa Mariedda; ad Arixi Piazza ex Municipio e Piazza di Chiesa e a Sisini Piazza di Chiesa e piazza Mesu Bidda; lo spazzamento e la raccolta prevalentemente manuale garantirà la rimozione di immondizia erba, fogliame, calcinacci rottami polvere e fanghiglia, presente sul suolo pubblico.

Verranno considerati gli orari delle Messe durante le quali non si eseguiranno operazioni di pulizia evitando interferenze con le stesse, si valuterà la pavimentazione e la conformazione delle stesse adeguando le attrezzature e le modalità di intervento secondo le esigenze.

#### **Sfalcio di alcune aree Verdi Comunali;**

Gli spazi interessati sono, il Parco delle Poste e le due aiuole longitudinali in ingresso da Cagliari e da Suelli, si procederà prima delle operazioni di sfalcio alla rimozione dei rifiuti presenti, al fine di evitare l'effetto "coriandolo" che si ottiene sfalcando cartacce buste ecc.

Si garantirà inoltre l'intervento ogni qualvolta l'erba supererà un'altezza accettabile le aree oggetto di intervento saranno trattate in maniera differente, nello specifico le aiuole longitudinali ingressi da Cagliari e da Suelli, essendo prospicienti a vie pubbliche verranno diserbate con decespugliatori o piccoli attrezzi manuali poi sarà eseguita la soffiatura e la raccolta dei residui. Il parco delle poste sarà invece trinciato con l'ausilio di rider tagliaerba falcia tutto tipo OREC RABBIT ideali al taglio di erba alta o rovi in terreni in pendenza, con piatto di taglio regolabile in altezza, inoltre è dotato di sistema MULCHING (riciclaggio) che con il processo sminuzzamento ripetuto dei frammenti di erba che produce scarti finemente tagliati che, invece di essere raccolti e rimossi vengono rilasciati sul terreno, tali residui essendo molto molto piccoli si decompongono rapidamente creando una piccola concimazione naturale e riportando acqua ed elementi minerali al terreno.

#### **1.2) Caratteristiche tecniche delle apparecchiature, attrezzature, tipologia dei mezzi a disposizione per l'esecuzione dell'appalto**

DECESPUGLIATORI STIHLFS 120 N°5 Per falciare superfici ampie anche con erba tenace. Sistema antivibrante STIHL, avviamento Elasto Start STIHL, impugnatura multifunzione, impugnatura circolare, regolazione dell'impugnatura ideale per l'utilizzo in centri urbani grazie alla leggerezza confort e precisione.

SOFFIATORI STIHLBR 450 N° 3 Potente soffiatore con tubo di soffiaggio orientabile in lunghezza. Perfetto per rimuovere foglie o erbacce e rifiuti da grandi superfici. Impugnatura morbida, sistema antivibrante, motore 2-MIX, leva gas bloccabile con tasto di arresto, ElastoStart, tracolla.

TAGLIASIEPI STIHL FS 120N° 1 Con il kit HL 145° si possono convertire alcuni attrezzi in tagliasiepi. Angolo 145°, orientabile. Lunghezza 50 cm ideale per sfalciare arbusti

RASAERBA HONDA PRO 536 N°2 Con il sistema hydrostatic si garantisce un maggior confort per l'operatore al fine di un miglior servizio garantito

FALCIATUTTO tipo OREC RabbitN° 2 Questi trattorini sono ideali per terreni in pendenza, aree infestate da arbusti nonché per la manutenzione di aree verdi comunali

Di seguito si elencano i mezzi attualmente a disposizione iscritti all' Albo Gestori Ambientali

-Categoria 1 ord Raccolta e trasporto di rifiuti urbani

Iscritta alla classe E popolazione complessivamente servita inferiore a 20.000 abitanti e superiore o uguale a 5.000 abitanti e relativamente a Spazzamento meccanizzato: classe E

Autospazzatrici da 4 MC N° 2

Targa: AFG514 - Telaio: XL95F3C4C60020209 –

Tipo: MACCHINA OPERATRICE spazzatrice stradale fabbrica RAVO B.V. tipo 540 TIER 3 cd spray washer

CODICE RIFIUTO TRASPORTABILE C.E.R. 200303

Targa: AJL743 - Telaio: XL95FCC4CA0020984 –

Tipo: MACCHINA OPERATRICE spazzatrice stradale fabbrica RAVO B.V. tipo 540

CODICE RIFIUTO TRASPORTABILE C.E.R. 20030

Veicolo satellite N° 1

Targa: DE343JV - Telaio: ZFA25000001033992 -

Tipo: AUTOVEICOLO - AUTOCARRO

CODICE RIFIUTO TRASPORTABILE C.E.R. [15.01.01] [15.01.02] [15.01.03] [15.01.04] [15.01.05] [15.01.06] [15.01.07] [15.01.09] [16.01.03] [16.02.16] [20.01.01] [20.01.02] [20.01.08] [20.01.10] [20.01.11] [20.01.25] [20.01.28] [20.01.30] [20.01.34] [20.01.36] [20.01.38] [20.01.39] [20.01.40] [20.01.41] [20.02.01] [20.02.02] [20.02.03] [20.03.01] [20.03.02] [20.03.03] [20.03.06] [20.03.07]

**SERVIZIO DI LAVAGGIO** con idropulitrice Piazza Italia, Piazza S. Barbara, Piazza S. Antonio. Il Servizio verrà effettuato N.2 Volte all'anno con date a scelta della stazione appaltante; questo servizio permette di rimuovere i residui lasciati dalle alberature o eventuali macchie organiche presenti sulla pavimentazione, verranno utilizzate idropultrici ad alta pressione muniti di ugelli idonei alla rimozione dello sporco ma tutelando le superfici, dove necessario si useranno prodotti specifici per il tipo di materiale, dove consentito si potranno usare le spazzole della spazzatrice per ottenere un effetto di sfregamento meccanico. Tutte le operazioni si svolgeranno previa posa di idonea cartellonistica e delimitazione dell'area di lavoro.

**SERVIZIO DI LAVAGGIO** disinfezione e sanificazione di tutte le sedute, panchine cestini e arredo urbano presenti nella Piazza Italia, Piazza S. Barbara, Piazza S. Antonio. Il Servizio verrà effettuato N.2 Volte all'anno con date a scelta della stazione appaltante; il servizio verrà svolto con l'ausilio di idropultrici, qualora l'arredo urbano fosse di materiale delicato si procederà con un lavaggio manuale, al termine si procederà con l'asciugature delle superfici al fine di evitare disagi agli utenti od il deteriorarsi dei materiali.

**SERVIZIO DI DISERBO** nelle aree Cimiteriali dei centri urbani di Senorbi, Sisini e Arixi N.2 Volte all'anno con date a scelta della stazione appaltante dedicata al contenimento della vegetazione indesiderata con l'utilizzo di attrezzatura U.B.V. (ultra basso volume) tipo Mankar TRATTAMENTI DISERBANTI MEDIANTE DISERBANTE. CREDIT® 540, a base di glifosate acido puro (540 g/l) in possesso di idonea registrazione ministeriale l'utilizzo di tale prodotto con l'attrezzatura MANKAR®, micronizzatore per la distribuzione della sostanza attiva pura senza l'utilizzo di acqua (Ultra Low Volume), consente di operare in piena autonomia, senza la necessità di consulenza da parte di un professionista, con conseguente risparmio di tempo e di denaro. Tale attrezzatura è dotata di un particolare ugello rotante che permette l'erogazione di prodotto puro. Le goccioline generate dal disco rotante sono tutte di uguale dimensione, pari a circa 150 µm, e vengono spruzzate direttamente verso il basso, senza pressione, attraverso un segmento regolabile da 10 cm fino a 55 cm. In tal modo, la sostanza attiva viene distribuita in modo ottimale e l'effetto deriva viene praticamente eliminato, grazie anche all'apposita campana di protezione. Grazie a questa efficace tecnologia di spruzzo, la quantità erogata può essere ridotta anche fino all'80 %, ovvero un litro di prodotto puro può bastare per diserbare fino a 5.000 m<sup>2</sup>, a seconda della superficie dell'infestazione di malerbe, alla velocità di avanzamento ed al dosaggio impostato.

**SERVIZIO DI POTATURA** di tutte le alberature presenti nella Piazza Italia N. 1 volta all'anno (mese di Febbraio) , con questo servizio viene garantita la fruibilità della piazza stessa, riducendo oltre il pericolo derivante dalla caduta di eventuali rami secchi, il fenomeno di colamento sul suolo di residui provenienti dalle alberature prevalentemente di Leccio, il servizio verrà svolto in totale sicurezza con ausilio di idonee attrezzature ed operatori qualificati, si procederà inoltre allo smaltimento delle ramaglie.

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA** delle panchine e cestini presenti nella Piazza Italia, previa pulizia accurata con rimozione della ruggine superficiale e pitturazione di tutte le parti a vista in ferro o in legno con appositi prodotti di finitura nella Piazza S.Barbara, Piazza S.Antonio. Il Servizio verrà effettuato N.1 Volta ogni 2 anni con date a scelta della stazione appaltante

**Organizzazione della giornata "CURA E MANUTENZIONE DEL PAESAGGIO"** con la partecipazione delle Scuole dell'Infanzia, Primaria, Secondaria di primo grado e delle principali Associazioni e volontari presenti N.1 Volta con date concordate con la stazione appaltante; la giornata sarà organizzata nel parco S. Mariedda e consisterà nell'affiancamento dei nostri operatori con gli utenti, che daranno una dimostrazione tecnico pratica di come si eseguono le potature ornamentale o per messa in sicurezza delle essenze arboree presenti in loco, si procederà poi ad una dimostrazione di sfalcio delle erbacce con utilizzo di decespugliatori o rasaerba, e a conclusione della giornata si metteranno a disposizione le attrezzature e i mezzi necessari per effettuare la raccolta dei rifiuti presenti all'interno del parco di Santa Mariedda spiegando nel dettaglio il ciclo del rifiuto stesso sino a recupero o smaltimento.

**DOTAZIONE E ADEGUAMENTO ATTREZZATURE** da motore a scoppio ad elettriche + adeguamento spazzole spazzatrice Inoltre adeguerà le proprie attrezzature da motore a scoppio ad alimentazione a batteria (decespugliatori soffiatori) in quantità tale da poter garantire l'utilizzo delle stesse almeno nelle prime ore del mattino od in zone dove l'inquinamento acustico potrebbe recare disturbo (scuole, uffici, Chiese ecc.)

Si prevede inoltre l'utilizzo di spazzole in nylon in alternativa a quelle metalliche allo scopo di ridurre il logorio delle pavimentazioni e diminuire il rumore creato dallo sfregamento.

**REALIZZAZIONE DI SPAZIO WEB DEDICATO** nel quale verranno documentate tutte le lavorazioni eseguite e soprattutto verrà data comunicazione con largo anticipo delle lavorazioni future, pubblicando il calendario con le zone d'intervento; questo consentirà di ottimizzare le lavorazioni e ottenere un Servizio più accurato in ogni zona dei centri abitati.

**SERVIZIO DI RACCOLTA E CAMBIO BUSTE DEI CESTINI** nella Piazza Italia, Piazza S.Barbara, Piazza S.Antonio. Il Servizio verrà effettuato nei mesi di Luglio e Agosto n.1 volte alla settimane

**SERVIZIO DI PULIZIA POST INCIDENTE** in tutto il territorio comunale sia urbano che extraurbano: si è riscontrato in diversi casi che in seguito ad incidente con versamento di liquidi e detriti stradali sia necessario poter ripristinare la sede stradale con la massima urgenza e celerità. La ditta NO.VA Service si rende disponibile gratuitamente per N.2 interventi all'anno

**SERVIZIO DI PULIZIA ACCURATA E DISINFEZIONE** di tutte le postazioni di attesa mezzi pubblici presenti nei centri urbani N.2 interventi all'anno; il servizio si svolgerà in questo modo: apposizione di manifesto indicante il giorno e l'ora dell'intervento, delimitazione dell'area, pulizia con utilizzo di idropultrici previo rimozione di rifiuti presenti, asciugatura delle superfici, sanificazione con idonei prodotti.

**SERVIZIO DI PULIZIA ACCURATA E DISINFEZIONE** dei giochi presenti nei parchi Comunali della Piazza Padre Pio e Scuola dell'Infanzia N.2 interventi all'anno; il servizio si svolgerà in questo modo: pubblicizzazione dell'intervento tramite canali social, delimitazione dell'area, pulizia e lavaggio con ausilio di solventi neutri, risciacquo finale e successiva asciugatura, disinfezione con detergenti per ambienti e superfici registrati al ministero della salute come presidio medico chirurgico , tipo DECS AMBIENTE plus ( 2,7% di cloro attivo)

Zone o percorsi di spazzamento aggiuntivi

PREVEDE UN GIRO COMPLETO (12 zone + quattro percorsi) AGGIUNTIVO In riferimento a quanto previsto dall' Art. 1 del Capitolato

Passaggi aggiuntivi Spazzatrice + uomo a terra

12 PASSAGGI AGGIUNTIVI In riferimento a quanto previsto dall' Art. 1 del Capitolato

Giornate aggiuntive spazzamento manuale con n° 2 operatori

12 (dodici) GIORNATE AGGIUNTIVE In riferimento a quanto previsto dall' Art. 1 del Capitolato

Giornate aggiuntive spazzamento manuale con n° 1 operatori

12 (dodici) GIORNATE AGGIUNTIVE In riferimento a quanto previsto dall' Art. 1 del Capitolato



Comune di Senorbì  
Provincia Sud Sardegna

**Carta della qualità**  
**del Servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti**  
**della Tassa Rifiuti (TA.RI.)**

Approvata con deliberazione del Consiglio Comunale n. 41 del 28/12/2022

## Sommario

TITOLO I – Disposizioni Generali .....	3
Art. 1 – Informazioni generali.....	3
Art. 2 – Definizioni .....	4
Art. 3 – Principi fondamentali .....	5
Art. 4 – Soggetto Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti.....	7
TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
Art. 5 – Attivazione del servizio.....	8
Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio.....	8
Art. 7 – Tempi di risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione .....	9
TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI .....	10
Art. 8 – Classificazione delle richieste dell’utente.....	10
Art. 9 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di importi addebitati .....	10
Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche .....	10
TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L’UTENTE .....	11
Art. 11 – Sportello online e sportello fisico .....	11
Art. 12 – Servizio telefonico .....	11
TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITA’,.....	12
RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI .....	12
Art. 13 – Termine di pagamento e periodicità della riscossione.....	12
Art. 14 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI .....	12
Art. 15 – Morosità .....	12
Art. 16 – Modalità per la rateizzazione .....	13
Art. 17 – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti .....	13
TITOLO VI – DISPOSIZIONI FINALI.....	14
Art. 18 – Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità .....	14

## TITOLO I – Disposizioni Generali

### Art. 1 – Informazioni generali

La presente Carta della qualità dei servizi è finalizzata ad informare gli utenti sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI).

La Carta della qualità dei servizi è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Lo scopo di questo documento è garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

Con la Carta di qualità, il Gestore delle tariffe e dei rapporti con gli utenti si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta è ispirata ai principali riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità;
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- Legge 14 novembre 1995, n.481, affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si

prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;

- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*";
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## Art. 2 – Definizioni

Ai fini della presente Carta, si applicano le seguenti definizioni:

- attivazione: è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:
  - 1) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
  - 2) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
  - 3) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
  - 4) promozione di campagne ambientali;
  - 5) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti

competenti secondo la normativa vigente. Le funzioni dell'Ente Territorialmente Competente, nel Comune di Senorbì, sono svolte dal Servizio Tecnico comunale;

- gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio 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. 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, individuato nell'Ufficio Tributi del 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;
- interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- 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;
- segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel D.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- 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 calcolo tariffario.

### Art. 3 – Principi fondamentali

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli

utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

### 3.1 Continuità

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i tre giorni lavorativi.

### 3.2 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano.

Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

### 3.3 Cortesia

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

### 3.4 Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

### 3.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

### 3.6 Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR (Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali).

### 3.7 Accessibilità

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- attivazioni nuova utenza TARI;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- cessazioni di utenza;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;
- rettifica degli importi addebitati;
- riesame delle posizioni;
- richiesta dilazione di pagamento.

Tali procedimenti sono attivabili nelle seguenti modalità:

- sportello *online* attraverso accessibilità dal sito internet istituzionale;
- sportello fisico presso l'Ufficio Tributi;
- servizio informativo tramite sportello telefonico;
- corrispondenza postale;
- corrispondenza a mezzo posta elettronica;
- corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata;
- consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale.

#### Art. 4 – Soggetto Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti

Il Comune è soggetto attivo per la potestà impositiva relativamente alla Tassa Rifiuti (TARI).

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento delle attività di riscossione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

## TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

### Art. 5 – Attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente all'Ufficio Tributi del Comune entro 90 (novanta) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo di Dichiarazione TA.RI. 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.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- 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, l'attivazione del servizio.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, come indicato nella richiesta dell'utente, ovvero altra decorrenza disciplinata dal Regolamento comunale TA.RI.

### Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate all'Ufficio Tributi del Comune entro 90 (novanta) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo di Dichiarazione TA.RI. 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.

Con specifico riferimento alle richieste effettuate dalle utenze non domestiche per la fuoriuscita dal servizio pubblico, rivolgendosi ad operatori privati per il recupero di rifiuti urbani prodotti, di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, devono essere presentate ai sensi del D.L. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti di simili richieste di variazione decorrono, invece, dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

L'Ufficio Tributi è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se

la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui al presente articolo, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

#### Art. 7 – Tempi di risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a 30 (trenta) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a 30 (trenta) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta di attivazione, variazione o cessazione, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

## TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI

### Art. 8 – Classificazione delle richieste dell'utente

L'Utente può presentare all'Ufficio Tributi:

- a) richiesta scritta di informazioni;
- b) reclamo scritto;
- c) richiesta scritta di rettifica di importi addebitati.

L'Ufficio Tributi procede con la classificazione della segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

### Art. 9 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di importi addebitati

Il reclamo scritto, la richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati sono presentabili 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*.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati, quali:

- 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;
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo, gli identificativi catastali e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

### Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a 30 (trenta) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Tributi del reclamo scritto

dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a 30 (trenta) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Tributi della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a 60 (sessanta) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Tributi della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

## TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

### Art. 11 – Sportello online e sportello fisico

All'Utente viene messo a disposizione uno sportello *online*, accessibile dalla *home page* del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o *web chat*.

Lo sportello *on line* consente all'utente di inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

### Art. 12 – Servizio telefonico

L'Ufficio Tributi mette a disposizione dell'utente un numero telefonico a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza o richieste informazioni.

## TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI

### Art. 13 – Termine di pagamento e periodicità della riscossione

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio Tributi 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.

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato dal Consiglio Comunale. Ad ogni modo, devono decorrere almeno 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione del documento di riscossione e il termine di scadenza della rata unica o della prima rata. Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati chiaramente nel documento di riscossione.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, si deve garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

### Art. 14 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI

L'Ufficio Tributi garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Qualora si preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

### Art. 15 – Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica, secondo la normativa vigente in materia di sanzioni tributaria e di accertamento.

L'utente destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità accertate entro i termini prescritti o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento messo a disposizione *online* o con modulistica cartacea presso la sede comunale.

## Art. 16 – Modalità per la rateizzazione

L'Ufficio Tributi è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate predisposte nel documento di riscossione:

- 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 anni.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione. Al documento di riscossione si devono allegare i relativi bollettini rateizzati.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

## Art. 17 – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore (tempo di rettifica degli importi non dovuti pari a 120 (centoventi) giorni lavorativi).

Resta salva la facoltà dell'Ufficio Tributi di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a 120 (centoventi) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

## TITOLO VI – DISPOSIZIONI FINALI

### Art. 18 – Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, sull'apposita modulistica, all'Ufficio Tributi.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo invitare l'utente a formulare in forma scritta, tramite l'apposita modulistica, quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Entro il termine di 30 giorni (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio Tributi, nelle ipotesi di reclamo che riguardino direttamente l'ufficio, riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad AREG (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.