



**COMUNE
DI
OSCHIRI**

***CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO
DEI RIFIUTI***



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

INDICE

1. PREMESSA

2. LO SCHEMA REGOLATORIO

2.1 I SERVIZI PREVISTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE INTEGRATA

2.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

3. VALIDITÀ, VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

4. RAPPORTO CON GLI UTENTI, SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

4.1 I GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI SONO I SEGUENTI:

4.2 GLI UTENTI

5 SERVIZI PREVISTI

5.1 IL PROGRAMMA DEI SERVIZI SVOLTI SUL COMUNE

5.2 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

5.3 SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI INGOMBRANTI

5.4 SERVIZIO DI RACCOLTA DEGLI SFALCI E POTATURA DEI GIARDINI

5.5 RACCOLTA FARMACI SCADUTI, CONTENITORI DI FITOFARMACI, PILE ESAUSTE E ABITI USATI

5.6 RACCOLTA E CONFERIMENTO RIFIUTI CESTINI NEL CENTRO ABITATO

5.7 RACCOLTA RIFIUTI MERCATO RIONALE

5.8 RACCOLTA OLI E GRASSI COMMESTIBILI ESAUSTI

5.9 SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI SANITARI ASSIMILABILI AI RIFIUTI URBANI

5.10 ECOCENTRO COMUNALE

5.11 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

6 DOVE RIVOLGERSI, COME INFORMARSI

6.2 SPORTELLO UTENTI

6.4 SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)

7 COME ATTIVARE, CESSARE O VARIARE IL SERVIZIO E COME TUTELARSI (RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI)

7.1 PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO

7.2 RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI

7.3 SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO

7.4 RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE

8 - SECONDA SEZIONE - GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

8.1 MODALITÀ DI PRELIEVO

8.2 MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)

8.3 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

8.4 SERVIZI OFFERTI

8.5 REGOLE DI COLLABORAZIONE

9. ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

9.1 RAVVEDIMENTO OPEROSO

9.2 AUTOTUTELA

9.3 DEFINIZIONE AGEVOLATA DELLE ANNUALITÀ PREGRESSE

9.4 INTERPELLO



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

9.5 ACCERTAMENTO CON ADESIONE

9.6 RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

9.6.1. Reclamo e mediazione

9.7 RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

10. GLOSSARIO DEL TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF)

1. PREMESSA

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (o più semplicemente “Carta”) è il documento attraverso il quale il Gestore, o i Gestori dei servizi, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano 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.

Il comune riveste la funzione di Ente Territorialmente Competente e, al contempo, svolge la funzione di Gestore della Tariffa e Rapporto con gli Utenti (di seguito anche “GTRU” o “Comune” o “ETC”).

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 e lavaggio strade svolti dai competenti Gestori**
- **la seconda sezione è relativa ai servizi di gestione della tariffa e rapporto con gli utenti (TARI) svolti dal Gestore di tale servizio (Comune)**

La Carta in particolare:

- **individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;**
- **individua, dove previsti, gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;**
- **definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti.**

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:

- **Decreto-legge n. 1/2012 art. 8 e s.m.i.;**
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";**
- **Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;**
- **Decreto Legislativo n. 152/2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”;**
- **Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;**
- **Decreto Legislativo n. 116/2020;**
- **Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR);**
- **Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF).**



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

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:

- **Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della 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 nella sezione "Trasparenza rifiuti" e sul sito del Dipartimento Finanze - TARI - Ricerca).**
- **Regolamento delle entrate e della riscossione, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sul sito internet del Comune).**

2. LO SCHEMA REGOLATORIO

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera n. 15/2022/R/rif, stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

Lo Schema Regolatorio è stato determinato con delibera della Giunta comunale n. 41 del 29.03.2023, con la quale il servizio integrato di gestione dei rifiuti è stato posizionato nello "Schema Regolatorio I".

2.1 I SERVIZI PREVISTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE INTEGRATA

Adozione di un'unica Carta della qualità del servizio come previsto dall'articolo 5 del TQRIF
Individuazione delle modalità di attivazione del servizio come previsto di all'articolo 6 e all'articolo 7 del TQRIF
Individuazione delle modalità per la variazione o la cessazione del servizio di come previsto dagli articoli 10 e 11 del TQRIF e dal regolamento comunale in materia di TARI
Definizione della procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, come previsto dagli articoli 13, 17 e 18 del TQRIF
Indicazione delle modalità di erogazione del servizio telefonico come previsto dagli articoli 20 e 22 del TQRIF
Individuazione delle modalità e la periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti come previsto dal Titolo V del TQRIF
Individuazione dei criteri per l'erogazione dei servizi di ritiro su chiamata e le modalità per l'ottenimento di tali servizi come previsto dagli art. 29 e 30 del TQRIF
Definizione degli obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare come previsto dall'art 32 TQRIF



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità come previsto dall'art 35.1 TQRIF
Predisposizione del programma delle attività di raccolta e trasporto come previsto dall'art. 35.2 del TQRIF
Predisposizione del programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'articolo 42.1 del TQRIF
Allestimento ed organizzazione del servizio di sicurezza per la gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 48

2.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

Il servizio di gestione integrata dei rifiuti svolge le proprie attività nel 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. I Gestori dei servizi, previa adeguata programmazione, si impegnano a garantire il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio comunale, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegnano 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.

A tale scopo si provvede a:

- ❖ **organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati nei siti dei singoli Gestori dei diversi servizi, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;**
- ❖ **ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;**
- ❖ **in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.**

Imparzialità

I Gestori che partecipano allo svolgimento del servizio integrato dei rifiuti hanno 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.

Continuità

I Gestori che partecipano allo svolgimento del servizio integrato dei rifiuti forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

irregolare o di interruzione del servizio, ciascun gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

I Gestori del servizio integrato si impegnano alla creazione di modi e metodi di 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. In tal senso l'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui i Gestori del servizio sono tenuti a dare riscontro. I Gestori del servizio integrato dei rifiuti si impegnano altresì ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso periodiche indagini di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction).

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella di posta elettronica certificata del Comune.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da promuovere 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.

Trasparenza chiarezza e comprensibilità dei messaggi

A garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, i Gestori si impegnano a fornire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio. Nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, è posta la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Cortesia

I Gestori del servizio integrato dei rifiuti si impegnano a garantire 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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti i soggetti gestori si impegnano a promuovere, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;

Trattamento dei dati personali - Privacy

I Gestori del servizio integrato dei rifiuti considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegnano a tutelarne i dati personali. A tal fine sono promosse tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". Il Comune ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

A ciascun utente è garantito il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché l'esercizio di tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- **atti di autorità pubblica;**
- **eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;**
- **scioperi;**
- **mancato ottenimento di atti autorizzativi;**
- **situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;**
- **indisponibilità degli impianti di trattamento;**
- **situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).**

Resta fermo l'impegno dei Gestori del servizio integrato dei rifiuti per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

3. VALIDITÀ, VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

Il presente Schema di Carta della Qualità ha validità dalla data di approvazione da parte del comune con delibera del Consiglio comunale n. 18 del 07.07.2023 (fino al 31.12.2025), nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, ed è soggetto a verifica almeno biennale.

In ogni caso la Carta della Qualità unica sarà aggiornata in relazione alla modifica dello Schema Regolatorio, a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Comune, dal Gestore o dagli utenti, anche per il tramite delle Ass.ni di tutela dei Consumatori.

Tutti gli aggiornamenti (escluse le variazioni ordinarie dei programmi annuali dei servizi per le quali vigono le regole stabilite nel Contratto di Servizio) devono essere approvati dal Comune nella sua veste di Ente Territorialmente Competente.

La Carta è disponibile sul sito internet del Comune (**GTRU**) e sul sito internet del Gestore della Raccolta e del Trasporto (di seguito anche "**GRT**").

La Carta può essere richiesta anche presso l'ufficio tributi del Comune.

4. RAPPORTO CON GLI UTENTI, SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

4.1 I GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI SONO I SEGUENTI:

GESTORE DEL SERVIZI TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI (GTRU)	COMUNE DI OSCHIRI
SEDE	Via Guglielmo Marconi , 9 - 07027 Oschiri (SS)
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Tributi



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

CONTATTI TELEFONICI	Tel. 079.73.49.119
ORARI DI APERTURA UFFICI AL PUBBLICO	Martedì – Mercoledì – Venerdì dalle ore 9:30 alle ore 14:00 e dalle ore 15:30 alle ore 18:00
SITO INTERNET	www.comune.oschiri.ss.it
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	protocollo@pec.comune.oschiri.ss.it
POSTA ELETTRONICA	ufficiotributi@comune.oschiri.ot.it

GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO DEI RIFIUTI (GRT)	ECONOVA SRL
SEDE	Via N. Sauro n. 1, Capoterra (CA)
UFFICIO DI RIFERIMENTO	TORINO - c.so Luigi Einaudi, 30 VOLVERA (TO) - Via Scalenghe, 15
CONTATTI TELEFONICI	tel. 011.9624711 – numero verde dedicato 800.192.766
ORARI DI APERTURA UFFICI AL PUBBLICO	dal lunedì al venerdì 8.00 – 18.00
SITO INTERNET	www.econovasrl.com
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	econova@pec.econovasrl.com
POSTA ELETTRONICA	Info@econovasrl.com

Il GRT **ECONOVA SRL** – iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali – è in possesso delle seguenti certificazioni:

- **ISO 9000: 2015**
- **ISO 14000:2015**
- **ISO 45001:2018**
- **SA8000:2014**

4.2 GLI UTENTI

Sono utenti del servizio di gestione rifiuti urbani tutti i cittadini, le imprese e gli enti che posseggono o detengono locali o aree soggetti al pagamento della TARI ubicati nel territorio comunale.

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 all'applicazione della TARI di cui alla L. 147/2013 e del Regolamento comunale in materia.



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

5 SERVIZI PREVISTI

5.1 IL PROGRAMMA DEI SERVIZI SVOLTI SUL COMUNE

I servizi erogati nel territorio del Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore del Trasporto e della Raccolta presenta ogni anno al Comune.

5.2 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il GRT effettua la raccolta dei rifiuti solidi urbani presso le utenze domestiche e non domestiche del Comune, con le modalità e le tempistiche fissate nel Piano Annuale delle Attività.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base del Disciplinare Tecnico del Servizio, assicurando una diversa frequenza e modalità di svolgimento a seconda delle esigenze territoriali. I rifiuti 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 Comune.

La raccolta dei rifiuti domestici viene effettuata in tutto il paese mediante il ritiro direttamente presso l'abitazione dei cittadini, attraverso quindi il metodo "porta a porta", nel rispetto del seguente calendario:

- LUNEDÌ: umido;
- MARTEDÌ: secco;
- MERCOLEDÌ: umido + lattine (lattine con frequenza 1/15);
- GIOVEDÌ: frequenza 1/15 alternati: carta/cartone e plastica;
- VENERDÌ: vetro/pannoloni;
- SABATO: umido.

Eventuali ritardi nel servizio saranno dovuti a cause estranee all'organizzazione, quali impedimenti dovuti a:

- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Chiusura impianti di smaltimento;

Viene in ogni caso garantito, nell'arco delle 24 ore successive, il ritiro dei rifiuti tralasciati.

Il ritiro è effettuato secondo le modalità e gli orari debitamente comunicati mediante opuscoli informativi distribuiti alla cittadinanza.

Il Gestore della raccolta e trasporto (GTR) promuove e attua la raccolta differenziata sia dei materiali recuperabili e suscettibili di riciclo (carta, plastica, vetro, metalli) sia dei cosiddetti "rifiuti urbani pericolosi (RPU)" (pile, farmaci); tali attività vengono svolte con le modalità qui di seguito indicate:

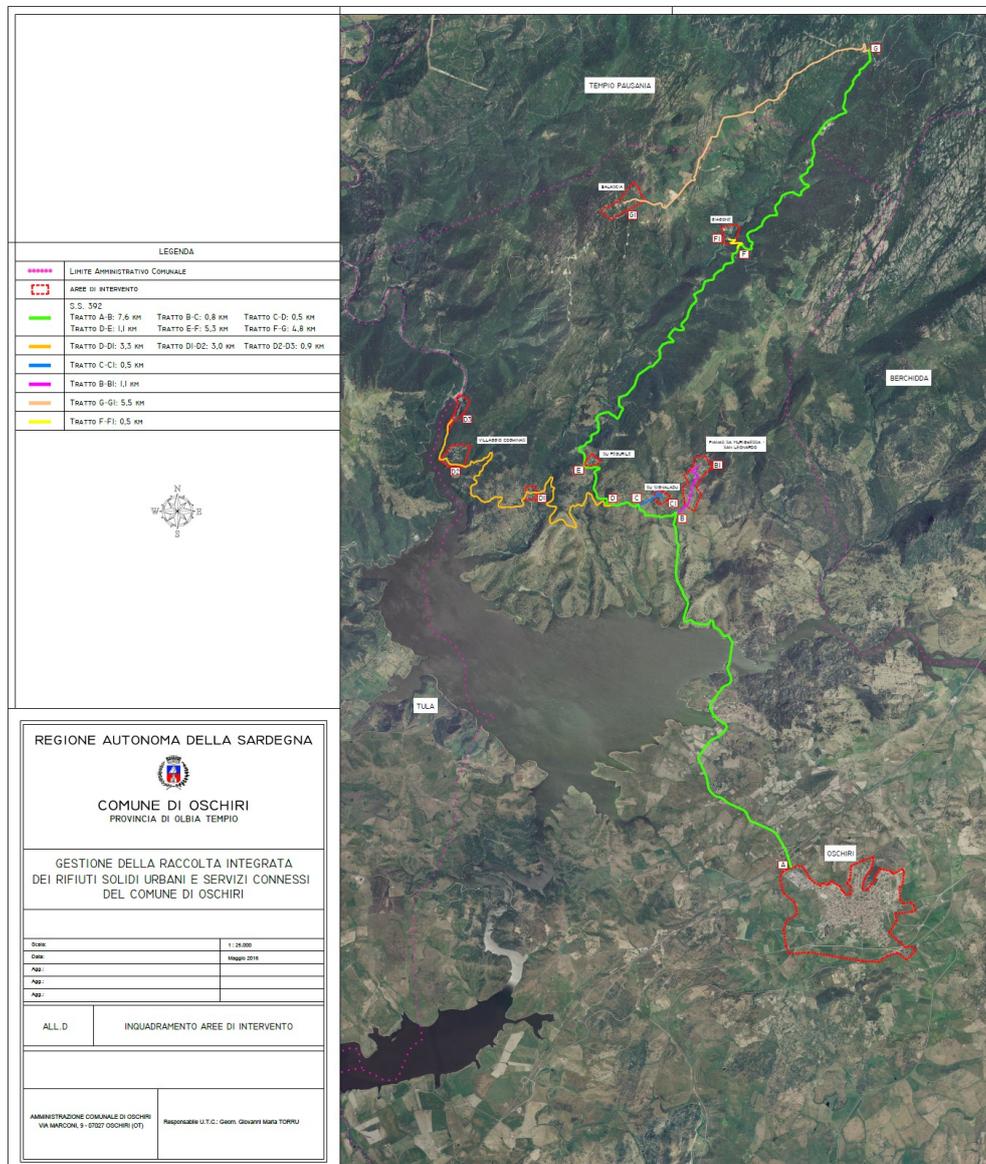
- **VETRO:** la raccolta avviene:
 - a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;
 - sfuso senza sacco, all'interno di apposito contenitore;
 - nella giornata del venerdì
- **CARTA E CARTONE:** la raccolta avviene:
 - a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;
 - sfuso senza sacco, all'interno di apposito contenitore o all'interno di scatole di cartone;
 - nella giornata del giovedì, con frequenza quindicinale, alternata al ritiro della plastica.
- **CONTENITORI IN PLASTICA:** la raccolta degli imballaggi in plastica avviene:
 - a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

- all'interno di sacchi di plastica semi-trasparenti ben chiusi (NO sacchi coprenti);
- nella giornata del giovedì, con frequenza quindicinale, alternata al ritiro di carta/cartone.
- **FRAZIONE UMIDA ORGANICA:** la raccolta avviene:
 - a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;
 - all'interno di sacchi biodegradabili e compostabili.
 - nelle giornate di lunedì, mercoledì e sabato
- **LATTINE:** la raccolta avviene:
 - a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;
 - sfuso senza sacco, all'interno di apposito contenitore.
 - nelle giornate di mercoledì, con frequenza quindicinale.

IL TERRITORIO SERVITO





COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

IL CALENDARIO DELLA RACCOLTA

econova **ECORACCOLTA 2023**

Numero Verde 800 192 766

Tutti i sacchetti utilizzati devono essere semitrasparenti. I rifiuti conferiti all'interno di sacchetti neri non verranno ritirati.

Ritiro ingombranti: prenotazione al numero verde, massimo 3 pezzi di medie dimensioni
Sfalci: ritiro su prenotazione il lunedì, mercoledì e sabato, conferito in fascine o in contenitori di cartone
Indumenti usati in buono stato, pile e farmaci: trovarli gli appositi contenitori presso l'ecocentro comunale

GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO
01 DOM Capodanno	01 MER UMIDO LATTINE	01 MER UMIDO LATTINE	01 SAB UMIDO	01 LUN	01 GIO CARTA/CARTONE
02 LUN UMIDO - OLIO	02 GIO PLASTICA	02 GIO PLASTICA	02 DOM	02 MAR SECCO UMIDO	02 VEN
03 MAR SECCO	03 VEN VETRO PANNOLINI	03 VEN VETRO PANNOLINI	03 LUN UMIDO - OLIO	03 MER UMIDO	03 SAB UMIDO VETRO
04 MER UMIDO LATTINE	04 SAB UMIDO	04 SAB UMIDO	04 MAR SECCO	04 GIO CARTA/CARTONE	04 DOM
05 GIO PLASTICA	05 DOM	05 DOM	05 MER UMIDO	05 VEN VETRO PANNOLINI	05 LUN UMIDO - OLIO
06 VEN Epifania	06 LUN UMIDO - OLIO	06 LUN UMIDO - OLIO	06 GIO CARTA/CARTONE	06 SAB UMIDO	06 MAR SECCO
07 SAB UMIDO PANNOLINI	07 MAR SECCO	07 MAR SECCO	07 VEN VETRO PANNOLINI	07 DOM	07 MER UMIDO LATTINE
08 DOM	08 MER UMIDO	08 MER UMIDO	08 SAB UMIDO	08 LUN UMIDO - OLIO	08 GIO PLASTICA
09 LUN UMIDO	09 GIO CARTA/CARTONE	09 GIO CARTA/CARTONE	09 DOM Pasqua	09 MAR SECCO	09 VEN VETRO PANNOLINI
10 MAR SECCO	10 VEN VETRO PANNOLINI	10 VEN VETRO PANNOLINI	10 LUN	10 MER UMIDO LATTINE	10 SAB UMIDO
11 MER UMIDO	11 SAB UMIDO	11 SAB UMIDO	11 MAR SECCO UMIDO	11 GIO PLASTICA	11 DOM
12 GIO CARTA/CARTONE	12 DOM	12 DOM	12 MER UMIDO LATTINE	12 VEN VETRO PANNOLINI	12 LUN UMIDO
13 VEN VETRO PANNOLINI	13 LUN UMIDO	13 LUN UMIDO	13 GIO PLASTICA	13 SAB UMIDO	13 MAR SECCO
14 SAB UMIDO	14 MAR SECCO	14 MAR SECCO	14 VEN VETRO PANNOLINI	14 DOM Festa della Madonna	14 MER UMIDO
15 DOM	15 MER UMIDO LATTINE	15 MER UMIDO LATTINE	15 SAB UMIDO	15 LUN UMIDO	15 GIO CARTA/CARTONE
16 LUN UMIDO	16 GIO PLASTICA	16 GIO PLASTICA	16 DOM	16 MAR SECCO	16 VEN VETRO PANNOLINI
17 MAR SECCO	17 VEN VETRO PANNOLINI	17 VEN VETRO PANNOLINI	17 LUN UMIDO	17 MER UMIDO	17 SAB UMIDO
18 MER UMIDO LATTINE	18 SAB UMIDO	18 SAB UMIDO	18 MAR SECCO	18 GIO CARTA/CARTONE	18 DOM
19 GIO PLASTICA	19 DOM	19 DOM	19 MER UMIDO	19 VEN VETRO PANNOLINI	19 LUN UMIDO
20 VEN VETRO PANNOLINI	20 LUN UMIDO	20 LUN UMIDO	20 GIO CARTA/CARTONE	20 SAB UMIDO	20 MAR SECCO
21 SAB UMIDO	21 MAR SECCO	21 MAR SECCO	21 VEN VETRO PANNOLINI	21 DOM	21 MER UMIDO LATTINE
22 DOM	22 MER UMIDO	22 MER UMIDO	22 SAB UMIDO	22 LUN UMIDO	22 GIO PLASTICA
23 LUN UMIDO	23 GIO CARTA/CARTONE	23 GIO CARTA/CARTONE	23 DOM	23 MAR SECCO	23 VEN VETRO PANNOLINI
24 MAR SECCO	24 VEN VETRO PANNOLINI	24 VEN VETRO PANNOLINI	24 LUN UMIDO - SECCO	24 MER UMIDO LATTINE	24 SAB UMIDO
25 MER UMIDO	25 SAB UMIDO	25 SAB UMIDO	25 MAR	25 GIO PLASTICA	25 DOM
26 GIO CARTA/CARTONE	26 DOM	26 DOM	26 MER UMIDO LATTINE	26 VEN VETRO PANNOLINI	26 LUN UMIDO
27 VEN VETRO PANNOLINI	27 LUN UMIDO	27 LUN UMIDO	27 GIO PLASTICA	27 SAB UMIDO	27 MAR SECCO
28 SAB UMIDO	28 MAR SECCO	28 MAR SECCO	28 VEN VETRO PANNOLINI	28 DOM	28 MER UMIDO
29 DOM	29 MER UMIDO LATTINE	29 MER UMIDO LATTINE	29 SAB UMIDO	29 LUN UMIDO	29 GIO CARTA/CARTONE
30 LUN UMIDO	30 GIO PLASTICA	30 GIO PLASTICA	30 DOM	30 MAR SECCO	30 VEN VETRO PANNOLINI
31 MAR SECCO	31 VEN VETRO PANNOLINI	31 VEN VETRO PANNOLINI		31 MER UMIDO	

RICORDA di esporre i rifiuti su suolo pubblico tra le ore 22:00 della sera precedente al ritiro e le ore 06:00 del giorno di raccolta.

Se sei un privato cittadino **RICORDA**: nel tuo comune è presente un ecocentro presso il quale potrai conferire i tuoi rifiuti preventivamente separati! Aperto dal Lunedì al Sabato dalle 9:00 alle 11:00 in Via Mattatoio, 2. *fanne uso!*

Se sei un'utenza non domestica potrai conferire in ecocentro i rifiuti assimilabili agli urbani, consultabili sul regolamento comunale.

econova **ECORACCOLTA 2023**

Numero Verde 800 192 766

Tutti i sacchetti utilizzati devono essere semitrasparenti. I rifiuti conferiti all'interno di sacchetti neri non verranno ritirati.

Ritiro ingombranti: prenotazione al numero verde, massimo 3 pezzi di medie dimensioni
Sfalci: ritiro su prenotazione il lunedì, mercoledì e sabato, conferito in fascine o in contenitori di cartone
Indumenti usati in buono stato, pile e farmaci: trovarli gli appositi contenitori presso l'ecocentro comunale

LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE
01 SAB UMIDO	01 MAR SECCO	01 VEN VETRO PANNOLINI	01 DOM	01 MER	01 VEN VETRO PANNOLINI
02 DOM	02 MER UMIDO LATTINE	02 SAB UMIDO	02 LUN UMIDO - OLIO	02 GIO CARTA/CARTONE	02 SAB UMIDO
03 LUN UMIDO - OLIO	03 GIO PLASTICA	03 DOM	03 MAR SECCO	03 VEN VETRO PANNOLINI	03 DOM
04 MAR SECCO	04 VEN VETRO PANNOLINI	04 LUN UMIDO - OLIO	04 MER UMIDO	04 SAB UMIDO	04 LUN UMIDO - OLIO
05 MER UMIDO LATTINE	05 SAB UMIDO	05 MAR SECCO	05 GIO CARTA/CARTONE	05 DOM	05 MAR SECCO
06 GIO PLASTICA	06 DOM	06 MER UMIDO	06 VEN VETRO PANNOLINI	06 LUN UMIDO - OLIO	06 MER UMIDO LATTINE
07 VEN VETRO PANNOLINI	07 LUN UMIDO - OLIO	07 GIO CARTA/CARTONE	07 SAB UMIDO	07 MAR SECCO	07 GIO PLASTICA
08 SAB UMIDO	08 MER SECCO	08 VEN VETRO PANNOLINI	08 DOM	08 MER UMIDO LATTINE	08 VEN Immacolata Concezione
09 DOM	09 MER UMIDO	09 SAB UMIDO	09 LUN UMIDO	09 GIO PLASTICA	09 SAB UMIDO PANNOLINI
10 LUN UMIDO	10 GIO CARTA/CARTONE	10 DOM	10 MAR SECCO	10 VEN VETRO PANNOLINI	10 DOM
11 MAR SECCO	11 VEN VETRO PANNOLINI	11 LUN UMIDO	11 MER UMIDO LATTINE	11 SAB UMIDO	11 LUN UMIDO
12 MER UMIDO	12 SAB UMIDO	12 MAR SECCO	12 GIO PLASTICA	12 DOM	12 MAR SECCO
13 GIO CARTA/CARTONE	13 DOM	13 MER UMIDO LATTINE	13 VEN VETRO PANNOLINI	13 LUN UMIDO	13 MER UMIDO
14 VEN VETRO PANNOLINI	14 LUN UMIDO - SECCO	14 GIO PLASTICA	14 SAB UMIDO	14 MAR SECCO	14 GIO CARTA/CARTONE
15 SAB UMIDO	15 MAR	15 VEN VETRO PANNOLINI	15 DOM	15 MER UMIDO	15 VEN VETRO PANNOLINI
16 DOM	16 MER UMIDO LATTINE	16 SAB UMIDO	16 LUN UMIDO	16 GIO CARTA/CARTONE	16 SAB UMIDO
17 LUN UMIDO	17 GIO PLASTICA	17 DOM	17 MAR SECCO	17 VEN VETRO PANNOLINI	17 DOM
18 MAR SECCO	18 VEN VETRO PANNOLINI	18 LUN UMIDO	18 MER UMIDO	18 SAB UMIDO	18 LUN UMIDO
19 MER UMIDO LATTINE	19 SAB UMIDO	19 MAR SECCO	19 GIO CARTA/CARTONE	19 DOM	19 MAR SECCO
20 GIO PLASTICA	20 DOM	20 MER UMIDO	20 VEN VETRO PANNOLINI	20 LUN UMIDO - OLIO	20 MER UMIDO LATTINE
21 VEN VETRO PANNOLINI	21 LUN UMIDO	21 GIO CARTA/CARTONE	21 SAB UMIDO	21 MAR SECCO	21 GIO PLASTICA
22 SAB UMIDO	22 MAR SECCO	22 VEN VETRO PANNOLINI	22 DOM	22 MER UMIDO LATTINE	22 VEN VETRO PANNOLINI
23 DOM	23 MER UMIDO	23 SAB UMIDO	23 LUN UMIDO	23 GIO PLASTICA	23 SAB UMIDO
24 LUN UMIDO	24 GIO CARTA/CARTONE	24 DOM	24 MAR SECCO	24 VEN VETRO PANNOLINI	24 DOM
25 MAR SECCO	25 VEN VETRO PANNOLINI	25 LUN UMIDO	25 MER UMIDO LATTINE	25 SAB UMIDO	25 LUN Natale
26 MER UMIDO	26 SAB UMIDO	26 MAR SECCO	26 GIO PLASTICA	26 DOM	26 MAR Santo Stefano
27 GIO CARTA/CARTONE	27 DOM	27 MER UMIDO LATTINE	27 VEN VETRO PANNOLINI	27 LUN UMIDO	27 LUN UMIDO SECCO
28 VEN VETRO PANNOLINI	28 LUN UMIDO	28 GIO PLASTICA	28 SAB UMIDO	28 MAR SECCO	28 GIO CARTA/CARTONE
29 SAB UMIDO	29 MAR SECCO	29 VEN VETRO PANNOLINI	29 DOM	29 MER UMIDO	29 VEN VETRO PANNOLINI
30 DOM	30 MER UMIDO LATTINE	30 SAB UMIDO	30 LUN UMIDO	30 GIO CARTA/CARTONE	30 SAB UMIDO
31 LUN UMIDO	31 GIO PLASTICA	30 SAB UMIDO	31 MAR SECCO		31 DOM San Silvestro

RICORDA di esporre i rifiuti su suolo pubblico tra le ore 22:00 della sera precedente al ritiro e le ore 06:00 del giorno di raccolta.

Se sei un privato cittadino **RICORDA**: nel tuo comune è presente un ecocentro presso il quale potrai conferire i tuoi rifiuti preventivamente separati! Aperto dal Lunedì al Sabato dalle 9:00 alle 11:00 in Via Mattatoio, 2. *fanne uso!*

Se sei un'utenza non domestica potrai conferire in ecocentro i rifiuti assimilabili agli urbani, consultabili sul regolamento comunale.



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

CRITERI DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

Numero Verde **800 192 766**

COMUNE DI OSCHIRI

OLIO CONFERIRE ESCLUSIVAMENTE OLI E GRASSI VEGETALI E ANIMALI ESAUSTI NO OLI MINERALI E SINTETICI	SFALCI RITIRO SU PRENOTAZIONE AL NUMERO VERDE LUNEDI' MERCOLEDI' SABATO NO TRONCHI CONFERIRE IN FASCINE O SCATOLE DI CARTONE Massimo 5 pezzi, peso non superiore a 25 Kg	PLASTICA PIATTI E BICCHIERI IN PLASTICA, SACCHETTO MERENDINA O SNACK, FLAGONE SAPONE CON BECCUCCIO, VASCHETTA IN POLISTIROLO, VASCHETTA PER ALIMENTI, FLAGONE PER LIQUIDI, BARATTOLO YOGURT PIATTI E POSATE IN PLASTICA SHOPPER, SACCHETTO CAFFE', BOTTIGLIE PER BIBITE, VASCHETTA PORTAUOVA, IMBALLAGGIO POLISTIROLO CONFERIRE IN SACCHETTI DI PLASTICA SEMITRASPARENTI	PANNOLINI PANNOLINI, PANNOLONI, ASSORBENTI, TRAVERSINE IL RIFIUTO DEVE ESSERE CONFERITO ALL'INTERNO DI BUSTE DI PLASTICA BEN CHIUSE
INGOMBRANTI OGGETTI IN PLASTICA DURA, MOBILI, MATERASSI, PICCOLI E GRANDI, ELETTRODOMESTICI, MATERIALI FERROSI, BACINELLE, SECCHIELLI CONFERIRE PRESSO ECOCENTRO O PRENOTARE IL RITIRO A DOMICILIO AL NUMERO VERDE MASSIMO 3 PEZZI DI MEDIE DIMENSIONI	SECCO GIOCATTOLE DI PICCOLE DIMENSIONI, CARTA CARBONE, COSMETICI, PANNOLINI E ASSORBENTI, GOMMA, TUBETTI DI DENTIFRICIO, POLVERI DELL'ASPIRAPOLVERE, LAMPADINE, OGGETTI IN CERAMICA, PORCELLANA E TERRACOTTA, VIDEO/AUDIO CASSETTE, COTTON-FIOC, Piume di volatili, FILTRI DI SIGARETTE, SPAZZOLINO DA DENTI, STRINGHE USATE COL TAPPINO, LETTIERE SINTETICHE DI PICCOLI ANIMALI DOMESTICI. IL SACCHETTO DEVE ESSERE SEMITRASPARENTE, ALTRI TIPI DI SACCHETTI NON VERRANNO RACCOLTI. GLI EFFETTI PERSONALI POSSONO ESSERE CONFERITI IN UNA PICCOLA BUSTA PRIMA DI ESSERE CONFERITI NEL SECCO	CARTA/CARTONE GIORNALI, RIVISTE, LIBRI, QUADERNI, FOTOCOPIE, FOGLI VARI, IMBALLAGGI DI CARTONE, SCATOLE PER ALIMENTI, TETRAPACK, CARTONI DELLA PIZZA (RIPULITI) SCATOLE VUOTE DEI FARMACI NO CARTA CHIMICA (AUTOCALCANTE) COPERTINE PLASTIFICATE SCONTRINI FISCALI, CARTA DA FORNO, CARTA CARBONE, CARTA OLEATA	VETRO BOTTIGLIE, VASETTI, BICCHIERI IN VETRO, DAMIGIANE NO OGGETTI IN CERAMICA, PORCELLANA, TERRACOTTA, LAMPADINE IL MATERIALE DEVE ESSERE CONFERITO SFUSO ALL'INTERNO DELL'APPOSITO CONTENITORE
UMIDO AVANZI DI CIBO, ALIMENTI AVARIATI, GUSCI DI UOVO, PANE VECCHIO, SCARTI DI VERDURA E FRUTTA, PICCOLE OSSA, GUSCI DI COZZE, SALVIETTE DI CARTA UNTE, FONDI DI CAFFE' E FILTRI DI TE', GENERI SPENTE, EScrementI, LETTIERE DI PICCOLI ANIMALI DOMESTICI, FIORI RECISI E PICCOLE PIANTE UTILIZZARE SOLO SACCHETTI BIODEGRADABILI E COMPOSTABILI AL 100% CONFORMI ALLA NORMATIVA UNI EN 13432 ALTRI TIPI DI SACCHETTI NON VERRANNO RACCOLTI PER RAGIONI DI SICUREZZA E IGIENE LE CENERI VANNO IMBUSTATE			LATTINE LATTINE PER BEVANDE, SCATOLE IN ALLUMINIO, BOMBOLETTE SPRAY NON TOSSICHE, TUBETTI IN ALLUMINIO, VASCHETTE PER ALIMENTI IN ALLUMINIO PER RAGIONI DI SICUREZZA LE BOMBOLETTE SPRAY DOVRANNO ESSERE COMPLETAMENTE SCARICHE E NON TOSSICHE. PRESTARE LA MASSIMA ATTENZIONE!

Se sei un privato cittadino **RICORDA** : nel tuo comune è presente un ecocentro presso il quale potrai conferire i tuoi rifiuti preventivamente separati! Aperto dal Lunedì al Sabato dalle 9:00 alle 11.00 in Via Mattatoio, 2. *fanne uso!*
Se sei un'utenza non domestica potrai conferire in ecocentro i rifiuti assimilabili agli urbani, consultabili sul regolamento comunale.

5.3 SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI INGOMBRANTI

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

1. Con l'effettuazione di un servizio domiciliare, per l'asportazione di mobili, suppellettili, elettrodomestici etc. nella misura massima di 3 pezzi per ciascun ritiro; l'intervento può essere richiesto chiamando direttamente il numero verde 800.192.766. **I materiali da conferire dovranno essere esposti sul suolo pubblico tra le ore 22.00 della sera precedente al ritiro e le ore 06:00 del giorno della raccolta.**
2. Con la consegna diretta dell'utente presso il CCR (Centro Conferimento Rifiuti) comunale nei seguenti orari di apertura: da lunedì a sabato dalle ore 9.00 alle ore 11.00

L'organizzazione prevede la suddivisione del territorio cittadino in più zone (Centrali, Periferiche, Frazioni), per le quali il servizio viene svolto secondo il programma concordato.

Il mancato rispetto del programma medio teorico è dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti:

- Traffico veicolare;
- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Condizioni meteorologiche.



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

5.4 SERVIZIO DI RACCOLTA DEGLI SFALCI E POTATURA DEI GIARDINI

Agli utenti è consentito conferire piccole quantità di sfalcio del verde nei giorni di lunedì, mercoledì e sabato. Il conferimento deve essere effettuato in fascine o scatole di cartone per un massimo di 5 pezzi e per un peso non superiore a 25Kg. il servizio è richiesto con una chiamata al n. verde **800.192.766**.

5.5 RACCOLTA FARMACI SCADUTI, CONTENITORI DI FITOFARMACI, PILE ESAUSTE E ABITI USATI

Il ritiro dei farmaci scaduti, dei contenitori di fitofarmaci, delle pile esauste e degli abiti usati, avviene, mediante l'impiego di idonei contenitori, forniti di apposite scritte e di chiusura di sicurezza che impedisca l'asportazione dei rifiuti depositati al loro interno. I contenitori sono posizionati all'interno dell'ecocentro comunale e sono diversificati per ogni uso:

- contenitore/i per i farmaci scaduti
- contenitore/i per le pile esauste
- contenitore/i per indumenti usati
- contenitore/i per le buste contenenti i fitofarmaci

La frequenza di svuotamento dei contenitori è mensile.

5.6 RACCOLTA E CONFERIMENTO RIFIUTI CESTINI NEL CENTRO ABITATO

Il servizio di raccolta e conferimento dei rifiuti dei cestini ubicati nel centro urbano prevede lo svuotamento a giorni alterni oppure a vista prima che il cestino sia colmo. Il servizio è, comunque, garantito nel giorno prima e nel giorno successivo ad eventi e manifestazioni che si verificheranno nell'arco dell'anno.

5.7 RACCOLTA RIFIUTI MERCATO RIONALE

Gli interventi di raccolta dei rifiuti dell'area interessata dal mercatino settimanale sono effettuati immediatamente al termine delle attività di vendita e ad area sgombra. Le operazioni sono effettuate da un'apposita squadra munita di idonea attrezzatura, compresi i mezzi meccanici necessari per l'asportazione dei rifiuti.

5.8 RACCOLTA OLI E GRASSI COMMESTIBILI ESAUSTI

La raccolta degli oli e dei grassi commestibili esausti è effettuata con cadenza mensile. Le cadenze di ritiro sono, comunque, riportate nel calendario di raccolta distribuito all'utenza. Presso l'ecocentro è messo a disposizione un adeguato contenitore per il conferimento diretto da parte dell'utenza.

5.9 SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI SANITARI ASSIMILABILI AI RIFIUTI URBANI

I gessi ortopedici e le bende, i pannolini pediatrici e i pannoloni sono raccolti su specifica richiesta dell'utente. Detti rifiuti possono comunque essere conferiti dall'utente presso l'ecocentro comunale negli orari di apertura della struttura.



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

I soggetti che detengono a qualsiasi titolo locali o aree operative scoperte nel territorio del comune devono presentare la dichiarazione di attivazione entro 90 giorni dalla data in cui è iniziato il possesso o la detenzione degli stessi.

A tal fine è disponibile sul sito del comune, nella sezione trasparenza, il modello per attivare il servizio dichiarando le superfici e la destinazione di uso delle stesse, oppure per variare tali dati oppure, ancora, per cessare le utenze nel comune.

Si ricorda che la dichiarazione è un adempimento necessario ed obbligatorio posto a carico degli interessati e che qualsiasi altro tipo di comunicazione fatta al comune relativa alla residenza anagrafica, piuttosto che allo svolgimento di attività non sostituisce tale adempimento.

Tutte le ulteriori informazioni in relazione all'attivazione, variazione o cessazione del servizio possono essere reperite nella sezione trasparenza rifiuti presente sul sito del comune oppure possono essere richieste direttamente all'ufficio tributi comunale.

I reclami scritti, le richieste scritte di informazioni, le segnalazioni per disservizi possono essere avanzati direttamente dall'utente, o con l'assistenza di un'Associazione per la tutela degli utenti e Consumatori iscritta negli appositi elenchi.

7.1 PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO

L'utente, in caso di lamentela scritta circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento comunale del servizio oppure in riferimento ad ogni altro aspetto afferente servizio dei rifiuti, può inviare un reclamo scritto, utilizzando i contatti indicati nel Capitolo 4 e 6.

Al fine di permettere un efficace riscontro, anche a tutela dell'utente, il reclamo deve sempre essere comunicato entro 20 giorni dall'evento o comunque dal momento in cui viene osservato/rilevato.

Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dal sito del comune nella sezione trasparenza rifiuti e può essere trasmesso tramite posta elettronica; i moduli sono anche disponibili presso l'ufficio tributi del comune.

7.2 RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI

La richiesta scritta d'informazioni può essere inviata all'ufficio tributi del comune oppure direttamente al gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti, i modelli sono disponibili nella sezione trasparenza rifiuti presente sul sito del comune e possono essere inoltrati sia via mail ai contatti indicati al capitolo 4, sia con consegna diretta presso l'ufficio protocollo del comune.

7.3 SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO

La segnalazione per disservizio è qualsiasi comunicazione di un disservizio, inteso come il non corretto svolgimento del servizio di gestione rifiuti urbani che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza tuttavia generare situazioni di pericolo, effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o con consegna all'ufficio protocollo del comune.

7.4 RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente direttamente al GRT o al Comune a mezzo posta, via e-mail, sportello online e sportello fisico.

8 - SECONDA SEZIONE - GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

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; 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 dal Comune nella sua qualità di ETC (Ente Territorialmente Competente) 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.

8.1 MODALITÀ DI PRELIEVO

Il comune applica il prelievo sulla base di quanto disposto dal DPR 158/1999 - Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

8.2 MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)

Il comune riscuote direttamente la TARI prevedendo annualmente l'invio dei documenti di pagamento a ciascun utente; ogni anno il Consiglio comunale o, laddove previsto, la Giunta comunale, stabiliscono le scadenze delle rate. La riscossione avviene con l'utilizzo dei modelli di pagamento F24 che consente la gratuità del versamento.

8.3 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

L'ufficio tributi del comune può essere contattato utilizzando i riferimenti indicati al precedente capitolo 4, nel quale sono indicati anche gli orari di apertura dello sportello al pubblico.

Tutti i moduli necessari per l'attivazione, la variazione o la cessazione delle utenze, nonché i moduli relativi alle richieste di rideterminazione degli importi, delle ulteriori rateizzazioni, dei reclami e delle richieste di informazioni sono disponibili sul sito del comune nella sezione "Trasparenza rifiuti".

Nella medesima sezione sono disponibili anche le seguenti informazioni ed i seguenti atti:

- **Atti approvazione della Tariffa**
- **Regolamento TARI**
- **Modalità di pagamento ammesse**
- **Scadenze per il pagamento**
- **Informazioni per omesso pagamento**

8.4 SERVIZI OFFERTI

Presso l'ufficio tributi è possibile accedere ai seguenti servizi:

- Informazioni**
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani**
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio**
- Assistenza alla compilazione della modulistica**
- Esame pratiche contribuenti**
- Controllo riscossione**
- Richiesta accesso agli atti dell'Ente**
- Segnalazioni**
- Reclami**



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

j) Richiesta rettifica importi

8.5 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; è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

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; si fa comunque rinvio al regolamento delle entrate del comune per la disciplina degli stessi.

9.1 RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento della TARI, 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 le modalità di conteggio ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo; tuttavia, il ravvedimento operoso prevede che sia direttamente il contribuente (anche assistito dal proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato) ad effettuare il conteggio ed il versamento di quanto dovuto; si specifica che il ravvedimento operoso non consente il versamento rateale degli importi dovuti.

9.2 AUTOTUTELA



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

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.

IMPORTANTE: nel caso di notifica di avvisi di accertamento la presentazione dell'istanza di autotutela da parte del contribuente non interrompe i termini per la presentazione del ricorso presso la Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado competente.

9.3 DEFINIZIONE AGEVOLATA DELLE ANNUALITÀ PREGRESSE

Il Regolamento comunale delle entrate e della riscossione consente la regolarizzazione con sanzioni ridotte al massimo, che poco o niente si discostano da quelle previste per il ravvedimento operoso, nel caso in cui i soggetti che hanno omesso il versamento o che hanno dimenticato di presentare la dichiarazione per l'attivazione della tassa rifiuti. La regolarizzazione può avvenire sia a seguito di specifica richiesta del cittadino, sia a seguito di una comunicazione da parte dell'ufficio con la quale sono rilevate una o più irregolarità. In tali casi, se il cittadino vorrà definire la propria posizione sarà seguito dal personale dell'ufficio tributi nella regolarizzazione che avverrà con la notifica di un avviso di accertamento con applicazione delle sanzioni in misura minima; a seguito della notifica dell'avviso è comunque consentita all'interessato la presentazione di una richiesta di rateizzazione degli importi sulla base di quanto disposto dal regolamento delle Entrate disponibile sul sito del comune al link sopra indicato.

9.4 INTERPELLO

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante la TARI e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alla medesima, 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.

9.5 ACCERTAMENTO CON ADESIONE



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

Le attività di verifica del comune possono essere effettuate con l'utilizzo dell'accertamento con adesione, il quale prevede che prima dell'accertamento, o dopo la notifica di esso l'amministrazione comunale ed il contribuente procedono con la ricerca di un accordo in relazione alla corretta individuazione della base imponibile.

Chiaramente tale istituto è utilizzabile solamente nei casi in cui la base imponibile non sia certa e sia soggetta a valutazione delle parti; perciò, l'accertamento con adesione è generalmente escluso laddove vi siano superfici misurate e ben definite.

9.6 RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni, si articola in tre gradi di giudizio:

- 1. Corte di Giustizia Tributaria di primo grado**
- 2. Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado**
- 3. Corte di Cassazione.**

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- **Avvisi di accertamento e liquidazione;**
- **Ruolo e cartelle di pagamento;**
- **Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;**
- **Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di Giustizia Tributaria (di seguito anche CGT).**

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, la Corte di Giustizia Tributaria competente e le relative forme da osservare.

9.6.1. Reclamo e mediazione

Il ricorso presentato dal contribuente, ad eccezione di quelli per importo superiore ad € 50.000 (il valore è determinato con riferimento alla sola imposta dovuta escluse le sanzioni), apre il procedimento di reclamo e mediazione nel quale, il comune ed il contribuente hanno a disposizione 90 giorni per poter valutare le rispettive posizioni.

Se entro il termine dei 90 giorni le parti trovano un accordo è possibile procedere al pagamento con l'abbattimento delle sanzioni al 35% di quelle irrogate con l'avviso di accertamento, oppure, nel caso in cui il comune riconosca le ragioni del contribuente procederà con l'annullamento totale degli avviso di accertamento. Diversamente, se le parti non troveranno una soluzione il ricorrente dovrà depositare entro 30 giorni dallo scadere del termine assegnato per lo svolgimento del procedimento di reclamo e mediazione (90 giorni dalla notifica dell'atto) al deposito presso la segreteria della CGT competente.

Si rammenta che per accertamenti di imposta di valore inferiore ad € 3.000 il contribuente può stare in giudizio senza l'assistenza di un professionista abilitato; per gli accertamenti di importo superiore è obbligatorio che il contribuente si faccia assistere e rappresentare nel giudizio da un professionista a ciò abilitato.

9.7 RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- **accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;**
- **rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;**
- **vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;**
- **vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;**
- **attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.**

Il Garante del Contribuente della Regione Sardegna può essere contattato ai seguenti recapiti:

Telefono: 070 4090882

Fax: 070 4090585

E-mail: dr.sardegna.garante@finanze.it

PEC: garante_sardegna@pec.agenziaentrate.it

Indirizzo: via Bacaredda , 27 Cagliari 3p.

Orari: aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00

10. GLOSSARIO DEL TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF)

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 iscritte negli appositi elenchi.

Attivazione – è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani che ha rilevanza fiscale essendo la dichiarazione di inizio occupazione.

Ente Territorialmente Competente – è il Comune che svolge il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di competenza e 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 s.m.i., 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



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

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 – 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 – trattasi di comunicazione avente rilevanza fiscale in quanto costituisce la dichiarazione di cessazione ai fini TARI.

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 Comune e Gestori del servizio rifiuti in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, ed a quelli relativi allo spazzamento ed al lavaggio delle strade.

Data di invio è:

- 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 singolo gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta o della protocollazione;
- 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 è:

- 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 o la data di protocollazione;
- 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 i Gestori del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade.

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, trasmesso 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 il comune che gestisce 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.



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GTRU) - è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in questo caso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia.

Gestore della raccolta e trasporto (GRT) - è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune laddove gestisca il suddetto servizio in economia.

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade (GSLs) - è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune laddove gestisca il suddetto servizio in economia.

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 GRT e dal GSLs che contiene il dettaglio di tutti i servizi programmati.

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, 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 scritta di rettifica degli importi addebitati e richiesta di rimborso – 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. Si segnala che le richieste di rimborso sono soggette alla disciplina di cui alla L. 296/2006, articolo 1, comma 164 e contro il diniego è ammesso ricorso davanti alla Corte di Giustizia Tributaria competente.

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.

Sollecito – richiesta di pagamento successiva rispetto alla data di scadenza del documento di riscossione ordinaria (bolletta).



COMUNE DI OSCHIRI – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

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 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 ARERA del 31 ottobre 2019, 444/2019/R/ RIF.

TQRIF – è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'allegato della deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

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 all'applicazione del prelievo sui rifiuti.

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.