



CITTÀ DI PORTO TORRES



IMPRESA
Sangalli Giancarlo & C.
SERVIZI PER L'AMBIENTE

COMUNE DI **PORTO TORRES**

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI IGIENE URBANA

APPALTO 2024-2028 EDIZIONE 2024

- **LA TUTELA DELL'UTENTE** Le segnalazioni e i reclami, le informazioni sui servizi ... pagina 2
- **L'IMPRESA APPALTATRICE** Il contratto in essere, il comportamento del personale, le informazioni sui servizi ... pagina 3
- **I SERVIZI. LA RACCOLTA DEI RIFIUTI** Porta a porta ordinario, porta a porta su prenotazione/iscrizione/abbonamento, consegna presso punti fissi, presso il Centro comunale di raccolta ... pagine da 4 a 6
- **IL DESTINO DEI RIFIUTI URBANI** Destinazioni, rifiuti raccolti ... pagina 7
- **I SERVIZI. LA PULIZIA DEL SUOLO** Spazzamento manuale e meccanizzato ... pagina 8
- **GLI STANDARD DI QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE** Obblighi di servizio, indicatori ... pagine da 9 a 11
- **MODULISTICA** Reclami, segnalazioni ... pagine 12 e 13
- **QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA** ... pagine 14 e 15
- **SEZIONE T.A.R.I.** La tassa sui rifiuti - Ufficio Tributi del Comune di Porto Torres ... pagine da 16 a 21
- **CONTATTI CON IL COMUNE DI PORTO TORRES E CON IL GESTORE DEI SERVIZI IMPRESA SANGALLI** ... pagina 22

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



PRINCIPI DI LEGGE



L'**Impresa Sangalli Giancarlo & C. Srl.**, di seguito denominata **Impresa** o **Azienda**, si impegna a erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta della Qualità dei Servizi (di seguito definita **Carta dei servizi**).

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'erogatore del servizio; è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dall'Impresa e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei servizi si riferisce a quelli di gestione dei rifiuti urbani per i quali si corrisponde la TARI (tassa rifiuti), che sono disciplinati nel Contratto di servizio e si riferisce quindi alle attività di pulizia del territorio e alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta e al trasporto degli stessi presso gli impianti di trattamento/smaltimento, nonché ai servizi accessori.

I **rapporti tra i cittadini e l'Impresa** sono basati sui principi di uguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

- uniformità del servizio su territorio a parità di condizioni tecniche;
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
- partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

La **formulazione della presente Carta dei servizi** fa riferimento alle disposizioni di **ARERA** (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) **Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF** e all'allegato A alla stessa **Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)**.

LA TUTELA DELL'UTENTE



RECLAMI E SEGNALAZIONI



LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI



CARTA DEI SERVIZI

2

Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti con questa Carta dei Servizi possono rivolgersi a **A.R.E.R.A. Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente). Numero verde **800-16.66.54**. Sito: www.sportello-perilconsumatore.it. Per chi intende avvalersi delle **Associazioni di tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti**, quelle i cui sportelli sono riconosciuti dalla Regione Sardegna con DGR. n. 6/17 del 25/02/2022 sono:

• **ADOC - Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori**. Sito: www.adocsardegna.it, mail help@adocsardegna.it e reclamiutenti@adocsardegna.it.

Indirizzi degli sportelli:

- Cagliari - Pirri - Quartu. Cagliari, via Mantana 4,
- Bosa/Oristano. Bosa, via Monsignor Panzali 4,
- Villaputzu (SU). Villaputzu, via Nazionale 53,
- Tortolì (OG). Tortolì, via Campidano 7,

• **Federconsumatori**. Sito: www.federconsumatorisardegnait.it.

Indirizzi degli sportelli:

- Oristano, corso Umberto 16. Mail oristano@federconsumatorisardegnait.it,
- Sassari, via Monsignor Piga 7/B. Mail sassari@federconsumatorisardegnait.it,
- Nuoro, via Oggiano 16. Mail nuoro@federconsumatorisardegnait.it,
- Olbia, via del Piave 44. Mail gallura@federconsumatorisardegnait.it,
- Carbonia, via dei Partigiani 26. Mail carbonia@federconsumatorisardegnait.it,

• **Adiconsum**. Sito: www.adiconsum.it.

Indirizzi degli sportelli:

- Cagliari, via Ancona 11. Mail adiconsum.ca@gmail.com,
- San Gavino (SU), via Convento 65. Mail mediocampidano@adiconuimsardegnait.it,
- Olbia, via Cimabue 40/b. Mail olbia@adiconsumsardegna.it,
- Oristano, piazza Roma - galleria Porcella 4. Mail oristano1@adiconsumsardegna.it e oristano2@adiconsumsardegna.it,
- Carbonia, via Mazzini 41. Mail adiconsumcarbonia@tiscali.it,
- Terralba, via Baccelli 8. Mail terralba@adiconsumsardegna.it,
- Tortolì, via Grazia Deledda 22. Mail ogliastra@adiconsum.it,
- Sassari, via IV Novembre 53. Mail adico.ss@cisl.it,

• **Udicon**. Sito: www.udiconsardegna.org. Mail cagliari@udicon.org. Indirizzo dello sportello: Cagliari, via Bacareda 184,

• **Movimento Difesa del Cittadino**. Sito: www.mdc.it. Mail cagliari@mdc.it. Indirizzo dello sportello: Cagliari, via Pierluigi da Palestrina 30,

• **Casa del Consumatore**. Sito: www.casadelconsumatore.it. Mail lacasadelconsumatore.reg.sar@gmail.com. Indirizzo dello sportello: Villacidro, via Gennaro Murgia 43,

• **Cittadinanza attiva**. Sito: www.cagliari.cittadinanzattiva.it. Mail cittadinanzattiva.ca@gmail.com. Indirizzo dello sportello: Cagliari, via Ariosto 24.

L'Utente può inoltrare **RECLAMI** rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi, nonché **SEGNALAZIONI**, utilizzando **uno solo** dei seguenti canali:

- **web**, compilando online il modulo sul portale Portotorrespulita
- **telefono**, chiamando il **numero verde 800 408 670**,
- **posta ordinaria**, compilando il **modulo** riportato in questa Carta dei Servizi, stampandolo e inviandolo agli indirizzi indicati (Comune e Impresa Sangalli).

PER I RECLAMI, entro il termine massimo di **30 giorni lavorativi** dalla data di ricezione, l'Impresa comunica l'**esito finale**: verbalmente (per telefono tramite numero verde) o per iscritto (lettera semplice o raccomandata, compilazione del modulo online) a seconda di come il reclamo è stato formulato. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'Utente viene comunque informato sullo **stato di avanzamento** della pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. **LE SEGNALAZIONI** possono essere inoltrate sia verbalmente (numero verde) che per iscritto (lettera semplice o raccomandata, compilazione del modulo online), ma loro presa in carico non comporta necessariamente una risposta. L'intervento a risoluzione va svolto entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione **se la segnalazione riguarda un disservizio**.



[vai al portale Portotorrespulita](http://vai.al.portale.Portotorrespulita) menu **raccolta differenziata**

NUMERO VERDE 800 408 670

- **Informazioni su** servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico
- **Prenotazione ritiro** di alcune categorie di rifiuti
- **Giorni e orari:**
dal lunedì al venerdì ore 8:00-13:00 e 15:00-17:30,
sabato ore 8:00-13:00
- **Costo della telefonata:**
gratuita da telefono fisso e mobile, fatta salva tariffazione applicata dal Gestore di telefonia mobile
- **Orario di disponibilità del servizio, con risposta degli operatori:** 44 ore settimanali
- **Orario di disponibilità del servizio, con sola segreteria telefonica:** 124 ore settimanali

PORTALE WWW.PORTOTORRESPULITA.IT E APP RICICLARIO

• **Informazioni** sui servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico, **notizie** e **avvisi**

DI IGIENE URBANA A PORTO TORRES
LA TUTELA DELL'UTENTE

L'IMPRESA APPALTATRICE



IL CONTRATTO IN ESSERE



IL COMPORTAMENTO DEL PERSONALE



3

CARTA DEI SERVIZI

L'Impresa **Sangalli Giancarlo & C.** è una società a responsabilità limitata.

L'Impresa ha **sede** a Monza (MB) in viale Enrico Fermi 35.

I clienti dell'Impresa sono costituiti da Enti pubblici e Imprese industriali.

Attualmente l'Impresa opera nelle seguenti regioni: Lombardia, Lazio, Friuli Venezia Giulia, Marche e Puglia.

L'impresa è **iscritta alla C.C.I.A.A. di Monza Brianza - Lodi** al N. MB-1137962 ed è in possesso delle seguenti iscrizioni ed autorizzazioni: Iscrizione all'Albo Nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti – sezione regione Lombardia al n. MI05270S ai sensi del D.M. 406 del 11.12.2000 nelle categorie: 1A (compresi spazzamento meccanizzato e gestione centri di raccolta), 4B, 5C, 8B e 10A Classe E.

L'Impresa Sangalli Giancarlo & C. S.r.l è inoltre **certificata ai sensi delle norme**: EMAS, Dichiarazione Ambientale, Politica HSE e Responsabilità sociale e etica, SA 8000:2014 Social Accountability International Standard, ISO 9001 Sistema di gestione Qualità, ISO 14001 Sistema di gestione Ambientale, ISO 45001 Sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro, ISO 39001 Sistema di gestione della Sicurezza stradale, SOA.

L'Impresa è affidataria del Contratto d'appalto per il **Servizio di gestione integrata dei rifiuti** sul territorio comunale di cui al Contratto di servizio **REP 2564/2023 del 13 dicembre 2023**, stipulato a seguito di gara di evidenza pubblica conclusa con **determinazione Dirigenziale n. 2166 del 14 settembre 2023**, che ha **durata di 5 (cinque) anni a decorrere dal 1 gennaio 2024**, con possibilità di rinnovo alle medesime condizioni per 1 (uno) ulteriore anno e proroga tecnica, anche dopo l'opzione di rinnovo, limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente, per una durata massima di 6 (sei) mesi.

Il contratto è depositato presso:

- l'Ufficio comunale Contratti-Gare;
- la sede centrale dell'Impresa.

Il corrispettivo del contratto è pari, per l'intera durata del servizio, all'importo di **€ 17.867.804,22** oltre **€ 79.633,80** per oneri per la sicurezza, corrisposto mediante canoni mensili e sottoposto a revisione periodica di cui all'art. 115 del D.Lgs. n. 163/2006, calcolata dal Comune con cadenza annuale a partire dal canone gennaio 2024.

I servizi di base con corrispettivo a corpo sono i seguenti. **Raccolta domiciliare porta a porta** e trasporto delle seguenti frazioni di rifiuti: secca residua indifferenziata, organica, carta e cartone, vetro, plastica e metalli, oli vegetali di cucina, abiti usati (per le sole Utenze domestiche), cartone (per le sole Utenze non domestiche). **Raccolta domiciliare porta a porta su chiamata** e trasporto delle seguenti frazioni di rifiuti: beni durevoli, rifiuti ingombranti e RAEE, sfalci verdi e potature, pannolini/pannoloni.

Raccolta stradale e di prossimità e trasporto delle seguenti frazioni di rifiuti: pile esauste, farmaci scaduti, micro RAEE, prodotti etichettati "T", "F", "X" e "C" e rifiuti raccolti presso l'isola dell'Asinara. **Raccolta e trasporto di rifiuti**: prodotti in occasione di mercati, di feste e manifestazioni, dei rifiuti cimiteriali e dei rifiuti cimiteriali da esumazione ed estumulazione, dei rifiuti abbandonati, di carogne animali su suolo pubblico e canale comunale. **Gestione del Centro Comunale di Raccolta. Pulizia del suolo pubblico**: spazzamento manuale e misto, svuotamento dei cestini stradali gettacarte, pulizia e lavaggio delle aree interessate dallo svolgimento di mercati, feste e manifestazioni, lavaggio strade e aree pubbliche, lavaggio, sanificazione e disinfestazione dei contenitori stradali dei rifiuti, pulizia spiagge ed eventi calamitosi. **Servizi aggiuntivi**: spurgo caditoie e pozzetti fognatura bianca, sgombero neve ed eventi calamitosi. **Servizi occasionali di pronto intervento. Altri servizi**: allestimento e gestione sede aziendale (centro servizi, stazione di trasbordo/logistica), rapporto con l'Utenza (numero verde, ecosportello), assistenza/consulenza per il passaggio alla tariffazione puntuale, sistema informatizzato di gestione e di monitoraggio e controllo, campagna di comunicazione e sensibilizzazione delle utenze, piano di riduzione dei rifiuti Attuazione TQRIF (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI) secondo Delibera ARERA nr 15/2022

Tutto il personale è chiamato a collaborare con il fine della migliore conduzione dei servizi affidati, consapevole che l'impegno relativo a **qualità, sicurezza, salute e ambiente** è parte integrante della propria mansione.

L'Impresa si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla **cortesìa** e sul **rispetto**, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il **personale a contatto con gli Utenti**, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo.

Il **personale preposto al contatto telefonico** è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità o il codice di riconoscimento assegnato internamente dall'Impresa.

DI IGIENE URBANA A PORTO TORRES

IL CONTRATTO L'IMPRESA APPALTATRICE

I SERVIZI

LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

IL PORTA A PORTA ORDINARIO



Per raccolte **porta a porta** si intendono quelle che prevedono il ritiro dei rifiuti presso il domicilio dell'Utente. Il ritiro dei rifiuti avviene secondo un calendario stabilito, in giorni dedicati per ciascuna tipologia di materiale oggetto di questo tipo di raccolta.

Glossario:

- **Utenze domestiche:** privati, famiglie, condomini residenziali,
- **Utenze Non domestiche food:** ristoranti, fast food, bar e negozi che commerciano prodotti alimentari freschi,
- **Utenze Non domestiche no food:** negozi e attività che non distribuiscono prodotti alimentari freschi e non somministrano cibi.



[vai al portale Portotorrespulita](#) menu **raccolta differenziata**

MATERIALE	FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
UMIDO Scarti di cibo biodegradabili e compostabili e piccoli scarti verdi domestici	• Utenze domestiche • Utenze Non domestiche no food 4 ritiri/settimana • Utenze non domestiche food 7 ritiri/settimana	Per interno, per le utenze domestiche: pattumiere aerate da 10 litri e set di sacchetti in Mater-Bi. Per esterno: • mastelli da 30 litri, • bidoni da 120-240 litri
CARTA, CARTONE, TETRAPAK Imballaggi in carta, cartone e materiali cartacei (giornali e simili) e imballaggi in TetraPak	• Utenze domestiche • Utenze Non domestiche 1 ritiro/settimana • Utenze Non domestiche 3 ritiri/settimana dal 1° maggio al 30 settembre	Per esterno: • mastelli da 30 litri, • bidoni da 120-240 litri
IMBALLAGGI DI CARTONE Imballaggi in cartone e cartacei	• Utenze Non domestiche 6 ritiri/settimana	Esposizione dei cartoni sfusi, ma piegati/imballati o roller (non forniti dal Gestore dei servizi)
VETRO Imballaggi in vetro. Bicchieri e piccoli cocci di vetro	• Utenze Domestiche 1 ritiro/settimana • Utenze Non domestiche no food 3 ritiri/settimana dal 1° ottobre al 30 aprile, 6 ritiri/settimana dal 1° maggio al 30 settembre • Utenze Non domestiche food 3 ritiri/settimana dal 1° ottobre al 30 aprile, 7 ritiri/settimana dal 1° maggio al 30 settembre	Per esterno: • mastelli da 30 litri, • bidoni da 120-240 litri
PLASTICA E LATTINE Imballaggi in plastica di diversa tipologia e contenitori simili come piatti e bicchieri di plastica, imballaggi metallici (lattine, scatolette)	• Utenze Domestiche 2 ritiri/settimana • Utenze Non domestiche no food 4 ritiri/settimana • Utenze Non domestiche food 4 ritiri/settimana, 5 ritiri/settimana dal 1° maggio al 30 settembre	Per esterno: • sacchi semitrasparenti fino a 110 litri • bidoni da 120-240 litri
SFALCI VERDI servizio a iscrizione Erba, foglie, piccole ramaglie derivanti dalla manutenzione	• Utenze Domestiche 1 ritiro ogni 2 settimane	Per esterno: • bidoni da 120-240 litri • fascine
PANNOLINI / PANNOLONI servizio a iscrizione	• Utenze Domestiche • Asili nido • Residenze per anziani 6 ritiri/settimana	Per esterno: • mastelli da 30 litri, • bidoni da 120-240 litri
SECCO RESIDUO Oggetti di varia natura non recuperabili e non pericolosi	• Utenze Domestiche 1 ritiro/settimana • Utenze Non domestiche 2 ritiri/settimana	Per esterno: • mastelli da 30 litri, • bidoni da 120-240 litri

IL PORTA A PORTA SU PRENOTAZIONE O CON ISCRIZIONE



LA CONSEGNA PRESSO PUNTI FISSI



Per raccolte **porta a porta su prenotazione** o **con iscrizione** si intendono quelle che prevedono il ritiro dei rifiuti presso il domicilio dell'Utente previa prenotazione dello stesso o, con frequenza standard, previa iscrizione a un elenco dei fruitori. **Queste raccolte sono riservate alle sole Utenze private.**

Il ritiro può essere prenotato chiamando il numero verde **800 408 670** o inoltrando la richiesta mediante il modulo compilabile sul portale.

MATERIALE

SPECIFICHE RACCOLTA

RIFIUTI INGOMBRANTI, GRANDI R.A.E.E.

servizio a prenotazione

Oggetti voluminosi, grandi elettrodomestici

Servizio **su prenotazione** riservato alle **utenze domestiche**.

Tempo massimo di attesa dalla prenotazione: 7 giorni.

Esposizione dei rifiuti: davanti al numero civico, nelle ore precedenti la raccolta.

MATERIALE

FREQUENZE DI RACCOLTA

CONTENITORI forniti dall'Impresa

SFALCI VERDI

servizio a iscrizione

Erba, foglie, piccole ramaglie derivanti dalla manutenzione

- **Utenze Domestiche**
1 ritiro ogni 2 settimane

Per esterno:

- bidoni da 120-240 litri
- fascine

PANNOLINI / PANNOLONI

servizio a iscrizione

- **Utenze Domestiche**
- **Asili nido**
- **Residenze per anziani**
6 ritiri/settimana

Per esterno:

- mastelli da 30 litri,
- bidoni da 120-240 litri

Questi sistemi di raccolta prevedono che l'Utente inserisca i rifiuti nei **contenitori posti in luoghi pubblici** (negozi e farmacie).

TIPOLOGIE DI RIFIUTI AMMESSI ALLA CONSEGNA

PILE E BATTERIE. Escluse quelle dei telefonini e gli accumulatori per automobile

FARMACI SCADUTI. Contenitori a diretto contatto con il farmaco (esclusi i contenitori complementari, ovvero non a diretto contatto con il farmaco)

LA CONSEGNA PRESSO LA PIATTAFORMA ECOLOGICA



Il **CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA** è in **via Fontana Vecchia** (ex depuratore comunale). L'accesso è consentito a tutte le utenze residenti/domiciliate in Porto Torres.



[vai al portale Portotorrespulita](#) menu **raccolta differenziata**

ORARI DI APERTURA PER LE UTENZE DOMESTICHE

MATTINA, TUTTO L'ANNO

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
9:00-13:00		9:00-13:00		9:00-13:00	8:30-13:00	8:00-13:00

POMERIGGIO, OTTOBRE - APRILE

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
15:00-17:00	15:00-17:00	15:00-17:00	15:00-17:00		15:00-17:00	

POMERIGGIO, MAGGIO - SETTEMBRE

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
16:00-18:00	16:00-18:00	16:00-18:00	16:00-18:00		16:00-18:00	

ORARI DI APERTURA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE

MATTINA, TUTTO L'ANNO

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
	8:30-13:00		8:30-13:00			

POMERIGGIO, OTTOBRE - APRILE

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
				15:00-17:00		

POMERIGGIO, MAGGIO - SETTEMBRE

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
				16:00-18:00		

TIPOLOGIE DI RIFIUTI AMMESSI ALLA CONSEGNA - TUTTE LE UTENZE

CARTA, CARTONE E TETRAPAK, VETRO, PLASTICA E LATTINE

IMBALLAGGI di cartone, di plastica, cassette di legno, cassette di plastica

RIFIUTI INGOMBRANTI mobili, reti, rifiuti ferrosi, vetro in lastre e oggetti voluminosi

R.A.E.E. (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche/Elettroniche) grandi elettrodomestici, piccoli elettrici/elettronici, componenti informatiche, lampade (neon, LED, a risparmio energetico)

SFALCI VERDI

CONTENITORI DI PRODOTTI PERICOLOSI Contenitori di liquidi, sostanze e oggetti, vuoti o pieni, contrassegnati con i simboli di pericolosità

RIFIUTI AVENTI CARATTERI DI PERICOLOSITÀ pile e batterie, accumulatori al piombo, farmaci scaduti, contenitori di prodotti etichettati con simboli di pericolosità, toner e cartucce

ABITI USATI E TESSUTI. Abiti e tessuti dismessi (se in stato decoroso)

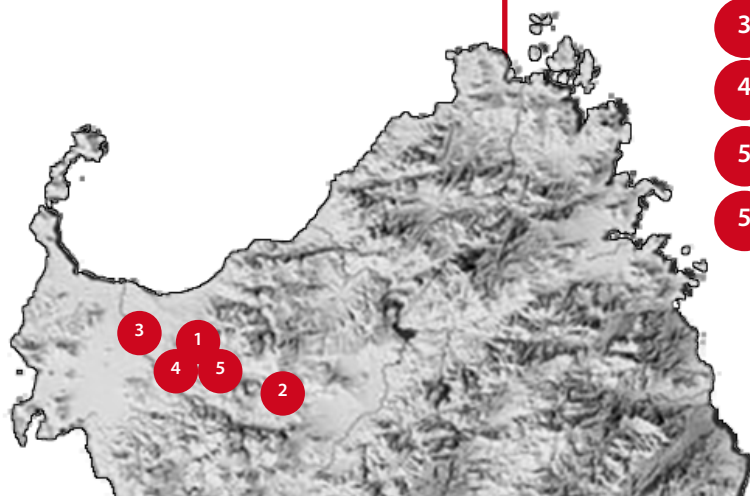
OLI ESAUSTI di cucina, di motore

TIPOLOGIE DI RIFIUTI AMMESSI ALLA CONSEGNA - SOLO DA UTENZE DOMESTICHE

RIFIUTI INERTI DA DEMOLIZIONI FAI DA TE Ceramiche, detriti, materiali vari

PNEUMATICI di legno e di plastica

IL DESTINO DEI RIFIUTI URBANI



COMPONENTI PRINCIPALI

- 1 **Umido e Sfalci verdi** Sassari (SS) *Verdevita Srl*
- 2 **Carta e cartone** Muros (SS) *Recuperi Generali Mediterranei Srl*
- 3 **Vetro** Truncu Reale (SS) *Gesam Srl*
- 4 **Plastica e lattine** Sassari (SS) *Obiettivo Zero Scs*
- 5 **Rifiuti ingombranti** Sassari (SS) *Secit Impianti srl*
- 5 **Secco residuo** Sassari (SS) *Secit Impianti srl*

Nelle tabelle sottostanti, la serie storica dei conferimenti dei rifiuti, per raggruppamenti merceologici, come da **dati ufficiali ISPRA** (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale). **L'ultimo dato ufficiale è riferito all'anno 2022**

RIFIUTI RACCOLTI (tonnellate)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totale rifiuti urbani	9.642	9.669	9.749	9.338	9.181	9.316	8.930	9.405	9.121
Secco residuo - Indifferenziato	4.205	4.092	4.034	3.463	2.518	2.346	2.288	2.737	2.599
Totale raccolta differenziata	5.437	5.577	5.716	5.875	6.663	6.970	6.641	6.668	6.522
% raccolta differenziata	56,4%	57,7%	58,6%	62,9%	72,6%	74,8%	74,4%	70,9%	71,5%
Parziali raccolta differenziata									
Umido	2.241	2.285	2.273	2.361	2.640	2.719	2.867	2.688	2.602
Vetro	730	747	790	862	929	940	917	937	1.005
Carta e cartone	798	801	878	944	1.168	1.145	990	978	987
Multimateriale	760	677	667	769	1.026	1.061	1.100	1.058	1.060
Ingombranti e RAEE	281	177	161	172	174	183	176	183	162
Altre raccolte differenziate	627	890	947	767	726	923	592	825	707

RIFIUTI RACCOLTI (kg/abitante)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totale rifiuti urbani	430,4	433,4	437,6	417,5	414,9	428,7	416,4	443,1	433,7
Secco residuo - Indifferenziato	187,7	183,4	181,1	154,8	113,8	108,0	106,7	129,0	123,6
Totale raccolta differenziata	242,7	249,9	256,6	262,6	301,1	320,7	309,7	314,1	310,2
Parziali raccolta differenziata									
Umido	100,0	102,4	102,0	105,5	119,3	125,1	133,7	126,6	123,7
Vetro	32,6	33,5	35,4	38,5	42,0	43,3	42,8	44,1	47,8
Carta e cartone	35,6	35,9	39,4	42,2	52,8	52,7	46,2	46,1	47,0
Multimateriale	33,9	30,3	29,9	34,4	46,4	48,8	51,3	49,9	50,4
Ingombranti e RAEE	12,5	7,9	7,2	7,7	7,8	8,4	8,2	8,6	7,7
Altre raccolte differenziate	28,0	39,9	42,5	34,3	32,8	42,5	27,6	38,9	33,6

I SERVIZI

LA PULIZIA DEL SUOLO



Lo spazzamento meccanico e manuale, condotti con autospazzatrice aspirante e con operatore dotato di soffiatore, viene effettuato secondo gli schemi seguenti.

SPAZZAMENTO MANUALE

Descrizione del servizio: pulizia manuale delle strade, delle piazze, delle aree ad uso pubblico e di parcheggio, delle aree a verde e delle aree alberate o con siepi su strade, dei bordi di aiuole spartitraffico, dei punti di fermata dei servizi di trasporto pubblico, rotonde e simili, ed il trasporto dei materiali raccolti presso impianti di trattamento/smaltimento.

Frequenza di intervento: 7 giorni/settimana nella zona centrale.

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

Descrizione del servizio: pulizia meccanizzata con supporto manuale delle strade (operatore appiedato), piazze, parcheggi adiacenti alle stesse strade e di altre aree pubbliche e trasferimento dei materiali raccolti presso impianti di trattamento/smaltimento autorizzati.

Frequenze di intervento:

- 6 giorni/settimana nella zona centrale,
- 2 giorni/settimana sul resto del territorio.

GLI STANDARD DI QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE



In ottemperanza alle disposizioni di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, deliberazione 18 gennaio 2022 n.2, 15/2022/R/RIF), per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani **il Comune di Porto Torres ha adottato lo Schema regolatorio I** (deliberazione di Deliberazione della Giunta comunale n. 55 del 01/04/2022). Nel quadro a seguire, **gli obblighi di servizio** (titoli, breve descrizione e riferimento all'articolato del sottostante, i riferimenti per le informazioni e i contatti) specificati nella **Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani** di cui all'articolo 53 dell'**Allegato A - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)** alla **Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF, Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**.



[vai al sito di ARERA](#)

OBBLIGHI DI SERVIZIO

RIFERIMENTO

Requisiti minimi dello sportello fisico e online.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono 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 al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

artt. 19 e 22



Servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

artt. 20 e 22



Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.



Servizi di ritiro su chiamata

Il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore individuato dall'Ente territorialmente competente ai sensi dell'Articolo 2.3, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al precedente comma 29.1 si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

artt. 29 e 30

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori: il nome ed il cognome e il codice fiscale, il codice utente, il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro, il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio, i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online o tramite il servizio telefonico

art. 32



Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità

Il gestore della raccolta e trasporto predispose una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati

art. 35.1

GLI STANDARD DI QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE

OBBLIGHI DI SERVIZIO	RIFERIMENTO
 Programma delle attività di raccolta e trasporto Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente	art. 35.2
 Predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito. Il Piano, predisposto dal gestore e approvato dall'Ente territorialmente competente, deve contenere almeno i seguenti elementi: le modalità di svolgimento dei controlli, la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti, la frequenza dei controlli commisurata al livello di rischio	artt. 35.3 e 35.4
 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto Il gestore della raccolta e trasporto classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2 e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione: interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri, interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie	art. 36
 Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente	art. 42.1
 Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione: a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri, b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali	art. 43
 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve: a) disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento, b) pubblicare sulla Carta della qualità dei servizi i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento	art. 48

GLI STANDARD DI QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE



Nel quadro a seguire, **gli indicatori** specificati nella **Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani** di cui all'articolo 53 dell'**Allegato A - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)** alla **Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF, Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**.

Con l'adozione dello Schema regolatorio I (su Schemi I, II, III e IV) non vi è l'applicazione delle percentuali di valutazione.

INDICATORE	PERCENTUALE
	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta dei rifiuti , consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo non applicato
	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta dei rifiuti , consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo non applicato
	Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Percentuale minima di richieste con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo non applicato
	Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Percentuale minima di richieste con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, senza sopralluogo non applicato
	Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti non applicato
	Servizio Numero verde. Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico) non applicato
	Servizi di ritiro su prenotazione. Percentuale minima di ritiri entro quindici (15) giorni lavorativi non applicato
	Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi. Percentuale minima di segnalazioni con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo non applicato
	Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi. Percentuale minima di segnalazioni con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo non applicato
	Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento , in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore - Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento non applicato
	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto non applicato
	Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore non applicato
	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non applicato
	Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore non applicato
	Nei casi di cui all'Articolo 50.1 (Modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di servizio non integrato), percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51 (Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente), entro cinque (5) giorni lavorativi non applicato

RECLAMO



**I RECLAMI
POSSO ESSERE INOLTRATI**
scegliendo **una sola** di queste modalità



per telefono,
chiamando il **numero verde 800 408 670**



online, compilando il modulo su
Portotorrespulita
[vai al modulo](#)



per posta ordinaria, compilando in digitale
questo modulo, stampandolo e spedendolo
agli indirizzi riportati a destra in alto

RECAPITO PER LA RISPOSTA

(se si vuole essere contattati telefonicamente,
riportare un recapito nello spazio sottostante)

PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

Titolare trattamento dati personali

Procuratore delegato

(contatto: privacy@impresasangalli.it)

Responsabile della protezione dei dati

DPO Professional Service - Divisione di Labor

Project Srl

(contatto: via Brianza 65 – 22063 Cantù;

dpo.sangalli@dpoprofessionalservice.it)

SE SI SCEGLIE DI INVIARE CON POSTA ORDINARIA, STAMPARE, COMPILARE E SPEDIRE

Spett.le
IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.
Viale Enrico Fermi 35 - 20900 Monza (MB)

Io sottoscritto/o NOME E COGNOME

Codici TARI RIPORTARE IL CODICE UTENTE E IL CODICE UTENZA

esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta venga inviata via mail o via posta ordinaria all'indirizzo:

data e firma

Dichiaro di essere informata/o, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del Regolamento UE 679/16,
che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente
nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è resa.



[l'informativa sulla privacy](#) sul portale ufficiale di Impresa Sangalli

data e firma

SEGNALAZIONE



I RECLAMI

POSSO ESSERE INOLTRATI

scegliendo **una sola** di queste modalità



per telefono,

chiamando il **numero verde 800 408 670**



online, compilando il modulo su

Portotorrespulita

[vai al modulo](#)

per posta ordinaria, compilando in digitale
questo modulo, stampandolo e spedendolo
agli indirizzi riportati a destra in alto

RECAPITO PER L'EVENTUALE RISPOSTA

(se si vuole essere contattati telefonicamente,
riportare un recapito nello spazio sottostante)

PRIVACY POLICY
IMPRESA SANGALLI

Titolare trattamento dati personali

Procuratore delegato

(contatto: privacy@impresasangalli.it)

Responsabile della protezione dei dati

DPO Professional Service - Divisione di Labor

Project Srl

(contatto: via Brianza 65 – 22063 Cantù;

dpo.sangalli@dpoprofessionalservice.it

SE SI SCEGLIE DI INVIARE CON POSTA ORDINARIA, STAMPARE, COMPILARE E SPEDIRE

Spett.le

IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.

Viale Enrico Fermi 35 - 20900 Monza (MB)

Io sottoscritta/o **NOME E COGNOME**

Codici TARI RIPIETTERE IL CODICE UTENTE E IL CODICE UTENZA

inoltre la seguente segnalazione:

Chiedo che l'eventuale risposta venga inviata via mail o via posta ordinaria all'indirizzo:

data e firma

Dichiaro di essere informata/o, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del Regolamento UE 679/16, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è resa.



[l'informativa sulla privacy](#) sul portale ufficiale di Impresa Sangalli

data e firma

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA



UNA VOLTA COMPILATO,
IL QUESTIONARIO PUÒ ESSERE INVIATO
scegliendo **una sola** di queste modalità



per **posta elettronica**, compilando in digitale
questo modulo, salvandolo e allegandolo a
mail da inviare a
dettori.liamariarita@comune.porto-torres.ss.it
batteta.daniele@comune.porto-torres.ss.it
e customer@impresasangalli.it



per **posta ordinaria**, compilando in digitale
questo modulo, stampandolo e spedendolo
agli indirizzi riportati a destra in alto

PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

Titolare trattamento dati personali
Procuratore delegato
(contatto: privacy@impresasangalli.it)

Responsabile della protezione dei dati DPO
Professional Service - Divisione di Labor Project
Srl
(contatto: via Brianza 65 – 22063 Cantù;
dpo.sangalli@dpoprofessionalservice.it)

ANAGRAFICHE

SULLA RACCOLTA DEI RIFIUTI

14

CARTA DEI SERVIZI

COMPILARE SALVARE E STAMPARE SE SI SCEGLIE DI INVIARE CON POSTA ORDINARIA

COMPILARE, SALVARE E ALLEGARE SE SI SCEGLIE DI ALLEGARE A UNA MAIL

Spett.le

COMUNE DI PORTO TORRES. SERVIZIO AMBIENTE, UFFICIO GESTIONE RIFIUTI
Piazza Umberto I - 07046 Porto Torres (SS)

Spett.le

IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.
Viale Enrico Fermi 35 - 20900 Monza (MB)

Nome e cognome _____

Codici TARI. Codice Utente _____

Codice Utenza _____

Dichiaro di essere informata/o, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del Regolamento UE 679/16, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è resa.



[l'informativa sulla privacy](#) sul portale ufficiale di Impresa Sangalli

data _____

1 - Genere

☐ **A** Femmina

☐ **B** Maschio

2 - Fascia di età

☐ **A** 18-24 anni

☐ **B** 25-64 anni

☐ **B** 65 anni e più

3 - Titolo di studio

☐ **A** Laurea o superiore

☐ **B** Scuola superiore

☐ **C** Altro

4 - Professione

☐ **A** Casalinga/o

☐ **B** Studentessa-Studente

☐ **C** Operaia/o

☐ **D** Impiegata/o

☐ **E** Artigiana/o

☐ **F** Commerciante

☐ **G** Titolare di Impresa

☐ **H** Pensionata/o

☐ **I** Altro

5 - È complessivamente soddisfatta/o per il servizio di raccolta dei rifiuti?

☐ **A** Molto

☐ **B** Abbastanza

☐ **C** Poco

☐ **D** Per nulla

6 - È soddisfatta/o del servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti?

☐ **A** Molto

☐ **B** Abbastanza

☐ **C** Poco

☐ **D** Per nulla

DI IGIENE URBANA A PORTO TORRES
QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

SULLE EVENTUALI DIFFICOLTÀ

7 - In famiglia, chi si occupa normalmente della raccolta differenziata?

- ☐ A Genitori ☐ B Figli ☐ C Nonni ☐ D Collaboratori d.

8 - Osservate le regole della raccolta differenziata porta a porta?

- ☐ A Sempre ☐ B Spesso ☐ C Talvolta ☐ D Quasi mai ☐ E Mai

Rispondere se alla domanda precedente non si è risposto A. **Perché non le osservate sempre?**

- ☐ A Regole complicate ☐ B Troppe raccolte differenz. ☐ C Serve troppo tempo
☐ D Calendario complicato ☐ E Non c'è spazio in casa ☐ F Differenziare non serve

9 - Se ci ha contattati per richiedere un servizio, come lo ha fatto?

- ☐ A Chiamando il numero verde ☐ B Visitando il portale web
☐ C Utilizzando l'app Riciclarlo ☐ D Chiamando il Comune

10 - È rimasta/o soddisfatta/o dopo il contatto?

- ☐ A Molto ☐ B Abbastanza ☐ C Poco ☐ D Per nulla

SUI SERVIZI DI CONTATTO

11 - Che servizio ha richiesto?

- ☐ A Richiesta di informazioni ☐ B Ritiro di rifiuti a domicilio
☐ C Gestione dei contenitori ☐ D Intervento successivo a mancato ritiro
☐ E Rimozione di rifiuti abbandonati ☐ F Reclamo

12 - Se ha richiesto un intervento, è stato effettuato?

- ☐ A Tempestivamente ☐ B In tempi normali
☐ C In ritardo ☐ D Dopo nuova richiesta
☐ E Non è stato effettuato ☐ F È stato respinto

SUGLI ADDETTI AI SERVIZI

13 - È mai entrata/o in contatto con gli addetti ai servizi durante il loro lavoro?

- ☐ A Sì ☐ B No

Ha riscontrato cortesia e disponibilità?

- ☐ A Molto ☐ B Abbastanza ☐ C Poco ☐ D Per nulla

in attuazione della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsti dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF)

Schema Regolatorio 1 Art. 3 TQRIF
In vigore dal 1 gennaio 2024

1. Informazioni Generali

Introduzione

La **Carta della qualità dei servizi** è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

Lo scopo della Carta è fissare i principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni ed agli standard specifici, riferiti a prestazioni che l'utente può percepire in modo immediato e diretto (es. tempi di risposta a reclami e alle richieste formalmente presentate e tempi di attesa allo sportello, ecc.).

La Carta della qualità dei servizi – TARI (Tassa sui rifiuti) persegue l'obiettivo di armonizzare le disposizioni tributarie in materia con le esigenze espresse dall'utenza, nella ricerca della qualità e dell'economicità del servizio pubblico offerto, in linea con gli obblighi di integrità previsti dalle più recenti normative in merito alla trasparenza e tutela del cittadino (Deliberazione ARERA, *Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente*, n. 444 del 31 ottobre 2019, Delibera ARERA del 18/01/2022 n. 15/2022/R/rif, Allegato A TQRIF) garantendo ai cittadini il rispetto degli standard minimi di servizio e promuovendo il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti.

L'introduzione della Carta come strumento di tutela per i cittadini è avvenuta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", per arrivare, dopo una serie di interventi normativi alla emanazione del D. Lgs. del 14 marzo 2013, n. 33 che all'articolo 32 co. 1 ha previsto che "Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

Per i cittadini fruitori dei servizi la carta costituisce un importante elemento di garanzia; con questo atto l'Ente assume la propria responsabilità nel rispetto di standard e parametri predefiniti, misurati e verificati periodicamente.

La carta della qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dal "Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF" e dagli art. 8 e 3 della delibera ARERA 444/2019 RIF/R.

La presente Carta dei Servizi è redatta in ottemperanza alla legislazione in materia ambientale europea e nazionale e la Delibera ARERA del 15/2022/R/Rid dell'8 gennaio 2022 (TQRIF) che disciplina il rapporto tecnico e contrattuale tra le diverse tipologie di utenza e il Gestore delle attività di gestione tariffe, della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e lavaggio delle aree pubbliche e private ad uso pubblico. Il presente documento è redatto da tutti i Gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti del servizio medesimo.

Periodo di validità

Gli standard e gli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi TARI sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2024 e ha validità pluriennale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è il **UFFICIO TRIBUTI** che si trova in
VIA ETTORE SACCHI N. 115/B
Cell. **3312348096-3385771223-3280411384**
Sportello telematico **LINKmate** accessibile al link <https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=G924>
Mail: tributi@comune.porto-torres.ss.it
PEC: tributi@pec.comune.porto-torres.ss.it

Sito internet: www.comune.porto-torres.ss.it

L'apertura al pubblico è prevista previo appuntamento nei giorni:
- **Martedì dalle 09.00 alle 13.00**
- **Giovedì dalle 09.00 alle 13.00**

L'**Organigramma** dell'Area in cui è incardinato l'**Ufficio Tari** è il seguente:
Il *Funzionario Responsabile* è il Dott. **John Frank Fois** (tributi@comune.porto-torres.ss.it)
Resp. Servizio Tributi: Dott. **Orlando Giaconi** (tributi@comune.porto-torres.ss.it)

Resp. Ufficio TARSU-TARI Dott.ssa **Giovannangela Pani** (pani.giovannangela@comune.porto-torres.ss.it) - cell. 3312348096

Operatori Ufficio TARSU - TARI:

Rag. Barbara Nicoletti: (nicoletti.barbara@comune.porto-torres.ss.it) - cell. 3280411384

Rag. Monica Manca: (manca.monica@comune.porto-torres.ss.it) - cell. 3385771223

Rag. Tania Marongiu: (marongiu.tania@comune.porto-torres.ss.it) - cell. 3312629293

Sig. Pierpaolo Bertolinis: (pierpaolo.bertolinis@comune.porto-torres.ss.it) - cell. 3384909349

Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi – TARI - è scaricabile dal sito istituzionale del Comune www.comune.porto-torres.ss.it, nella sezione PORTALE DI TRASPARENZA PER LA GESTIONE RIFIUTI – COMUNE DI PORTO TORRES

2. Principi generali della carta della qualità dei servizi

Con la "Carta" il Comune 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 alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali), di conversione del decreto legge n. 174/2012.

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando il diritto alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti e di non discriminazione per gli stessi. 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 dei sistemi infrastrutturali gestiti.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

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 a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune 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 presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Semplificazione

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

Privacy

Il Comune 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", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, 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.

Il Comune assicura inoltre che la gestione delle attività e dei processi in atto nel **SERVIZIO RIFIUTI** siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

3. Schema Regolatorio Adottato

La Carta dei servizi è, dunque, il documento attraverso il quale il Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti, 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. La Carta del servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nella gestione dei servizi;
- 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.

Lo Schema Regolatorio adottato con la Deliberazione della Giunta comunale n. 55 del 01/04/2022 è lo Schema Regolatorio I.

4. Tassa Sui Rifiuti- TARI

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art.1, comma 780, Legge 160/2019.

La tassa sui rifiuti è calcolata ai sensi della normativa prevista dal comma 639 e seguenti dell'articolo 1 Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e del D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158, della deliberazione n. 443 del 31/10/2019 ARERA, adottando il Metodo tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti (MTR) e del REGOLAMENTO TARI, approvato con **DELIBERAZIONE del Consiglio Comunale n. 2021/26 del 26/03/2021**.

La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e simili al servizio comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 ad oggetto: "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani."

La tariffa è composta da una quota fissa determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, ricomprendendo anche i costi di smaltimento di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2003.

La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario.

Le tariffe della TARI, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale consultabile sul sito del Comune www.comune.porto-torres.ss.it, e pubblicate sul sito del Ministero dell'economia e finanze.

Per le utenze domestiche l'importo dovuto è composto dalla tariffa "Parte Fissa", correlata alla superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati e sommata della tariffa "Parte Variabile" determinato in base al numero dei componenti presenti nell'immobile.

Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999, infatti l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa e Parte Variabile", stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. 504/1992 e art. 38 bis D.L. 124/2019), di competenza della provincia di Sassari. A partire dall'1.1.2022 il sistema di pagamento PagoPA" permette di utilizzare un unico bollettino di pagamento e di indirizzare al Comune di Porto Torres quanto dovuto a titolo di TARI e alla Provincia di Sassari quanto dovuto a titolo di TEFA.

Relativamente alla gestione della TARI, l'Ufficio svolge le attività di seguito elencate:

- a) Supporto alla definizione delle tariffe
- b) Gestione degli utenti ("front office")
- c) Gestione delle pratiche ("back office") e della banca dati.
- d) Gestione dell'attività di verifica e accertamento;

5. Servizi erogati

Emissione ed invio dei documenti di pagamento relativi alla TARI

□ **Avvisi di pagamento**, inviati in Acconto e a Saldo sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'ufficio tributi sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

L'importo dovuto in acconto è pagabile con rata unica o numero 5 (cinque) rate a scadenza mensile. L'importo dovuto a saldo è pagabile in unica soluzione. Le date di scadenza degli avvisi di pagamento sono stabilite nel regolamento approvato con deliberazione di Consiglio Comunale **n. 2021/26 del 26/03/2021**. Il documento di pagamento risulta chiaro e leggibile; ad esso sono allegati i bollettini per l'importo dovuto.

Gestione dell'utenza

Il servizio di front-office e back-office viene garantito dal Comune attraverso il proprio Ufficio Tributi

- **Sportello** nelle giornate ed orari di apertura
 - **Martedì dalle 09.00 alle 13.00**
 - **Giovedì dalle 09.00 alle 13.00**

viene garantita l'apertura al pubblico per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi. Lo sportello svolge tutte le attività connesse alla gestione del tributo (iscrizioni, variazioni, cessazioni, solleciti, accertamenti, informazioni di carattere generale);

- **Call Center** al numero verde **800267999**
- **Servizio telefonico** attivato mediante risposte dirette fornite dal personale dell'ufficio competente ai numeri cell. **3382348096 - 3280411384 - 3385771223 - 3312629293 - 3384909349**
- Sportello telematico **LINKmate** accessibile al link <https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=G924>
- **Mail e posta elettronica certificata:**
 - tributi@comune.porto-torres.ss.it
 - tributi@pec.comune.porto-torres.ss.it

L'utente attraverso tali canali di accesso può:

- ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
- ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;
- inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni, di agevolazioni e di rateazioni;
- dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

Il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.

Dichiarazione TARI (iniziale, variazione e cessazione)

La dichiarazione TARI deve essere presentata dal contribuente entro 90 giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree o dalla data di variazione degli elementi che incidono sulla determinazione della tariffa.

La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, qualora i presupposti e gli elementi per l'applicazione del tributo rimangano invariati.

Il modello di dichiarazione è disponibile sul sito internet web e presso lo sportello dell'ufficio tributi.

La dichiarazione può essere compilata e inviata direttamente mediante lo sportello telematico **LINKmate**. In tutti gli altri casi dovrà pervenire all'Ufficio Tributi con una delle seguenti modalità:

- via mail a tributi@comune.porto-torres.ss.it
- via pec tributi@pec.comune.porto-torres.ss.it
- consegna dichiarazione cartacea allo sportello;
- a mezzo posta.

Casi di esclusione e riduzione

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo e nelle delibere annuali di approvazione delle tariffe consultabili sul sito internet www.comune.porto-torres.ss.it

Rettifica avviso di pagamento

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (riguardo alla categoria di tassazione utilizzata, al numero dei componenti del nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di reclamo con la presentazione di un'istanza, utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione **PORTALE DI TRASPARENZA PER LA GESTIONE RIFIUTI – COMUNE DI PORTO TORRES**

Rateizzazione

Al contribuente che si trova nelle condizioni previste all'articolo 28 del vigente Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti-TARI può essere concessa una maggiore rateizzazione degli avvisi di pagamento TARI secondo le condizioni previste nell'articolo medesimo.

Attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione

Il Comune svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune.

Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

Riscossione ordinaria

La riscossione ordinaria della TARI (avvisi di pagamento) è gestita direttamente dal Comune che riceve tutti i flussi di pagamento prodotti dal sistema PagoPa e abbinati in maniera univoca alle specifiche posizioni debitorie.

Riscossione coattiva

La riscossione coattiva della TARI è gestita tramite l'invio delle posizioni insolute ad Agenzia delle Entrate Riscossione.

Rimborsi

Il rimborso riconosciuto dovuto è disciplinato dalla Legge 296/2006. Il contribuente può richiedere al Comune il rimborso delle somme versate e non dovute entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Il contribuente può altresì richiedere la compensazione tra l'importo del quale è stato accertato il diritto al rimborso e gli importi dovuti a titolo di TARI.

Ai sensi della normativa vigente il rimborso riconosciuto è effettuato entro 120 giorni dalla presentazione dell'istanza. Sull'importo a rimborso saranno calcolati gli interessi, come previsto dall'art. 28, comma 3, del Regolamento comunale per la disciplina della tassa sui rifiuti -TARI, calcolati al tasso legale dalla data in cui è stato eseguito il versamento, con maturazione giorno per giorno.

Le istanze di rimborso per le utenze domestiche e per le utenze non domestiche potranno essere inoltrate direttamente:

- via mail a tributi@comune.porto-torres.ss.it
- via pec tributi@pec.comune.porto-torres.ss.it
- al protocollo del Comune
- tramite raccomandata a.r.

6. Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi

Obiettivi	Come sono raggiunti
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Diversificazione del carico tributario e determinazione delle tariffe
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: mediante controlli di vario genere (massivi o mirati) l'ufficio individua e contrasta le situazioni di evasione. In tal modo viene garantito il principio secondo il quale "pagare tutti per pagare meno" nel rispetto del dettato costituzionale
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso l'Ufficio Tributi e sono scaricabili anche dal sito internet comunale e sullo sportello telematico LINKmate, tenuti costantemente aggiornati
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi sia direttamente allo sportello che mediante posta elettronica o telefonicamente
Recuperare la fiducia del contribuente	Dialogo con il contribuente: al fine di migliorare i rapporti con il fisco e prevenire così l'insorgenza di controversie, l'ufficio instaura con i contribuenti relazioni improntate ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza. Al contribuente cui siano state rivolte contestazioni viene garantito il pieno ascolto delle proprie ragioni e vengono forniti tutti i chiarimenti di tipo normativo e documentale a supporto dell'operato dell'ufficio

7. Diritti degli Utenti

Ogni utente può presentare al funzionario responsabile dell'UFFICIO TRIBUTI reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio.

Il modulo dovrà essere consegnato all'UFFICIO TRIBUTI con le seguenti modalità:

- mediante posta spedizione al seguente indirizzo: **Ufficio Tributi Via Ettore Sacchi 115/B;**
- mediante posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: tributi@comune.porto-torres.ss.it
- mediante consegna all'Ufficio Protocollo.

I moduli sono disponibili presso l'UFFICIO TRIBUTI e sono anche scaricabili dal sito Internet istituzionale del Comune.

8. Doveri degli Utenti

L'erogazione dei servizi da parte dell'UFFICIO TRIBUTI è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal contribuente. In caso di necessità di integrazione, al fine di consentire l'evasione della pratica, l'ulteriore documentazione deve essere prodotta all'Ufficio entro 30 gg dalla richiesta da parte dell'Ufficio stesso.

9. La verifica del rispetto degli standard di qualità

La presente "Carta" costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente oltre a rappresentare il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità.



CITTÀ DI PORTO TORRES



SERVIZI DI **IGIENE URBANA**

CONTATTI



chiamata gratuita da numeri fissi e mobili

(fatta salva tariffazione applicata dal Gestore di telefonia mobile).

Attivo **dal lunedì al venerdì** ore 8:00-13:00 e ore 15:00-17:30 e **sabato** ore 8:00-13:00

Comune di Porto Torres, Servizio Rifiuti dettori.liamariarita@comune.porto-torres.ss.it
batteta.daniele@comune.porto-torres.ss.it



Comune di Porto Torres, Ufficio Tributi tributi@comune.porto-torres.ss.it
tributi@pec.comune.porto-torres.ss.it

Comune di Porto Torres, PEC comune@pec.comune.porto-torres.ss.it
Impresa Sangalli portotorresweb@impresasangalli.it



Comune di Porto Torres www.comune.porto-torres.ss.it
portale Portotorrespulita gestito da Impresa Sangalli www.portotorrespulita.it
portale ufficiale Impresa Sangalli www.impresasangalli.it



app **Riciclarlo**