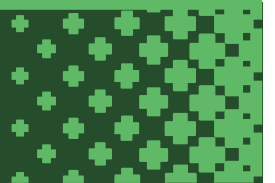


**COMUNE DI MONTI**



***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

##### 2.1.1 ULTERIORI SERVIZI PREVISTI DAL DISCIPLINARE TECNICO DEL SERVIZIO

#### 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

#### 4.2 GLI UTENTI

### **5 SERVIZI PREVISTI**

#### 5.1 IL PROGRAMMA DEI SERVIZI SVOLTI SUL COMUNE

#### 5.2 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

#### 5.3 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

##### 5.3.1. GESTIONE, MANUTENZIONE E LAVAGGIO/SANIFICAZIONE DELLE ATTREZZATURE FORNITE ALLE UTENZE, RITIRO INGOMBRANTI.

##### 5.3.2. ULTERIORI SERVIZI DI RACCOLTA

##### 5.3.3. SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

### **6 DOVE RIVOLGERSI, COME INFORMARSI**

#### 6.2 SPORTELLI 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 INTERPELLO

9.4 ACCERTAMENTO CON ADESIONE

9.5 RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

9.5.1. RECLAMO E MEDIAZIONE

9.6 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).**
- **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 al seguente indirizzo <https://www.comune.monti.ss.it/index.php/ente/regolamenti>).**



## 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. 29 del 28/03/2022 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
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

### 2.1.1 ULTERIORI SERVIZI PREVISTI DAL DISCIPLINARE TECNICO DEL SERVIZIO

Raccolta stradale delle frazioni ex Rifiuti Urbani Pericolosi (di seguito anche RUP)
Servizio di raccolta dei rifiuti cimiteriali
Servizio di raccolta rifiuti nelle feste e manifestazioni patrocinate dalle amministrazioni
Servizio di pulizia dei mercati
Raccolta differenziata pannolini e pannoloni
Raccolta differenziata oli esausti
Rifiuti provenienti da piccoli interventi di demolizione
Indumenti usati
Raccolta e bonifica dei punti abusivi di discarica
Rimozione carcasse animali su suolo pubblico
Organizzazione dei servizi di pulizia e decoro
Servizi di gestione dei cestini stradali
Pulizia caditoie stradali
Gestione strutture operative
Promozione di iniziative di informazione ed educazione ambientale
Compostaggio domestico

### 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 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.

#### **Cortesìa**

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.

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 meteorologiche 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.20 del 28/04/2023 (fino al 31.12.2035), 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**") dei rifiuti e sul sito della società che svolge l'attività di Gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle Strade (di seguito anche "**GSLs**").

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 ( <b>GTRU</b> )	COMUNE DI MONTI
SEDE	Via Regione Sarda n. 2 07020 - Monti (SS)
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Tributi
CONTATTI TELEFONICI	0789478225
ORARI DI APERTURA UFFICI AL PUBBLICO	Mattina: da lunedì a venerdì, ore 10:30 - 12:00. Pomeriggio: mercoledì, ore 15:15 - 17:00.
SITO INTERNET	<a href="https://www.comune.monti.ss.it/index.php/">https://www.comune.monti.ss.it/index.php/</a>
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	tributi@pec.comune.monti.ss.it
POSTA ELETTRONICA	ufficiotributi@comune.monti.ss.it



GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO DEI RIFIUTI (GRT) E GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE (GSLs)	<b>S.C.E.A.S. SCARL Ecologica Ambiente Sardegna</b> - C.F. e P.IVA n. 02464730924 – in qualità di socio della a CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop con sede in via Romagnoli 13-48123 Ravenna CF/P,Iva 02365600390
SEDE	Via N. Sauro n. 1, Capoterra (CA)
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Sede amministrativa e accoglienza al pubblico – Via Marconi n. 8, 07021, Arzachena, ,
CONTATTI TELEFONICI	N. Verde 800194925, tel.07891714656
ORARI DI APERTURA UFFICI AL PUBBLICO	Dal lunedì al venerdì dalle 9:010 alle13:00 e dalle 15:00 alle 17:00
SITO INTERNET	<a href="https://www.sceas.it">https://www.sceas.it</a>
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	<a href="mailto:sceas.amministrazione@pec.it">sceas.amministrazione@pec.it</a>
POSTA ELETTRONICA	<a href="mailto:sceasmonti@gmail.com">sceasmonti@gmail.com</a>

Il GRT **S.C.E.A.S. SCARL Ecologica Ambiente Sardegna** – è in possesso delle seguenti certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001 (Qualità)**
- **UNI EN ISO 14001 (Ambiente)**
- **UNI EN ISO 45001 (Sicurezza)**

#### 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.

### 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 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE**

Il GSLS nel suo ruolo di Gestore del Servizio di Spazzamento e Lavaggio delle Strade svolge il servizio mediante spazzamento misto e manuale, in conformità alle prescrizioni riportate nel Piano operativo.

Lo spazzamento misto è effettuato con autospazzatrici idonee e adeguate al contesto in cui ne è previsto l'impiego, coadiuvate ove occorra da addetti che precedono il mezzo muniti di idonei strumenti funzionali a un'efficace attività di pulizia.

L'autospazzatrice è dotata di spazzole che non danneggiano la pavimentazione su cui operano e di serbatoio per l'acqua necessaria all'abbattimento delle polveri; tutto il materiale proveniente dallo spazzamento è conferito ad impianto autorizzato.

Il servizio prevede lo spazzamento delle sedi stradali, pedonali, parcheggi, aree cortilizie scolastiche, piste ciclabili, aree verdi e aree pubbliche in generale, o comunque soggette ad uso pubblico, rientranti nei limiti del perimetro urbanizzato di Monti in base alle necessità; in particolare nelle vie di seguito indicate:

### **CAPOLUOGO**

- Via Aldo Moro
- Via Roma e piazze
- Via Garibaldi e piazze
- Via Vittorio Emanuele
- Via San Paolo
- Via Verdi
- Viale Italia
- Via San Giovanni

### **SU CANALE**

- Via La Piana
- Via La Palazzina
- Staz. Su Canale

Il servizio è svolto con le seguenti modalità:

- spazzamento manuale nelle sedi pedonali, lungo la viabilità prossima agli istituti scolastici, delle piazze sopra indicate, ivi inclusa l'estirpazione normale e progressiva delle piccole erbe infestanti i marciapiedi, il bordo delle strade con le frequenze minimali richiamate nel progetto guida;
- spazzamento meccanizzato nelle sedi stradali, parcheggi, di cui sopra, con la frequenza prevista nel piano operativo;
- asportazione degli inerti depositati nelle strade a pavimentazione permanente, a seguito di eventi meteorici (sia manualmente che con mezzi meccanici), in particolare modo lungo la viabilità principale, in prossimità delle intersezioni, e lungo la direttrice principale di Monti;
- diserbo massivo, delle erbe infestanti e dei piccoli arbusti, anche con utilizzo di decespugliatori, lungo le strade ed i marciapiedi e di quelli eventualmente presenti anche tra le recinzioni, pubbliche o private, e le strade, i marciapiedi, le aiuole, gli spartitraffico con cadenza quadrimestrale; pulizia mediante idropulitrice delle piazze, aree giochi, aree pubbliche o comunque soggette a uso pubblico di cui sopra.

Eventuali rifiuti urbani pericolosi rinvenuti sul territorio sono raccolti in modo differenziato e conferiti all'ecocentro, negli appositi contenitori.

In aggiunta a quanto sopra il servizio prevede:



- lo spazzamento dei vialetti e delle aree attrezzate con giochi per bambini nonché la regolare vuotatura dei cestini porta rifiuti nonché curare la pulizia dei parcheggi pubblici o di uso pubblico che ricadano nell'area di pertinenza, nel caso in cui non sia possibile effettuare la pulizia meccanizzata;
- la segnalazione tempestiva all'Amministrazione comunale, per il tramite del Direttore dei servizi di spazzamento, di qualsiasi problema riscontrato sul territorio; in particolare in caso di esposizione da parte dell'utenza dei rifiuti ingombranti in giorni e/o orari diversi da quelli previsti.
- la raccolta foglie con asportazione periodica delle foglie (senza rigetto in carreggiata) dalle bocche lupae e caditoie stradali. L'attività nel periodo autunnale dovrà essere svolta con frequenza analoga al servizio di spazzamento manuale o meccanizzato. raccolta deiezioni canine e altri rifiuti particolari: gli operatori, nelle zone di pertinenza, provvedono a raccogliere le deiezioni canine o altri rifiuti particolari (ad esempio siringhe, etc..) abbandonati su strade pubbliche, marciapiedi, piste ciclabili e parcheggi.
- Laddove necessario è previsto lo spazzamento meccanizzato e manuale su strade differenti rispetto a quelle riportate in precedenza.

#### **Raccolta e pulizia fiere e mercati e manifestazioni**

Il servizio copre tutti i mercati ambulanti per tutti i giorni di svolgimento degli stessi; gli esercenti sono tenuti a dotarsi di buste semitrasparenti per i propri rifiuti che potranno essere lasciate a fine attività all'interno dei contenitori posizionati nelle aree interessate diversificati per tipologia di frazione di rifiuto; i contenitori sono posizionati prima dell'inizio del mercato e rimossi a conclusione dello stesso.

In occasione di manifestazioni ed eventi è garantito il servizio di pulizia e raccolta dei rifiuti abbandonati da avviarsi al termine delle giornate della manifestazione; a tal fine è previsto il posizionamento di un'isola ecologica composta da 8 contenitori carrellati di capienza pari a 243/360 litri per ciascuna frazione di rifiuto.

Per ogni manifestazione si procederà seguendo diverse fasi:

- a) pulizia preliminare delle aree coinvolte diverse fasi;**
- b) spazzamento delle aree nei giorni interessati;**
- c) svuotamento del contenitore e dei cestini stradali eventualmente presenti.**

Al termine delle manifestazioni il servizio provvede alla pulizia delle aree coinvolte e alla rimozione dei contenitori.

Per ciascun evento il posizionamento dei contenitori è effettuato prima dell'inizio dello stesso; i contenitori saranno rimossi alla conclusione dell'evento non oltre le ore 17:30 ovvero se la manifestazione si conclude oltre tale orario al primo turno di servizio utile del giorno successivo.

#### **5.3 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.



Il sistema di raccolta è organizzato con modalità differenti al variare della stagionalità, nell'ambito territoriale e della tipologia di utenza (domestica specifica ricettiva); il servizio è differenziato nei due seguenti differenti periodi:

- **Periodo invernale: da ottobre a maggio**
- **Periodo estivo: da giugno a settembre**

Si prevede l'attivazione dei seguenti circuiti distinti per frazione merceologica ambito e utenza servita:

- **Raccolta porta a porta e di prossimità di secco residuo**
- **Raccolta porta a porta e di prossimità di carta e cartone**
- **Raccolta porta a porta e di prossimità di umido**
- **Raccolta porta a porta e a chiamata di sfalci verdi**
- **Raccolta differenziata porta a porta vetro**
- **Raccolta differenziata porta a porta plastica e banda stagnata**
- **Raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti e beni durevoli**
- **Raccolta differenziata degli imballaggi cellulosi e misti**
- **Raccolta differenziata degli ex RUP (rifiuti urbani pericolosi)**
- **Raccolta differenziata di oli esausti**
- **Raccolta differenziata degli scarti provenienti dalle demolizioni**
- **Servizi di raccolta domiciliare per le utenze segnalate dai servizi sociali con difficoltà motorie**
- **Raccolta differenziata di abiti usati**
- **Altri valorizzabili e pericolosi**

L'orario di raccolta dei rifiuti viene fissato secondo le seguenti modalità

- **Dalle 06:00 alle 11:30 nei centri urbani**
- **In orario mattutino o pomeridiano si provvederà alla raccolta delle varie frazioni nelle zone periferiche a carattere artigianale e/o industriale e presso le scuole e gli edifici pubblici.**

Il servizio di raccolta è garantito tutti i giorni ad esclusione delle domeniche e delle festività nazionali, nel caso in cui vi siano più di due giorni di festività consecutivi la raccolta avverrà comunque in una di tali giornate.

Per quanto riguarda la raccolta del vetro delle utenze domestiche e non domestiche il servizio è operato dalle 08:00 alle 13:00.



Di seguito si riporta il calendario della raccolta con le indicazioni sulle tipologie di rifiuto conferibili:

## CALENDARIO RACCOLTA AREA PORTA A PORTA

Valido per le località di: **SOS RUEDOS / AGRO** dal 1 maggio 2022

IL MASTELLO O IL RIFIUTO ANDRÀ ESPOSTO ALL'INGRESSO DELLA PROPRIETÀ	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>SECCO</b>						
<b>UMIDO</b>						
<b>PLASTICA E ALLUMINIO</b>						
<b>VETRO</b>						
<b>CARTA</b>						

Stampato su carta riciclata



**NON VERRÀ EFFETTUATO IL PASSAGGIO NELLE SEGUENTI FESTIVITÀ:**

1 gennaio - 6 gennaio - Pasquetta\* - 25 aprile - 1 maggio - 15 agosto  
25 ottobre - 1 novembre - 8 dicembre - 25/26 dicembre

\* il lunedì di Pasquetta verranno ritirati solo panni e pannolini





# CALENDARIO RACCOLTA AREA PORTA A PORTA

Valido per le località di: **MONTI / SU CANALE** dal 1 maggio 2022

IL MASTELLO O IL RIFIUTO ANDRÀ ESPOSTO ALL'INGRESSO DELLA PROPRIETÀ	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>SECCO</b>						
<b>UMIDO</b>			Solo per il periodo dal 1 giugno al 30 settembre			
<b>PLASTICA E ALLUMINIO</b>						
<b>VETRO</b>						
<b>CARTA</b>						

Stampato su carta riciclata

**NON VERRÀ EFFETTUATO IL PASSAGGIO NELLE SEGUENTI FESTIVITÀ:**  
1 gennaio - 6 gennaio - Pasquetta\* - 25 aprile - 1 maggio - 15 agosto  
25 ottobre - 1 novembre - 8 dicembre - 25/26 dicembre



\* il lunedì di Pasquetta verranno ritirati solo panni e pannolini

## REGOLE DA RISPETTARE

I rifiuti devono essere conferiti esclusivamente tramite il sistema **PORTA A PORTA**.  
I sacchetti o i contenitori devono essere posizionati **BEN CHIUSI** all'esterno delle proprietà private ed esposti **FRONTE STRADA** dalle 22:00 del giorno precedente ed entro le 6:00 del giorno di raccolta.



## SFALCI, LEGNO, INGOMBRANTI E INERTI

prenotazione ritiro al numero verde 800 194 925 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00  
Gli sfalci vanno conferiti in fascine o scatole di cartone.  
Rifiuti ingombranti domestici (MAX 5 pezzi): apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso (televisori, frigoriferi, lavatrici...), vecchi arredi, materassi, reti metalliche, materiali ferrosi, plastiche di grossa pezzatura, giochi, etc. Inerti: risulite di demolizione e costruzione (mattoni, mattonelle, ceramiche, cemento etc.) in piccole quantità (MAX 0,25 mc)



## TESSILI E OLII ESAUSTI DI CUCINA

Andranno conferiti presso le isolette situate a:  
Via S. Alvara fronte farmacia Via Sulotto



## PUNTO DI RACCOLTA

Via A. Moro  
Lunedì, martedì, giovedì, venerdì, sabato 10:30 - 12:00  
Mercoledì 15:00 - 17:30  
**NON È POSSIBILE CONFERIRE SECCO**



Comune di Monti



email: sceasmonti@gmail.com





Comune di Monti



dal lunedì al venerdì  
dalle 9.00 alle 13.00

**SECCO**      **UMIDO**      **PLASTICA E ALLUMINIO**      **VETRO**      **CARTA**

sacco semitrasparente da esporre. **NO BUSTE NERE**

**Cosa Sì**

Penne biro - Spugne - Piccoli oggetti in plastica e bakelite  
Calze di nylon - Cocci di ceramica (piatti, tazze) max 2 pezzi - Cosmetici - Carta carbone, oleata e plastificata - Carta chimica (es. scontrini)  
Posate in plastica usa e getta  
Polveri dell'aspirapolvere  
Rifiuti dallo spazzamento domestico - Pannolini e pannolini - Ovatta - Cerotti  
Radiografi e - Capsule del caffè - Stracci sporchi  
Siringhe con ago protetto  
Lettiere per animali non biodegradabili - Rasoio usa e getta - Specchio - Ritagli in stoffa - Piastrina per zanzare - Capelli - Lampadine max 2 pezzi

buste compostabili nel contenitore

**Cosa Sì**

Scarti di cucina  
Avanzi di cibo  
Alimenti avariati  
Gusci d'uovo  
Scarti di verdura e frutta  
Fondi di caffè, filtri di tè  
Lettiere biodegradabili di piccoli animali domestici  
Fiori recisi, piccole piante  
Pane vecchio  
Ceneri spente di caminetti  
Fazzoletti usati e unti  
Piccole ossa

sacco semitrasparente da esporre. **NO BUSTE NERE**

**Cosa Sì**

Bottiglie per bibite - Flaconi di detersivi - Shampoo, bagnoschiuma - Confezioni sagomate - Confezioni di alimenti - Borse per la spesa - Buste di surgelati - Film, pellicole e reggette per imballaggi - Scatole e buste per abbigliamento - Bicchieri e piatti di plastica (senza residui di cibo) - Cassette ortofrutta max 2 pz. - Polistirolo - Blister in plastica - Rete frutta e verdura - Nylon da imballo - Tappo in plastica - Tanica in plastica - Vaschetta per alimenti in plastica - Pellicola per alimenti - Fiale in plastica - Cellophane - Lattine in alluminio e in acciaio per alimenti - Bombole per alimenti e per igiene personale  
**NON ETICHAETATI T e/o F** (panna, lacche per capelli, insetticidi, deodoranti, schiuma da barba etc.) - Coperchi e chiusure metalliche per vasetti - Tappi di bottiglie - Scatole in acciaio (biscotti, cioccolatini, dolciumi etc.) - Vaschette per alimenti - Fogli di alluminio (per cioccolato, coperchi yogurt)  
Piccoli oggetti in metallo (giocattoli, grucce appendiabiti etc.)

sfuso nel contenitore

**Cosa Sì**

Bottiglie  
Vasetti  
Bicchieri in vetro

sfuso nel contenitore, in buste di carta o scatole di cartone chiuse

**Cosa Sì**

Giornali e riviste  
Libri, quaderni, cartoncini  
Tabulati, fotocopie, fogli vari  
Cartoni TETRAPAK per bevande (succhi di frutta, latte etc.)  
Scatole per alimenti  
Imballaggi di cartone  
Scatole vuote di farmaci  
Cartone pizza privo di residui di cibo



**Chi abbandona i rifiuti è 3 volte poco intelligente:**

1. Perché li potrebbe conferire comodamente sotto casa tramite il sistema porta a porta.
2. Perché comunque paga la tassa sui rifiuti.
3. Perché danneggia il turismo e il suo futuro.

**Cosa NO**

Rifiuti riciclabili - Scarti di cucina - Rifiuti pericolosi  
Pile - Elettrodomestici di piccole e grandi dimensioni  
Neon - Farmaci scaduti  
Toner - Lampadine a risparmio energetico  
Imballaggi in plastica  
Piatti e bicchieri di plastica

**Cosa NO**

Lettiere per animali non biodegradabili  
Stracci anche se bagnati  
Borse di plastica  
Tutti gli altri materiali riciclabili e non riciclabili

**Cosa NO**

Oggetti in plastica e gomma (giocattoli, grucce per abiti etc.)  
- Pezzi di gomma per annaffiare  
- Posate di plastica - Tubetto dentifricio - Trucchi - Radiografie  
- Materiale elettrico - Barattoli e contenitori per colle, vernici e solventi - Barattoli di sostanze pericolose (vernici, fusti olio)

**Cosa NO**

Lampadine, neon  
Cocci di ceramica  
Contenitori e scatolette in banda stagnata, in alluminio, in metallo (tonno, pelati ed altro)

**Cosa NO**

Carta plastificata - Fazzoletti e tovaglioli di carta unti - Scontrini fiscali - Carta chimica

**MONTI PULITA PIACE ANCHE A CHI FUMA?**



**Non gettarlo a terra!**

I mozziconi impiegano fino a 5 anni per decomporsi. Non gettarli nel wc, dai finestrino dell'auto o per terra. Gettali nella raccolta del secco.





Agli utenti sono consegnate tutte le dotazioni per il servizio di raccolta, la fornitura del materiale è da ritenersi unica per tutta la durata del servizio, eventuali contenitori aggiuntivi in sostituzione saranno consegnati **entro tre giorni** dalla richiesta dell'utenza ad onere della stessa.

La dotazione per ciascuna utenza è la seguente:

1. **contenitore da sotto lavello da 10 litri per raccolta frazione organica (nuove utenze);**
2. **contenitore da esposizione per frazione organica da 25 litri di colore marrone (nuove utenze);**
3. **contenitore da esposizione per frazione secco da 45 litri di colore grigio (nuove utenze);**
4. **contenitore da esposizione per la frazione di vetro alluminio banda stagnata da 45 litri di colore verde;**
5. **contenitore di raccolta degli oli esausti di capacità 5 litri per tutte le utenze domestiche e 25 litri per le utenze non domestiche;**
6. **calendario della raccolta;**
7. **libretto informativo sulla modalità di raccolta.**

I contenitori destinati alle utenze plurifamiliari (con più di sei famiglie) sono dotati di lucchetto con chiusura a chiave da rendere disponibile solo alle utenze autorizzate ai conferimenti; alle utenze non domestiche sono forniti contenitori carrellati di volumetria maggiore, da 120- 360 lt.

Per le grandi utenze non domestiche sono forniti cassonetti fino a 1100 litri, sempre distinti per tipologia.

### **5.3.1. Gestione, manutenzione e lavaggio/sanificazione delle attrezzature fornite alle utenze, ritiro ingombranti.**

La gestione dei contenitori, ivi inclusa la manutenzione ed il lavaggio o la sanificazione, sono a carico delle utenze domestiche nel caso di utenze domiciliari condominiali specifiche e ricettive.

Il servizio, laddove richiesto, è eseguito in loco mediante stazione mobile con utilizzo di acqua calda ad alta pressione e alta temperatura, con idonei prodotti detergenti autorizzati dal Ministero della Sanità, deodoranti e disinfettanti sia nella parte interna che esterna dei contenitori.

Nel territorio del Comune di Monti è attivo il servizio di **raccolta dei rifiuti ingombranti**, i soggetti interessati devono contattare l'apposito numero verde 800194925 attivo dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00, oppure prenotare tramite applicazione disponibile su dispositivo mobile, per definire giorno e orario per il ritiro dalla propria abitazione, senza che l'ingombrante possa stazionare sul suolo stradale.

Ciascun ritiro è effettuato entro 48 ore dalla richiesta prevede la raccolta di un numero massimo di 5 pezzi per singola chiamata.

Il servizio prevede anche la raccolta porta a porta degli sfalci provenienti dalla cura del verde ornamentale privato, le cui richieste di ritiro sono evase entro 48 ore dalla chiamata.

### **5.3.2. Ulteriori servizi di raccolta**

In aggiunta ai servizi di cui sopra è previsto il servizio di raccolta dei farmaci il quale è organizzato con lo svuotamento dei contenitori appositamente dedicati con cadenza settimanale.

Nel territorio comunale è attivo su chiamata anche il servizio di raccolta degli inerti provenienti da piccole demolizioni incluso materiali ceramici per una quantità pari a due secchi di capienza di circa 25 litri ciascuno per ciascun mese.



### **5.3.3. Servizio di pronto intervento**

Ai cittadini è garantito un servizio di pronto intervento per le emergenze legate ai rifiuti attivo 24 ore su 24; a tal fine può essere contattato il numero 3483065880 oppure può essere contattato il servizio di call center al numero verde 800194925 oppure numero fisso 07891714656, attivo dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 - festivi esclusi. È attivo anche un servizio di posta elettronica all'indirizzo email [sceasmonti@gmail.com](mailto:sceasmonti@gmail.com).

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- 1. errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.**
- 2. segnalazione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie.**

## **6 DOVE RIVOLGERSI, COME INFORMARSI**

Gli utenti possono mettersi in contatto con il Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti e con gli altri gestori utilizzando i contatti riportati al precedente Capitolo 4. Per il gestore dell'attività di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si rimanda anche a quanto riportato nella sezione seconda della Carta al Capitolo 8.

### **6.2 SPORTELLO UTENTI**

Presso l'Ufficio Tributi del comune è attivo lo sportello fisico per il rapporto con gli utenti aperto negli orari, con le modalità ed i riferimenti indicati al Capitolo 8.

### **6.4 SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)**

Il GRT può essere contattato al numero verde 800194925 dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 per tutte le questioni relative allo svolgimento del servizio di raccolta dei rifiuti.

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

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**

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**
- 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.

#### **9.2 AUTOTUTELA**

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- **errore di persona o di soggetto passivo;**
- **evidente errore logico;**
- **errore sul presupposto del tributo;**
- **doppia imposizione;**
- **mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;**
- **mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.**

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

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto,



con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

**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 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.

### 9.4 ACCERTAMENTO CON ADESIONE

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.

### 9.5 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.

#### 9.5.1. 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.

#### 9.6 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.

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](mailto:dr.sardegna.garante@finanze.it)

PEC: [garante\\_sardegna@pec.agenziaentrate.it](mailto: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](http://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 smi, sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

**Cessazione del servizio** – 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.

**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).

**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.