



**COMUNE  
DI  
FLORINAS**

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



## COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

### INDICE

---

#### 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).**

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

- **Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sul sito internet del comune nella sezione “Trasparenza rifiuti” e sul sito del Dipartimento Finanze - TARI - Ricerca).**



## COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

- **Regolamento delle entrate e della riscossione, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sul sito internet del Comune)**

### 2. LO SCHEMA REGOLATORIO

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

Lo Schema Regolatorio è stato determinato con delibera della **Giunta comunale n. -- del -----** con la quale il servizio integrato di gestione dei rifiuti è stato posizionato nello “Schema Regolatorio I”.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I  LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III  LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II  LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV  LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

### 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



## COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

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

## 2.2 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;**



## **COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

- ❖ **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.

### **Cortesia**

I Gestori del servizio integrato dei rifiuti si impegnano a garantire all’utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti



## **COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

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 metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).**

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

### **3. VALIDITÀ, VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA**

Il presente Schema di Carta della Qualità ha validità dalla data di approvazione da parte del comune con delibera del Consiglio comunale n. ---- del -----, 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.



## COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

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 FLORINAS
SEDE	Via Grazie Deledda 1 – 07030 - FLORINAS (SS)
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Ragioneria - Tributi
CONTATTI TELEFONICI	Tel. 079.438005
ORARI DI APERTURA UFFICI AL PUBBLICO	-----
SITO INTERNET	<a href="https://comune.florinas.ss.it">https://comune.florinas.ss.it</a>
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	<a href="mailto:protocollo.florinas@pec.it">protocollo.florinas@pec.it</a>
POSTA ELETTRONICA	<a href="mailto:finanza@comune.florinas.ss.it">finanza@comune.florinas.ss.it</a>

GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO DEI RIFIUTI ( <b>GRT</b> ) E GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE ( <b>GSLs</b> )	DITTA <b>DLR AMBIENTE SOCIETA' COOPERATIVA A.R.L.</b> , - C.F. e P.IVA 02561800901 – Iscritta Albo Nazionale Gestori Ambientali SEZIONE REGIONALE DELLA SARDEGNA - Iscrizione N: CA07261 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 PIGAFETTA SNC, 07046 Porto Torres (SS)
CONTATTI TELEFONICI	- Numero Verde 800.719.393 attivo dal LUNEDI' al SABATO dalle 9.00 alle 13.00



## COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

SITO WEB	<a href="http://arofigulinas.ciclatambiente.it">http://arofigulinas.ciclatambiente.it</a>
UFFICIO DI RIFERIMENTO PER IL SERVIZIO	Presso il Centro Servizi situato all'interno dell'Ecocentro comunale (SI VEDA PUNTO 5.5) e tramite apposito sportello online (APP JUNKER), gli utenti potranno inoltrare reclami, richieste di informazioni, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	<a href="mailto:dlrambiente@pec.it">dlrambiente@pec.it</a>
POSTA ELETTRONICA	<a href="mailto:numeroverde.dlr@gmail.com">numeroverde.dlr@gmail.com</a>

Il Gestore della Raccolta e del trasporto (GRT) CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. riveste anche il ruolo e le funzioni del Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade (GSLs).

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

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

### Certificazioni e Autorizzazioni

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

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

### Principali servizi offerti



## **COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

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

### **Implementazione del sistema di controllo della qualità**

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

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

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

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

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

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

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

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

- Assicurare il rispetto dei dispositivi di legge e delle normative vigenti.



## **COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

- Assicurare il conseguimento degli obiettivi aziendali nel campo della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza.
- Favorire il miglioramento continuo.

Tale documentazione è organizzata per:

- Consentire a tutti una chiara ed univoca comprensione delle politiche dell'organizzazione e delle disposizioni operative.
- Facilitare la gestione e l'aggiornamento della stessa.

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

### **Documenti normativi:**

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

### **Documenti programmatici:**

o Obiettivi e traguardi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e responsabilità sociale

o Piani di Formazione.

o Piani di audit.

## **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 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Il servizio sarà svolto con modalità PORTA A PORTA su tutto il territorio dei Comuni interessati, suddividendo il territorio in due aree differenti:

- AREA URBANA;
- AREA VASTA E CASE SPARSE.

Il servizio di raccolta avverrà al piano terra di ogni stabile, nella parte esterna della recinzione lungo il marciapiede, sul bordo strada o prossimità della stessa oppure all'interno di apposita piazzola recintata (isola ecologica).

I contenitori o sacchi dovranno essere collocati a cura degli utenti entro il giorno e nell'ora prefissati, presso l'ingresso dell'abitazione e/o comunque negli spazi appositamente indicati e consentiti dagli Uffici comunali



## **COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

competenti. I contenitori svuotati nella raccolta, saranno ricollocati a cura del personale del GTR nella stessa posizione di prelievo e comunque, in modo da non costituire pericolo o intralcio alla circolazione veicolare o pedonale.

Gli operatori si asterranno dal raccogliere i rifiuti, qualora gli stessi non siano conformi per natura o confezionamento a quanto previsto.

In tali casi sarà lasciato un avviso standard, concordato con il Comune, nella cassetta della posta o posto con nastro adesivo sul singolo contenitore e non si provvederà alla raccolta.

Al ripetersi di situazioni non conformi, un TUTOR qualificato si recherà presso l'utenza per informare sul corretto comportamento da tenere per differenziare correttamente i rifiuti domestici.

Per il rilevamento dei conferimenti, la raccolta sarà effettuata esclusivamente con contenitori rigidi o sacchi muniti di TAG RFid UHF, da personale dotato di strumentazione idonea alla lettura dei TAG ed alla registrazione dei dati. Questo per consentire l'applicazione della tariffazione puntuale da parte delle Amministrazioni comunali.

Normalmente i contenitori sono di piccola volumetria e vengono spesso svuotati più velocemente a mano che agganciati al pettine del mezzo, pertanto ogni mezzo di raccolta porta a porta sarà dotato di una Antenna UHF midrange collegata ad un GPS/GPRS con sistema di remotazione comando start/stop, buzzer e spia acceso/spento, alla quale verrà avvicinato il contenitore e il computer di bordo andrà a registrare il codice del contenitore assieme alla data e ora/minuto in cui è avvenuto lo svuotamento legando questi dati eventualmente all'operatore che esercita lo svuotamento.

Tramite il sistema GPS/GPRS i dati contenuti nella memoria del computer di bordo sono scaricati in tempo reale in forma elettronica, per essere poi inviati al repository rispetto al quale il software in oggetto, che si occuperà dei relativi conteggi e relativi addebiti ai singoli utenti del servizio andrà a caricare i dati ed assegnarli al servizio/utenza di competenza.

Di seguito si riporta il calendario di raccolta dei comuni oggetto del servizio:



# COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI



**ARO**  
CODRONGIANOS | FLORINAS | PLOAGHE

Per prenotare la raccolta dei rifiuti nelle zone dell'AGRO collegarsi al sito - [aroflorinas.ciclatambiente.it](http://aroflorinas.ciclatambiente.it) oppure inviare un messaggio tramite WhatsApp al 3455248278

Per usufruire del servizio di raccolta di INGOMBRANTI E FERROSI A DOMICILIO dalle ore 8:00 alle ore 13,00 dal lunedì al sabato, contattare il:

Numero Verde  
**800 719 393**



**FLORINAS:**  
MERCOLEDÌ: DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00  
DALLE ORE 14,00 ALLE ORE 18,00  
SABATO: DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00



**CODRONGIANOS**  
MARTEDÌ: DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00  
DALLE ORE 14,00 ALLE ORE 18,00  
SABATO: DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00



**PLOAGHE**  
LUNEDÌ, MARTEDÌ, MERCOLEDÌ, GIOVEDÌ, SABATO:  
DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00  
MARTEDÌ: DALLE ORE 15,00 ALLE ORE 18,00  
PLOAGHE VENERDÌ: DALLE ORE 14,00 ALLE ORE 18,00

## SERVIZIO ECOCENTRO

## CALENDARIO PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

# 2024

### GENNAIO

1	Lunedì	UMIDO
2	Martedì	SECCO VETRO
3	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
4	Giovedì	UMIDO VERDE
5	Venerdì	CARTA
6	Sabato	UMIDO
7	Domenica	UMIDO
8	Lunedì	UMIDO
9	Martedì	VETRO
10	Mercoledì	UMIDO
11	Giovedì	UMIDO VERDE
12	Venerdì	CARTA
13	Sabato	UMIDO
14	Domenica	UMIDO
15	Lunedì	UMIDO
16	Martedì	SECCO VETRO
17	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
18	Giovedì	UMIDO VERDE
19	Venerdì	CARTA
20	Sabato	UMIDO
21	Domenica	UMIDO
22	Lunedì	UMIDO
23	Martedì	VETRO
24	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
25	Giovedì	UMIDO VERDE
26	Venerdì	CARTA
27	Sabato	UMIDO
28	Domenica	UMIDO
29	Lunedì	UMIDO
30	Martedì	SECCO VETRO
31	Mercoledì	UMIDO PLASTICA

### FEBBRAIO

1	Giovedì	UMIDO VERDE
2	Venerdì	CARTA
3	Sabato	UMIDO
4	Domenica	UMIDO
5	Lunedì	UMIDO
6	Martedì	VETRO
7	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
8	Giovedì	UMIDO VERDE
9	Venerdì	CARTA
10	Sabato	UMIDO
11	Domenica	UMIDO
12	Lunedì	UMIDO
13	Martedì	SECCO VETRO
14	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
15	Giovedì	UMIDO VERDE
16	Venerdì	CARTA
17	Sabato	UMIDO
18	Domenica	UMIDO
19	Lunedì	UMIDO
20	Martedì	VETRO
21	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
22	Giovedì	UMIDO VERDE
23	Venerdì	CARTA
24	Sabato	UMIDO
25	Domenica	UMIDO
26	Lunedì	UMIDO
27	Martedì	SECCO VETRO
28	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
29	Giovedì	UMIDO VERDE
30	Venerdì	CARTA
31	Giovedì	UMIDO VERDE

### MARZO

1	Venerdì	CARTA
2	Sabato	UMIDO
3	Domenica	UMIDO
4	Lunedì	UMIDO
5	Martedì	VETRO
6	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
7	Giovedì	UMIDO VERDE
8	Venerdì	CARTA
9	Sabato	UMIDO
10	Domenica	UMIDO
11	Lunedì	UMIDO
12	Martedì	SECCO VETRO
13	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
14	Giovedì	UMIDO VERDE
15	Venerdì	CARTA
16	Sabato	UMIDO
17	Domenica	UMIDO
18	Lunedì	UMIDO
19	Martedì	VETRO
20	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
21	Giovedì	UMIDO VERDE
22	Venerdì	CARTA
23	Sabato	UMIDO
24	Domenica	UMIDO
25	Lunedì	UMIDO
26	Martedì	SECCO VETRO
27	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
28	Giovedì	UMIDO VERDE
29	Venerdì	CARTA
30	Sabato	UMIDO
31	Domenica	UMIDO

### APRILE

1	Lunedì	UMIDO
2	Martedì	VETRO
3	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
4	Giovedì	UMIDO VERDE
5	Venerdì	CARTA
6	Sabato	VETRO
7	Domenica	UMIDO
8	Lunedì	UMIDO
9	Martedì	SECCO VETRO
10	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
11	Giovedì	UMIDO VERDE
12	Venerdì	CARTA
13	Sabato	UMIDO
14	Domenica	UMIDO
15	Lunedì	UMIDO
16	Martedì	VETRO
17	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
18	Giovedì	UMIDO VERDE
19	Venerdì	CARTA
20	Sabato	UMIDO
21	Domenica	UMIDO
22	Lunedì	UMIDO
23	Martedì	SECCO VETRO
24	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
25	Giovedì	UMIDO VERDE
26	Venerdì	CARTA
27	Sabato	UMIDO
28	Domenica	UMIDO
29	Lunedì	UMIDO
30	Martedì	UMIDO PLASTICA

### MAGGIO

1	Mercoledì	UMIDO
2	Giovedì	UMIDO VERDE
3	Venerdì	CARTA
4	Sabato	UMIDO
5	Domenica	UMIDO
6	Lunedì	UMIDO
7	Martedì	SECCO VETRO
8	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
9	Giovedì	UMIDO VERDE
10	Venerdì	CARTA
11	Sabato	UMIDO
12	Domenica	UMIDO
13	Lunedì	UMIDO
14	Martedì	VETRO
15	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
16	Giovedì	UMIDO VERDE
17	Venerdì	CARTA
18	Sabato	UMIDO
19	Domenica	UMIDO
20	Lunedì	UMIDO
21	Martedì	SECCO VETRO
22	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
23	Giovedì	UMIDO VERDE
24	Venerdì	CARTA
25	Sabato	UMIDO
26	Domenica	UMIDO
27	Lunedì	UMIDO
28	Martedì	VETRO
29	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
30	Giovedì	UMIDO VERDE
31	Venerdì	CARTA

### GIUGNO

1	Sabato	UMIDO
2	Domenica	UMIDO
3	Lunedì	UMIDO
4	Martedì	SECCO VETRO
5	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
6	Giovedì	UMIDO VERDE
7	Venerdì	CARTA
8	Sabato	UMIDO
9	Domenica	UMIDO
10	Lunedì	UMIDO
11	Martedì	VETRO
12	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
13	Giovedì	UMIDO VERDE
14	Venerdì	CARTA
15	Sabato	UMIDO
16	Domenica	UMIDO
17	Lunedì	UMIDO
18	Martedì	SECCO VETRO
19	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
20	Giovedì	UMIDO VERDE
21	Venerdì	CARTA
22	Sabato	UMIDO
23	Domenica	UMIDO
24	Lunedì	UMIDO
25	Martedì	VETRO
26	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
27	Giovedì	UMIDO VERDE
28	Venerdì	CARTA
29	Sabato	UMIDO
30	Domenica	UMIDO

**SONO VIETATE LE BUSTE NERE CIECHE per il SECCO INDIFFERENZIATO vanno sempre utilizzate le buste semitrasparenti e i contenitori NERI/GRIGIO**

**I RIFIUTI SONO DI CHI LI PRODUCE** Vanno depositati di fronte al proprio domicilio DALLE ORE 21,00 ALLE ORE 06,00

**PANNOLINI, PANNOLONI E TRAVERSE** il servizio porta a porta è a richiesta e verrà effettuato tutti i giorni dal lunedì al sabato. LA BUSTA NON DOVRA CONTENERE ALTRI RIFIUTI INDIFFERENZIATI.



**ARO**  
CODRONGIANOS | FLORINAS | PLOAGHE

Per prenotare la raccolta dei rifiuti nelle zone dell'AGRO collegarsi al sito - [aroflorinas.ciclatambiente.it](http://aroflorinas.ciclatambiente.it) oppure inviare un messaggio tramite WhatsApp al 3455248278

Per usufruire del servizio di raccolta di INGOMBRANTI E FERROSI A DOMICILIO dalle ore 8:00 alle ore 13,00 dal lunedì al sabato, contattare il:

Numero Verde  
**800 719 393**



**FLORINAS:**  
MERCOLEDÌ: DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00  
DALLE ORE 14,00 ALLE ORE 18,00  
SABATO: DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00



**CODRONGIANOS**  
MARTEDÌ: DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00  
DALLE ORE 14,00 ALLE ORE 18,00  
SABATO: DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00



**PLOAGHE**  
LUNEDÌ, MARTEDÌ, MERCOLEDÌ, GIOVEDÌ, SABATO:  
DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 13,00  
MARTEDÌ: DALLE ORE 15,00 ALLE ORE 18,00  
PLOAGHE VENERDÌ: DALLE ORE 14,00 ALLE ORE 18,00

## SERVIZIO ECOCENTRO

## CALENDARIO PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

# 2024

### LUGLIO

1	Lunedì	UMIDO
2	Martedì	SECCO VETRO
3	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
4	Giovedì	UMIDO VERDE
5	Venerdì	CARTA
6	Sabato	UMIDO
7	Domenica	UMIDO
8	Lunedì	UMIDO
9	Martedì	VETRO
10	Mercoledì	UMIDO
11	Giovedì	UMIDO VERDE
12	Venerdì	CARTA
13	Sabato	UMIDO
14	Domenica	UMIDO
15	Lunedì	UMIDO
16	Martedì	SECCO VETRO
17	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
18	Giovedì	UMIDO VERDE
19	Venerdì	CARTA
20	Sabato	UMIDO
21	Domenica	UMIDO
22	Lunedì	UMIDO
23	Martedì	VETRO
24	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
25	Giovedì	UMIDO VERDE
26	Venerdì	CARTA
27	Sabato	UMIDO
28	Domenica	UMIDO
29	Lunedì	UMIDO
30	Martedì	SECCO VETRO
31	Mercoledì	UMIDO PLASTICA

### AGOSTO

1	Giovedì	UMIDO VERDE
2	Venerdì	CARTA
3	Sabato	UMIDO
4	Domenica	UMIDO
5	Lunedì	UMIDO
6	Martedì	VETRO
7	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
8	Giovedì	UMIDO VERDE
9	Venerdì	CARTA
10	Sabato	UMIDO
11	Domenica	UMIDO
12	Lunedì	UMIDO
13	Martedì	SECCO VETRO
14	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
15	Giovedì	UMIDO VERDE
16	Venerdì	CARTA
17	Sabato	UMIDO
18	Domenica	UMIDO
19	Lunedì	UMIDO
20	Martedì	VETRO
21	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
22	Giovedì	UMIDO VERDE
23	Venerdì	CARTA
24	Sabato	UMIDO
25	Domenica	UMIDO
26	Lunedì	UMIDO
27	Martedì	SECCO VETRO
28	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
29	Giovedì	UMIDO VERDE
30	Venerdì	CARTA
31	Sabato	UMIDO

### SETTEMBRE

1	Domenica	UMIDO
2	Lunedì	UMIDO
3	Martedì	VETRO
4	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
5	Giovedì	UMIDO VERDE
6	Venerdì	CARTA
7	Sabato	UMIDO
8	Domenica	UMIDO
9	Lunedì	UMIDO
10	Martedì	SECCO VETRO
11	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
12	Giovedì	UMIDO VERDE
13	Venerdì	CARTA
14	Sabato	UMIDO
15	Domenica	UMIDO
16	Lunedì	UMIDO
17	Martedì	VETRO
18	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
19	Giovedì	UMIDO VERDE
20	Venerdì	CARTA
21	Sabato	UMIDO
22	Domenica	UMIDO
23	Lunedì	UMIDO
24	Martedì	SECCO VETRO
25	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
26	Giovedì	UMIDO VERDE
27	Venerdì	CARTA
28	Sabato	UMIDO
29	Domenica	UMIDO
30	Lunedì	UMIDO

### OTTOBRE

1	Martedì	VETRO
2	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
3	Giovedì	UMIDO VERDE
4	Venerdì	CARTA
5	Sabato	UMIDO
6	Domenica	UMIDO
7	Lunedì	UMIDO
8	Martedì	SECCO VETRO
9	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
10	Giovedì	UMIDO VERDE
11	Venerdì	CARTA
12	Sabato	UMIDO
13	Domenica	UMIDO
14	Lunedì	UMIDO
15	Martedì	VETRO
16	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
17	Giovedì	UMIDO VERDE
18	Venerdì	CARTA
19	Sabato	UMIDO
20	Domenica	UMIDO
21	Lunedì	UMIDO
22	Martedì	SECCO VETRO
23	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
24	Giovedì	UMIDO VERDE
25	Venerdì	CARTA
26	Sabato	UMIDO
27	Domenica	UMIDO
28	Lunedì	UMIDO
29	Martedì	VETRO
30	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
31	Giovedì	UMIDO VERDE

### NOVEMBRE

1	Venerdì	CARTA
2	Sabato	UMIDO
3	Domenica	UMIDO
4	Lunedì	UMIDO
5	Martedì	SECCO VETRO
6	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
7	Giovedì	UMIDO VERDE
8	Venerdì	CARTA
9	Sabato	UMIDO
10	Domenica	UMIDO
11	Lunedì	UMIDO
12	Martedì	VETRO
13	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
14	Giovedì	UMIDO VERDE
15	Venerdì	CARTA
16	Sabato	UMIDO
17	Domenica	UMIDO
18	Lunedì	UMIDO
19	Martedì	SECCO VETRO
20	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
21	Giovedì	UMIDO VERDE
22	Venerdì	CARTA
23	Sabato	UMIDO
24	Domenica	UMIDO
25	Lunedì	UMIDO
26	Martedì	VETRO
27	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
28	Giovedì	UMIDO VERDE
29	Venerdì	CARTA
30	Sabato	UMIDO

### DICEMBRE

1	Domenica	UMIDO
2	Lunedì	UMIDO
3	Martedì	SECCO VETRO
4	Mercoledì	UMIDO PLASTICA
5	Giovedì	UMIDO VERDE
6	Venerdì	CARTA
7	Sabato	UMIDO
8	Domenica	UMIDO
9	Lunedì	UMIDO



## COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

### INDICAZIONI SULLA RACCOLTA E SULLA TIPOLOGIA DI RIFIUTI PER IL CONFERIMENTO:

#### UMIDO

e rifiuti organici

il rifiuto umido va conferito nei contenitori nei contenitori marroni dentro sacchi biodegradabili e compostabili ben chiusi

#### SECCO

indifferenziato

raccogliere i rifiuti nei sacchi grigi semitrasparenti e sistemarli all'interno del contenitore grigio

#### PLASTICA

latta e alluminio

il rifiuto di plastica, alluminio, banda stagnata, va conferito all'interno di sacchi gialli semitrasparenti ben chiusi

#### CARTA

e cartone

Nessuna busta: le frazioni modeste di dimensioni depositate nell'apposito contenitore.

Scatole di dimensioni più grandi dovranno essere piegate, legate e depositate di fianco al citato contenitore

#### VETRO

Nessuna busta: il vetro va introdotto sfuso negli appositi contenitori verdi

#### INGOMBRANTI / FERROSI

cucine, raee ingombranti

### 5.3 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

I servizi di spazzamento stradale erogati riguardano lo spazzamento meccanizzato e manuale.

Lo spazzamento meccanizzato delle strade è svolto mediante l'impiego di mezzi di tipo aspirante su telaio, in grado di rimuovere i rifiuti dal pavimento stradale svolgendo quindi un'azione depolverizzante ed igienizzante. Infatti, le caratteristiche essenziali di uno spazzamento meccanizzato sono l'efficacia nella rimozione del rifiuto, anche di natura polverosa e l'efficienza intesa come produttività del lavoro: l'alta velocità di rimozione e il buon rendimento nell'allontanamento dei rifiuti dalla superficie stradale sono i punti a netto favore di questa metodologia.

Tale servizio è svolto nel centro abitato del comune ove non vi siano ostacoli evidenti per il passaggio di mezzi di grosse dimensioni e comunque in tutte quelle strade in cui la viabilità ne consente l'impiego.

A completamento dell'azione meccanica sarà presente un addetto a terra per la preparazione delle zone ove la macchina non può arrivare (marciapiedi, piazzette, angoli stradali, eccetera) munito di soffiatore elettrico spalleggiato a batteria (spazzamento manuale).

### 5.4 IL SERVIZIO DI RITIRO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI

La prenotazione per il ritiro dei rifiuti ingombranti deve essere effettuata almeno 24 ore prima rispetto al giorno di ritiro del materiale, indicato sul calendario della raccolta più sopra indicato, e può essere effettuata sia chiamando il numero verde 800719393, sia attraverso il sito del GRT [Prenota il ritiro \(ciclatambiente.it\)](http://arofigulinas.ciclatambiente.it/ita/Prenota-il-ritiro) - <http://arofigulinas.ciclatambiente.it/ita/Prenota-il-ritiro>.

### 5.5 IL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

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

Nei CCR potranno avere accesso e conferire i rifiuti ivi trasportati, i titolari delle utenze domestiche, commerciali e di servizio iscritte regolarmente al ruolo rifiuti.



## **COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

Nella Centro di raccolta potranno avere accesso e scaricare i rifiuti ivi trasportati i titolari delle utenze domestiche, commerciali e di servizio iscritte regolarmente al ruolo TARI del Comune.

Di seguito si riporta l'indicazione degli orari di apertura dell'Ecocentro comunale ubicato in via Coscore:

**MERCOLEDÌ DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 14.00 ALLE ORE 18.00**

**SABATO DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 13.00**

Nell'Ecocentro comunale saranno conferibili dall'utente, le seguenti tipologie di rifiuti:

- a) Batterie al piombo
- b) Cartone (raccolta selettiva)
- c) Carta -Cartone (raccolta congiunta)
- d) Filtri dell'olio
- e) gas in contenitori a pressione (compresi gli halon), contenenti sostanze pericolose
- f) Imballaggi in legno
- g) Inerti
- h) Ingombranti
- i) Legno
- j) Medicinali
- k) Metallo
- l) Oli e grassi vegetali
- m) Oli minerali x mot.-ingr.-lubr.
- n) Pile
- o) Plastica imballaggi
- p) Plastica dura
- q) Pneumatici fuori uso
- r) R1 - Frigoriferi -Congelatori
- s) R2 - App. Elettriche ed Elettroniche fuori uso
- t) R3 - Tv -Monitor
- u) R4 - apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso
- v) R5 - Neon
- w) Scarti Vegetali
- x) Siringhe - rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni
- y) Toner
- z) Vernici
- aa) Vetro.

Per la gestione dei conferimenti degli utenti presso il Centro di Raccolta (CCR), si prevede l'utilizzo di un Sistema di Pesatura con terminale con riconoscimento utente ed individuazione di prodotto conferito, tramite Touch Screen, integrato con il modulo che permette una forte integrazione con gli Hardware di gestione tipiche come Pese, terminale Self Industriali e Touch Screen, Distributori di Sacchi, Sistemi di autenticazione utenza tramite Badge, tessera sanitaria, ecc..

In particolare, il sistema si può collocare in ambito Tariffario o meno e determina la gestione degli adempimenti legate al centro di raccolta stesso ed alle informazioni anche condivise nella gestione della Tariffa.



## COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

Il sistema permette il tracciamento di tutte le attività che le utenze svolgono presso il centro di raccolta permettendo la gestione dei parametri di riduzioni tariffarie, limiti di conferimento in ambito Tariffa, gestione delle categorie utenze di accesso e relativi rifiuti, ecc..

Il modulo CCR utilizzato contempla un front-end utente operante su postazione personal computer o Totem Touch Screen, questo permette una interfaccia con operatore o self-service utente; tramite stampante integrata o esterna sono rilasciati gli scontrini relativi ai movimenti e al prodotto conferito. I dati di conferimento per tipo, quantità ed utente sono contabilizzati direttamente on line nel database integrato delle utenze.

In occasione del conferimento, il soggetto conferente verrà registrato attraverso le seguenti modalità:

1. per le utenze domestiche: nome e cognome, indirizzo di residenza e domicilio, codice fiscale;
2. per gli altri soggetti previsti: ditta, codice fiscale e Partita IVA, sede legale e sede operativa, nome e cognome del conferente.

Per ogni conferimento sarà indicato anche il tipo di materiale conferito ed il relativo peso.

### 5.5 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 Verde -----

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 ostacolino 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 **800 719 393 - attivo dal LUNEDI' al SABATO dalle 9.00 alle 13.00** - per tutte le questioni relative allo svolgimento del servizio di raccolta dei rifiuti, a tal riguardo è possibile ricevere assistenza anche presso il Centro Servizi situato all'interno dell'Ecocentro comunale (SI VEDA PUNTO 5.5) e tramite apposito sportello online (APP JUNKER); gli utenti potranno inoltrare reclami, richieste di informazioni, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

### 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.



## **COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

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 - 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.



## **COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

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.



## COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

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

### Personale

Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna. Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta. Il Responsabile indicato si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

### Utente

Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare; è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

## 9. ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono di seguito descritti; si fa comunque rinvio al regolamento delle entrate del comune per la disciplina degli stessi.

### 9.1 RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento della TARI, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

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

### 9.2 AUTOTUTELA

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;**



## COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

### ➤ **manca di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.**

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

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

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

### **9.3 DEFINIZIONE AGEVOLATA DELLE ANNUALITÀ PREGRESSE**

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

### **9.4 INTERPELLO**

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

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

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

### **9.5 ACCERTAMENTO CON ADESIONE**

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

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

### **9.6 RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA**



## **COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

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

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

Gli atti che possono essere impugnati sono:

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

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

### **9.6.1. Reclamo e mediazione**

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

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

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

### **9.7 RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE**

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

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;**



## COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

- **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:**



## COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

- 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.



## COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

**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



## **COMUNE DI FLORINAS – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

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.