

Comune di OSINI

Provincia di NUORO



Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Comune di Osini



Gestore

OGLIASTRA AMBIENTE

Approvata dal Consiglio Comunale con Deliberazione n. 33 del 28.12.2022

1. DEFINIZIONI
2. LA CARTA DEI SERVIZI
3. SOGGETTI GESTORI
4. PRINCIPI
5. OBBLIGHI DI SERVIZIO
6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO TARI
7. INFORMAZIONI SULLA TARI
8. PAGAMENTO DELLA TASSA- PERIODICITA' DELLA RISCOSSIONE
9. ISTANZE PER LA CORRETTA ISTRUZIONE DELLA TASSA RIFIUTI
10. CONGUAGLI, RIMBORSI E SGRAVI
11. AGEVOLAZIONI, RIDUZIONI ED ESCLUSIONI
12. MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI
13. STANDARD DI QUALITA'
14. AZIONI DI MIGLIORAMENTO
15. MODALITA' DI CONTATTO CON IL CONTRIBUENTE
16. CONTENUTI INFORMATIVI MINIMI DEI PUNTI DI CONTATTO CON L'CONTRIBUENTE
17. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE
18. RACCOLTA DEI RIFIUTI - RACCOLTA PORTA A PORTA DELLE FRAZIONI DIFFERENZIATE
19. RACCOLTE NON ORDINARIE
20. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA
21. OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO
22. CENTRO DI RACCOLTA RIFIUTI
23. SPAZZAMENTO MANUALE DELLE STRADE
24. PRIVACY

Premesso che:

Ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 – 15/2022/R/RIF, il Comune di Osini, in assenza di Ente di governo dell'Ambito, regolarmente costituito ed operativo, assume la qualifica di Ente Territorialmente Competente (di seguito ETC) nel Servizio Integrato della gestione dei rifiuti urbani;

- con la soprarichiamata deliberazione ARERA si è approvato il nuovo Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);

- ai sensi dell'art. 5.1 del TQRIF, l'ETC provvede all'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani; tale carta è pubblicata sul sito istituzionale dell'ente (www.comune.osini.it). Tale documento deve altresì contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Per effetto della deliberazione di Consiglio Comunale n. 11 del 29.04.2022 il Comune di Osini ha posizionato la gestione nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui Obblighi di servizio (Contrattuali e Tecnici) riferiti ad entrambi i gestori (Comune di Osini – Ogliastra Ambiente) di cui alla Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati nell'Allegato 1 alla presente Carta.

1. DEFINIZIONI

1.1 - Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con i contribuenti** comprende le operazioni di: *i*) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii*) gestione del rapporto con i contribuenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii*) gestione della banca dati dei contribuenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv*) promozione di campagne ambientali; *v*) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra contribuenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **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;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte dei contribuenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare

- di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
 - **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante '*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*';
 - **decreto legislativo 116/2020** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante '*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE)2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*';
 - **decreto legislativo 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante '*Norme in materia ambientale*' e s.m.i.;
 - **decreto-legge 41/2021** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante '*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*';
 - **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi al contribuente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
 - **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'contribuente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
 - **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
 - **Ente territorialmente competente** (in seguito **Comune**) è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo.
 - **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 i Comuni che gestiscono 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;
 - **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
 - **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
 - **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante '*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*';
 - **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire ai contribuenti;
 - **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
 - **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
 - **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
 - **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
 - **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'contribuente, 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 contribuente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
 - **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
 - **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con i contribuenti anche per via telematica, con la quale il contribuente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
 - **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
 - **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
 - **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, postainclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
 - **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
 - **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con i contribuenti;
 - **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette al contribuente 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;
 - **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette al contribuente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'contribuente 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 online:** è la piattaforma *web* che permette al contribuente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'contribuente 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;
 - **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
 - **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
 - **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
 - **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità al contribuente;
 - **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
 - **contribuente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di

riscossione;

- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M.20 aprile 2017;
- **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.

1.2 - Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico. Lo scopo di questo documento è contribuire a garantire ai contribuenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Questa Carta è destinata a tutti i contribuenti TARI che usufruiscono del Servizio rifiuti nel territorio comunale.

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

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

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

In sintesi la Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione rivolto ad orientare i cittadini/contribuenti per informarli sul servizio che il Comune mette a loro disposizione per l'adempimento dell'obbligazione tributaria;
- un contributo che si inserisce nel progetto globale che impegna l'Amministrazione nel percorso della trasparenza dell'azione amministrativa, costituendo una concreta occasione di collaborazione e confronto con i cittadini;
- uno strumento per migliorare la qualità dei servizi resi attraverso il rapporto collaborativo con i contribuenti;
- un'opportunità per far conoscere ai cittadini l'applicazione del tributo (finalità, tempistiche e modalità);
- un patto di qualità che consente al contribuente di poter esercitare con consapevolezza i suoi diritti, conoscendo i servizi offerti e le modalità di erogazione.

La Carta della qualità dei servizi ha validità pluriennale e viene aggiornata nel momento in cui intervengono significative variazioni sulla materia.

La 'Carta' è pubblicata sul sito del Comune di Osini, www.comune.osini.nu.it, nella sezione dedicata ai tributi locali – TARI e nella sezione '**Amministrazione Trasparente > servizi erogati > Carta dei Servizi e standard di qualità**'.

3. SOGGETTI GESTORI

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.lgs. n. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n. 205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- attività di gestione tariffe e rapporto con i contribuenti;
 - attività di raccolta e trasporto;
 - attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta).
- Il **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto** con i contribuenti è il **Comune di Osini** – Ufficio Tributi – tel. 0782/79031- interno 5- email: tributi@comune.osini.nu.it;
- Il **gestore della raccolta e trasporto** è **OGLIASTRA AMBIENTE SRL**, con sede in Lanusei (NU), Via Umberto I n. 33, C.F. 01219230917 - P.I. 01219230917
- Il **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il **Comune di Osini** con sede in Piazza Europa n. 1 - indirizzo pec: protocollo@pec.comune.osini.nu.it

4. PRINCIPI

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti dei contribuenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune eroga i servizi pubblici ai propri contribuenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

Partecipazione

Il Comune si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il contribuente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione dei contribuenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con i contribuenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune considera l'informazione, corretta e tempestiva, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con i contribuenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini/ contribuenti alle modalità di erogazione dei servizi. All'contribuente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

5. OBBLIGHI DI SERVIZIO

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Osini. Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

Il Regolamento è consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link:

https://www.comune.osini.nu.it/osini/images/REGOLAMENTO%20TARI%20.%20OSINI_1_.pdf,

6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO TARI

L'ufficio Tributi che gestisce la tassa smaltimento rifiuti TARI (front e back office) si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

Front Office

- Ricevimento dichiarazioni
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni/sgravi/riversamenti
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Informazioni telefoniche 0782/79031, interno 5
- email: tributi@comune.osini.nu.it

Back office

- Gestione accertamenti, rimborsi, sgravi, riversamenti e contenzioso;
- Informazioni dedicate (risposte a mail, PEC, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa, manifesti);
- Lavorazione pratiche ricevute in front office;
- Istruttoria istanze di agevolazioni/riduzioni;

Servizi erogati

SERVIZIO	MODALITA' DI RICHIESTA	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte sul tributo in generale o sulla propria posizione	Telefono Richiesta scritta per posta ordinaria	0782/79031- interno 5
Assistenza alla		

compilazione modulistica (nuove iscrizioni - variazioni - cessazioni)	Mail	Ufficio Tributi - Piazza Europa, 1 – 08040- Osini (NU) tributi@comune.osini.nu.it
Assistenza alla compilazione di istanze per riduzioni e agevolazioni	PEC Direttamente al front office	protocollo@pec.comune.osini.nu.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì ore 11.00-13,00; martedì e giovedì ore 15.00-18.00
Ricevimento dichiarazioni (inizio possesso/detenzione, rettifica posizione tributaria, cessazione posizione)	Modello di denuncia inviato per Posta ordinaria Mail PEC Direttamente al front office	Ufficio Tributi - Piazza Europa, 1 – 08040- Osini (NU) tributi@comune.osini.nu.it protocollo@pec.comune.osini.nu.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì ore 11.00-13,00; martedì e giovedì ore 15.00-18.00
Rimborsi e sgravi	Modello di denuncia inviato per Posta ordinaria Mail PEC Direttamente al front office	Ufficio Tributi - Piazza Europa, 1 – 08040- Osini (NU) tributi@comune.osini.nu.it protocollo@pec.comune.osini.nu.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì ore 11.00-13,00; martedì e giovedì ore 15.00-18.00
Richiesta di chiarimenti su avvisi di accertamento	Modello di denuncia inviato per Posta ordinaria Mail PEC Direttamente al front office	Ufficio Tributi - Piazza Europa, 1 – 08040- Osini (NU) tributi@comune.osini.nu.it protocollo@pec.comune.osini.nu.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì ore 11.00-13,00; martedì e giovedì ore 15.00-18.00
Ricorso avverso di accertamento (contenzioso)	avviso telematico all'indirizzo PEC	protocollo@pec.comune.osini.nu.it

7. INFORMAZIONI SULLA TARI

La TARI è stata istituita dal 01/01/2014 ed è finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

La Tassa è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, possieda, occupi o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, esistenti nel territorio comunale a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani o ad essi assimilati.

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale e sono così composte:

Tipologia di Tariffa	Composizione tariffe
----------------------	----------------------

Per utenza domestica	<ul style="list-style-type: none"> • Parte fissa • Parte variabile • Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente
Per utenza non domestica	

8. PAGAMENTO DELLA TASSA – PERIODICITA' DELLA RISCOSSIONE

Il pagamento della tassa avviene in n. 2 rate con scadenza deliberate dal Consiglio comunale nei mesi di ottobre e di dicembre e deve essere effettuata a seguito del ricevimento di apposito avviso di pagamento e di modelli precompilati attualmente emessi dall'Agente di Riscossione - Agenzia delle Entrate Riscossione, Ente al quale è stata affidata dal 2019 la riscossione spontanea del tributo.

Nel caso in cui il contribuente non dovesse ricevere il relativo avviso di pagamento nell'anno di competenza, entro i termini di scadenza dell'ultima rata, ha il dovere di informarsi presso l'Ufficio Tributi che provvederà tempestivamente alla richiesta di copia dell'Avviso all'AdER.

L'indirizzo di spedizione dei documenti di pagamento è tratto solo da fonti ufficiali: Anagrafe, Camera di Commercio e Agenzia delle Entrate (Anagrafe Tributaria).

Gli Avvisi di pagamento non sono pagabili presso gli sportelli del Comune ma attraverso le modalità di seguito elencate:

- On line attraverso i canali messi a disposizione dai prestatori di servizi di pagamento (PSP) come on banking e app mobile;
- Presso gli sportelli degli Uffici postali e bancari;
- Presso le tabaccherie e esercizi aderenti al circuito.

9. ISTANZE PER LA CORRETTA ISTRUZIONE DELLA TASSA RIFIUTI

Al fine della corretta emissione dei documenti di pagamento, il contribuente deve presentare entro il termine di 60 giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo la **dichiarazione** di:

- **inizio** del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo;
- **rettifica** ovvero quando subentrano variazioni delle condizioni di applicazione del tributo (ad es. in caso cambio destinazione d'uso, di variazione superficie, il venir meno delle condizioni che danno luogo ad esenzioni, riduzioni, agevolazioni previste dal regolamento TARI) da cui consegua un diverso ammontare del tributo;
- **cessazione** del possesso, conduzione o detenzione dei locali e delle aree costituenti presupposto di applicazione del tributo.

I moduli sono reperibili sul sito della Comune al seguente link:

<https://www.comune.osini.nu.it/osini/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/20103>

10. CONGUAGLI, RIMBORSI E SGRAVI

Eventuali modifiche inerenti le caratteristiche dell'utenza che comportino variazioni in corso d'anno del tributo potrà essere presentata apposita istanza di sgravio/rimborso che verrà elaborata dall'ufficio Tributi e successivamente comunicata a mezzo email e/o consegna a mani.

Anche nel caso di cessazione della tassazione può essere richiesto il rimborso.

Le richieste di rimborso per somme versate e non dovute devono essere presentate al Comune nel termine di cinque anni dal giorno del pagamento o dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Entro lo stesso termine va richiesto lo sgravio a decorrere dalla data della consegna della richiesta di pagamento o della notifica del provvedimento di riscossione coattiva.

Il provvedimento di rimborso o sgravio, o il rigetto, deve essere disposto nel termine di 180 giorni decorrenti dal momento della presentazione dell'istanza da parte del contribuente.

11. AGEVOLAZIONI, RIDUZIONI ED ESCLUSIONI

Nella delibera di approvazione delle tariffe della TARI sono definiti annualmente le eventuali agevolazioni e riduzioni per singole fattispecie, di cui si specificano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti tipologie:

- Attività commerciali ed artigianali che producono rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese, a condizione che gli stessi dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.
- Una particolare fattispecie di riduzione attiene a quella prevista per le aree ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.
- Per le unità immobiliari site nell'agro del Comune di Osini la tariffa si applica nelle percentuali di seguito dettagliate:

LOCALITA' IN AGRO DI OSINI		PERCENTUALE DI APPLICAZIONE TARIFFA (MAX 40%)
1	BIROLESCI	30%
2	BIDDEMONTI	30%
3	IS CARCURIS	30%
4	NINARA	20%
5	QUIRRA	20%

Altre agevolazioni/riduzioni sono previste nel Regolamento TARI, consultabile all'indirizzo: www.comune.osini.nu.it

- **Gli avvisi/cartelle di pagamento relativi alla TARI, con decorrenza dal 2019, sono inviati dall'Agenzia delle entrate Riscossione, l'Ente affidatario del relativo servizio di Riscossione del tributo;**
- **L'Ufficio Tributi provvede all'invio degli Avvisi di Accertamento esecutivi** per la TARI sino all'anno 2018 e sono emessi nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento in tutto o in parte. Tali atti sono emessi nell'ambito del potere impositivo attribuito al Comune il quale svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune. Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI. Si tratta di avvisi di

accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati nelle forme previste dalla legge.

A seguito del ricevimento di un avviso di accertamento, entro 60 giorni dalla data di ricevimento è possibile:

- Chiedere chiarimenti/supporto rivolgendosi all'Ufficio in front office ovvero telefonicamente, a mezzo email o con le modalità indicate sull'avviso stesso;
- effettuare il pagamento utilizzando il bollettino/F24 allegato;
- presentare istanza di revisione del provvedimento, nel caso in cui la superficie, la categoria tariffaria, il soggetto passivo o il periodo di tassazione applicati siano diversi da quelli contestati, utilizzando le modalità indicate sull'avviso stesso.

12. MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI

La Riscossione del Tributo è effettuata dall'ADER, i contribuenti pertanto dovranno rivolgersi all'Ente di Riscossione per la richiesta di eventuali rateizzazioni, qualora dichiarino, mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 di trovarsi in condizioni economiche disagiate.

Criteri e requisiti sono individuati e definiti dal Comune nel Regolamento pubblicato nel sito del Comune di Osini al seguente link:

<https://www.comune.osini.nu.it/osini/images/Tributi/COMUNE%20DI%20%20OSINI%20REGOLAMENTO%20RATEIZZAZIONI%20E%20COMPENSAZIONE.pdf>

13. STANDARD DI QUALITÀ

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (Standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a fornire una puntuale ed esaustiva risposta a richieste chiare e corredate da idonea documentazione.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevata ed adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

Qualora il contribuente invii la documentazione incompleta o inesatta, i procedimenti vengono sospesi. In questo caso l'ufficio si impegna ad informare tempestivamente l'contribuente dell'esigenza di integrare la documentazione al fine di completare l'istruttoria. Nella tabella sotto riportata sono stati individuati gli Standard qualitativi dei principali servizi-tipo erogati, per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Emissione avvisi di pagamento.	tempi di invio avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico - sportello	Tempi di attesa	Attesa media di. 15 minuti che potrebbero raggiungere 30 minuti nei periodi di ricezione dei pagamenti/ accertamenti TARI
Attività assistenza e servizio al pubblico – telefonica	Tempi di attesa	Da 5 a 10 minuti

Richieste scritte di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento
Gestione delle istanze su solleciti e avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento
Richieste di rimborso/riversamento	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dal ricevimento

14. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviati per l'anno 2023 la seguente azioni di miglioramento:

- *digitalizzazione di tutta la modulistica TARI.*

15. MODALITÀ DI CONTATTO CON IL CONTRIBUENTE

- **COMUNE DI OSINI** - UFFICIO TARI - Indirizzo: Piazza Europa n. 1

Orari apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00
- il martedì e il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 18,00

Contatti:

- Tel. 0782.79031 - interno 5;
- Sito: www.osini.nu.it;
- Email: tributi@comune.osini.nu.it (per informazioni o chiarimenti in merito a documenti di pagamento, istanze di rateazione, etc.);
- Email: tributi@comune.osini.nu.it (per informazioni o chiarimenti in merito a rimborsi, compensazioni, reclami per la gestione tariffa e rapporti con l'contribuente);
- PEC: protocollo@pec.comune.osini.nu.it

Modulistica

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche TARI può essere scaricata all'indirizzo Internet: www.osini.nu.it

I moduli possono essere:

- inviati per posta ordinaria al Servizio TARI – [Comune di Osini- Ufficio Tributi . Piazza Europa, 1- 08040 Osini (NU)];
 - inviati via mail: tributi@comune.osini.nu.it;
 - inviati via PEC: protocollo@pec.comune.osini.nu.it
- **GESTORE:** I gestori hanno attivato degli **sportelli online**, accessibili tramite i seguenti link:

<https://www.ogliastraambiente.it/contatti/>

Lo sportello on line consente al contribuente di inoltrare al gestore dell'attività richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

- **Obblighi di servizio telefonico**

Il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui il contribuente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. Nelle more dell'attivazione del servizio numero verde che verrà attivato entro il 31/12/2023 i contribuenti possono contattare il gestore al seguente numero 0782.41376.

Il servizio telefonico consente al contribuente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

16. CONTENUTI INFORMATIVI MINIMI DEI PUNTI DI CONTATTO CON IL CONTRIBUENTE

Il gestore come individuato dall'art. 3.2, tramite i punti di contatto previsti all'art. 7.1 e 7.2, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, deve altresì consentire al contribuente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti

17. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione:

La segnalazione per disservizi può essere presentata dal contribuente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dal contribuente allo sportello fisico o chiamando il comune di Osini al numero 078279031.

18. RACCOLTA DEI RIFIUTI - RACCOLTA PORTA A PORTA DELLE FRAZIONI DIFFERENZIATE

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate sono rivolti a tutte le utenze site nel territorio comunale secondo le modalità di seguito illustrate.

Anche per queste raccolte i rifiuti devono essere di norma conferiti dai contribuenti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, esclusivamente nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria indicata nel Calendario, pubblicato nell'homepage del comune e nel sito del gestore dei rifiuti al seguente link: <https://www.ogliastraambiente.it/calendario-osini/>.

- Il servizio è effettuato per tutto l'anno con la frequenza riportata di seguito per ciascuna frazione:

Raccolta porta a porta della frazione secca non riciclabile

La raccolta 'porta a porta' della frazione '**secca non riciclabile**' conferita a livello individuale o condominiale in caso di utenze domestiche da civili abitazioni, a livello individuale in caso di utenze non domestiche (commerciali, servizi, esercizi pubblici etc.) verrà effettuata **due volte la settimana**. La modalità di conferimento da parte dell'utenza comporterà la consegna del rifiuto sfuso in appositi sacchi trasparenti forniti dall'Amministrazione. A tale scopo l'Amministrazione dovrà quindi fornire alle utenze il sacco più idoneo alla corretta gestione del servizio. Il rifiuto verrà

collocato, nel giorno e nell'ora prefissati come da calendario, davanti all'ingresso dell'abitazione o negli spazi appositamente indicati dall'Appaltante. Le utenze specifiche dovranno essere servite come le utenze domestiche della raccolta domiciliare porta a porta con uguali cadenze, eventualmente potranno essere modificati gli orari di ritiro per uffici pubblici, scuole, poste ecc.

Raccolta porta a porta della frazione umida e verde

La frazione umida conferita a livello individuale o condominiale in caso di utenze domestiche da civili abitazioni, a livello individuale in caso di utenze non domestiche (commerciali, servizi, esercizi pubblici etc) verrà raccolta con una frequenza di **tre volte la settimana**, mediante deposito di apposito contenitore già in uso dotato di chiusura antirandagismo.

Raccolta porta a porta della frazione riciclabile

La raccolta di **carta cartone e cartoncino** conferita a livello individuale o condominiale in caso di utenze domestiche da civili abitazioni, a livello individuale in caso di utenze non domestiche (commerciali, servizi, esercizi pubblici etc) verrà effettuata con una frequenza di **una volta la settimana**; le utenze dovranno esporre la carta/cartone presso l'uscio delle abitazioni ovvero all'ingresso dei condomini adeguatamente confezionato in giorni e ad orari prefissati;

Raccolta porta a porta della plastica

La raccolta di **plastica** conferita a livello individuale o condominiale in caso di utenze domestiche da civili abitazioni, a livello individuale in caso di utenze non domestiche (commerciali, servizi, esercizi pubblici etc) verrà effettuata con una frequenza di **una volta la settimana**; le utenze dovranno esporre la plastica presso l'uscio delle abitazioni ovvero all'ingresso dei condomini adeguatamente confezionato in giorni e ad orari prefissati. L'Amministrazione dovrà fornire alle utenze il sacco più idoneo alla corretta gestione del servizio;

La raccolta di **plastica dura** conferita a livello individuale o condominiale in caso di utenze domestiche da civili abitazioni, a livello individuale in caso di utenze non domestiche (commerciali, servizi, esercizi pubblici etc) verrà effettuata con una frequenza di **una volta al mese**; le utenze dovranno esporre la plastica dura presso l'uscio delle abitazioni ovvero all'ingresso dei condomini adeguatamente confezionato in giorni e ad orari prefissati. Le utenze specifiche dovranno essere servite come le utenze domestiche della raccolta domiciliare porta a porta con uguali cadenze, eventualmente potranno essere modificati gli orari di ritiro per uffici pubblici, scuole, poste ecc.

Raccolta porta a porta degli oli vegetali

La raccolta di **olio vegetali** conferita a livello individuale o condominiale in caso di utenze domestiche da civili abitazioni, a livello individuale in caso di utenze non domestiche (commerciali, servizi, esercizi pubblici etc) verrà effettuata con una frequenza di **una volta al mese**; le utenze dovranno esporre gli olii presso l'uscio delle abitazioni ovvero all'ingresso dei condomini adeguatamente confezionato nei giorni e ad orari prefissati; Le utenze specifiche dovranno essere servite come le utenze domestiche della raccolta domiciliare porta a porta con uguali cadenze, eventualmente potranno essere modificati gli orari di ritiro per uffici pubblici, scuole, poste ecc.

Raccolta porta a porta tessile-indumenti

La raccolta della frazione **tessile-indumenti** conferita a livello individuale o condominiale in caso di utenze domestiche da civili abitazioni, a livello individuale in caso di utenze non domestiche (commerciali, servizi, esercizi pubblici etc) verrà effettuata con una frequenza di **una volta al mese**; le utenze dovranno esporre la frazione tessile-indumenti presso l'uscio delle abitazioni ovvero all'ingresso dei condomini adeguatamente confezionato nei giorni e ad orari prefissati; Le utenze specifiche dovranno essere servite come le utenze domestiche della raccolta domiciliare porta a porta con uguali cadenze, eventualmente potranno essere modificati gli orari di ritiro per uffici pubblici, scuole, poste ecc.

Raccolta porta a porta toner e cartucce

La raccolta dei **toner e cartucce** per stampanti verrà effettuata con una frequenza di **una volta al mese**; le utenze dovranno esporre la frazione presso l'uscio delle abitazioni ovvero all'ingresso dei condomini adeguatamente confezionato nei giorni e ad orari prefissati; Le utenze specifiche dovranno essere servite come le utenze domestiche della raccolta domiciliare porta a porta con uguali cadenze, eventualmente potranno essere modificati gli orari di ritiro per uffici pubblici, scuole, poste ecc.

Raccolta porta a porta ramaglie

La raccolta di **ramaglie** conferita a livello individuale o condominiale in caso di utenze domestiche da civili abitazioni, a livello individuale in caso di utenze non domestiche (commerciali, servizi,

esercizi pubblici etc) verrà effettuata con una frequenza di **una volta alla settimana**; le utenze dovranno esporre le ramaglie presso l'uscio delle abitazioni ovvero all'ingresso dei condomini adeguatamente confezionato nei giorni e ad orari prefissati. Le utenze specifiche dovranno essere servite come le utenze domestiche della raccolta domiciliare porta a porta con uguali cadenze, eventualmente potranno essere modificati gli orari di ritiro per uffici pubblici, scuole, poste ecc. L'utenza dovrà esporre rami e/o ramaglie opportunamente legato in fascine al fine di evitare la dispersione nell'ambiente di residui. Per ogni turno di servizio potranno essere esposti al massimo 3 sacchi, oppure 3 fascine, oppure 3 colli misti fra sacchi e fascine. L'contribuente è tenuto a conferire il rifiuto verde privo di altre impurità non compostabili. Qualora venisse accertata la presenza di materiali non conformi, il prodotto non verrà ritirato rimanendo a carico del contribuente le successive incombenze.

Raccolta porta a porta vetro e lattine

La raccolta della frazione multimateriale **vetro e lattine** (barattoli in alluminio/acciaio/ferro a banda stagnata) verrà effettuata, mediante raccolta domiciliare con una frequenza di **una volta ogni due settimane** e con una frequenza di **una volta a settimana per utenze non domestiche** (Bar, Negozi, Ristoranti ecc). Le utenze specifiche dovranno essere servite come le utenze domestiche della raccolta domiciliare porta a porta con uguali cadenze, eventualmente potranno essere modificati gli orari di ritiro per uffici pubblici, scuole, poste ecc.

La raccolta trasporto e smaltimenti di **medicinali scaduti e pile esauste** conferiti privi della scatola rispettivamente negli appositi contenitori stradali, forniti dalla Ditta Aggiudicataria, installati in prossimità delle farmacie e nei locali commerciali verrà effettuata con cadenza mensile;

In caso di mancato ritiro per qualsivoglia ragione, il bene durevole dovrà essere rimosso dal luogo concordato per il ritiro e dovrà essere ivi riposizionato non oltre un'ora prima del nuovo orario concordato con il Concessionario per il ritiro. Per il servizio dovrà essere messo a disposizione un numero telefonico verde gratuito, gestito interamente dal concessionario tramite il coordinatore nel centro servizi o sede, che potrà servire anche per tutte le segnalazioni da parte dei contribuenti di necessità, anomalie, ecc. connessi al servizio di igiene urbana. I giorni di conferimento delle succitate categorie di rifiuti saranno evidenziati nel calendario di raccolta. E' comunque facoltà di tutti i contribuenti di servirsi, per tale scopo, del centro di raccolta.

Servizio di gestione dei cestini nell'abitato:

il Concessionario provvederà alla fornitura e sostituzione del sacco interno ai cestini, ritiro e smaltimento del contenuto con una frequenza minima settimanale, ma in ogni caso deve essere garantita la rimozione del sacco o del contenuto dei cestini non appena si raggiunge circa la metà della capienza del cestino. I contenitori in quantità sufficiente al corretto svolgimento del servizio (messi a disposizione dal Concessionario) posizionati nella Loc. Turistica 'TACCU' dovranno essere svuotati con una frequenza differente in funzione alla stagione: tre volte la settimane nel periodo estivo durata sei mesi e una volta la settimane nel periodo invernale durata sei mesi.

Raccolta degli imballaggi: Le utenze specifiche dovranno essere servite come le utenze domestiche della raccolta domiciliare porta a porta con uguali cadenze, eventualmente potranno essere modificati gli orari di ritiro per uffici pubblici, scuole, poste ecc. ; gli imballaggi provenienti da utenze specifiche dovranno esporre i propri rifiuti di imballaggio, adeguatamente confezionati (le scatole dovranno essere adeguatamente piegate al fine di ridurre gli ingombri), in prossimità della loro attività commerciali secondo giorni e orari prefissati. E' comunque facoltà di tutti i contribuenti servirsi, per tale scopo, del centro di raccolta.

Raccolta degli inerti: Il servizio interesserà sia le utenze domestiche che le utenze specifiche produttrici dei rifiuti in oggetto, con esclusione delle Ditte Edili; Conferimento da parte dell'utenza domestica presso l'Ecocentro Comunale con trasporto in proprio (si fa riferimento a rifiuti derivanti dal 'fai da te' e non da attività d'impresa e comunque di piccole quantità); Trasporto, conferimento e smaltimento alla piattaforma convenzionata compresa nel canone d'appalto. Sarà a carico della ditta, in ogni caso, attivare tutte le formalità burocratiche necessarie alla stipula della convenzione con l'impianto di riciclaggio individuato.

Raccolta mercato rionale: Il servizio interesserà la pulizia delle aree, la fornitura dei contenitori stradali e le relative buste per le varie frazioni di rifiuto interessate da pubblici mercati rionali con cadenza settimanale. I contenitori dovranno essere posizionati alle ore 7:00 e ritirati entro le 7:00 del giorno successivo; Al fine di avere un'elevata quantità e qualità, prima dell'inizio dell'attività, dovrà essere effettuata attività di informazione, formazione e sensibilizzazione per i contribuenti e dovrà essere garantito il controllo durante le fasi di svolgimento dell'evento ai fini della verifica di

un corretto svolgimento dell'attività di raccolta differenziata. Raccolta sagre e feste popolari manifestazioni in genere: Il servizio interesserà la pulizia delle aree, la fornitura dei contenitori stradali e le relative buste per le varie frazioni di rifiuto interessate da pubblici mercati straordinari, sagre, feste e manifestazioni in genere.

I contribuenti che utilizzino per l'esposizione dei rifiuti bidoncini, bidoni carrellati o altri contenitori riutilizzabili devono tempestivamente ritirarli dopo lo svuotamento e curarne la periodica pulizia;

I calendari annuali, con tutte le informazioni inerenti i servizi, sono distribuiti a tutti i cittadini.

Nel caso di conferimenti non conformi da parte dell'Utenza l'operatore non effettua la raccolta del materiale con la previsione di volantini di richiamo permettendo di correggere il comportamento errato e consentendo di riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

Le informazioni in merito ai servizi di raccolta sono inoltre disponibili tramite i seguenti canali:

- sito istituzionale www.ogliastraambiente.it.

Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

Il Concessionario provvede alla raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti di qualunque natura che dovessero essere abbandonati da ignoti su tutte le strade, aree pubbliche o aree private soggette ad uso pubblico dell'intero territorio comunale compreso l'agro del Comune di Osini. Sarà compito degli addetti al servizio provvedere altresì alla pulizia dell'area circostante al punto di abbandono dei rifiuti ed alla raccolta di tutti i rifiuti (anche carcasse animali sul suolo pubblico) che per qualsiasi motivo si trovassero abbandonati sul suolo di competenza comunale. Garantisce la raccolta di altre frazioni di rifiuto, sia di tipo valorizzabile che pericoloso purché esclusivamente provenienti da utenze domestiche. Eventuali rifiuti ingombranti, beni durevoli e ogni altra tipologia di rifiuto depositati in modo incontrollato presso la sede stradale, (la cui presenza dovrà essere segnalata al coordinatore dalla squadra raccolta RR.SS.UU., nonché dall'Ufficio comunale competente e/o dalla Polizia Locale) dovranno essere immediatamente raccolti, non oltre il giorno successivo alla segnalazione e comunque non oltre un massimo di tre giorni, assicurando la perfetta pulizia dei punti di accumulo. Per microdiscarica si intende un deposito incontrollato inferiore al mc.

19- RACCOLTE NON ORDINARIE

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico (a titolo esemplificativo: Festa San Giorgio Marzo/Aprile; Festa Santa Susanna Agosto; Sagra delle ciliegie Maggio; Etc.

il gestore colloca idonei contenitori per la raccolta. La collocazione di detti contenitori avviene nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'ufficio tecnico comunale.

20. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Il gestore garantisce all'contribuente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

La raccolta trasporto e eventuali smaltimenti degli **ingombranti, RAEE, beni durevoli** anche di natura pericolosa, contenitori **'T' ed 'F'** (carcasse di biciclette, materiali ferrosi, frigoriferi, lavatrici, cucine, letti, televisori, computer, stampanti ecc), verrà effettuata con cadenza mensile e dovrà essere eseguita mediante servizio gratuito su chiamata esclusivamente per le utenze domestiche del centro abitato.

La raccolta avverrà presso l'ingresso dell'abitazione del richiedente, senza accesso all'interno della stessa. I rifiuti dovranno essere, pertanto, posti in prossimità dell'ingresso non oltre 1 ora prima dell'orario di ritiro accordato con il concessionario.

21. OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta. I calendari con l'indicazione dei giorni, gli orari e le modalità di servizio sono disponibili all'indirizzo <https://www.ogliastraambiente.it/territorio-comune-di-osini/>

22. CENTRO DI RACCOLTA RIFIUTI

Il Comune dispone di un'area attrezzata e presidiata nella quale l'contribuente può conferire alcune tipologie di rifiuti non raccolti a domicilio, l'elenco è disponibile presso il CDR stesso ovvero accedendo al sito <https://www.ogliastraambiente.it/calendario-osini/>. Gli orari di apertura sono pubblicati sul medesimo sito.

23. SPAZZAMENTO MANUALE DELLE STRADE

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

La pulizia delle strade, delle piazze, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole, è effettuata in forma diretta dal comune mediante l'ausilio dell'operaio comunale e del personale assunto con i cantieri comunali.

I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, comprensivo dell'agro e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

24. PRIVACY

Inserire gli elementi generali di privacy inerenti alle comunicazioni tra cittadino e gestori indicando i responsabili del trattamento dei dati o inserendo i collegamenti ai siti web dove poter reperire le informazioni necessarie.

**Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento
(in grigio lo schema adottato dal Comune di OSINI)**

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani (in grigio lo schema adottato dal Comune di OSINI)

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'contribuente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate al contribuente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con i contribuenti, inoltrate al contribuente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovrariempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%

Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%
--	------	-----	-----	-----