



**COMUNE
DI
PADRU**

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



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

INDICE

1. PREMESSA

2. LO SCHEMA REGOLATORIO

2.1 I SERVIZI PREVISTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE INTEGRATA

2.1.1 ULTERIORI SERVIZI PREVISTI DAL DISCIPLINARE TECNICO DEL SERVIZIO

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

3. VALIDITÀ, VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

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

4.1 I GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI

4.2 GLI UTENTI

5 SERVIZI PREVISTI

5.1 DESCRIZIONE DEI SERVIZI FORNITI DA SAN GERMANO PERIMETRO DELLA

5.2.1 Il rifiuto biodegradabile frazioni differenziabili – FORSU (organico)

5.2.2 La carta

5.2.3 La plastica e l'alluminio

5.2.4 Il vetro

5.2.4 I rifiuti urbani pericolosi (RUP)

5.2.5 Raccolta differenziata di pannolini, pannoloni.

5.2.6 Il secco residuo

5.2.8 Raccolta degli oli esausti

5.2.9 Raccolta abiti usati

5.2.10 I rifiuti ingombranti

5.2.10 I rifiuti derivanti da sfalci e potature del verde privato

5.3 CENTRO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI- CDR

5.3 CRITERI DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI E CALENDARIO DELLA RACCOLTA

5.4 SERVIZIO DI LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE

5.4.1 Servizio di spazzamento manuale

5.4.2 Servizio di spazzamento meccanizzato

5.4.3 Il calendario dello spazzamento

6 DOVE RIVOLGERSI, COME INFORMARSI

6.2 SPORTELLO UTENTI

6.4 SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)

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

7.1 PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO

7.2 RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI

7.3 SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO

7.4 RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE

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

8.1 MODALITÀ DI PRELIEVO

8.2 MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)

8.3 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

8.4 SERVIZI OFFERTI

8.5 REGOLE DI COLLABORAZIONE

9. ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

9.1 RAVVEDIMENTO OPEROSO

9.2 AUTOTUTELA

9.3 DEFINIZIONE AGEVOLATA DELLE ANNUALITÀ PREGRESSE

9.4 INTERPELLO



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

9.5 ACCERTAMENTO CON ADESIONE

9.6 RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

9.6.1. Reclamo e mediazione

9.7 RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

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

1. PREMESSA

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (o più semplicemente “Carta”) è il documento attraverso il quale il Gestore, o i Gestori dei servizi, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore.

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

La Carta della Qualità unica contiene i diritti degli utenti del Comune, domestici e non domestici, che il Gestore, o i Gestori, si impegnano a garantire.

La Carta della Qualità unica è suddivisa in due sezioni:

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

La Carta in particolare:

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

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

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

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:



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

- **Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sul sito internet del comune nella sezione "Trasparenza rifiuti" e sul sito del [Dipartimento Finanze - TARI - Ricerca](#)).**
- **Regolamento delle entrate e della riscossione, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sul sito internet del Comune).**

2. LO SCHEMA REGOLATORIO

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

Lo Schema Regolatorio è stato determinato con delibera della Giunta comunale n. 18 del 29/03/2022, con la quale il servizio integrato di gestione dei rifiuti è stato posizionato nello "Schema Regolatorio I".

2.1 I SERVIZI PREVISTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE INTEGRATA

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



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

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

2.1.1 ULTERIORI SERVIZI PREVISTI DAL DISCIPLINARE TECNICO DEL SERVIZIO

Raccolta stradale delle frazioni ex Rifiuti Urbani Pericolosi (di seguito anche RUP)
Servizio di raccolta dei rifiuti cimiteriali
Servizio di raccolta rifiuti nelle feste e manifestazioni patrocinate dalle amministrazioni
Servizio di pulizia dei mercati
Raccolta differenziata oli esausti
Passaggio integrativo estivo UND Ristorazione
Servizio assistenza per ritiro ingombranti a cittadini appartenenti a fasce deboli (disabili, anziani, ecc.)
Pulizia caditoie stradali
Sistema aggiuntivo di Tessili Sanitari – Panni igienici

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



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

prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. I Gestori dei servizi, previa adeguata programmazione, si impegnano a garantire il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio comunale, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegnano a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo si provvede a:

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

Imparzialità

I Gestori che partecipano allo svolgimento del servizio integrato dei rifiuti hanno l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

I Gestori che partecipano allo svolgimento del servizio integrato dei rifiuti forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, ciascun gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

I Gestori del servizio integrato si impegnano alla creazione di modi e metodi di partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. In tal senso l'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui i Gestori del servizio sono tenuti a dare riscontro. I Gestori del servizio integrato dei rifiuti si impegnano altresì ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso periodiche indagini di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction).

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di



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

accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella di posta elettronica certificata del Comune.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da promuovere l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Trasparenza chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Cortesìa

I Gestori del servizio integrato dei rifiuti si impegnano a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

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

Trattamento dei dati personali - Privacy

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

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

Cause di forza maggiore

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

- **atti di autorità pubblica;**
- **eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;**
- **scioperi;**
- **mancato ottenimento di atti autorizzativi;**
- **situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;**



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

- **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. 7 del 14/04/2023, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, ed è soggetto a verifica almeno biennale.

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

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

La Carta è disponibile sul sito internet del Comune (**GTRU**) e sul sito internet del Gestore della Raccolta e del Trasporto (di seguito anche "**GRT**") dei rifiuti e sul sito della società che svolge l'attività di Gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle Strade (di seguito anche "**GSLs**").

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

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

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

GESTORE DEL SERVIZI TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI (GTRU)	COMUNE DI PADRU
SEDE	VIALE ITALIA 13 – 07020 PADRU (SS)
UFFICIO DI RIFERIMENTO	UFFICIO TRIBUTI
CONTATTI TELEFONICI	07891832930
ORARI DI APERTURA UFFICI AL PUBBLICO	Mercoledì dalle ore 09:30 alle ore 13:30 - Pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 17:00 Venerdì dalle ore 09:30 alle ore 13:30
SITO INTERNET	comune.padru.ss.it



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

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	protocollo@pec.comune.padru.ss.it
POSTA ELETTRONICA	tributi@comune.padru.ot.it

GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO DEI RIFIUTI (GRT) E GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE (GSLs)	SAN GERMANO S.p.A. – SOCIETÀ PARTECIPANTE AL GRUPPO IVA IREN S.p.A.
SEDE	CORSO SVIZZERA, 95 – 10143 TORINO
UFFICIO DI RIFERIMENTO	SAN GERMANO S.p.A. via Vercelli 9 – 10044 PIANEZZA (TO)
CONTATTI TELEFONICI	800-270323
ORARI DI APERTURA UFFICI AL PUBBLICO	Lunedì giovedì dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 15:00 – venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00
SITO INTERNET	www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/la-societa/san-germano.html
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	sangermanosrl@legalmail.it
POSTA ELETTRONICA	spt@gruppoiren.it

Il GRT/GSLs è in possesso delle seguenti certificazioni di qualità

- **ISO 9001:2015**
- **ISO 14001:2015**
- **ISO 45001:2018 (ex OHSAS 18001:2007)**



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

RINA **CISO is a member of IONet**

CERTIFICATO N. 9749/03/S
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

SAN GERMANO S.P.A.

CORSO SVIZZERA, 95 10143 TORINO (TO) ITA
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE // IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA VERCELLI 9 10044 PIEMONTE (TO) ITALIA
E CENTRI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

È CONFORME NELLA FORMA SUCCESSIVA / AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PHASES
E CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
ISO 9001:2015

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELDS OF ACTIVITIES

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI DI:
RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SOLIDI URBANI E ASSIMILABILI (DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI), SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO DELLE STRADE, NETTEZZA URBANA, GESTIONE DEGLI ECOCENTRI COMUNALI.
RACCOLTA, TRASPORTO E INTERMEDIAZIONE DEI RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI.

DESIGN AND PROVISION OF THE FOLLOWING SERVICES:
COLLECTION AND TRANSPORT OF SOLID URBAN WASTE (SELECTIVE AND NON SELECTIVE), MANUAL AND MECHANICAL ROAD SWEEPING, MUNICIPAL STREET CLEANING, MANAGEMENT OF THE MUNICIPAL ECOLOGICAL AREAS.
COLLECTION, TRANSPORT AND BROKERAGE OF HAZARDOUS AND NON HAZARDOUS SPECIAL WASTE.

La validità del presente certificato è subordinata al rispetto delle norme ISO. Regoleranno al di fuori del campo di validità del presente certificato.
The validity of this certificate is subordinate to compliance with the ISO standards. Regulating outside the scope of validity of this certificate.

Il campo di validità del presente certificato è subordinato al rispetto delle norme ISO. Regoleranno al di fuori del campo di validità del presente certificato.
The validity of this certificate is subordinate to compliance with the ISO standards. Regulating outside the scope of validity of this certificate.

Prima emissione / First issue	24.11.2023	Prima revisione / First revision	21.04.2024
Data scadenza / Expiry date	26.10.2024	Data revisione / Revision date	21.04.2024

Devon Turr
Turn Management System
Certification Head

ACCREDITA **IAF** **DAWDETTO** **CISO**

RINA Services S.p.A.
Via Corca 12 - 10128 Settimo T.se

RINA **CISO is a member of IONet**

CERTIFICATO N. EMS-474/S
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE DI IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM OF

SAN GERMANO S.P.A.

CORSO SVIZZERA, 95 10143 TORINO (TO) ITA
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE // IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA VERCELLI 9 10044 PIEMONTE (TO) ITALIA
E CENTRI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

È CONFORME NELLA FORMA SUCCESSIVA / AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PHASES
E CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
ISO 14001:2015

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELDS OF ACTIVITIES

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI DI:
RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SOLIDI URBANI E ASSIMILABILI (NON PERICOLOSI E PERICOLOSI), SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO DELLE STRADE, NETTEZZA URBANA, GESTIONE DEGLI ECOCENTRI COMUNALI.
RACCOLTA, TRASPORTO E INTERMEDIAZIONE DEI RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI.

DESIGN AND PROVISION OF THE FOLLOWING SERVICES:
COLLECTION AND TRANSPORT OF SOLID URBAN WASTE (HAZARDOUS AND NON HAZARDOUS), MANUAL AND MECHANICAL ROAD SWEEPING, MUNICIPAL STREET CLEANING, MANAGEMENT OF THE MUNICIPAL ECOLOGICAL AREAS.
COLLECTION, TRANSPORT AND BROKERAGE OF HAZARDOUS AND NON HAZARDOUS SPECIAL WASTE.

La validità del presente certificato è subordinata al rispetto delle norme ISO. Regoleranno al di fuori del campo di validità del presente certificato.
The validity of this certificate is subordinate to compliance with the ISO standards. Regulating outside the scope of validity of this certificate.

Il campo di validità del presente certificato è subordinato al rispetto delle norme ISO. Regoleranno al di fuori del campo di validità del presente certificato.
The validity of this certificate is subordinate to compliance with the ISO standards. Regulating outside the scope of validity of this certificate.

Prima emissione / First issue	28.10.2023	Data revisione / First revision	21.04.2024
Data scadenza / Expiry date	28.10.2024	Data revisione / Revision date	21.04.2024

Devon Turr
Turn Management System
Certification Head

ACCREDITA **IAF** **DAWDETTO** **CISO**

RINA Services S.p.A.
Via Corca 12 - 10128 Settimo T.se

RINA **CISO is a member of IONet**

CERTIFICATO N. OHS-276
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE SUL LAVORO DI IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEM OF

SAN GERMANO S.P.A.

CORSO SVIZZERA, 95 10143 TORINO (TO) ITA
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE // IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA VERCELLI 9 10044 PIEMONTE (TO) ITALIA
E CENTRI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

È CONFORME NELLA FORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
ISO 45001:2018

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELDS OF ACTIVITIES

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI DI:
RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SOLIDI URBANI E ASSIMILABILI (DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI), SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO DELLE STRADE, NETTEZZA URBANA, GESTIONE DEGLI ECOCENTRI COMUNALI.

DESIGN AND PROVISION OF THE FOLLOWING SERVICES:
COLLECTION AND TRANSPORT OF SOLID URBAN WASTE AND ASSIMILABLE WASTE (SELECTIVE AND NON SELECTIVE), MANUAL AND MECHANICAL ROAD SWEEPING, MUNICIPAL STREET CLEANING AND MANAGEMENT OF THE MUNICIPAL ECOLOGICAL AREAS.

La validità del presente certificato è subordinata al rispetto delle norme ISO. Regoleranno al di fuori del campo di validità del presente certificato.
The validity of this certificate is subordinate to compliance with the ISO standards. Regulating outside the scope of validity of this certificate.

Il campo di validità del presente certificato è subordinato al rispetto delle norme ISO. Regoleranno al di fuori del campo di validità del presente certificato.
The validity of this certificate is subordinate to compliance with the ISO standards. Regulating outside the scope of validity of this certificate.

Prima emissione / First issue	21.10.2023	Data revisione / First revision	20.10.2023
Data scadenza / Expiry date	22.10.2023	Data revisione / Revision date	20.10.2023

Devon Turr
Turn Management System
Certification Head

ACCREDITA **IAF** **DAWDETTO** **CISO**

RINA Services S.p.A.
Via Corca 12 - 10128 Settimo T.se

Inoltre, San Germano S.p.A. ha conseguito la nuova certificazione **SA8000**, prima norma sulla responsabilità sociale riconosciuta a livello mondiale, applicabile su base volontaria a tutte le aziende (pubbliche e private), indipendentemente dalle dimensioni, settore di attività e paese. L'obiettivo della SA8000 è quello di ottenere un vantaggio competitivo attraverso il miglioramento delle condizioni di lavoro, dimostrando la piena trasparenza a tutti gli stakeholders in merito alle condizioni di lavoro, di sicurezza e la remunerazione del personale.

RINA

CERTIFICATO N. SA-2026
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE SOCIAL ACCOUNTABILITY MANAGEMENT SYSTEM OF

SAN GERMANO S.P.A.

CORSO SVIZZERA, 95 10143 TORINO (TO) ITALIA
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE // IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA VERCELLI 9 10044 PIEMONTE (TO) ITALIA
E CENTRI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

È CONFORME NELLA FORMA SUCCESSIVA / AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PHASES
E CONFORME ALLA SPECIFICA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
SA 8000:2014

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELDS OF ACTIVITIES

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI DI:
RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SOLIDI URBANI E ASSIMILABILI (NON PERICOLOSI E PERICOLOSI), SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO DELLE STRADE, NETTEZZA URBANA, GESTIONE DEGLI ECOCENTRI COMUNALI.
RACCOLTA, TRASPORTO E INTERMEDIAZIONE DEI RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI.

DESIGN AND PROVISION OF THE FOLLOWING SERVICES:
COLLECTION AND TRANSPORT OF SOLID URBAN WASTE (HAZARDOUS AND NON HAZARDOUS), MANUAL AND MECHANICAL ROAD SWEEPING, MUNICIPAL STREET CLEANING, MANAGEMENT OF THE MUNICIPAL ECOLOGICAL AREAS.
COLLECTION, TRANSPORT AND BROKERAGE OF HAZARDOUS AND NON HAZARDOUS SPECIAL WASTE.

La validità del presente certificato è subordinata al rispetto delle norme ISO. Regoleranno al di fuori del campo di validità del presente certificato.
The validity of this certificate is subordinate to compliance with the ISO standards. Regulating outside the scope of validity of this certificate.

Il campo di validità del presente certificato è subordinato al rispetto delle norme ISO. Regoleranno al di fuori del campo di validità del presente certificato.
The validity of this certificate is subordinate to compliance with the ISO standards. Regulating outside the scope of validity of this certificate.

Prima emissione / First issue	19.03.2022	Data revisione / First revision	10.03.2022
Data scadenza / Expiry date	09.03.2023	Data revisione / Revision date	10.03.2022

Devon Turr
Turn Management System
Certification Head

ACCREDITA **IAF** **DAWDETTO** **CISO**

RINA Services S.p.A.
Via Corca 12 - 10128 Settimo T.se

Il GRT mette a disposizione degli utenti le certificazioni riconosciute in una sezione apposita del Sito:

<https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/la-societa/san-germano.html>



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

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

La San Germano S.p.A. effettua principalmente i servizi inerenti alla raccolta dei Rifiuti Urbani (RU) ed ai servizi di spazzamento e pulizia delle strade.

San Germano effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti utilizzando un sistema di raccolta domiciliare mediante l'impiego di sacchi a perdere/mastelli.

San Germano garantisce, in condizioni ordinarie, che la raccolta dei rifiuti prevista nel programma giornaliero sia svolta regolarmente nell'arco della giornata. La mancata effettuazione del servizio nei termini temporali previsti è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- Veicoli in sosta non autorizzata.
- Lavori stradali d'emergenza o inaccessibilità per eventi accidentali.
- Condizioni meteorologiche avverse.
- Sospensione del lavoro per motivi sindacali.
- Mancata esposizione del rifiuto nella fascia d'orario prevista.

In generale i servizi raccolta, spazzamento, lavaggio strade e contenitori possono essere sospesi solo per cause di forza maggiore di cui il Gestore non sia responsabile.

5.1 DESCRIZIONE DEI SERVIZI FORNITI DA SAN GERMANO PERIMETRO DELLA GESTIONE/AFFIDAMENTO E SERVIZI FORNITI

La Società San Germano S.p.A. svolge per il Comune di Padru i servizi di raccolta e trasporto rifiuti nell'ambito dei servizi del ciclo integrato dei rifiuti.

L'esperienza di San Germano nella gestione dei rifiuti, la collaborazione con le amministrazioni locali e il coinvolgimento degli utenti hanno permesso negli anni di raggiungere elevati standard di esecuzione dei servizi e ottimi risultati in termini di percentuali di raccolta differenziata, riduzione del rifiuto indifferenziato e soddisfazione degli utenti.

Nel territorio comunale il modello di raccolta prevede la raccolta domiciliare per le frazioni di indifferenziato, organico, carta/cartone, vetro/ barattolame e per le frazioni di plastica. Il sistema di raccolta, in relazione alla dotazione attribuita all'utente, si può definire familiare per l'indifferenziato mentre per le restanti frazioni condominiale/familiare a seconda del numero di utenze e della tipologia di area.



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

Tipologia di servizio	Abitanti
PAP (porta a porta)	2.055
Totale complessivo	2.055

Il Gestore mette a disposizione del cittadino la seguente sezione dedicata del sito internet in cui è possibile recepire le informazioni relative ai servizi di raccolta e spazzamento:
https://servizi.irenambiente.it/test_wp/index.php/servizi/?ia-comune-istat=A004203&ia-via-id=25731984529387336643

Nella sezione del sito l'utente avrà a disposizione per ciascuna tipologia di rifiuto:

- Orari di esposizione previsti;
- Range orario in cui è prevista l'esecuzione del servizio;
- Tipo di raccolta e modalità di gestione.

5.2 IL SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI E LE DOTAZIONI DI ATTREZZATURE PER IL CONFERIMENTO

Il sistema di raccolta porta a porta è un servizio che raggiunge l'utente presso il domicilio nel quale esso risiede o svolge la propria attività. Tale modalità prevede l'utilizzo di contenitori familiari o condominiali in base alla tipologia di rifiuto, di utenza ed al numero di utenze da servire. I contenitori in dotazione degli utenti sono esposti, secondo la calendarizzazione stabilita, nei pressi dell'abitazione o del condominio, su suolo pubblico e in luogo accessibile ai mezzi adibiti alla raccolta. Gli addetti al servizio provvedono a svuotare i contenitori dopo averne verificato il contenuto e ricollocarli nel punto in cui sono stati prelevati.

5.2.1 Il rifiuto biodegradabile frazioni differenziabili – FORSU (organico)






Per frazione organica si intende l'insieme degli scarti della preparazione e del consumo del cibo, sia in ambito domestico che commerciale, gli scarti di piccoli orti e giardini, i rifiuti vegetali provenienti dalle utenze commerciali e dalle aree cimiteriali, i rifiuti organici provenienti dai mercati ortofrutticoli e simili. Nella raccolta della frazione organica da utenze domestiche, il materiale da raccogliere è costituito da avanzi di cibo, fazzoletti di carta unti, contenitori in carta o cartone per cibi unti (ad esempio il cartone della pizza o il sacco in carta del pane), cenere proveniente dalla combustione di materiale ligneo nel camino o in stufe o simili, scarti vegetali vari (fiori o piante secche, sfalci e ramaglie da manutenzione del giardino).

La frazione organica prodotta dalle utenze commerciali, invece, è costituita dagli avanzi della preparazione e del consumo del cibo, fazzoletti e filtri di carta unti, cenere proveniente dalla combustione di materiale ligneo (ad esempio forni di pizzerie) o simili.



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

Agli utenti sono consegnate le attrezzature necessarie per il conferimento e l'esposizione dei rifiuti; il conferimento dei rifiuti avviene mediante l'utilizzo di sacchi biodegradabili  forniti dal GRT.

I sacchi devono essere depositati all'interno dei mastelli da 25lt  e/o dei contenitori carrellati  da utilizzare per l'esposizione, anch'essi forniti dal GRT (la volumetria dei contenitori varia in funzione delle effettive esigenze delle varie aggregazioni abitative o dalla tipologia di Utenza Non Domestica).



All'utenza domestica è fornito anche un sotto lavello areato in cui conservare il sacchetto biodegradabile.

I contenitori devono essere esposti la sera precedente al giorno previsto per la raccolta secondo il calendario di seguito indicato e reperibile sul sito del comune oppure direttamente presso l'ufficio tributi, nonché presso il CDR.

5.2.2 La carta



Per imballaggi in carta e frazioni affini (carta congiunta) si intende l'insieme degli imballaggi e del materiale di consumo in carta e cartone.

La produzione dei rifiuti di carta e conseguentemente la qualità di questa matrice è diversificata a seconda dell'utenza interessata dal circuito di raccolta, infatti:

- **le utenze domestiche producono principalmente “carta da giornale”;**
- **le utenze commerciali producono principalmente cartone da imballo;**
- **gli uffici sono produttori di carta di buona qualità.**

Per il conferimento, la carta non deve essere inserita in sacchetti di plastica, ma legata o posta in sacchetti di carta o scatole di cartone.

Nel caso di condomini e/o Utenze Non Domestiche per le quali si riscontri la necessità, saranno fornite adeguate attrezzature (contenitori carrellati la cui volumetria varierà in funzione delle effettive esigenze delle varie aggregazioni abitative o dalla tipologia di Utenza Non Domestica), all'interno delle quali potrà essere conferito il rifiuto cartaceo.

5.2.3 La plastica e l'alluminio





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



Una corretta differenziazione della plastica aiuta sia l'ambiente, sia il raggiungimento di risultati che consentono al sistema di smaltimento dei rifiuti di conseguire benefici in termini economici.

Tuttavia, questa tipologia di rifiuto necessita di azioni mirate di comunicazione/informazione da destinare soprattutto alle utenze domestiche poiché è in questo ambito che si registrano, comunque, le maggiori difficoltà a destreggiarsi tra le innumerevoli sigle ed i numerosissimi tipi di packaging che in qualche misura disorientano il consumatore.

Uno degli strumenti utilizzabili nel guidare l'utente nell'effettuare una corretta raccolta differenziata sono certamente le APP (sul tipo di JUNKER o similare); oggi quasi ogni persona è in possesso di uno smartphone: grazie a pochi tocchi o tramite una semplice scansione del codice a barre del prodotto, l'applicazione indica all'utente il corretto conferimento del materiale di cui vuole disfarsi.



Il conferimento avviene mediante l'utilizzo di appositi sacchi semitrasparenti  o di appositi contenitori  forniti dal GRT (la volumetria dei contenitori varierà in funzione delle effettive esigenze delle varie aggregazioni abitative o dalla tipologia di Utenza Non Domestica).

Gli utenti esporranno i rifiuti la sera precedente al giorno previsto per la raccolta secondo il calendario.

5.2.4 Il vetro



Il rifiuto di vetro risulta la frazione di rifiuto più semplice da differenziare; essendo un materiale facilmente riconoscibile e riconducibile nel circuito di raccolta dedicato non dovrebbe causare dubbi per gli utenti.

Il conferimento dei rifiuti avviene depositando il materiale sfuso all'interno degli appositi contenitori, mastelli  o contenitori carrellati  da utilizzare per l'esposizione, forniti dal GRT (la volumetria dei contenitori varierà in funzione delle effettive esigenze delle varie aggregazioni abitative o dalla tipologia di Utenza Non Domestica).

Gli utenti esporranno i contenitori la sera precedente al giorno previsto per la raccolta secondo il calendario che verrà distribuito.

5.2.4 I rifiuti urbani pericolosi (RUP)



I rifiuti urbani pericolosi (RUP) rappresentano quella tipologia di rifiuti prodotti dalle utenze domestiche che, contenendo al loro interno un'elevata dose di sostanze pericolose per l'ambiente e per la salute, devono essere raccolti separatamente per consentirne un regolare trattamento e smaltimento presso idonei impianti.



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

Per una corretta raccolta differenziata, è necessario conoscere i RUP. Ecco un breve elenco dei principali:

- **Accumulatori al piombo (batterie per auto e moto)**
- **Antiparassitari**
- **Antitarlo**
- **Antiruggine**
- **Barattoli di vernici, solventi, coloranti, colla**
- **Battericidi**
- **Bombole del gas vuote**
- **Bombolette spray etichettate come pericolose**
- **Farmaci**
- **Insetticidi**
- **Oli minerali esausti (olio motore)**
- **Pesticidi**
- **Pile (batterie) a bottone, stilo, torcia e piatte**
- **Smacchiatori e solventi**
- **Termometro al mercurio**

Tutti i rifiuti urbani pericolosi devono essere conferiti presso il centro di raccolta comunale.

Per un servizio più capillare per alcune tipologie di rifiuti elencati nella presente categoria è prevista una raccolta:

- **farmaci scaduti**
Per la raccolta dei farmaci scaduti, le farmacie e le parafarmacie (o altre attività indicate dall'Ente) saranno provviste di appositi contenitori, da interno e/o da esterno.
- **pile e batterie esauste**
Per la raccolta delle pile, le rivendite del territorio saranno provviste di appositi contenitori; saranno collocati contenitori da interno e/o da esterno.

5.2.5 Raccolta differenziata di pannolini, pannoloni.

In tutto il territorio in cui è svolto il servizio di raccolta, è attivo il servizio domiciliare riservato alle utenze domestiche con nuclei familiari con presenza di bimbi di età inferiore ai 3 anni, di familiari con problemi di incontinenza. Il servizio è eseguito una volta alla settimana in aggiunta al passaggio del secco residuo indifferenziato stabilito da questa Amministrazione. Gli utenti in possesso dei requisiti dovranno presentare richiesta all'ufficio protocollo dell'Ente, a seguito di ricevimento della domanda, verifica dei requisiti e accettazione, si procederà alla comunicazione dell'accoglimento della richiesta con indicazione delle modalità per il corretto conferimento dei rifiuti

5.2.6 Il secco residuo






I rifiuti indifferenziati comprendono le frazioni secche non riciclabili come: imballaggi per alimenti sporchi (carta oleata per salumi, formaggi, etc.), stracci, materiale di consumo (prodotti per l'igiene come rasoi o bastoncini o spazzolini), pannolini ed assorbenti, oggettistica, vasellame e altro materiale risultante dalle operazioni di pulizia degli ambienti.



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

Questo tipo di raccolta rappresenta il cuore della sfida poiché l'obiettivo primario di ciascun utente dovrebbe essere la riduzione delle quantità complessive ma soprattutto la riduzione delle quantità da avviare a smaltimento.

Il conferimento dei rifiuti avviene mediante l'utilizzo dei sacchi in polietilene  forniti dal GRT, collocati nei contenitori (mastelli  o carrellati  dotati di tag) ugualmente forniti dal GRT.

I cassonetti taggati da 360 litri saranno forniti alle utenze costituite da un numero di abitanti maggiore di n.6 unità, e alle non domestiche grandi produttrici di secco indifferenziato.

Gli utenti esporranno i sacchi e/o i carrellati la sera precedente al giorno previsto per la raccolta secondo il calendario di raccolta.

5.2.8 Raccolta degli oli esausti



Per gli oli esausti è presente sul territorio una "Casetta degli oli", in cui i cittadini di Padru potranno collocare bottiglie di plastica o altri contenitori pieni dei propri oli di frittura o simili. Fermo restando il presidio dell'ecocentro con la sua capacità ricettiva, tale struttura incoraggerà i padresi a non disperdere nell'ambiente, né a conferire unitamente all'organico, un rifiuto dalle grosse potenzialità di recupero.

5.2.9 Raccolta abiti usati

Sul territorio del comune di Padru sono presenti contenitori per ricevere gli abiti dismessi, che saranno recuperati da ditte specializzate uscendo in tal modo dal circuito dei rifiuti.

5.2.10 I rifiuti ingombranti



I rifiuti ingombranti sono i rifiuti residuo di grandi dimensioni che non hanno trovato collocazione in altre tipologie di raccolta differenziata. Questa è la definizione secondo il Codice Europeo dei Rifiuti; in altre parole, è ingombrante il rifiuto che non avendo trovato una collocazione nelle altre raccolte differenziate, ha dimensioni unitarie tali da non poter essere conferito all'ordinario sistema di raccolta degli RSU. Comunemente si tratta di rifiuti di beni di consumo durevoli e di arredamento domestico dismesso (BDD -mobili e materiali da arredo, materassi, divani, poltrone, sedie, reti e strutture dei letti, giocattoli voluminosi, lampadari, biciclette, assi da stiro, zaini e valigie di grandi dimensioni), ma anche grandi elettrodomestici (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche - RAEE - es. frigoriferi, cucine a gas, lavastoviglie, lavatrici, televisori, computer, stampanti...), sanitari (es. WC, vasche da bagno, lavabi...) provenienti da locali e luoghi di privata abitazione.

Oltre alle dimensioni notevoli, un altro elemento discriminante è la loro composizione: se, infatti, sono composti da materiali differenti e compositi, che non possono quindi essere gestiti allo stesso modo, devono passare attraverso un processo dedicato di trattamento e smaltimento.



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

la raccolta del materiale ingombrante è effettuata contattando il numero verde 800270323 direttamente presso il pianerottolo del domicilio solo nel caso di utenze domestiche appartenenti alle fasce deboli (disabili, anziani, ecc...) previa richiesta da parte dell'utenza autorizzata all'Amministrazione Comunale.

Come precedentemente riportato, i grandi elettrodomestici possono essere raccolti insieme ai rifiuti ingombranti. In effetti, alcuni RAEE vengono assimilati agli ingombranti per via delle dimensioni, come può capitare ad esempio con un frigorifero o una lavatrice.

Il servizio prevede di norma l'attivazione della raccolta domiciliare ponendo a carico dell'utente il trasporto e la ordinata esposizione dei rifiuti a bordo strada in corrispondenza con l'accesso di servizio degli stabili in concomitanza con l'orario del prelievo prenotato.

5.2.10 I rifiuti derivanti da sfalci e potature del verde privato



Per sfalci e ramaglie si intende il rifiuto verde, ovvero potature, sfalci dei prati, foglie secche e fiori appassiti, legno di potatura (con esclusione di altri oggetti in legno). Nel periodo primaverile/estivo e autunnale, la produzione di rifiuti da giardino aumenta in modo considerevole. Per questo motivo è previsto un servizio di ritiro domiciliare a chiamata degli sfalci di potatura da utenze domestica onde evitare l'immissione di tale matrice all'interno del circuito del rifiuto indifferenziato, il relativo abbandono e/o l'eventuale combustione che causerebbe una sensibile immissione di CO₂ nell'atmosfera.

L'utente è tenuto a conferire il rifiuto verde racchiuso in sacchi biodegradabili di dimensioni ridotte e adatti ad essere caricati sul mezzo addetto al trasporto, oppure legato in fascine, privo di altre impurità non compostabili, terra, rami e tronchi di diametro maggiore ai 5 centimetri, e a esporlo in prossimità della propria abitazione nel giorno previsto per la raccolta in modo che le squadre di intervento possano con immediatezza individuare il rifiuto da raccogliere. La raccolta a domicilio è effettuata contattando il numero verde 800270323. Per ciascuna chiamata l'erba può essere raccolta in bidoni max 50L con coperchio, per le fascine o buste massimo 10 pezzi per volta.

5.3 CENTRO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI- CDR

A completamento e supporto delle attività di raccolta stradale e domiciliare, in viale Italia snc è attivo un Centro di Raccolta, al fine di dare la possibilità di conferimento di tutte le restanti frazioni di rifiuto definite dal D.M. 8 aprile 2008 e ss.mm. ii.

L'organizzazione del Centro di raccolta prevede il raggruppamento dei rifiuti per flussi omogenei al fine di essere successivamente trasferiti agli impianti di destinazione.

Il ritiro dei rifiuti conferiti dagli utenti viene svolto secondo una programmazione prestabilita e con un servizio a chiamata.

La struttura adibita a Centro di raccolta è costituita da aree presidiate ed allestite secondo quanto definito dal D.M 8 aprile 2008 e ss.mm. ii., l'addetto impiegato per la sorveglianza provvede a:

- **regolare apertura e chiusura del CdR secondo gli orari stabiliti ed al controllo della struttura;**



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

- **sovrintendere l'accesso dei mezzi che effettuano il prelievo dei rifiuti al CdR, garantendo il rispetto delle procedure d'ingresso e d'uscita definite per il CdR;**
- **mantenere pulita ed ordinata l'area del CdR, comprese le aree prospicienti l'ingresso e quelle perimetrali esterne, avvalendosi delle attrezzature in dotazione al personale addetto alla gestione del CdR;**
- **garantire adeguata viabilità all'interno del CdR, rimuovendo eventuali depositi presenti fuori dagli appositi contenitori, setti, ecc., allo scopo di assicurare ed agevolare gli spostamenti dei mezzi dei cittadini in massima sicurezza;**
- **in caso si verifichi la presenza di rifiuti abusivi abbandonati all'esterno del CdR, per piccole quantità di rifiuti, l'operatore è tenuto a ritirarli e posizionarli all'interno del CdR nell'apposito setto/contenitore;**
- **in caso di grandi quantitativi o di rifiuti con caratteristiche tali da non poter essere rimossi dall'addetto e non compatibili con i rifiuti accettati all'interno del CdR, l'operatore provvede ad informare tempestivamente il referente tecnico che si occuperà della rimozione/smaltimento;**
- **segnalare la necessità di ripristino, in caso di danneggiamenti, della cartellonistica interna ed esterna;**
- **provvedere alla gestione delle emergenze.**

L'addetto inoltre provvede ad effettuare la gestione ed il controllo dei conferimenti, in particolare a:

- **garantire che i rifiuti conferiti al CdR, a seguito di un esame visivo, siano collocati in aree distinte o in specifici contenitori, in funzione delle caratteristiche merceologiche e della pericolosità,**
- **garantire all'interno dell'area il corretto deposito dei rifiuti secondo le prescrizioni dei regolamenti, delle procedure e delle istruzioni operative di gestione. Il ritiro delle varie tipologie verrà effettuato compatibilmente con la capacità di ricezione della struttura al momento del conferimento;**
- **assistere operativamente gli utenti durante le operazioni di conferimento, qualora richiesto dagli stessi o quando se ne riscontri la reale necessità. In particolare per quanto riguarda la movimentazione di olii minerali o vegetali, RAEE e batterie gli addetti si faranno carico del conferimento in condizioni di sicurezza (evitando sversamenti di liquidi o danneggiamenti dei componenti) nel setto/contenitore di pertinenza;**
- **garantire che, durante le operazioni di conferimento da parte degli utenti nonché di prelievo da parte degli operatori logistici incaricati dai sistemi collettivi, la movimentazione all'interno del CdR avvenga senza rischi di rottura di specifiche componenti dei RAEE (circuiti frigoriferi, tubi catodici, ecc.) adottando gli accorgimenti previsti dalla norma;**
- **coadiuvare e controllare il ritiro/svuotamento dei contenitori/setti assicurandosi che tali operazioni avvengano nel rispetto delle procedure di sicurezza, evitando danneggiamenti, sversamenti o spargimenti di rifiuti;**
- **garantire il primo "pronto intervento" in caso di sversamenti accidentali, fuoriuscite di liquidi pericolosi**



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

- assicurare il rispetto delle procedure di controllo qualità e sicurezza durante le operazioni di conferimento da parte degli utenti, evitando in particolare l'accesso degli utenti alle aree ove è in atto il prelievo di rifiuti da parte dei mezzi di raccolta e/o prevedendo la chiusura temporanea del CdR.)
- monitorare lo stato di accumulo dei rifiuti e comunicare al Referente tecnico la necessità di provvedere al ritiro a seguito del raggiungimento dei volumi massimi di stoccaggio dei rifiuti predefiniti nelle seguenti casistiche:
 - mancata esecuzione del servizio;
 - materiale non ritirato completamente;
 - riempimento del setto/contenitore in anticipo rispetto al programma;
 - sinistri/danni arrecati alla struttura causati dagli operatori addetti al ritiro dei materiali.
- verificare che il carico dei rifiuti sia eseguito esclusivamente da trasportatori autorizzati, confrontando targhe e mezzi con l'elenco disponibile presso il CdR.

5.3 CRITERI DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI E CALENDARIO DELLA RACCOLTA

Il calendario della raccolta ed i criteri di conferimento dei rifiuti possono essere scaricati accedendo direttamente alla sezione trasparenza rifiuti presente sul sito del comune oppure chiedendone copia all'ufficio tributi.

5.4 SERVIZIO DI LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE

Il servizio di spazzamento periodico e programmato viene svolto secondo la pianificazione definita e concordata con l'Amministrazione Comunale, su strade e aree pubbliche, purché aperte permanentemente al pubblico transito senza alcuna limitazione in ordine al numero o al fine per cui sia consentito l'ingresso.

5.4.1 Servizio di spazzamento manuale

Lo spazzamento manuale viene effettuato di norma da un addetto, munito di motocarro leggero e dell'attrezzatura necessaria per effettuare il recupero dei rifiuti giacenti sulla strada, lo svuotamento dei cestini, la raccolta di rifiuti sfusi, nonché lo spazzamento intorno ai contenitori stradali per il conferimento dei rifiuti.

Durante le attività gli operatori, nello specifico, provvederanno a:

- spazzare manualmente ogni porzione di suolo;
- occuparsi della pulizia ordinaria dei percorsi pedonali di giardini e parchi esistenti nell'area affidata con asporto di ogni materiale abbandonato;
- occuparsi della vuotatura e pulizia dei cestini gettacarte, con sostituzione dei sacchetti;
- pulizia manuale delle caditoie stradali;



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

- rimozione dei rifiuti abbandonati con i limiti dell'intervento manuale, segnalazione immediata delle aree ove è necessario l'intervento meccanico o comunque di una squadra formata da più operatori;
- pulizia ordinaria delle aree ove sono collocati i contenitori per la raccolta differenziata (pile, farmaci e indumenti), con l'inserimento nei contenitori del materiale eventualmente abbandonato nei pressi e l'asporto dei rifiuti abbandonati a terra o fuori degli stessi;
- asportazione delle carogne di animali che dovessero essere rinvenute sulle strade ed aree pubbliche secondo le indicazioni impartite dall'autorità Sanitaria o dal Comune;
- nelle giornate di pioggia, soprattutto se di particolare intensità, provvederà al controllo generale delle caditoie stradali.

5.4.2 Servizio di spazzamento meccanizzato

Lo spazzamento meccanizzato è adottato nelle strade del territorio del Comune di Padru, sia del centro che nelle frazioni, con cadenza settimanale. Fatto salvo il passaggio mensile riservato alle frazioni.

Per lo spazzamento meccanizzato viene utilizzata una squadra tipo formata da: Spazzatrice da 4mc con Autista. In ogni caso le operazioni di pulizia meccanizzata sono garantite mediante una spazzatrice con caratteristiche tecniche tali da garantire massima efficienza e basso impatto ambientale, acustico e atmosferico.

5.4.3 Il calendario dello spazzamento

Sul sito del comune, nella sezione trasparenza dei rifiuti, è consultabile il calendario del servizio di spazzamento.

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 800-270323 attivo dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 13.00 dalle 14.00 alle 15.00 attivo il venerdì dalle 8.00 alle 13.00, per tutte le questioni relative allo svolgimento del servizio di raccolta dei rifiuti.



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

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

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

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

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

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

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

7.1 PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO

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

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

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

7.2 RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI

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

7.3 SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO

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

7.4 RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE

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



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

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

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni; è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dal Comune nella sua qualità di ETC (Ente Territorialmente Competente) e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

8.1 MODALITÀ DI PRELIEVO

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

8.2 MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)

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

8.3 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

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

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

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

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

8.4 SERVIZI OFFERTI

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

- a) **Informazioni**
- b) **Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani**
- c) **Richiesta di variazione o cessazione del servizio**
- d) **Assistenza alla compilazione della modulistica**
- e) **Esame pratiche contribuenti**
- f) **Controllo riscossione**
- g) **Richiesta accesso agli atti dell'Ente**
- h) **Segnalazioni**
- i) **Reclami**
- j) **Richiesta rettifica importi**



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

8.5 REGOLE DI COLLABORAZIONE

Tutti gli utenti possono accedere al Servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente sezione della Carta dei Servizi.

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

Personale

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

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

Utente

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

9. ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

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

9.1 RAVVEDIMENTO OPEROSO

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

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

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

9.2 AUTOTUTELA

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

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

- **errore di persona o di soggetto passivo;**
- **evidente errore logico;**



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

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

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

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

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

9.3 DEFINIZIONE AGEVOLATA DELLE ANNUALITÀ PREGRESSE

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

9.4 INTERPELLO

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

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

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

9.5 ACCERTAMENTO CON ADESIONE

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.



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

9.6 RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

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

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

Gli atti che possono essere impugnati sono:

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

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

9.6.1. Reclamo e mediazione

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

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

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

9.7 RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

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

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;**



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

- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

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

Telefono: 070 4090882

Fax: 070 4090585

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

PEC: garante_sardegna@pec.agenziaentrate.it

Indirizzo: via Bacaredda , 27 Cagliari 3p.

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

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

ARERA – è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).

Associazioni per la tutela di utenti e consumatori - sono le associazioni per la tutela dei consumatori iscritte negli appositi elenchi.

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

Ente Territorialmente Competente – è il Comune che svolge il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di competenza e assume le funzioni di “Ente Territorialmente Competente” ai sensi della regolazione ARERA.

Carta della qualità: è il documento in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall’Autorità d’Ambito (art. 5 del TQRIF).

Centro di raccolta (o “Centro comunale di raccolta” o “Stazione ecologica”) – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e 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.



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

Data di invio è:

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del singolo gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta o della protocollazione;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è:

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore.
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta o la data di protocollazione;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione.

Disciplinare tecnico del servizio (o “Disciplinare”) – è l'allegato al Contratto di Servizio che contiene gli obblighi di servizio e gli standard di qualità per i Gestori del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade.

Disservizio – è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

Documento di riscossione – è l'avviso o invito di pagamento, trasmesso all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono.

Gestione – è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

Gestore – è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi il comune che gestisce in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario.

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

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

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

Giorni lavorativi – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

Interruzione del servizio – è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

Morosità - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

Piano annuale delle attività (PAAC) – è il piano annuale predisposto dal GRT e dal GSLs che contiene il dettaglio di tutti i servizi programmati.

Raccolta differenziata - raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.



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

Raccolta differenziata porta a porta (o “domiciliare”) - raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo scritto – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l’utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati e richiesta di rimborso – è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l’utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati. Si segnala che le richieste di rimborso sono soggette alla disciplina di cui alla L. 296/2006, articolo 1, comma 164 e contro il diniego è ammesso ricorso davanti alla Corte di Giustizia Tributaria competente.

Rifiuti urbani – sono i rifiuti di cui all’articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.

Rifiuti ingombranti - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.

Segnalazione per disservizi – è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

Servizio telefonico – è il servizio telefonico che permette all’utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

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

Sportello fisico – è un punto di contatto sul territorio, che permette all’utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L’utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sportello on line – è la piattaforma web che permette all’utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L’utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Standard di servizio - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Tributo/Tassa (TARI) - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.



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

Tariffa corrispettiva puntuale – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: “i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI”.

Tempo di recupero - è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

TITR – è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA del 31 ottobre 2019, 444/2019/R/ RIF.

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

Utente – è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza – è l'immobile o l'area soggetta all'applicazione del prelievo sui rifiuti.

Variazione del servizio – è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.