Città di Bosa

Provincia di Oristano

Schema di Carta della qualità del servizio di gestione integrata rifiuti urbani

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

Schema Regolatorio 1

Art. 3 TQRIF

In vigore dal 1 gennaio 2023

Gestore dell'attività delle tariffe e rapporti con gli Utenti è:
IL COMUNE DI BOSA

Gestore della raccolta trasporto rifiuti (Gestore Operativo):
ECONORD SPA

Gestore del servizio spazzamento e lavaggio strade è (Gestore Operativo):
ECONORD SPA

Sommario

SEZIONE I – INTRODUZIONE 4
1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO 4
2. IL MATERIALE INFORMATIVO 5
3. DATI DEL GESTORE 5
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO 6
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI 7
5. EGUAGLIANZA 7
6. IMPARZIALITÀ 7
7. CONTINUITÀ - DISSERVIZI 7
8. PARTECIPAZIONE 7
9. EFFICIENZA ED EFFICACIA 8
10. CORTESIA 8
11. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI 8
12. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE 8
13. PRIVACY 8
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 10
14. PREMESSA 10
15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA 10
16. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO 10
SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 13
17. PREMESSA 13
18. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI 13
19. RITIRO SU CHIAMATA 13
20. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO; 13
21. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE 13
22. PRONTO INTERVENTO 14
23. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI 14

24. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI 14
25. MODALITÀ DI VARIAZIONE DEL SERVIZIO 15
26. ESCLUSIONI E RIDUZIONI TARI 15
27. MODALITÀ DI CESSAZIONE TARI 15
28. RECLAMI 16
29. RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI 16
30. RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 17
31. RICHIESTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 17
32. RIMBORSI 17
33. RATEIZZAZIONE 17
34. SISTEMA DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE 17
35. MODALITA' DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO 19
36. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE 19
37. PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/ TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI 19
SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE 20
38. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE 20
39. RAPPORTI CON GLI UTENTI 20
40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO 20
41. PROCEDURE DI RECLAMO 20
42. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE 20
43. GLOSSARIO 20
Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti 23

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO

1. La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente Territorialmente competente.
2. La Carta del servizio in particolare:
    - individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
    - individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
    - definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi
    - definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.
3. La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare.
    - il capitolato tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, le modalità di controllo da parte dell'Ente territorialmente competente;
    - il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
    - il regolamento per l'applicazione della tassa/tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.
4. La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsto dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF);
5. I principali riferimenti normativi sono:
    - D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
    - D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
    - D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme,

anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

- ✦ Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- ✦ Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U.del 28 dicembre 2007, n. 300 che prevede (Art. 2, comma 461) l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

6. La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune, gli sportelli del gestore ove previsto e sul sito internet del gestore.
7. Schema Regolatorio adottato: Schema Regolatorio I – art.3 TQRIF.

2. IL MATERIALE INFORMATIVO

Il gestore del servizio, per i servizi dallo stesso affidati, mette a disposizione dell'Utente, prioritariamente in formato elettronico, apposito materiale informativo contenente le seguenti indicazioni minime:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio di raccolta rifiuti compreso giorni e orari;
- tipologie di rifiuti conferibili
- gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta e modalità conferimento;
- informazioni relative allo spazzamento meccanizzato
- l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici (se previsti)

Il materiale informativo è pubblicato sul sito del gestore ed è liberamente scaricabile.
https://www.ecoinfo.it/

3. DATI DEL GESTORE

I gestori del servizio ai sensi del TQRIF (delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF) sono:

a) gestore delle tariffe e dei i rapporti con gli Utenti è:
COMUNE DI BOSA
Telefono: 0785368012
Trasparenza on line (art.3 TTR): https://bosa.trasparenzarifiuti.it/
Mail: tributi@comune.bosa.or.it
sito web: www.comune.bosa.or.it

b) gestore della raccolta trasporto rifiuti (Gestore Operativo) è:
ECONORD SPA - capitale sociale € 8.000.000,00 i.v. – CF P.IVA: 01368180129
Certificato UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI EN ISO 45001:2018
Numero verde: vedi materiale informativo
Trasparenza on line (art.3 TTR): https://www.ecoinfo.it/

Mail: info@econord.it

Sito web: http://www.econord.it/

Privacy: http://www.econord.it/index.php/privacy/; privacy@econord.it

c) gestore del servizio spazzamento e lavaggio strade (Gestore Operativo) è:
ECONORD SPA
come sopra identificato

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio, ha validità pari a quella dell'affido per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente territorialmente competente, dal gestore e dall'utenza. Annualmente o in base alle esigenze, previo accordo con l'Ente Territorialmente Competente, il gestore può revisionare i contenuti del Materiale Informativo.

La Carta approvata sarà resa disponibile sul sito internet del gestore nonché a richiesta stampata per l'utente.

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro un mese dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa allegata alla bolletta, alla prima emissione utile, ove gestisca la riscossione. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Ente territorialmente competente. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

5. EGUAGLIANZA

Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni dell'Ente territorialmente competente.

Il gestore si impegna 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.

6. IMPARZIALITÀ

Il gestore ha 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.

7. CONTINUITÀ - DISSERVIZI

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, 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 del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

La segnalazione dei disservizi di norma avviene entro le 24 ore. Si applicano i tempi previsti dall'allegato A).

8. PARTECIPAZIONE

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

9. EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

10. CORTESIA

Il gestore garantisce 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.

11. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

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

12. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

13. PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere <<al Gestore>> la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati

anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

14. PREMESSA

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dal gestore.

15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Le modalità di raccolta, esposizione, conferimento rifiuti (ivi compreso il conferimento nei centri di raccolta) sono quelle indicate nell'apposito materiale informativo messo a disposizione sul sito del gestore e, se previsto dagli accordi con l'Ente territorialmente competente, distribuiti all'utente finale.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc), in applicazione dei regolamenti comunali vigenti.

Modalità e giorni di raccolta sono consultabili sul sito indicato all'art.3 della presente carta

Centro di Raccolta: Orari e Giorni raccolta consultabile sul sito indicato all'art.3 della presente carta; nonché al link https://bosa.trasparenzarifiuti.it/

16. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Il gestore, qualora indicato nel materiale informativo, effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato ed eventuale lavaggio secondo le tempistiche fissate con l'Ente territorialmente Competente.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

L’elenco delle strade oggetto del servizio risultano essere:

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO GIORNALIERO INVERNALE (OTTOBRE – MAGGIO)
VIALE ALGHERO, PIAZZA DANTE, VIA GIOVANNI XXIII, CORSO V. EMANUELE, VIA GIOBERTI, PIAZZA GIOBERTI, VIALE MARCONI, PIAZZA CARMINE, VIA CARMINE, VIA GINNASIO, VIA MANNO, VIA CUGIA, VIA LAMARMORA, PIAZZA IV NOVEMBRE, VIA S. GIUSTA, L.T. DE GASPERI, VIA ROMA, VIA DELLA CONCERIA, L.T. SCHERER, VIA NAZIONALE S.S. 129, VIA AZUNI, VIA MANIN, PIAZZA ZANNETT, PIAZZA DUOMO

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO SETTIMANALE INVERNALE (OTTOBRE – MAGGIO)	
LUNEDI	VIALE ALGHERO, PIAZZA DANTE, VIA GIOVANNI XXIII, VIA PISCHEDDA, VIA DELLA REPUBBLICA, VIA M.L. KING, VIA LUSSU, VIA I MAGGIO, VIA MARTIRI DELLA LIBERTA', VIA DON MINZONI, VIA FRAT. CERVI, VIA A. GRAMSCI, VICO GRAMSCI, VIA XXV APRILE, VIA XX SETTEMBRE. VIA BUOZZI, VIA BRIGATA SASSARI, VIA A. MORO
MARTEDI	CORSO V. EMANUELE, VIA GIOBERTI, PIAZZA GIOBERTI, VIALE MARCONI, PIAZZA CARMINE, VIA CARMINE, VIA CARDUCCI, VIA PASCOLI, VIA TOSCANINI, VIA G.VERDI, VIA MANZONI, VIA VIVALDI, VIA PORRINO, VIA MOZART, VIA PETRARCA, VIA G. LEOPARDI, VIA B.CROCE, VIA F.DE SANCTIS, VIA SPANO, VIA RAGAZZI DEL 99, VICOLO SPANU, VIA S.ANTONIO, VIA S. PIETRO, VIA NAZIONALE, PIAZZA NASSYRIA, VIA DEGLI ARTIGIANI, VIA DEI SARTI, VIA DEI FALEGNAMI, VIA DEI MURATORI
MERCOLEDI	VIA GINNASIO, VIA MANNO, VIA CUGIA, VIA LAMARMORA, PIAZZA IV NOVEMBRE, VIA S. GIUSTA, VIA LOGUDORO, VIA OGLIASTRA, VIA BARBAGIA, VIA MONS.PANZALI, VIA FARA, VIA CANONICO PUGGIONI, VIA MONTIFERRU, VIA ANGLONA, VIA MARGHINE, VIA MONTALE, VIA CAMPIDANO, CORSO GARIBALDI, VIA PISCHEDDA, VIA PARPAGLIA, VIA MARTINI, VIA TRENTO, VIA TRIESTE, VIA CIUSA ROMAGNA
GIOVEDI	L.T. DE GASPERI, VIA ROMA, VIA DELLA CONCERIA, PIAZZA DUOMO, L.T. SCHERER, VIA NAZIONALE S.S. 129, VIA GENERALE IBBA, VIALE A. SERRA, VIA SOC. OPERAIA, VIA P. MASTINO, VIA NIVOLA + VICO VIA FEDERICO MELIS, VIA PASSINO, VIA COTOLENGO, VIA PINO MELIS, VIA PUCCINI, VIA BELLINI, VIA ARIOSTO, VICO ARIOSTO, VIA DONIZZETTI, VIA TASSO
VENERDI	VIA AZUNI, VIA MANIN PIAZZA ZANNETTI, VIA DELITALA, VIA MOCCI, VIA PLANARGIA, VICO PLANARGIA, VIA AMSICORA, VIA BARISONE, VIA MARIANO IV D'ARBOREA, VIA ADELAIDE DI TORRES, PIAZZA ANGIOI, VIA ALAGON, PIAZZA MARIA GIUSEPPA S, VIA SCIROCCO, VIA SAS COVAS, VIA LIBECCIO, VIA MACCIONI, VIA WANDA STELLA, VIA VILLA MARI, SP 40 BOSA ALGHERO
SABATO	VIA DON STURZO, VIA CAGLIARI, VIA NENNI, VIA PALERMO, VIA SARDEGNA, VIA SATTA, VIA NUORO, VICO NUORO, PONTE NUOVO, VIA NAPOLI, VIA GENOVA, VIA LA MALFA, VIA ORISTANO, VIA MILANO, VIA TORINO, VIA GRAZIA DELEDDA, VIA SASSARI, VIALE ITALIA, VIA VENEZIA, VIA COLOMBO, MURAGLIONE CADUTI DI CEFALONIA, PIAZZA PAUL HARRIS E AREE PARCHEGGIO BOSA MARINA, LUNGO MARE MEDITERRANEO

SPAZZAMENTO GIORNALIERO ESTIVO (GIUGNO – SETTEMBRE)
VIALE ALGHERO, PIAZZA DANTE, VIA GIOVANNI XXIII, CORSO VITTORIO EMANULE, VIA GIOBERTI, PIAZZA GIOBERTI, VIALE MARCONI, PIAZZA CARMINE, VIA GINNASIO, VIA MANNU, VIA CUGIA, VIA LAMARMORA, PIAZZA IV NOVEMBRE, VIA S. GIUSTA, L.T. DE GASPERI, VIA ROMA, VIA DELLA CONCERIA, L.T. SCHERER, VIA COLOMBO, LUNGOMARE MEDITERRANEO, VIALE ITALIA, PIAZZA P. HARRIS AREA P. B. MARINA, MURAGLIONE CADUTI DI CEFALONIA, VIALE ITALIA, STRADA COM.LE BOSA – TURAS, VIA G. DELEDDA, VIA SASSARI, L.T G. AMENDOLA, S.P.40 BOSA ALGHERO, VIA NAZIONALE S.S.129, VIA AZUNI, VIA MANIN, PIAZZA ZANNETTI, PIAZZA DUOMO

MECCANIZZATO SETTIMANALE ESTIVO (GIUGNO – SETTEMBRE)	
LUNEDI	VIALE ALGHERO, PIAZZA DANTE, VIA GIOVANNI XXIII, VIA PISCHEDDA, VIA DELLA REPUBBLICA, VIA M.L. KING, VIA LUSSU, VIA I MAGGIO, VIA MARTIRI DELLA LIBERTA', VIA DON MINZONI, VIA FRAT. CERVI, VIA A. GRAMSCI, VICO GRAMSCI, VIA XXV APRILE, VIA XX SETTEMBRE, VIA BUOZZI, VIA BRIGATA SASSARI, VIA A. MORO
MARTEDI	CORSO VITTORIO EMANUELE, VIA GIOBERTI, PIAZZA GIOBERTI, VIALE MARCONI, PIAZZA CARMINE, VIA CARMINE, VIA CARDUCCI, VIA PASCOLI, VIA TOSCANINI, VIA G.VERDI, VIA MANZONI, VIA VIVALDI, VIA PORRINO VIA MOZART, VIA G. LEOPARDI, VIA B.CROCE, VIA F.DE SANCTIS, VIA SPANO, VIA RAGAZZI DEL 99, VICOLO SPANU, VIA S.ANTONIO, VIA S. PIETRO, PIAZZA NASSYRIA

MERCOLEDI	VIA S. GIUSTA, L.T. DE GASPERI, VIA ROMA, VIA DELLA CONCERIA, L.T. SCHERER, VIA COLOMBO, LUNGOMARE MEDITERRANEO, VIALE ITALIA, PIAZZA P. HARRIS AREA P. B. MARINA, VIA GENERALE IBBA, VIALE A. SERRA, VIA SOC. OPERAIA, VIA P. MASTINO, VIA NIVOLA + VICO, VIA FEDERICO MELIS, VIA PASSINO, VIA COTOLENGO, VIA PINO MELIS, VIA PUCCINI, VIA BELLINI, VIA ARIOSTO, VICO ARIOSTO, VIA DONIZZETTI, VIA TASSO
GIOVEDI	VIA S. GIUSTA, L.T. DE GASPERI, VIA ROMA, VIA DELLA CONCERIA, L.T. SCHERER, VIA COLOMBO, LUNGOMARE MEDITERRANEO, VIALE ITALIA, PIAZZA P. HARRIS AREA P. B. MARINA, VIA GENERALE IBBA, VIALE A. SERRA, VIA SOC. OPERAIA, VIA P. MASTINO, VIA NIVOLA + VICO, VIA FEDERICO MELIS, VIA PASSINO, VIA COTOLENGO, VIA PINO MELIS, VIA PUCCINI, VIA BELLINI, VIA ARIOSTO, VICO ARIOSTO, VIA DONIZZETTI, VIA TASSO
VENERDI	MURAGLIONE CADUTI DI CEFALONIA, VIALE ITALIA, STRADA COM.LE BOSA – TURAS, VIA G. DELEDDA, VIA SASSARI, L.T G. AMENDOLA, VIA DELITALA, VIA MOCCI, VIA PLANARGIA, VICO PLANARGIA, VIA AMSICORA, VIA BARISONE, VIA MARIANO IV D'ARBOREA, VIA ADELAIDE DI TORRES, PIAZZA ANGIOI, VIA ALAGON, PIAZZA MARIA GIUSEPPA S, VIA SCIROCCO, VIA SAS COVAS, VIA LIBECCIO, VIA MACCIONI, VIA WANDA STELLA, VIA VILLA MARI
SABATO	VIA NAZIONALE S.S.129, S.P.40 BOSA – ALGHERO, VIA NAZIONALE, VIA AZUNI, VIA MANIN, PIAZZA ZANNETTI, PIAZZA IV NOVEMBRE, VIA DON STURZO, VIA CAGLIARI, VIA NENNI, VIA PALERMO, VIA SARDEGNA, VIA SATTA, VIA NUORO, VICO NUORO, PONTE NUOVO, VIA NAPOLI, VIA GENOVA, VIA LA MALFA, VIA MILANO, VIA TORINO, VIA VENEZIA

SPAZZAMENTO MANUALE INVERNALE (OTTOBRE – MAGGIO)	
SQUADRA 1	CORSO VITTORIO EMANUELE, PIAZZA EPISCOPIO, VIA S.GIUSTA, VICO DEL VESCOVO, VIA DEL CARMINE, VIA FRANZINA, VICO DUOMO, VICO PALAZZO, VIA DEL ROSARIO, PIAZZA COSTITUZIONE, VIA MADDALENA, PIAZZA MODOLEDDU, VIA BONARIA, VICO SCUOLA, VIA FONTE, CORTE INTRO, VIA MURAGLIA VECCHIA, VIA PALESTRO, VIA E.CUGIA, PIAZZA IV NOVEMBRE, PIAZZA GIOBERTI, PORTICI , P.ZZA CARMINE, VIA SANTA CROCE, VIA DEL POZZO, VICO SOLFERINO, PIAZZA SACRO CUORE, PIAZZA KENNEDY, VIA MANNU, PONTE VECCHIO, P.ZZA BOSA MARINA
SQUADRA 2	S'ISCALA E SA ROSA, VIA MALASPINA, VIA SERRAVALLE, VIA SANT'IGNAZIO, VIA SEMINARIO, VIA GINNASIO, VIA TENDAS, VIA S.STEFANO, VICO DEI CARMELETI, VIA BULVARIS CHIASSOLO, VIA DELLE ROSE, VIA MURUIDDA, VIA MONTENEGRO, VIA DELLA , PORTELLA, SCALA PORTELLA, VIA BELVEDERE, VIA ULTIMA COSTA, S'ISCALA E S'AINU, VIA CAN.GAVINO NINO, CASCIU QUARTIERI, PIAZZA ZANNETTI, PIAZZA PADRE PIO, PIAZZA VINCENZO GIOBERTI, VIA SENZA PA

SPAZZAMENTO MANUALE MANUALE ESTIVO (GIUGNO – SETTEMBRE)	
SQUADRA 1	CORSO VITTORIO EMANUELE, PIAZZA EPISCOPIO, VIA S.GIUSTA, VICO DEL VESCOVO, VIA DEL CARMINE, VIA FRANZINA, VICO DUOMO, VICO PALAZZO, VIA DEL ROSARIO, PIAZZA COSTITUZIONE, VIA MADDALENA, PIAZZA MODOLEDDU, VIA BONARIA, VICO SCUOLA, VIA FONTE, CORTE INTRO, VIA MURAGLIA VECCHIA, VIA PALESTRO, VIA E.CUGIA , PIAZZA IV NOVEMBRE, PIAZZA GIOBERTI, PORTICI , P.ZZA CARMINE, VIA SANTA CROCE, VIA DEL POZZO, VICO SOLFERINO, PIAZZA SACRO CUORE, PIAZZA KENNEDY, VIA MANNU, PONTE VECCHIO, P.ZZA BOSA MARINA
SQUADRA 2	S'ISCALA E SA ROSA, VIA MALASPINA, VIA SERRAVALLE, VIA SANT'IGNAZIO, VIA SEMINARIO, VIA GINNASIO, VIA TENDAS, VIA S.STEFANO, VICO DEI CARMELETI, VIA BULVARIS CHIASSUOLO, VIA DELLE ROSE, VIA MURUIDDA, VIA MONTENEGRO, VIA DELLA PORTELLA, SCALA PORTELLA, VIA BELVEDERE, VIA ULTIMA COSTA, S'ISCALA E S'AINU, VIA CAN.GAVINO NINO, CASCIU QUARTIERI, PIAZZA ZANNETTI, PIAZZA PADRE PIO, PIAZZA VINCENZO GIOBERTI
MANUALE SERALE	PIAZZA IV NOVEMBRE, PIAZZA GIOBERTI, PIAZZA ZANNETTI, LUNGO TEMO, VIA GIOVANNI XXIII, CORSO VITTORIO EMANUELE, PIAZZA CARMINE

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

17. PREMESSA

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo (art 54.1 TQRIF).

18. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito nei termini indicati nell'allegato A).

19. RITIRO SU CHIAMATA

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità indicate nel materiale informativo.

20. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO;

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel materiale informativo.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nei termini indicati nell'allegato A). Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio.

Nel caso di mancato rispetto degli standard generali di qualità per eventi non dipendenti dal gestore lo stesso è tenuto a documentarlo ai sensi dell'art.55 del TQRIF

21. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

22. PRONTO INTERVENTO

Il servizio di pronto intervento 24 ore su 24, ai sensi degli artt.48 e 49 del TQRIF è attivato su richiesta dell'Ente Territorialmente Competente. Il servizio di pronto intervento è garantito solo in caso di obiettivo pericolo ed è a carico del Comune.

23. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a ***2 ore***. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo.

Sia l'utente che Il gestore possono disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore.

24. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI

Il gestore delle tariffe e dei i rapporti con gli Utenti procede alla consegna del materiale utile alla raccolta con le modalità indicate nel materiale informativo. I termini massimi sono quelli indicati nell'allegato A)

I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune la dichiarazione di attivazione del servizio, redatta sui moduli appositamente predisposti dallo stesso, entro il **28 febbraio dell'anno successivo** alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo.

La dichiarazione di attivazione del servizio ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa.

Il modello di dichiarazione di attivazione del servizio è disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link: https://www.comune.bosa.or.it/modulistica/dichiarazione-tari/

La dichiarazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Corso Garibaldi, 10 - 09089 Bosa;
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Bosa Corso Garibaldi, 10 - 09089 Bosa (OR);
- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comune.bosa.or.it

L'amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva alle richieste di attivazione del servizio entro **30 gg. dal ricevimento.**

25. MODALITÀ DI VARIAZIONE DEL SERVIZIO

I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune la dichiarazione di variazione del servizio, redatta sui moduli appositamente predisposti dallo stesso, entro il **28 febbraio dell'anno successivo** alla data di variazione delle caratteristiche determinanti per il calcolo della tassa.

La dichiarazione di variazione del servizio ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi un'ulteriore modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa.

Le richieste producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Il modello di dichiarazione di variazione del servizio è disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link: https://www.comune.bosa.or.it/modulistica/dichiarazione-tari/

La dichiarazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Corso Garibaldi, 10 - 09089 Bosa (OR);
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Bosa Corso Garibaldi, 10 - 09089 Bosa (OR);
- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comune.bosa.or.it

L'amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva alle richieste di attivazione del servizio entro **30 gg**. dal ricevimento.

26. ESCLUSIONI E RIDUZIONI TARI

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo consultabile nella sezione Amministrazione Trasparente del Comune di Bosa – Sottosezione Disposizioni Generali – Atti Generali

Le richieste di riduzioni del servizio producono i loro effetti dalla data di presentazione della richiesta.

Il modello di richiesta di applicazione delle esclusioni e/o riduzioni è disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link: https://www.comune.bosa.or.it/modulistica/dichiarazione-tari/

La richiesta dovrà pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Corso Garibaldi, 10 - 09089 Bosa;
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Bosa Corso Garibaldi, 10 - 09089 Bosa (OR);
- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comune.bosa.or.it

L'amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva alle richieste di applicazione delle esclusioni e/o riduzioni entro **30 gg. dal ricevimento**.

27. MODALITÀ DI CESSAZIONE TARI

La dichiarazione di cessazione dei locali o delle aree deve indicare di tutti gli elementi atti a comprovare la stessa. In caso di presentazione della stessa nei termini il contribuente ha diritto all'abbuono o al rimborso del tributo relativo alla restante parte dell'anno dal giorno successivo a quello in cui si è verificata la cessazione.

In caso di mancata presentazione della dichiarazione di cessazione nel termine del **30 giugno dell'anno successivo** il tributo non è dovuto se il contribuente dimostra di non aver continuato il possesso o la

detenzione dei locali e delle aree ovvero se il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data di presentazione della richiesta.

Il modello di cessazione del servizio è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link: https://www.comune.bosa.or.it/modulistica/dichiarazione-tari/

La richiesta dovrà pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Corso Garibaldi, 10 - 09089 Bosa;
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Bosa Corso Garibaldi, 10 - 09089 Bosa (OR);
- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comune.bosa.or.it

L'amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva alle richieste di cessazione del servizio entro **30 gg. dal ricevimento**.

28. RECLAMI

Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dal sito internet del Comune di Bosa, compilabile on line o disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro e preciso in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il modello per il reclamo è disponibile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link: https://bosa.trasparenzarifiuti.it/

I reclami dovranno pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Corso Garibaldi, 10 - 09089 Bosa (OR);
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Bosa Corso Garibaldi, 10 09089 - Bosa (OR);
- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comune.bosa.or.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato entro **30 giorni** dal ricevimento del reclamo. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione l'Ufficio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica ed il relativo Responsabile.

29. RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

La richiesta scritta di informazioni deve essere formulata in modo chiaro e preciso in modo da facilitare l'individuazione della richiesta.

Le richieste di informazioni dovranno pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Corso Garibaldi, 10 - 09089 Bosa (OR);
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Bosa Corso Garibaldi, 10 09089 - Bosa (OR);
- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comune.bosa.or.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato entro **30 giorni** dal ricevimento della richiesta.

30. RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Il modello di richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link: https://www.comune.bosa.or.it/modulistica/richiesta-rettifica-avviso-di-pagamento-tari/

Le richieste di rettifica degli importi addebitati dovranno pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Corso Garibaldi, 10 - 09089 Bosa (OR);
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Bosa Corso Garibaldi, 10 – 09089 - Bosa (OR);
- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comune.bosa.or.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato entro **60 giorni** dal ricevimento della richiesta.

31. RICHIESTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Su specifica istanza del contribuente è possibile richiedere l'autorizzazione a procedere alla compensazione delle somme a credito dell'imposta TARI non dovuta e versata con le somme dovute, in occasione della scadenza di versamento immediatamente successiva e fino ad esaurimento del credito d'imposta; sulla base della richiesta pervenuta ed in esito alle verifiche compiute, il funzionario responsabile autorizza la compensazione, rilasciando al contribuente, in luogo del rimborso, un'attestazione indicante l'ammontare del credito e degli importi compensabili per ogni annualità d'imposta;

L'Amministrazione si impegna ad effettuare la rettifica degli importi non dovuti, entro **120 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione.

32. RIMBORSI

Il soggetto passivo deve richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dalla data del pagamento ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Il rimborso riconosciuto dovuto è disciplinato dalla Legge 296/2006.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 168, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, non si procede per ogni singolo tributo al rimborso per somme inferiori a 12 euro per anno d'imposta.

33. RATEIZZAZIONE

È possibile richiedere la rateizzazione degli avvisi di pagamento e degli avvisi di accertamento TARI.

34. SISTEMA DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune) è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale calcolate tenendo conto del Piano Economico Finanziario e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio.

Il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze. L'avviso di pagamento deve contenere altresì tutti gli elementi previsti dall'art. 7 della Legge 27/07/2000, n. 212, nonché tutte le indicazioni contenute nella delibera ARERA n. 444/2019, a partire dall'entrata in vigore delle disposizioni in essa contenute. In particolare, è previsto l'invio di un documento di riscossione in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell'utente di ricevere il documento medesimo in formato elettronico. A tal fine, l'avviso di pagamento contiene specifiche indicazioni che consentano agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico, con la relativa procedura di attivazione.

Ulteriore invio di documenti relativi alla Tari

- Documenti di Rimborso o Compensazione, su specifica istanza del contribuente è possibile richiedere l'autorizzazione a procedere alla compensazione delle somme a credito dell'imposta TARI non dovuta e versata con le somme dovute in occasione della scadenza di versamento immediatamente successiva e fino ad esaurimento del credito; sulla base della richiesta pervenuta ed in esito alle verifiche compiute, il funzionario responsabile autorizza la compensazione, rilasciando al contribuente, in luogo del rimborso, un'attestazione indicante l'ammontare del credito e degli importi compensabili per ogni annualità d'imposta.
- Documenti di Sollecito di pagamento, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che non risultano in regola con i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.
- Avvisi di Accertamento intimazione a adempiere, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R o Atti Giudiziari.

35. MODALITÀ' DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

La riscossione TARI è gestita direttamente dal Comune che riceve tutti i flussi di pagamento provenienti dai diversi canali (Agenzia delle Entrate, Uffici postali, Istituti bancari Banca, etc.) e provvede all'abbinamento degli stessi nel gestionale TARI.

La continua ricerca di soluzioni tecnologiche innovative volte ad agevolare i versamenti hanno portato in questi ultimi anni ad introdurre oltre ai consueti canali di pagamento (circuito bancario, uffici postali, on line) modalità innovative che, con l'utilizzo di codici a barre e QR code che permettono l'acquisizione dei dati senza necessità di digitarli, consentono di pagare TARI più rapidamente e senza commettere errori.

36. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE

Il modello di richieste scritte di rettifica di fatturazione o bollettazione è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link: https://www.comune.bosa.or.it/modulistica/richiesta-rettifica-avviso-di-pagamento-tari/

Le richieste dovranno pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Corso Garibaldi, 10 - 09089 Bosa (OR);
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Bosa Corso Garibaldi, 10 - 09089 - Bosa (OR);
- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comune.bosa.or.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato entro **60 giorni** dal ricevimento della richiesta.

37. PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/ TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI

Il servizio di **front-office e back-office** viene garantito dall'Ente come previsto dall'articolo 1 comma 691 della L. 147/2013, e dagli Artt. 19 e 20 del TQRIF con i seguenti strumenti.

✓ Sportello: viene garantita l'apertura al pubblico di appositi sportelli per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi. Lo sportello, presso l'ufficio TARI, è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

- Lunedì: dalle ore 15.30 alle ore 17.00
- Mercoledì e Venerdì: dalle 9.00 alle 11.00

✓ Servizio telefonico: il Comune dispone di un numero telefonico a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile per richiedere assistenza. Ufficio tributi 0785368012

✓ PEC: protocollo@pec.comune.bosa.or.it

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

38. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.). Per le richieste di attivazione/disattivazione servizi, segnalazioni, richieste, l'utente deve fornire Nome Cognome/Denominazione, codice fiscale, codice utente, codice utenza e indirizzo della segnalazione/richiesta, recapito di posta elettronica/telefono.

39. RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il gestore della raccolta e trasporto di cui all'art.3 fornisce le informazioni tramite apposito sito web e materiale informativo.

Nel caso di pluralità di gestori gli stessi hanno l'obbligo di comunicare tra di loro le richieste e i reclami nei termini previsti dall'allegato A).

40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il gestore, sulla base dello Schema Regolatorio adottato dell'Ente, assume l'onere di produrre la reportistica prevista dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

41. PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (posta elettronica/form), che in forma orale presso lo sportello del gestore o al numero verde.

Sul sito del gestore ai sensi del art.3 del TTR viene messo a disposizione modulo per i reclami. I tempi di risposta sono quelli previsti dall'allegato A).

42. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Gli obblighi di rendicontazione della qualità del servizio sono rendicontati all'Ente gestore, all'autorità e pubblicati secondo le modalità previste dal Titolo XII del TQRIF "Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

43. GLOSSARIO

Ente territorialmente competente

Comune di Bosa

Centro di raccolta (stazione ecologica)

I centri di raccolta comunali o intercomunali 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 e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento 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.

Contratto di servizio

Atto che regolamenta i rapporti tra Stazione appaltante/Ente territorialmente competente ed il Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

Giorni lavorativi

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

Morosità

Ritardato o mancato pagamento di una bolletta.

Raccolta

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee con utilizzo di matelli/sacchi o altre attrezzature.

Reclamo

Atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del gestore.

Rifiuti urbani

sono quelli di cui all'art.183 del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152. Per una più facile lettura vengono indicati sul sito web del gestore, e nel materiale informativo.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della bolletta.

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 e si basa su quanto indicato dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

Tributo/Tassa

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 dell'utilizzatore.

Tariffa

è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituita 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. […] La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani*."; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

TQRIF - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato con deliberazione ARERA 15/2022/R/rif

TITR - Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (approvato con deliberazione ARERA 444/2019/R/rif)

Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti

Tipo richieste	TQRIF	Carta Servizi	Gestore Tassa	Gestore Rifiuti	Riferimento art. 53.1 TQRIF Schema			
	Riferimento				1	2	3	4
Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature	art. 8 e art.9.1	art.24	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	art.12	art.32	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte a reclami scritti	art 14	art.32	30 gg		n.a.	80%	70%	90%
Risposte a richieste scritte di informazioni	art.15	art.32	30 gg		n.a.	80%	70%-	90%
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	art.16		60 gg		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	art. 21	art.29	240 secondi		n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti	art, 28.3	art.27	120 gg		n.a.	80%	70%	90%
Ritiri di rifiuti su chiamata	art.31.1	art.19	15 gg da penotazione		n.a.	80%	70%	90%
Risoluzione disservizi nella raccolta	art 33	art.7		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art 34	art.18		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Durata massima dell'interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata	art. 41 art 37.2	art.7		24 ore centro città; 24 ore in caso frazione organica mesi giugno luglio agosto; 72 ore frazione organica rimanenti mesi; 72 ore fuori centro città;	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Tempo di recupero del servizio di spazzamento strade interrotto	art. 42.1 47 44.2	art.16		1 gg zona con programma settimanale; 2 gg con programma quindicinale; 3 gg con programma mensile	n.a.	n.a.	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24	art.49.1	art.22		entro 4 ore da inizo conversazione;	n.a.	70%	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con confinamento area	art.49.4	art.22		fino a 10 gg max	n.a.	70%	80%	90%