CITTÀ DI OZIERI

CARTA DEI SERVIZI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

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

APPROVATA CON DELIBERAZIONE DI C.C. 14 DEL 26.06.2023

Schema Regolatorio 1
Art. 3 TQRIF

In vigore dal 1 gennaio 2023

1. PREMESSA

La Carta di qualità dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: "Carta dei Servizi") è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto Gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei cittadini-utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio. A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto di gestione tecnica e contrattuale mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei cittadini-utenti e delle relative modalità di tutela. La presente Carta dei Servizi è redatta in ottemperanza alla legislazione in materia ambientale europea e nazionale e la Delibera ARERA del 15/2022/R/Rid dell'8 gennaio 2022 (TQRIF) che disciplina il rapporto tecnico e contrattuale tra le diverse tipologie di utenza e il Gestore delle attività di gestione tariffe, della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e lavaggio delle aree pubbliche e private ad uso pubblico. Il presente documento è redatto da tutti i Gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti del servizio medesimo. La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio stipulato in data 15 Aprile 2019 tra l'Unione dei Comuni del Logudoro e il soggetto Gestore Logudoro Servizi Unipersonale s.r.l..

2. GLOSSARIO

Centro di raccolta comunale (o Ecocentro) :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 mastelli/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, 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. La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani.";

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).

3. I SERVIZI EROGATI

3.1 La TARI

La tassa sui rifiuti (TARI) è la quota che ogni cittadino deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani. La TARI è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale. La TARI è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio e determinati sulla base del piano finanziario del servizio. Per quanto riguarda le utenze domestiche la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione soggetta a tassazione sia il numero dei componenti del nucleo familiare, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti. Per quanto riguarda le utenze non domestiche la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza. All'importo della TARI, deliberato dal Comune, si aggiunge l'Addizionale Provinciale, nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente.
Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

3.2 La raccolta dei rifiuti

Ai fini della qualità del servizio il Gestore si impegna a migliorare continuamente in vantaggio economico ed ambientale le modalità di erogazione dell'intera rete del servizio. Particolare attenzione sarà rivolta verso l'innovazione tecnologica nel settore della gestione dei rifiuti nel rispetto di quanto previsto dall'economia circolare e della normativa europea e nazionale. Il Gestore dei servizi nelle sue funzioni opera per la tutela della salute dei cittadini, la difesa dell'ambiente e la difesa del territorio, nel rispetto delle vigenti e future normative in materia di servizi pubblici relativi ai rifiuti solidi urbani. Effettua e promuove la raccolta differenziata, che si divide tra la raccolta di materiali suscettibili di recupero, riutilizzo e/o riciclaggio, raccolta di rifiuti urbani pericolosi per ridurre l'impatto di alcune sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e delle dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il Gestore assume come regola inderogabile nella propria attività Il servizio comprende la raccolta del rifiuto residuo e dei materiali raccolti in maniera differenziata e il loro conferimento presso le strutture di trasferimento, smaltimento e/o recupero finale. 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 dell'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 dalla Regione Autonoma della Sardegna e dal Regolamento comunale di gestione dei rifiuti urbani. 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, Corpo Forestale, Compagnia barracellare, N.O.E dei Carabinieri, ecc.).
Si rinvia al Regolamento dei rifiuti urbani per i servizi resi, le tipologie di rifiuti raccolti e le modalità di raccolta (porta a porta o stradale). La calendarizzazione di tutti i sistemi di raccolta è indicata nell'opuscolo consegnato alle utenze nel quale sono indicate le frequenze di prelievo e le modalità di conferimento dei rifiuti. È fatto obbligo a ogni utente di conferire i rifiuti secondo quanto indicato nell'apposito modulo rispettando criteri tali da evitare situazioni dannose da un punto di vista igienico e ambientale.

3.3 I Centri di raccolta comunali

I Centri di raccolta comunali sono aree attrezzate dove i cittadini possono portare rifiuti differenziati e materiali riciclabili, rifiuti voluminosi e ingombranti.
Il Comune di Ozieri ha messo a disposizione dei cittadini n° 1 Ecocentro comunale. L'accesso è consentito solo ai cittadini e alle utenze non domestiche con sede nel Comune di Ozieri e dei comuni appartenenti all'Unione del Logudoro. Per l'accesso è necessario che e utenze siano regolarmente iscritte a ruolo.

Le utenze possono conferire le seguenti tipologie di rifiuto: umido, plastica, carta e cartone, ferrosi, imballaggi metallici, raee, batterie al piombo e alcaline, medicinali scaduti, piccole quantità di vernici, legno, abbigliamento, toner, vetro, oli e grassi commestibili esausti. Non è consentito conferire rifiuti indifferenziati.
Il sistema di raccolta è completato mediante l'attivazione di n° 5 isole ecologiche, situate in agro, per agevolare i conferimenti delle utenze domestiche non servite col sistema "porta a porta". L'accesso è consentito solo ai cittadini e utenze domestiche con sede in agro del Comune di Ozieri. Le utenze delle isole ecologiche possono conferire in tali aree le stesse tipologie di rifiuto raccolte nelle aree urbane col sistema "porta a porta".

3.4 La raccolta per tipologia di rifiuto

Per le diverse tipologie di rifiuto, la raccolta è assicurata come segue:

Raccolta della frazione "secco residuale"

La raccolta della frazione "secco residuale" avviene prevalentemente mediante tecnica intensiva di tipo "porta a porta", da tutte le utenze domestiche e non domestiche. In alcune particolari esigenze è stato previsto il conferimento dei rifiuti all'interno dei contenitori stradali.

L'utenza provvede al primo mattino o la sera precedente, a seconda degli orari di raccolta previsti in ciascun comune, a posizionare i rifiuti, opportunamente raccolti all'interno di buste semitrasparenti, nel suolo pubblico, nella sede stradale antistante il proprio domicilio e laddove previsto all'interno dei cassonetti stradali.

Raccolta della frazione umida e di sfalci e potature

La raccolta della frazione umida e di sfalci e potature avviene prevalentemente mediante tecnica intensiva di tipo "porta a porta", interessando tutte le utenze domestiche e le utenze non domestiche produttrici di scarti organici. In alcune particolari esigenze è prevista il conferimento dei rifiuti all'interno dei contenitori stradali.

L'utenza dovrà provvede al primo mattino o la sera precedente, a seconda degli orari di raccolta previsti da ogni singolo comune, a posizionare la bio – pattumiera nel suolo pubblico, nella sede stradale antistante il proprio domicilio e laddove previsto all'interno dei cassonetti stradali.

Raccolta della carta e cartone

La raccolta della carta e cartone avviene prevalentemente mediante tecnica intensiva di tipo "porta a porta", interessando tutte le utenze produttrici di carta. In alcune particolari esigenze è previsto il conferimento dei rifiuti all'interno dei contenitori stradali.

L'utenza provvede al primo mattino o la sera precedente, a seconda degli orari di raccolta previsti da ogni singolo comune, a posizionare il materiale opportunamente confezionato (in scatole e/o legato) nel suolo pubblico, nella sede stradale antistante il proprio domicilio e laddove previsto all'interno dei cassonetti stradali.

Raccolta della plastica

La raccolta della plastica avviene prevalentemente mediante tecnica intensiva di tipo "porta a porta", interessando tutte le utenze produttrici di plastica. In alcune particolari esigenze potrà essere previste il conferimento dei rifiuti all'interno dei contenitori stradali.

L'utenza provvede al primo mattino o la sera precedente, a seconda degli orari di raccolta previsti da ogni singolo comune, a posizionare la busta contenente la plastica nel suolo pubblico, nella sede stradale antistante il proprio domicilio e laddove previsto all'interno dei cassonetti stradali.

Raccolta del vetro

Per il vetro si prevede la raccolta prevalentemente mediante l'utilizzo di contenitori stradali ubicati in punti diffusi nel centro urbano o tramite la tecnica intensiva di tipo "porta a porta".

L'utenza provvede al primo mattino o la sera precedente, a seconda degli orari di raccolta previsti da ogni singolo comune, a posizionare la pattumiera per il vetro nel suolo pubblico, nella sede stradale antistante il proprio domicilio e laddove previsto all'interno dei cassonetti stradali.

Raccolta dell'alluminio e banda stagnata

La raccolta dell'alluminio e banda stagnata avviene prevalentemente mediante tecnica intensiva di tipo "porta a porta", interessando tutte le utenze produttrici di plastica. In alcune particolari esigenze potrà essere previste il conferimento dei rifiuti all'interno dei contenitori stradali.

L'utenza dovrà provvedere al primo mattino o la sera precedente, a seconda degli orari di raccolta previsti da ogni singolo comune, a posizionare la busta contenente l'alluminio e banda stagnata nel suolo pubblico, nella sede stradale antistante il proprio domicilio e laddove previsto all'interno dei cassonetti stradali.

Raccolta dei rifiuti ingombranti

Sono definiti ingombranti i rifiuti di grosse dimensioni quali ad esempio mobili (armadi, tavoli, poltrone, divani, sedie, ecc.), materassi, reti metalliche ecc...

Il servizio di raccolta avviene prevalentemente a domicilio con cadenza prestabilita nel calendario di raccolta, previa prenotazione.

I rifiuti ingombranti sono conferiti direttamente agli Ecocentri nei comuni dotati di tali aree.

Raccolta dei R.A.E.E

Sono definiti rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) le apparecchiature che dipendono, per il loro funzionamento, da correnti elettriche o da campi elettromagnetici e le apparecchiature di generazione, di trasferimento e di misura di questi campi e correnti, appartenenti alle categorie di cui all'Allegato 1A del D.Lgs n.151 del 25 Luglio 2005.

Il servizio di raccolta avviene, nei comuni privi di ecocentro, prevalentemente a domicilio con cadenza prestabilita nel calendario di raccolta, previa prenotazione.

I rifiuti R.A.E.E. sono conferiti direttamente agli Ecocentri nei comuni dotati di tali impianti.

Raccolta degli imballaggi secondari di carta/cartone e plastica

Per gli imballaggi secondari di carta/cartone e plastica si prevede di effettuare dei circuiti di raccolta specifici che interesseranno le utenze commerciali produttrici. In particolare le utenze sono state individuate nei ristoranti, bar, pizzerie, alberghi, negozi al dettaglio sia alimentari che di altra tipologia e farmacie, uffici, studi professionali.

Le utenze dovranno depositare gli imballaggi, adeguatamente confezionati, in giorni e ad orari prefissati presso la sede dell'attività.

Raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti: le pile, i farmaci scaduti ed i contenitori etichettati T e/o F. La raccolta di pile, farmaci e prodotti T/F verrà effettuata mediante contenitori ubicati in punti specifici.

La localizzazione interesserà drogherie, ferramenta, tabacchini, supermercati, e, limitatamente ai farmaci, le farmacie o strutture ambulatoriali.

Raccolta rifiuti cimiteriali

Il servizio di raccolta dei rifiuti cimiteriali segue modalità differenti a seconda della tipologia di rifiuti prodotti e precisamente per i rifiuti costituiti da carta, cartone, plastica, residui vegetali, ceri, lumini derivanti da operazioni di pulizia e giardinaggio nell'ambito cimiteriale, si dovranno seguire le stesse modalità previste per i rifiuti urbani, privilegiando la raccolta separata ed avvio al recupero delle frazioni valorizzabili, in modo particolare per i residui di sfalcio verde.

La Logudoro Servizi Unipersonale srl non effettua la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti cimiteriali provenienti dalle operazioni di esumazione ed estumulazione.

I rifiuti cimiteriali provenienti dalle operazioni di esumazione ed estumulazione costituiti da resti lignei di feretro, oggetti ed elementi metallici del feretro e avanzi di indumento sono smaltiti in discariche per rifiuti urbani o impianti di recupero (piombo e zinco).

I rifiuti da esumazioni ed estumulazioni devono essere raccolti separatamente dagli altri rifiuti urbani. Tali rifiuti devono essere raccolti e trasportati in appositi imballaggi a perdere flessibili, di colore distinguibile da quelli utilizzati per la raccolta delle altre frazioni di rifiuti urbani prodotti all'interno dell'area cimiteriale e recanti la scritta "Rifiuti urbani da esumazioni ed estumulazioni" in base alla normativa vigente.

Raccolta dei rifiuti mercatali

E' assicurata la raccolta dei rifiuti ed il trasporto, anche in maniera differenziata, dei rifiuti prodotti dalle attività dei mercati ambulanti settimanali al termine delle operazioni di vendita.

Gli ambulanti conferiscono il proprio rifiuto secco residuale in appositi sacchi ben chiusi ed accatastati.

Le cassette dovranno essere ordinatamente accatastate ed i cartoni volumetricamente ridotti e impacchettati in modo da garantirne la raccolta differenziata.

Gli ambulanti produttori di rifiuto umido conferiranno all'interno di contenitori messi a disposizioni dai vari Comuni.

Raccolta Oli grassi commestibili.

Di recente istituzione, ancora in via del tutto sperimentale, si rivolge unicamente alle utenze domestiche.

Vengono raccolti e avviati a recupero mediante mezzi idonei e funzionali a questo sistema di raccolta, grazie ad una convenzione siglata con un operatore privato, che ne ha consentito l'avvio del servizio senza alcun costo per l'Ente.

CALENDARI FREQUENZA DI RACCOLTA

La raccolta col sistema porta a porta viene assicurata per le seguenti tipologie di rifiuto e con la frequenza risultante dalla seguente tabella:

COMUNE	Secco	Umido	Plastica	Carta Cartone	Alluminio Baratolame	Ingombranti
Ozieri	Settimanale	Trisettimanale	Bisettimanale	Bisettimanale	Settimanale	

Per la raccolta del vetro, considerata la complessità di un sistema porta a porta di tale categoria di rifiuto, che esporrebbe i dipendenti ad elevati rischi di infortunio si adotta la raccolta mediante cassonetti e/o campane.
Per venire incontro alle esigenze di particolari categorie di utenti, la società assicura delle raccolte mirate adattando le modalità e le frequenze di erogazione del servizio, compatibilmente con le problematiche e possibilità organizzative. In questo senso si inquadra la raccolta bisettimanale dei pannolini per famiglie con bimbi fino a tre anni e la raccolta dei pannoloni per famiglie dove siano presenti membri portatori di particolari handicap e allettati.

La raccolta presso le utenze commerciali nel comune di Ozieri si effettua quotidianamente per le seguenti categorie di rifiuto: **Alluminio e baratolame, Plastica, Vetro e Carta e Cartone.**

3.5 La pulizia del territorio

3.5.1 Lo spazzamento

Il servizio di spazzamento del suolo del territorio comunale comprende, in particolare, la pulizia di strade, marciapiedi, piazze e ogni altra località e area urbana accessibile al pubblico, di proprietà pubblica o di uso pubblico, incluse nel perimetro del comune di Ozieri.
Lo spazzamento avviene a cadenza giornaliera e secondo le tempistiche fissate col Comune nel contratto d'appalto o di servizio. I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.
In base alla morfologia e alle caratteristiche delle varie aree, il servizio di spazzamento viene svolto in maniera meccanizzata (mediante spazzatrici) o manuale o mista (meccanizzata e manuale).
Al servizio ordinario è associato un servizio complementare al fine di garantire interventi straordinari nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.
Il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate, con particolare attenzione al centro storico e nelle piazze, comprese le due principali frazioni (San Nicola e Chilivani).
Il servizio è organizzato secondo programmi, adattati continuamente, che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità.
Nello svolgimento delle attività vengono utilizzate attrezzature rispondenti alle norme di legge.
È garantito il servizio di raccolta delle foglie in particolare nel periodo tra il 1° ottobre e il 31 gennaio di ogni anno. Per tenere conto di situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) si adotta una opportuna flessibilità nella stesura dei programmi delle attività.
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. Resta fermo l'impegno del Gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

L'attività di spazzamento si articola come segue:

A) Servizio di spazzamento e lavaggio.

Il servizio di spazzamento stradale può essere articolato nelle seguenti attività :

1. l'asportazione dalla superficie stradale dei rifiuti di qualunque genere e tipo, accumulati poi in appositi punti per consentire una più agevole fase successiva;

2. la raccolta dei rifiuti dai precedenti punti formati prima, a seguito del momentaneo accumulo;

3. carico e trasporto di quanto raccolto presso le piattaforme di conferimento autorizzate.

B) Pulizia caditoie stradali.

C) Queste operazioni di pulizia, riguardano le caditoie, tratti di condotta e pozzetti di raccolta delle acque meteoriche, che avvengono mediante l'impiego di un mezzo speciale: l'autospurgo, talvolta dotato di attrezzature specifiche come il canal-jet.

D) Pulizia mercato ambulante e strade.

Si tratta di un servizio di pulizia che viene espletato al termine delle attività di vendita e a zona completamente sgombera dell'area dedicata al mercato.

I rifiuti ivi prodotti vengono conferiti nelle isole temporanee appositamente predisposte per il conferimento da parte degli operatori commerciali e degli utenti, per essere immediatamente raccolti dal gestore di raccolta e trasportati all'avvio a smaltimento presso i rispettivi impianti autorizzati, con oneri posti a carico dell'Ente.

Svuotamento rifiuti da cestini stradali.

Gli operatori svuotano il contenuto dei cestini colmi di spazzatura indifferenziate e riposizionano le buste per l'accoglimento della successiva spazzatura conferita dall'utente occasionale.

3.5.2 Il lavaggio delle strade e del suolo pubblico

Il lavaggio delle strade, reso possibile mediante spazzatrice, è previsto a giorni alterni. Tale servizio è finalizzato all'abbattimento, se pur parziale, del pulviscolo atmosferico ritenuto altamente nocivo per uomini, animali e ambiente.
Il lavaggio delle sedi stradali viene effettuato dalle ore 6:00 alle ore 8:00 impiegando spazzatrici dotate di naspo lavastrade, ad elevato getto di acqua.

Le strade interessate dal servizio sono le direttrici fondamentali della Città ovvero le strade particolarmente sensibili (tipo via Roma e via Veneto, ecc.).
Ove necessario, ai fini dell'efficacia dei servizi sopra descritti (spazzamento e lavaggio strade), lungo le direttrici fondamentali della Città potranno essere posizionati i divieti di sosta con rimozione forzata dei veicoli.

4. MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA

Il presente documento descrive tutte le procedure di qualità tecnica e contrattuale che il Gestore applica e/o si impegna ad applicare in modo omogeneo per le utenze servite secondo quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/Rif garantendo standard di qualità migliorativi.
All'interno del Comune di Ozieri, la gestione dei servizi oggetto del presente documento è affidata a due Gestori distinti:

Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti e Spazzamento e lavaggio strade: Logudoro Servizi Unipersonale s.r.l. (Via A. de Gasperi n. 98 – 07014 Ozieri (SS) – CF/P.IVA: 02372360905) ;

Gestore dei Servizi Rapporti con l'utenza e tariffe: Settore 3 Governo e Controllo del Territorio Servizio Urbanistica- Edilizia Privata e Tributi, Comune di Ozieri (Via V. Veneto, 11 - 07014 Ozieri (SS) – C.F./P.Iva 00247640907).

Le analisi sulle procedure della qualità del servizio costituiscono la base per la verifica da un punto di vista contrattuale e tecnico del posizionamento del livello di qualità previsto dall'ARERA tra il minimo e l'ottimale sul quale potranno esseri determinati eventuali investimenti da considerare nel PEF per il miglioramento degli standard qualitativi del servizio secondo le esigenze previste dal Comune.
Di seguito, quando si parla di Gestore, si intendono entrambi i soggetti di cui sopra; laddove necessario, i due soggetti verranno indicati come il Gestore del servizio rifiuti il primo e il Gestore del servizio TARI il secondo.

5. PRINCIPI GENERALI

Il Gestore eroga i servizi nel rispetto dei seguenti principi.

5.1 Uguaglianza

Il Gestore 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 alcuna 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.
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.

5.2 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.

5.3 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 del servizio rifiuti 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.

5.4 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.

5.5 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.

5.6 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, e a impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

5.7 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.

5.8 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 e aspettative degli utenti.
Il Gestore del servizio rifiuti 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. Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce inoltre, 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.

5.9 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, modifica, 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 a 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 e 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).

6. SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO

La Carta dei servizi è, dunque, 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.
La Carta del servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nella gestione dei servizi;
- 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.

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 e le modalità di controllo da parte dell'Unione dei Comuni;
- il Regolamento di gestione dei rifiuti urbani 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 TARI 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.

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);
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 e 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.

Lo Schema Regolatorio adottato con la Deliberazione del Consiglio comunale n. … del …….. è lo Schema Regolatorio I.

7. DOVE RICHIEDERE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi può essere:

• scaricata dal sito istituzionale www.comune.ozieri.it unionecomunilogudoro.ss.it

• richiesta in copia presso gli uffici comunali del Settore 3 Governo e Controllo del Territorio Servizio Urbanistica- Edilizia Privata E Tributi Comune di Ozieri siti in Via V. Veneto, 11 (3°piano).

8. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi ha validità pari a quella dell'affidamento della gestione dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e di spazzamento ed è soggetta a revisione almeno triennale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato a gennaio 2023.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Comune, dal Gestore e/o dall'utenza. Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, saranno comunicate agli utenti in modo tempestivo attraverso il sito internet istituzionale del Comune e il sito dell'Unione dei Comuni del Logudoro. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (volantinaggi ad hoc, materiale informativo, comunicati stampa, etc.).

Le nuove regole saranno adottate ed eseguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione, di tempestività e 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 ma non esaustivo: danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti del Gestore, calamità naturali, ecc.).

9. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

9.1 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 del TQRIF).

9.2 Attivazione dei servizi ai nuovi utenti – Consegna delle attrezzature

9.2.1 Servizio TARI

Il nuovo utente deve presentare la dichiarazione di iscrizione (o di variazione) secondo indicazioni **Settore 3 Governo e Controllo del Territorio Servizio Urbanistica- Edilizia Privata E Tributi**. L'iscrizione a ruolo avviene entro 90 giorni dalla data dell'istanza. La dichiarazione deve essere trasmessa anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione del tributo sono disponibili sul sito www.comune.ozieri.it nella pagina dedicata alla TARI.

È possibile contattare l'ufficio in orario dalle 11.00 alle 13.00 il martedì, il mercoledì e il giovedì ed ai seguenti indirizzi mail e recapiti telefonici:

Daniela Muraglia mail: daniela.muraglia@comune.ozieri.ss.it - Tel: 079 - 781202

Giuseppina Canalis mail: tarsu@comune.ozieri.ss.it – Tel: 079 - 781251

9.2.2 Servizio gestione rifiuti (Attivazione)

Per quanto concerne tutte le utenze iscritte a ruolo (domestiche e commerciali), l'attivazione dei servizi di raccolta dei rifiuti è immediata.

Telefonando al 079 786603 interno 7 il lunedi e mercoledi dalle 9:30 alle 12:00 si potrà prenotare il ritiro del kit buste della raccolta differenziata. La prenotazione può avvenire anche inviando una mail alla logudoroambiente.srl@tiscali.it.

Con le stesse modalità si potrà procedere al ritiro delle chiavi delle isole ecologiche situate nell'agro.

Per le nuove utenze iscritte a ruolo Tari il Gestore procederà alla consegna del calendario utile alla raccolta e fornirà tutte le informazioni per la corretta differenziazione dei rifiuti (giorni, orari e modalità di esposizione dei rifiuti).

9.3 Sistema di fatturazione o bollettazione

Ai fini contrattuali l'utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio. Ai fini del pagamento il Comune di Ozieri invia l'avviso bonario - ruolo GIA mediante il concessionario della Riscossione - A.D.E.R. - sulla base di apposita convenzione.

9.4 Modalità' di pagamento, morosità, penalità e controllo del credito insoluto

Gli importi dovuti sono individuati in rata unica o numero 4 (quattro) rate a scadenza mensile. Il documento di pagamento risulta chiaro e leggibile; ad esso sono allegati i bollettini per l'importo rateale dovuto. Il **Settore 3 Governo e Controllo del Territorio Servizio Urbanistica- Edilizia Privata E Tributi del Comune di Ozieri** verifica periodicamente la regolarità dei pagamenti da parte delle utenze, con l'emissione dell'eventuale atto di accertamento per omesso/parziale versamento di quanto dovuto.

9.5 Facilitazioni per particolari categorie di utenti

È prevista la regolare istruttoria delle pratiche in oggetto.
È disponibile lo Sportello on-line il martedì dalle 11.00 alle 13.00 il mercoledì e il giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00

9.6 Reclami, rettifiche e richiesta informazioni

In caso di richieste da parte di qualsiasi utente il Gestore applica una procedura che ne consente la classificazione analizzandone la tipologia (reclami, mancati servizi, richieste, informazioni, ecc.) al fine di individuare le modalità per la loro corretta gestione

9.6.1 Servizio TARI

Il Gestore garantisce entro 30 giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile indicando per le diverse tipologie di richiesta i riferimenti dei reclami e il codice identificativo del riferimento della pratica per eventuali ulteriori chiarimenti. Il Gestore assicura l'invio di una documentazione contenente la valutazione che attesta la fondatezza o meno delle richieste pervenute, corredata da eventuali riferimenti normativi nonché dai tempi necessari per le azioni correttive con la loro descrizione e i tempi di risoluzione. Per quanto riguarda eventuali rettifiche per gli importi relativi alle tariffe, lo sportello TARI ridefinisce eventuali importi errati verificando l'esattezza del reclamo nonché tutti gli aspetti tecnici previsti dalla normativa sull'applicazione del metodo tariffario. Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione di reclami e rettifiche sono disponibili sul sito www.comune.ozieri.it.

È possibile contattare l'ufficio Tributi ai numeri e mail specificate nel punto 9.2.1.

Lo sportello TARI in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede alla restituzione delle somme dovute attraverso la riduzione nel primo documento di riscossione utile.

Il tempo di rettifica con comunicazione non sarà mai superiore a 120 giorni.

9.6.2 Servizio gestione rifiuti

Gli utenti possono esporre reclami e richiedere informazioni secondo le seguenti modalità:

- chiamando il n° 079 786603 interno 7 dal lunedì al venerdi dalle ore 9 alle 12;
- inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica logudoroambiente.srl@tiscali.it;
- mandando una PEC all'indirizzo logudoroambiente@pec.it

Il Gestore ha l'obbligo di rispondere entro 30 giorni dalla richiesta.

Nel sito si renderanno disponibili e scaricabili gli opuscoli e i calendari di raccolta aggiornati.

Per quanto concerne le utenze non domestiche il calendario di raccolta viene fornito direttamente dal Gestore.

I giorni e gli orari di apertura degli ecocentri, della distribuzione dei kit per la raccolta differenziata sono riportati nel sito logudoroambiente.srl@tiscali.it.

Gli Uffici della Logudoro Servizi srl, siti in Via De Gasperi 98 sono aperti tutti i giorni dalle 9:00 alle 13:00.

9.7 Deroghe al compostaggio domestico

Nell' Agro tramite le isole ecologiche è prevista la raccolta dell'organico.

Gli utenti dell'Agro possono effettuare il compostaggio domestico. Nel caso di impossibilità a effettuare il compostaggio domestico potrà utilizzare il contenitore dell'umido presente nell'isola ecologica di riferimento.

9.8 Controllo e ripristino dei contenitori

Nel caso di rottura dei contenitori dati in dotazione dal comune di Ozieri, l'utente dovrà provvedere a proprie spese all' acquisto.

9.9 Scostamento tra servizio reso e programmato

Il Gestore del servizio rifiuti 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 possibilmente nelle 48 ore feriali. Nei casi di maggiore gravità il Gestore coinvolgerà il Comune 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.

9.10 Situazioni di pericolo stradale

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse a 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 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.

9.11 Pronto intervento

Ai sensi degli artt.48 e 49 del TQRIF sarà attivato, previa adozione e/o adattamento del Contratto di Servizio, il servizio di pronto intervento rifiuti. I cittadini, previa sua attivazione, possono chiamare il n. verde per segnalare situazioni di pericolo riguardanti rifiuti urbani (abbandono di rifiuti urbani che provocare situazioni di pericolo, presenza di contenitori che intralciano la strada costituendo potenziali pericoli, ecc.). Una squadra interverrà sul posto segnalato dalla chiamata al fine di risolvere il problema.

9.12 Puntualità appuntamenti concordati

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'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 e 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.

9.13 Ritiro su chiamata

Il Comune mette a disposizione degli utenti l' Ecocentro di Ozieri in località Donnighedda per conferite gli ingombranti.
Compatibilmente con le clausole contenute nel Contratto di Servizio potrà essere attivato un servizio di ritiro a chiamata.

9.14 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/ telefonici)

Gli sportelli del Settore **3 Governo e Controllo del Territorio Servizio Urbanistica- Edilizia Privata e Tributi**, siti presso la casa municipale in Via Veneto 11, Piano 3°, sono aperti al pubblico secondo il seguente calendario:
- martedì-mercoledì-giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00
- martedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

È possibile fissare un appuntamento direttamente con gli operatori per eventuale consulenza.
Gli uffici della Logudoro Servizi srl, siti in Via De Gasperi 98, sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.
Il Numero verde del Gestore del servizio dei rifiuti, previa sua attivazione, sarà disponibile tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 13:00.

9.15 Tempo di attesa agli sportelli fisici e/o telefonici

Presso gli uffici TARI l'utenza si riceve previo appuntamento.
La tempistica di risposta telefonica del Gestore è determinata dal carico di chiamate e dal numero degli operatori disponibili.

10. TUTELA DELL'UTENTE

10.1 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.).

10.2 Rapporti con gli utenti

Il Gestore fornisce le informazioni nei termini massino di 30 giorni qualora non disponibili sul sito unionecomunilogudoro.ss.it

10.3 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.

10.4 Obblighi di registrazione e comunicazione

Gli obblighi di rendicontazione della qualità del servizio sono rendicontati al Comune, 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*".