



CARBONIA

**CORRIAMO VERSO
NUOVI TRAGUARDI**

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI



COMUNE DI CARBONIA
Servizio Tributi



DE VIZIA Transfer SpA

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

SOMMARIO

1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	3
2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
3. CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	5
3.1 Informazioni sui gestori.....	5
3.2 Territori serviti.....	6
3.3 Scelta dello schema di servizio.....	6
3.4 Certificazioni adottate dai gestori (p.e. di qualità, etiche, ambientali, etc.).....	6
3.5 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi.....	6
3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione).....	8
3.7 Trasparenza.....	9
3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni.....	12
3.9 Livelli generali di qualità.....	19
3.10 Privacy.....	21
3.11 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento.....	21
3.12 Validità della Carta del servizio.....	21

1 Cosa è e a cosa serve la Carta della qualità dei servizi?

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, dal Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF), di cui delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif.

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del Cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone il Comune di Carbonia nella gestione dei servizi di igiene ambientale.

È un settore, questo, che presenta notevoli criticità e complessità, in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata condizionano pesantemente i risultati. La complessiva pulizia della città, infatti, dipende fortemente dall'utilizzo che viene fatto della città stessa, dal senso civico sia degli abitanti sia di chi vi transita occasionalmente. Non scendere sotto gli standard attuali, e anzi migliorarli, deve essere un impegno che ciascuno sente come proprio, così come pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più, ma come a una vera risorsa, come qualcosa da recuperare e riutilizzare; è per questo motivo che si conta sulla collaborazione attiva di tutti i Cittadini per tener fede agli impegni assunti e per lavorare in sinergia con i Cittadini stessi.

È in questo contesto che si inserisce la **Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** del Comune di Carbonia, la quale vuole essere un "**patto**" e una finestra di dialogo tra il soggetto gestore dei servizi pubblici e i propri Utenti e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli Utenti stessi e di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto; questa Carta, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (standard) dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l'Utenza e il Comune di Carbonia e diventando il documento che ne regola i rapporti.

La Carta della qualità non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i servizi pubblici e il benessere collettivo e come tale può essere considerata:

- uno strumento di informazione per comunicare all'Utenza l'attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell'organizzazione;
- uno strumento di gestione per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;

- uno strumento di dialogo con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative e i risultati.

La Carta è uno strumento dinamico che tiene conto delle situazioni diversificate presenti sul territorio e della conseguente non omogeneità dei servizi offerti. Nello specifico contiene:

1. I **principi fondamentali** ai quali ci si ispira nell'erogare i servizi di igiene urbana (sulla base della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
2. La **descrizione analitica dei servizi erogati** e le modalità generali con le quali si intende erogare gli stessi, con particolare riferimento agli standard di qualità che si impegna a rispettare;
3. Le **forme di tutela dei diritti** e degli interessi dei cittadini.

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede 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.

- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*".

- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*".

- Delibera ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif sulle Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;

- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3. CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1 Informazioni sui gestori

Nel Comune di Carbonia gli attori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono due:

Gestore del servizio tributi

Comune di Carbonia

Servizio Tributi

P.zza Roma 1- 09013 Carbonia

Tel. 0781/694276

C.F./ P. IVA: 01514170925

Email: Imassa@comune.carbonia.su.it

Il Comune di Carbonia ha affidato i "Servizi Integrati di Igiene Urbana della città di Carbonia" alla DE VIZIA Transfer SpA con contratto rep. n.6/2015 stipulato in data 30 aprile 2015. Il servizio è stato avviato il 1° maggio 2015 per la durata di 7 anni, successivamente rinnovato con contratto rep. n. 8/2022 stipulato in data 13 ottobre 2022.

Gestore del servizio di raccolta, trasporto rifiuti urbani, spazzamento e lavaggio delle strade:

De Vizia transfer SPA

via Duino 136 -10127 Torino

Contact center: Via Nazionale, zona PIP Carbonia

Tel. 800-591387

E-mail: info@devizia.com

infocarbonia@devizia.com

C.F. e P.IVA: 03757510015

3.2 Territorio servito

Il servizio copre tutto il territorio comunale di Carbonia che si estende su una superficie di circa 145,54 kmq, con una densità abitativa di circa 198 ab/kmq, e confina con i comuni di Gonnese, Iglesias, Narcao, Perdaxius, Tratalias, San Giovanni Suergiu e Portoscuso.

Il territorio cittadino, oltre alle sue due più grandi frazioni denominate Bacu Abis e Cortoghiana, si estende per numerosi agglomerati: Acqua Callentis, Barega, Caput Acquas, Corongiu, Cuccurru Suergiu, Domu Beccia, Flumentepido, Funtanona, Genna Corriga, Genna Gonnese, Medau Brau, Medau Desogus, Medau Is Fenus, Medau Is Fonnenus, Medau Is Peis, Medau Is Serafinis, Medau Is Toccus, Medau Piredda, Medau Rubiu, Medau Tanas, Miniera Cortoghiana, Sirri.

3.3 Scelta dello schema di servizio

Con delibera del Consiglio comunale di Carbonia n. 26 del 17/05/2022 avente ad oggetto "Determinazione dello schema regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023" è stato individuato lo **Schema regolatorio I – Livello qualitativo minimo** e i relativi obblighi di servizio di qualità tecnica e contrattuale da attuare per il tramite della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a decorrere dal 1° gennaio 2023 come definiti dalla Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

3.4 Certificazioni adottate dai gestori

L'azienda DE VIZIA Transfer SpA ha ottenuto la Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004.

3.5 Principi fondamentali

Si tratta dei principi ai quali si ispirano i Gestori nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi.

Rispetto delle normative e onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

Eguaglianza di trattamento

Nella erogazione del Servizio, il Gestore garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche.

Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo.

Chiarezza e trasparenza

Il Gestore si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche, nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale.

Partecipazione

È promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi.

L'utente può produrre memorie e documenti e prospettare osservazioni.

Semplificazione delle procedure

Il Gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

Cortesia

Il Gestore cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed efficacia

Il Gestore si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il Gestore si impegna a vigilare sull'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché sul costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Sicurezza e riservatezza

È garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di

carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

Il Comune di Carbonia gestisce i servizi integrati di igiene urbana attraverso contratti di appalto sia per l'effettuazione dei servizi stessi che per lo smaltimento dei rifiuti e procede direttamente tramite il Servizio Comunale Tributi alla gestione della TARI.

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link <https://www.comune.carbonia.su.it/servizi/servizio-tributi/item/2043-tari-tassa-sui-rifiuti>, che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

Il Comune di Carbonia ha affidato i “Servizi integrati di igiene urbana della città di Carbonia alla società De Vizia Transfer S.p.A. .

Il Comune di Carbonia effettua le attività di:

- Gestione tariffe, gestione del ruolo e conseguente emissione degli avvisi di pagamento e dei rapporti con gli utenti;
- Gestione degli oneri di conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotti nel territorio comunale e stipula le deleghe per le convenzioni di cui all'accordo quadro Anci - Conai per la vendita dei rifiuti da imballaggi o con altri consorzi di filiera;
- Direzione dell'esecuzione del contratto d'appalto per il servizio di raccolta rifiuti urbani e dei servizi di igiene urbana nel territorio comunale affidata esclusivamente a personale interno all'amministrazione comunale (esecutori, istruttori e funzionari).
- Attività di vigilanza ambientale in collaborazione con il Corpo di Polizia Locale.

L'appalto relativo ai servizi integrati di igiene urbana prevede l'esecuzione dei seguenti servizi:

- Censimento iniziale e periodico delle utenze al fine di avere sempre aggiornata la banca dati degli utenti ai quali effettuare il servizio di ritiro dei rifiuti;
- Campagna di informazione e sensibilizzazione indirizzata alle nuove modalità di raccolta dei rifiuti e ai nuovi servizi;
- Messa a disposizione del contact center al servizio dei cittadini mediante front office, numero verde telefonico, mail, sito internet, app;
- Raccolta differenziata dei rifiuti tramite metodologia “porta a porta”;
- Isola ecologica mobile posizionata per 6 ore a settimana in un'area pubblica della città e funzionante tutti i sabati dalle ore 09:00 alle ore 12:00 presso la Loc. Cortoghiana e dalle ore 15:00 alle ore 18:00 presso la Loc. Bacu Abis.
- Gestione ecocentro funzionante tutti i giorni dal lunedì alla domenica eccetto i festivi;
- Ritiro ingombranti a domicilio su prenotazione;

- Raccolta e trasporto rifiuti urbani ex pericolosi (es. pile e farmaci) dai contenitori messi a disposizione in alcuni esercizi commerciali ed edifici pubblici;
- Raccolta e trasporto rifiuti abbandonati dalle vie cittadine;
- Raccolta e trasporto carcasse animali;
- Servizi di igiene urbana presso il mercato civico e i mercati rionali al dettaglio e all'ingrosso;
- Fornitura e manutenzione dei cestini portarifiuti ubicati nelle sedi stradali;
- Spazzamento manuale nelle principali Piazze cittadine per un totale di 28,10 km a settimana;
- Spazzamento meccanizzato su tutte le strade cittadine per un totale di 40,00 km giorno;
- Lavaggio di aree, piazze e porticati per un totale di 3500 mq aventi una frequenza di erogazione del servizio variabile nell'arco di quindici giorni;
- Servizi di igiene urbana in occasione di sagre, festività, manifestazioni, fiere e ricorrenze;
- Gestione dell'area di travaso e trasporto dei rifiuti organici di cucine e mense e degli imballaggi misti;
- Servizio di fornitura e consegna mastelli e bidoni carrellati a tutte le utenze iscritte a ruolo TARI;
- Reperibilità e pronto intervento;
- Ulteriori prestazioni straordinarie che si rendessero necessarie durante l'esecuzione dell'appalto anche in occasione di manifestazioni organizzate o patrociniate dal Comune di Carbonia non già previste negli oneri a corpo.
- Diserbo strade e marciapiedi da effettuarsi su tutte le strade oggetto di spazzamento manuale unitamente alle operazioni di pulizia;
- Pulizia caditoie stradali per un totale di 2.500 caditoie anno.

3.7 Trasparenza

La delibera ARERA 444/2019 prevede l'obbligo di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti alcuni contenuti informativi minimi.

Di seguito le informazioni reperibili al seguente link:

<https://www.comune.carbonia.su.it/amministrazione-trasp/portale-trasparenza-del-servizio-integrato-di-gestione-dei-rifiuti-urbani>

a) ragione sociale dei gestori;

b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di

riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti):

- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto: Ecobolario;
- f1) Regolamento per la disciplina della gestione dei rifiuti e dei servizi di igiene urbana;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;

q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;

r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;

s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;

t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF, e sezione Centro radio operativo 24 ore su 24:

Allo stato attuale risulta disponibile il numero verde operativo in presenza dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13 e dalle 15 alle 18, il sabato dalle ore 9 alle 13 e servizio di segreteria telefonica 24h al giorno:

- DE VIZIA Transfer SpA;

u) posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori.

Con delibera del Consiglio comunale di Carbonia n. 26 del 17/05/2022 è stato individuato lo **Schema regolatorio I – Livello qualitativo minimo** e i relativi obblighi di servizio di qualità tecnica e contrattuale da attuare per il tramite della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a decorrere dal 1 gennaio 2023 come definiti dalla Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente sono consultabili:

<http://www.deviziacarbonia.it/>

w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;

x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;

y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

Si riportano di seguito gli obblighi di servizio previsti dallo **Schema Regolatorio I – livello qualitativo minimo**, scelto dal Comune di Carbonia, come indicati nella tabella n. 2 della Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

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

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

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione

Il presente documento è la carta della qualità dei servizi adottata dal Comune di Carbonia e dalla DE VIZIA Transfer SpA per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Modalità di attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo. Nel

caso di occupazione in comune di un'unità immobiliare, la dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti.

La dichiarazione può essere presentata compilando l'apposito [modulo attivazione](#) stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici o scaricabile dalla sezione [Modulistica](#) del Settore Tributi e consegnandola all'Ufficio Protocollo del Comune o a mezzo posta con raccomandata a/r, PEC comcarbonia@pec.comcarbonia.org o mail comcarbonia@comune.carbonia.ca.it.

La denuncia deve essere regolarmente sottoscritta.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla cessazione, e comunque non oltre il 30 giugno dell'anno successivo all'avvenuta variazione o cessazione, con l'indicazione di tutti gli elementi atti a comprovare la stessa.

La dichiarazione di variazione o cessazione può essere presentata compilando l'apposito [modulo variazione/cessazione](#) stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici o scaricabile dalla sezione [Modulistica](#) del Settore Tributi e consegnandola all'Ufficio Protocollo del Comune o a mezzo posta con raccomandata a/r, PEC comcarbonia@pec.comcarbonia.org o mail comcarbonia@comune.carbonia.ca.it.

La denuncia deve essere regolarmente sottoscritta.

Procedura per la gestione delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Tutte le informazioni concernenti la gestione del Tributo, comprese istanze di annullamento, rettifica del tributo e richieste di rimborso, sono fornite dal Servizio Tributi, con le seguenti modalità:

1. E' a disposizione degli utenti lo Sportello di Fronte Office Comunale, ubicato nella Piazza Roma, 1 che è aperto nei giorni di martedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00 e di giovedì dalle ore 10:00 alle ore 12:00; il venerdì lo sportello è aperto presso la sede della circoscrizione di Cortoghiana dalle ore 10:00 alle ore 12:00.
2. Il sito internet del Comune di Carbonia, nella sezione dedicata al [Servizio Tributi](#), mette a disposizione degli utenti le informazioni concernenti l'organigramma dell'Ufficio e i contatti degli addetti.

La richiesta di annullamento o rettifica dell'avviso di pagamento può essere presentata :

1. Compilando apposito [modulo annullamento/rettifica](#) stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici o scaricabile dalla sezione [Modulistica](#) del Settore Tributi e consegnandola all'Ufficio Protocollo del Comune o a mezzo posta con raccomandata a/r, PEC comcarbonia@pec.comcarbonia.org o mail comcarbonia@comune.carbonia.ca.it

2. Inviando al Servizio Tributi la richiesta scritta di rettifica o annullamento degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) i dati del destinatario della richiesta: COMUNE DI CARBONIA, Ufficio Tributi, Piazza Roma, 1 – 09013 Carbonia, PEC: comcarbonia@pec.comcarbonia.org Tel. Uff. Tributi 0781/694276-0781/694275
- b) i dati identificativi del contribuente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica e contatto telefonico;
- c) il tributo cui si riferisce la richiesta;
- d) i dati dell'immobile (descrizione locali, foglio, particella, subalterno, superficie TARI)
- e) il motivo della richiesta di rettifica o annullamento;

Se la domanda viene firmata digitalmente o inviata via pec dall'intestatario, così da identificarne l'identità digitale, non è necessario allegare la copia di un documento di identità. In caso contrario, la copia del documento deve essere sempre allegata alla domanda.

Procedura per la presentazione dei reclami (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade)

E' possibile presentare reclamo relativamente al servizio di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, attraverso le seguenti modalità:

- 1. contattando direttamente il Gestore del servizio di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade:
 - al **numero verde 800 591 387** operativo in presenza dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13 e dalle 15 alle 18, il sabato dalle ore 9 alle 13 e servizio di segreteria telefonica 24h al giorno;
 - inviando una mail a info@devizia.com;
- 2. contattando il [Servizio Ambiente](#) del Comune di Carbonia.

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

- a) A disposizione degli utenti è operativo uno sportello conoscitivo online, accessibile dalla home page del sito internet www.deviziacarbonia.it o raggiungibile tramite l'applicazione De Vizia Carbonia.
- b) In via Nazionale Zona PiP, è aperto il centro informazioni dedicato alla raccolta differenziata dei rifiuti in città. Il Centro è dotato di un ampio parcheggio gratuito.
- c) E' aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13 e dalle 15 alle 18, il sabato dalle ore 9 alle 13, e il personale è a disposizione per soddisfare qualsiasi richiesta sulle novità e sulle attività del

nuovo appalto dei servizi integrati di igiene urbana e per le indicazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti, oltre che consentire la segnalazione di eventuali disservizi.

Attraverso tali strumenti sarà possibile reperire informazioni su:

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

Tutte le informazioni concernenti la gestione del Tributo come: iscrizione, variazione e cancellazione delle utenze Tari, informazioni sullo stato dei pagamenti, richiesta di duplicato degli avvisi di pagamento e accertamento, istanze di annullamento e rettifica del tributo, richieste di rateizzazione del tributo, richieste di rimborso ecc. sono fornite dall'Ufficio Tributi, con le seguenti modalità:

1. E' a disposizione degli utenti lo **Sportello di Fronte Office Comunale**, ubicato nella Piazza Roma, 1 che è aperto nei giorni di martedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00 e di giovedì dalle ore 10:00 alle ore 12:00; il venerdì lo sportello è aperto presso la sede della circoscrizione di Cortoghiana dalle ore 10:00 alle ore 12:00.
2. Il sito internet del Comune di Carbonia, nella sezione dedicata al [Servizio Tributi](#), mette a disposizione degli utenti le informazioni concernenti l'organigramma dell'Ufficio e i contatti degli addetti.

Obblighi di servizio telefonico

1. È attivo e operativo il **numero verde 800 591 387**, attraverso il quale è possibile prenotare il ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti.



numero verde operativo in presenza dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13 e dalle 15 alle 18, il sabato dalle ore 9 alle 13 e servizio di segreteria telefonica 24h al giorno

L'Ufficio Tributi fornisce tutte le informazioni sulla gestione della Tari attraverso i propri numeri di telefono attivi dal Lunedì al Venerdì nell'orario di lavoro degli addetti all'Ufficio:

i numeri attivi sono i seguenti:

- 0781694276;

- 0781694275;

- 0781694255.

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Ai sensi dell'art. 22 comma 3 del vigente Regolamento sulla Tari il versamento del tributo per l'anno di riferimento è effettuato, in quattro rate, come di seguito meglio specificato:

1° rata 16 luglio

2° rata 16 settembre

3° rata 16 novembre

4° rata 16 febbraio anno successivo.

Per situazioni contingenti o imprevedibili, previa deliberazione del Consiglio Comunale, le date dei versamenti possono subire delle variazioni. Per l'anno 2022 e 2023, conformemente alla Delibera del Consiglio Comunale n. 36 del 04.07.2022, è stata affidata la riscossione del tributo all'Agencia delle Entrate Riscossione che emette i relativi avvisi di pagamento da saldare mediante il modulo di pagamento PagoPa.

La richiesta di rettifica o rateizzazione del tributo è di competenza dell'Ufficio Tributi.

Per la richiesta di rettifica del tributo si rimanda al paragrafo **Procedura per la gestione delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati** (pag. 13).

Il provvedimento di rateizzazione ha natura eccezionale e può essere concesso su richiesta del contribuente attraverso la compilazione di apposito modulo rateizzazione scaricabile dalla sezione Modulistica del Settore Tributi.

La richiesta di rateizzazione deve essere presentata prima della scadenza del termine di versamento (60 giorni dalla data di notifica) degli avvisi e dovrà essere motivata in ordine alla sussistenza della temporanea difficoltà. La rateizzazione deve rispettare i requisiti previsti dall'art. 8 del Regolamento per la riscossione coattiva delle entrate comunali e le rateizzazioni (modificato con delibera del C.C. N° 19 del 26.03.2021), tra cui:

- importo minimo rateizzabile: € 100,00;
- durata massima: 72 mesi, da stabilire caso per caso, soprattutto in relazione all'entità del debito e dello stato di difficoltà finanziaria del contribuente;
- la rateizzazione comporta l'applicazione di interessi al tasso legale maggiorato di 1 punto percentuale, come previsto dall'art. 6 del suddetto regolamento. Il provvedimento di rateizzazione è emanato dal funzionario responsabile del tributo.

In caso di mancato pagamento della prima rata nei termini, ovvero, dopo espresso sollecito, di due rate, anche non consecutive nell'arco di sei mesi nel corso del periodo di rateazione, ovvero, in caso di dichiarazioni false o mendaci e/o di documentazione non veritiera:

- a) il debitore decade automaticamente dal beneficio della rateazione;
- b) l'intero importo ancora dovuto è immediatamente ed automaticamente riscuotibile in un'unica soluzione;
- c) il debito non può essere più rateizzato.

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi

1. Possono essere ritirati a domicilio gli oggetti di dimensioni medio/grandi che non devono essere abbandonati per strada come: mobili e rifiuti legnosi; elettrodomestici (frigoriferi, cucine, lavastoviglie, lavatrici, televisori, computer, telefoni); materassi; materiali ferrosi (reti metalliche, metallo in generale, biciclette, stufe a gas ed elettriche); vetro (imballato nel cartone o secondo le indicazioni degli operatori).
2. Non rientrano in questa tipologia di rifiuti gli inerti (calcinacci, laterizi e ceramiche), bombole del gas (da riconsegnare al concessionario), gli infissi (porte blindate, finestre e porte compresi i telai, serrande) sanitari e i rifiuti domestici pericolosi.
3. Il servizio di ritiro degli ingombranti è destinato esclusivamente alle utenze domestiche ad eccezione delle richieste, che verranno valutate di volta in volta, provenienti da utenze non domestiche che richiederanno il ritiro di rifiuti che per quantità e tipologia possono essere assimilati ai rifiuti domestici.

Il Comune di Carbonia ha predisposto il servizio di raccolta gratuito previo appuntamento mediante:

- il numero verde 800 591 387;
- l'applicazione De Vizia Carbonia indicando nome e cognome dell'intestatario TARI, via, numero civico ed elenco degli ingombranti da far ritirare;
- indirizzo e-mail infocarbonia@devizia.com indicando nome e cognome dell'intestatario TARI, via, numero civico ed elenco degli ingombranti da far ritirare.

1. Ogni cittadino, a ogni richiesta di ritiro, può smaltire gratuitamente un massimo di 2 ingombranti a scelta per prenotazione.

2. A seconda dell'orario di ritiro comunicato, bisognerà lasciare di fronte al proprio portone di ingresso o al numero civico della propria abitazione, gli ingombranti concordati, ordinati in maniera tale che non siano di intralcio a veicoli e pedoni;
3. appuntamento fissato per le ore 06:00, lasciare il materiale dalle ore 22:00 del giorno antecedente al ritiro alle ore 06:00 del giorno del ritiro;

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Eventuali disservizi possono essere segnalati, così come la richiesta di sostituzione o riparazione delle attrezzature per la raccolta:

- via email agli indirizzi infocarbonia@devizia.com;
- per telefono al numero verde 800 591387;
- presso il Centro Informazioni in via Nazionale Zona PiP.

Predisposizione di una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità e predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto

1. Il gestore ha predisposto una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.
2. È stato predisposto il Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.
3. Il dettaglio delle zone di raccolta e la loro calendarizzazione è consultabile sul sito De Vizia Carbonia al seguente indirizzo: <http://www.deviziacarbonia.it/>

Predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità

I contenitori del rifiuto secco indifferenziato sono dotati di microchip, attualmente non è stata posta in essere una struttura di tracciamento in modo automatico e massivo. Pertanto, è necessario predisporre un piano che, a prescindere dalle tecnologie disponibili nei contenitori di raccolta del secco indifferenziato, verta a creare una struttura di monitoraggio sui controlli periodici e sul numero di svuotamenti dei contenitori.

Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Nell'ambito del servizio di igiene urbana è previsto lo spazzamento che è effettuato anche con spazzatrici meccanizzate. Nel corso dell'anno vengono pulite periodicamente tutte le strade cittadine per complessivi 40,00 km giorno.

Il dettaglio del programma di attività di spazzamento e lavaggio è disponibile al seguente link:

<http://www.deviziacarbonia.it/>

Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, saranno opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

E' operativo il numero verde 800 591 387 dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13 e dalle 15 alle 18, il sabato dalle ore 9 alle 13.

3.9 Livelli generali di qualità

Si riportano i livelli generali di qualità richiesti dallo **Schema Regolatorio I - Livello qualitativo minimo**, scelto dal Comune di Carbonia, e riportati nella tabella n. 1 della Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

3.10 Privacy

Comune di Carbonia

Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:

<https://www.comune.carbonia.su.it/privacy-policy>

Impresa:

DE VIZIA Transfer SpA

Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:

<http://www.deviziacarbonia.it/index.php?pagina=19>

3.11 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

Nelle more della definizione da parte di ARERA del riconoscimento degli indennizzi, il Comune di Carbonia, in caso di segnalazione di disservizio, si attiva per la risoluzione dello stesso.

3.12 Validità della Carta del servizio

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo:

<https://www.comune.carbonia.su.it/amministrazione-trasp/portale-trasparenza-del-servizio-integrato-di-gestione-dei-rifiuti-urbani>