



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)

Schema Regolatorio 1

Art. 3 TQRIF

In vigore dal 1 gennaio 2023

Sommario

1. PREMESSA	3
2. GLOSSARIO	3
3. I SERVIZI EROGATI	4
3.1 La TARI	4
3.2 La raccolta dei rifiuti	4
3.3 I Centri di raccolta comunali	5
3.4 Il Centro del riuso	5
3.5 La pulizia del territorio	5
3.5.1 <i>Lo spazzamento</i>	5
3.5.2 <i>Il lavaggio delle strade e del suolo pubblico</i>	5
4. MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA	6
5. PRINCIPI GENERALI	6
5.1 Uguaglianza	6
5.2 Imparzialità	6
5.3 Continuità - Disservizi	7
5.4 Partecipazione	7
5.5 Efficienza ed efficacia	7
5.6 Cortesia	7
5.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	7
5.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute	7
5.9 <i>Privacy</i>	7
6. SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO	8
7. DOVE RICHIEDERE LA CARTA DEI SERVIZI	9
8. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	9
9. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
9.1 Premessa	9
9.2 Attivazione dei servizi ai nuovi utenti – Consegna delle attrezzature	10
9.2.1 <i>Servizio TARI</i>	10
9.2.2 <i>Servizio gestione rifiuti</i>	10
9.3 Sistema di fatturazione o bollettazione	10
9.4 Modalità di pagamento, morosità, penalità e controllo del credito insoluto	10
9.5 Facilitazioni per particolari categorie di utenti	10
9.6 Reclami, rettifiche e richiesta informazioni	10

9.6.1	Servizio TARI	11
9.6.2	Servizio gestione rifiuti.....	11
9.7	Deroghe al compostaggio domestico	11
9.8	Controllo e ripristino dei contenitori.....	11
9.9	Scostamento tra servizio reso e programmato	12
9.10	Situazioni di pericolo stradale	12
9.11	Pronto intervento	12
9.12	Puntualità appuntamenti concordati	12
9.13	Ritiro su chiamata.....	12
9.14	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/ telefonici)	13
9.15	Tempo di attesa agli sportelli fisici e/o telefonici.....	13
10.	TUTELA DELL'UTENTE.....	13
10.1	Semplificazione delle procedure	13
10.2	Rapporti con gli utenti	13
10.3	Valutazione della qualità del servizio erogato.....	13
10.4	Obblighi di registrazione e comunicazione.....	13
Allegati	13
	Mappatura delle diverse aree di raccolta.....	13
	Mappatura spazzamento.....	13

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 27/11/2020 tra il Comune di Sassari e il soggetto Gestore R.T.I. Ambiente Italia s.r.l. / Gesenu S.p.A. / Formula Ambiente S.p.A.

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 regola 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 diffonde 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 materiali riciclabili, voluminosi e ingombranti. Il Comune di Sassari ha messo a disposizione dei cittadini due Ecocentri comunali, uno in Via Ariosto e l'altro in S.V. Funtana di Lu Colbu. L'accesso è consentito solo ai cittadini e alle utenze non domestiche con sede nel Comune di Sassari, regolarmente iscritte a ruolo. Le utenze domestiche possono conferire: rifiuti ingombranti, carta e cartone, vetro e lattine, plastica, sfalci e potature, legno, metalli vari, RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche come frigoriferi, computer, stampanti, lampade a risparmio energetico etc.), accumulatori al piombo, oli esausti vegetali (olio di cucina), oli esausti minerali (olio dell'automobile), contenitori etichettati T e/o F (Tossici e/o Infiammabili) vuoti o con residui, inerti (piccole quantità), pile esauste, farmaci scaduti, toner, vernici e pneumatici fuori uso. Le utenze non domestiche potranno accedere solo se iscritte all'Albo Nazionale Trasportatori o se conferiscono propri rifiuti con propri mezzi a norma dell'art. 193, comma 7, del D. Lgs. 152/2006.

3.4 Il Centro del riuso

In Via Montello è stato allestito il Centro del riuso, ossia un'area nella quale i privati cittadini e gli enti residenti nel territorio del Comune di Sassari possono cedere gratuitamente beni in loro possesso che, essendo in buone condizioni, possono essere riutilizzati, prolungandone così il ciclo di vita. I beni presenti al Centro sono disponibili per tutti i cittadini ma con priorità per le persone in condizione di disagio socio-economico debitamente valutata dal Settore Ambiente e verde pubblico insieme al Settore Politiche, Servizi e Coesione sociale del Comune di Sassari.

All'arrivo presso il Centro di riuso, si viene accolti dagli operatori che prendono in carico i beni dopo aver verificato le loro condizioni (devono essere immediatamente utilizzabili, o al massimo necessitare di piccoli interventi di sistemazione) e che rientrino nella lista degli oggetti che possono essere accettati.

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 accessibile al pubblico, di proprietà pubblica o di uso pubblico, incluse nel perimetro. Lo spazzamento avviene secondo le tempistiche fissate col Comune nel contratto d'appalto. I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali. A seconda delle zone il servizio di spazzamento è meccanizzato, manuale o misto (meccanizzato e manuale). È previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive. Il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici nel quale il servizio è previsto giornalmente e alle piazze. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità e utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. È garantito un servizio di raccolta delle foglie nel periodo o tra il 1° ottobre e il 31 gennaio. Situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. 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.

3.5.2 Il lavaggio delle strade e del suolo pubblico

Il lavaggio delle strade è previsto soltanto nel periodo estivo. Tale servizio assicura l'abbattimento, se pur parziale, del pulviscolo atmosferico altamente nocivo per uomini, animali e ambiente. Il lavaggio delle sedi stradali viene effettuato dalle ore 4:00 alle ore 10:00 impiegando spazzatrici dotate di nastro lavastrade, ad

elevato getto di acqua. Le strade interessate dal servizio sono le direttrici fondamentali della Città ovvero le strade particolarmente sensibili (tipo via Napoli, via Amendola, via Dante, 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 Sassari, 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:** R.T.I. Ambiente Italia s.r.l. (Via Galvani n. 20 – 21020 Bodio Lomnago (VA) – CF/P.IVA: 02564550131) / Gesenu S.p.A. (Strada della Molinella, 7 – 06125 Ponte Rio Perugia – CF/P.IVA: 01162430548) / Formula Ambiente S.p.A. (Via dei Rottamai, 51 – 47521 Cesena (FC) – CF/P.IVA: 04476870409)
- **Gestore dei Servizi Rapporti con l'utenza e tariffe:** Settore Bilancio e Tributi del Comune di Sassari (Via Wagner, 2/4, 07100 Sassari – CF: 00239740905).

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 effettuato 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 qualitativi 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 del Comune;
- 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 previsti 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. 22 del 28/04/2022 è lo **Schema Regolatorio I**.

7. DOVE RICHIEDERE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi può essere:

- scaricata dal sito istituzionale www.comue.sassari.it o dal sito www.differenziatasassari.it;
- richiesta in copia presso gli uffici comunali del Settore Ambiente e Verde pubblico siti in Via Ariosto 1 o presso gli uffici comunali del Settore Bilancio e Tributi, siti in Via Wagner 2/4.

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 dicembre 2022.

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 www.differenziatasassari.it. 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 del Settore Bilancio 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.sassari.it nella pagina dedicata alla TARI.

È possibile contattare l'ufficio in orario dalle 8:30 alle 11:30 il lunedì, il mercoledì e il giovedì e il martedì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 16:30 ai seguenti indirizzi mail e recapiti telefonici:

Anna Rita Mulas	mail: annaritafrancesca.mulas@comune.sassari.it	Tel: 079 - 279130
Silvia Delias	mail: silvia.delias@comune.sassari.it –	Tel: 079 - 279047
Maria Speranza Pirisi	mail: mariasperanza.pirisi@comune.sassari.it	Tel: 079 - 279050
Maria Grazia Canopoli	mail: mariagraziacanopoli@comune.sassari.it	Tel: 079 - 279194
Erica Cannaos-	mail: erica.cannaos@comune.sassari.it	Tel: 079 - 279193
Maria Nives Attene -	mail: marianives.attene@comune.sassari.it	Tel: 079 - 279192
Stefania Stara –	mail: stefania.stara@comune.sassari.it –	Tel: 079 - 279063
Francesco Desortes	mail: francesco.desortes@comune.sassari.it	Tel: 079 - 279083
Anna Maria Murruzzu	mail annamaria.murruzzu@comune.sassari.it	Tel. 079 - 279127

9.2.2 Servizio gestione rifiuti

Per quanto concerne le utenze domestiche servite dalla raccolta stradale, l'attivazione dei servizi di raccolta dei rifiuti è immediata; le utenze domestiche servite con la modalità porta a porta dovranno recarsi nella sede di Via Montello per prelevare il kit per la raccolta differenziata.

Le utenze non domestiche dovranno inviare una e-mail all'indirizzo ambiente@comune.sassari.it indicando la sede dell'utenza ed un riferimento (nome, cognome e contatto telefonico). L'utenza verrà contattata entro 15 giorni per fissare un appuntamento nel quale verranno individuati i servizi da fornire e le modalità di erogazione degli stessi. Il Gestore procederà alla consegna del materiale 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 Sassari ricorre al **Sistema PAGOPA**.

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 bimestrale. Il documento di pagamento risulta chiaro e leggibile; ad esso sono allegati i bollettini per l'importo rateale dovuto. Il Settore Bilancio e Tributi 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 ore 15:00 alle ore 16:30 e il giovedì dalle ore 8:30 alle ore 11:30.

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.sassari.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° verde 800 012 572 dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 19:00;
- utilizzando il format presente sul sito www.differenziatasassari.it;
- inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ambiente@comune.sassari.it;
- mandando una PEC all'indirizzo protocollo@pec.comune.sassari.it;
- contattando l'URP del Comune di Sassari;
- contattando i numeri di telefono riportati sul sito istituzionale del Comune di Sassari.

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

Dal sito www.differenziatasassari.it sono scaricabili gli opuscoli e i calendari di raccolta, distinti tra zone servite con il porta a porta e con il servizio stradale.

Per quanto concerne le utenze non domestiche il calendario di raccolta viene fornito direttamente dal Gestore all'atto del contatto di cui al punto 9.2.2.

I giorni e gli orari di apertura degli ecocentri, del Centro del riuso, della distribuzione dei kit per la raccolta differenziata sono riportati negli opuscoli informativi e nel sito www.differenziatasassari.it.

Gli Uffici del Settore Ambiente e Verde pubblico, siti in Via Ariosto, 1, sono aperti il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 11:00 alle 13:00.

9.7 Deroghe al compostaggio domestico

Salvo particolari eccezioni, nell'Agro non è prevista la raccolta dell'organico.: agli utenti dell'Agro vengono consegnate in comodato d'uso gratuito le compostiere per l'effettuazione del compostaggio domestico. Nel caso di impossibilità a effettuare il compostaggio domestico (si rimanda al Regolamento della gestione dei rifiuti urbani per le ipotesi) gli utenti devono inviare una e-mail all'indirizzo ambiente@comune.sassari.it indicando l'indirizzo dell'utenza e un riferimento (nome, cognome e contatto telefonico). L'utente verrà contattato entro 15 giorni per programmare un sopralluogo al fine di verificare l'impossibilità a mettere in atto tale pratica. L'utente avrà un riscontro all'istanza (accoglimento dell'istanza e, quindi, autorizzazione a non effettuare il compostaggio domestico, ovvero rigetto dell'istanza) entro 30 giorni dalla data di ricezione.

9.8 Controllo e ripristino dei contenitori

Nel caso di rottura dei contenitori dati in dotazione, l'utente deve recarsi in Via Montello per la loro sostituzione negli orari riportati nel sito www.differenziatasassari.it. Nel caso di richiesta di integrarne il numero rispetto a quelli già consegnati o di modificare il posizionamento dei contenitori già presenti, l'utente deve chiamare il n° verde 800 012 572 o inviare una e-mail all'indirizzo ambiente@comune.sassari.it, fornendo un riferimento (nome, cognome e contatto telefonico). L'utenza verrà contattata entro 15 giorni per fissare un appuntamento

nel quale verrà verificata la fattibilità tecnica della richiesta. Nel caso di verifica scritta il Gestore comunica l'esito dell'accoglimento dell'istanza (o il suo rigetto) entro 30 giorni dalla data di ricezione.

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 è attivo il servizio di pronto intervento rifiuti 24 ore su 24. I cittadini possono chiamare il n° verde gratuito 800 77 57 10, raggiungibile da rete fissa e mobile 24 ore su 24, per segnalare situazioni di pericolo riguardanti rifiuti urbani (abbandono di rifiuti urbani che possono provocare situazioni di pericolo, presenza di contenitori che intralciano la strada costituendo potenziali pericoli, ecc.). L'utente verrà indirizzato a un operatore oppure guidato nel dare una serie di informazioni utili (es. numero di telefono/cellulare); l'utente potrà essere richiamato da un incaricato per avere maggiori informazioni sull'accaduto. Una squadra interverrà sul posto segnalato entro 4 ore 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 Gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità indicate nel materiale informativo.

Il ritiro degli ingombranti viene garantito a domicilio senza costi aggiuntivi. A norma dell'art. 29 del TQRIF, poiché il Comune mette a disposizione degli utenti due Ecocentri, il numero massimo di pezzi conferibili mensilmente a bordo strada è pari a 3. Anche il conferimento degli ingombranti presso i centri di raccolta, fissi e mobili, è gratuito.

È possibile richiedere tale servizio:

- contattando il numero verde 800 012 572 dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 19:00;

- tramite il format su sito internet www.differenziatasassari.it;
- utilizzando l'applicazione mobile Municip.io.

Il tempo massimo intercorrente tra richiesta e il servizio non sarà mai superiore alle 48 ore. Nel giorno concordato i rifiuti da conferire vanno esposti secondo indicazioni dell'operatore su suolo pubblico, davanti o nei pressi della propria abitazione, o a bordo strada o presso la batteria di cassonetti eventualmente presente, comunque in un luogo accessibile ai mezzi di raccolta. Per le utenze anziane o disabili è previsto il servizio di raccolta al piano.

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

Gli sportelli del Settore Bilancio e Tributi, siti in Via Wagner 2/4, sono aperti al pubblico secondo il seguente calendario:

- lunedì-mercoledì-giovedì dalle ore 8:30 alle ore 11:30;
- martedì dalle ore 15:00 alle ore 16:30.

È possibile fissare un appuntamento direttamente con gli operatori per eventuale consulenza.

Gli uffici del Settore Ambiente e Verde pubblico, siti in Via Ariosto 1, sono aperti al pubblico il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00.

Il Numero verde del Gestore del servizio dei rifiuti è disponibile tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 19:00. Solo per le attività di Pronto intervento di cui al precedente punto 9.11 il Numero verde risponderà negli orari diversi per attivare la squadra per la risoluzione del problema.

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 massimi di 30 giorni qualora non disponibili sul sito www.differenziatasassari.it

10.3 Valutazione della qualità del servizio erogato

Il Gestore, sulla base dello Schema Regolatorio adottato dall'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".

Allegati

[Mappatura delle diverse aree di raccolta](#)

[Mappatura spazzamento](#)