



Carta della Qualità

del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani



COMUNE DI
QUARTU SANT'ELENA
QUARTU SANT'ALENI



Sommario

1. Cosa è e a cosa serve la Carta della Qualità dei Servizi?	Pag. 01
2. Principali Riferimenti Normativi	Pag. 04
3. Contenuti minimi della Carta della Qualità del Servizio	Pag. 06
3.1 Informazioni sui Gestori	Pag. 07
3.2 Territori serviti	Pag. 08
3.3 Scelta dello schema di servizio	Pag. 09
3.4 Certificazioni adottate dai gestori (p.e. di qualità, etiche, ambientali, etc.)	Pag. 09
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	Pag. 09
3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione	Pag. 11
3.7 Trasparenza	Pag. 14
3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni	Pag. 22
3.9 Livelli generali di qualità	Pag. 27
3.10 Privacy	Pag. 28
3.11 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	Pag. 29
3.12 Validità della Carta del Servizio	Pag. 29





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 Quartu Sant'Elena** 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 Quartu Sant'Elena**, 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 Quartu Sant'Elena** 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.





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.



Contenuti della Carta della Qualità del Servizio



3.1 Informazioni sui Gestori

Gli attori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono:

 <p>COMUNE DI QUARTU SANT'ELENA QUARTU SANT'ALENI</p>	<p>Comune di Quartu Sant'Elena: Servizio Igiene del Suolo e Ambiente Servizio Bilancio e Tributi</p>
---	---

Il Comune di Quartu Sant'Elena ha affidato il "Servizio di Igiene Urbana e complementari" alla **DE VIZIA Transfer SpA** con contratto rep. n. 1022 - CIG. 7990052F7B.

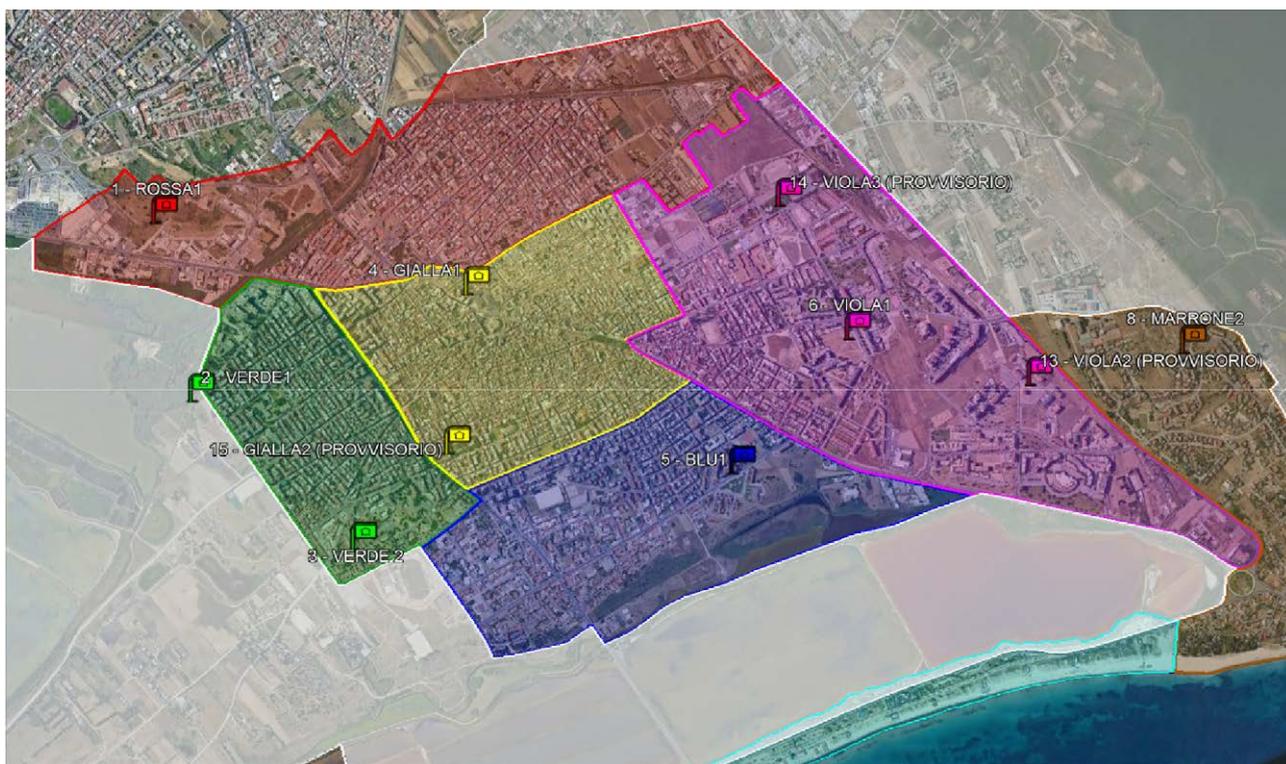
Il servizio è stato avviato il 01/05/2021 per la durata di 7 anni.

 <p>DE VIZIA TRANSFER</p>	<p>De Vizia transfer SPA via Duino 136 - 10127 Torino Tel. 011 6197079 E-mail: info@devizia.com C.F. e P.IVA: 03757510015</p>
---	--

3.2 Territori Serviti

Il servizio copre tutto il territorio comunale di Quartu Sant'Elena che si estende su una superficie di circa 67,83 kmq, con una densità abitativa di circa 74,07 ab/km².

Il territorio di Quartu Sant'Elena si affaccia a sud sul Golfo di Cagliari, e confina con i Comuni di Quartucciu, Cagliari e Maracalagonis.



Il territorio comunale è costituito dalle frazioni di Bellissimi, Castellazzo, Costa, Isolalunga, Lecchiere, Piazza (capoluogo comunale), Ripalta, Trincheri. Fanno altresì parte dell'ente comunale le borgate storiche di Acquasanta, Boeri, Magliani, Ramelli, Rimbaudi. Confina a nord con il comune di Prelà e Vasia, a sud con Pietrabruna, Civezza e Imperia, a ovest con Montalto Carpasio, Badalucco e Tag-gia e a est con Imperia.

Tra le architetture più importanti si riportano la Chiesa parrocchiale di San Tommaso apostolo nel capoluogo, la ex chiesa di San Domenico e l'Oratorio di San Carlo Borromeo, nel capoluogo.

L'economia locale si basa sulla produzione agricola (olio di oliva) e vinicola.

3.3 Scelta dello schema di servizio

Con delibera della Giunta comunale di **Quartu Sant'Elena** n. 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

La DE VIZIA Transfer SpA, ha ottenuto la Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008, 14001:2004, ISO 45.001:2018, e ISO 37.001:2016.

3.5 Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

	<p>Rispetto delle normative e onestà</p> <p>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.</p>
	<p>Eguaglianza</p> <p>Nella erogazione del Servizio, l'amministrazione comunale 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.</p>
	<p>Imparzialità</p> <p>Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.</p>

	<p>Continuità</p> <p>Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo.</p>
	<p>Trasparenza</p> <p>L'amministrazione comunale 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.</p>
	<p>Partecipazione</p> <p>È promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. L'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami. L'utente può produrre memorie e documenti e prospettare osservazioni. Al fine di promuovere la partecipazione attiva dei cittadini alle attività di miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Amministrazione Comunale mette a disposizione degli utenti un canale diretto con la Società DE VIZIA Transfer, i quali potranno portare alla collettività il proprio contributo con osservazioni, segnalazioni o produzione di memorie attraverso i più comuni mezzi informatici, nonché relazionandosi telefonicamente mediante Contact Center dedicato.</p>
	<p>Semplificazione delle procedure</p> <p>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.</p>
	<p>Cortesia</p> <p>L'amministrazione e il gestore curano in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi. I dipendenti dell'amministrazione della Società De Vizia si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.</p>

	<p>Efficienza ed efficacia</p> <p>L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.</p>
	<p>Tutela dell'ambiente</p> <p>Nell'attuazione dei propri compiti il Comune di Quartu Sant'Elena 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.</p>
	<p>Sicurezza e riservatezza</p> <p>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.</p>

3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

Il **Comune di Quartu Sant'Elena** gestisce i servizi 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 delle entrate provenienti dalla TARI.



Il **Comune di Quartu Sant'Elena** ha affidato il “Servizio di Igiene Urbana e complementari” alla **DE VIZIA Transfer SpA** con contratto rep. n. 1022. Il servizio è stato avviato il 01 maggio 2021 per la durata di 7 anni. L'importo contrattuale complessivo è pari, al netto del ribasso d'asta, ad € 70.969.396,71+ IVA e costi per la sicurezza pari a € 70.878.396,71 + IVA.

Il Comune di Quartu Sant'Elena effettua le attività di:

- Gestione tariffe e dei rapporti con gli utenti;
- Gestione degli oneri di conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotti nel territorio comunale e stipula 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 di igiene urbana prevede l'esecuzione dei seguenti servizi:

Attività incluse nel servizio di gestione dei rifiuti (art. 1 Deliberazione Arera 363/2021/R/rif):

- 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. Attraverso il servizio, gli utenti possono:
 - a. ottenere informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali;
 - b. richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori;
 - c. prenotare i servizi a chiamata;
 - d. ottenere informazioni sull'ubicazione e sugli orari di apertura dei centri comunali di raccolta;
 - e. segnalare eventuali disservizi e presentare reclami.
- Raccolta differenziata dei rifiuti tramite metodologia "porta a porta";
- Lavaggio, sanificazione e manutenzione contenitori per alcune tipologie di utenze (edifici pubblici);
- Isola ecologica mobile installata in aree pubbliche della città e funzionante secondo un calendario specifico eccetto i festivi;
- Gestione ecocentri funzionanti tutti i giorni dal lunedì alla domenica eccetto i festivi;
- Raccolta e trasporto ingombranti a domicilio su prenotazione, il quale deve essere effettuato mediante raccolta a domicilio su chiamata, con evasione delle richieste entro 3 giorni dalla segnalazione. Per tale servizio viene messo a disposizione un **numero verde (800.784.333)** con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 09.00 alle 17.00 dal lunedì al sabato, oppure mediante messaggio **WhatsApp** al n° **366.7703678**. E' comunque attivo il servizio di segreteria telefonica al di fuori degli orari precedentemente indicati.

Le segnalazioni potranno essere effettuate dal cittadino anche mediante l'utilizzo di **App "EcoQUA"** disponibile su Google Play o App Store o in alternativa, attraverso email all'indirizzo **info@deviziaquartu.com**. Esse dovranno contenere almeno i seguenti dati obbligatori:



- i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il codice utente;
 - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
 - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
 - i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.
- a. Raccolta e trasporto rifiuti urbani ex pericolosi (es. pile e farmaci) dai contenitori messi a disposizione in alcuni esercizi commerciali ed edifici pubblici;
 - b. Raccolta e trasporto rifiuti abbandonati dalle vie cittadine;
 - c. Raccolta e trasporto carcasse animali;
 - d. Servizi di igiene urbana presso i mercati civici al dettaglio e all'ingrosso;
 - e. Fornitura e manutenzione dei cestini portarifiuti ubicati nelle sedi stradali e delle mini isole ecologiche negli arenili;
 - f. Spazzamento manuale in tutte le strade cittadine per un totale di 61,0 km ed una frequenza variabile da mensile a giornaliera;
 - g. Spazzamento meccanizzato nelle strade cittadine per un totale di 218,0 km di strade ed una frequenza variabile da mensile a giornaliera;
 - h. Servizi di igiene urbana in occasione di sagre, festività, manifestazioni, fiere e ricorrenze;
 - i. Gestione della stazione di travaso e trasporto dei rifiuti agli impianti di trattamento/smaltimento definitivo;
 - j. Servizio di fornitura e consegna mastelli e bidoni carrellati a tutte le utenze iscritte a ruolo TARI;
 - k. Reperibilità e pronto intervento;
 - l. Ulteriori prestazioni straordinarie che si rendessero necessarie durante l'esecuzione dell'appalto anche in occasione di manifestazioni organizzate o patrociniate dal Comune di Quartu Sant'Elena non già previste negli oneri a corpo;
 - m. Diserbo stradale: Il presente servizio prevede l'impiego di 3 squadre che opereranno con diverse frequenze per venire incontro alle diverse necessità che si presentano nel corso dell'anno (maggior frequenza di taglio erbe nel periodo primaverile e nei periodi di maggiori precipitazioni piovose);
 - n. Pulizia delle aree di pertinenza delle scuole e degli edifici pubblici: il servizio prevede:
 - la rimozione di detriti, foglie, carte e rifiuti di qualsiasi genere, comprese le deiezioni canine le carogne di piccoli animali dalle strade, piazze, piazzali, marciapiedi, parcheggi, aree e passaggi pedonali, piste ciclabili, scalinate e altri spazi pubblici o soggetti a uso pubblico, compresi spartitraffico, bordi delle rotatorie e simili, nonché fioriere e aiuole eventualmente dislocate, al fine di garantire condizioni permanenti di igiene e di decoro.
 - Garantire un passaggio quotidiano innanzi a bar, pub e locali di ritrovo dislocati sul territorio e a più alta affluenza al fine di rimuovere bottiglie di vetro, lattine e rifiuti in genere eventualmente abbandonati dai frequentatori; Eseguire, per quanto possibile, la differenziazione dei rifiuti su strada almeno per le frazioni riciclabili (vetro, lattine,

plastica) e a tale scopo gli operatori sono dotati di idonee attrezzature per poter operare la differenziazione;

- o. Pulizia degli arenili: il presente servizio sarà svolto mediante setacciatura e successivo rastrellamento meccanizzato nei seguenti arenili minimi: Poetto, Margine Rosso, Sant'Andrea, Kala e Moru, Geremeas, Foxi. Nel periodo da maggio a settembre, l'appaltatore effettuerà le attività di pulizia meccanizzata degli arenili di Poetto e Margine Rosso quotidianamente dal lunedì alla domenica, festivi infrasettimanali compresi, in orario compreso tra le ore 00:00 e le ore 8:00. Mentre negli arenili di Sant'Andrea, Kala e Moru, Geremeas, Foxi la pulizia meccanizzata dovrà essere effettuata con una frequenza di due interventi a settimana. Nel periodo da ottobre ad aprile, l'appaltatore effettuerà un intervento di pulizia meccanizzata degli arenili con frequenza mensile.
- p. Ritiro domiciliare sfalci: Viene istituito un circuito di raccolta dedicato a domicilio per tutte le utenze domestiche che risiedono nel territorio comunale con una frequenza di ritiro pari a 3 passaggi settimanali. Il rifiuto organico vegetale dovrà essere conferito dall'utenza domestica all'interno di mastelli carrellati da 120 lt o da 240 lt compatibili con l'attività di raccolta, forniti dall'Appaltatore. L'esposizione dei mastelli dovrà avvenire a piano terra su suolo pubblico in prossimità dell'ingresso dell'abitazione o dell'attività nelle ore antecedenti l'inizio dei servizi di raccolta. Sarà cura dell'Impresa provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, non cadano residui lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà obbligo dell'Impresa rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Attività esterne al ciclo integrato dei rifiuti (art. 1 Deliberazione Arera 363/2021/R/rif):

Pulizia scritte vandaliche dalle facciate di edifici pubblici;

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 ai relativi link:

a) Ragione sociale del gestore:

che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani:

<https://comune.quartusantelena.ca.it/>

che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:

<https://comune.quartusantelena.ca.it/>

della raccolta e del trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e del lavaggio delle strade;

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>



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):

del gestore:

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>

di tutti i call center gestiti dal Comune di Quartu Sant'Elena:

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>

del Comune di Quartu Sant'Elena – Servizio Igiene del Suolo e Ambiente:

<https://comune.quartusantelena.ca.it/>

del Comune di Quartu Sant'Elena – Servizio Bilancio e Tributi:

<https://comune.quartusantelena.ca.it/>

del Comune di Quartu Sant'Elena – Ufficio Relazioni con il Pubblico:

<https://comune.quartusantelena.ca.it/>

c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile:

del gestore:

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>

del Comune di Quartu Sant'Elena – Servizio Igiene del suolo e ambiente:

.....

del Comune di Quartu Sant'Elena – Servizio Bilancio e Tributi:

.....

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:

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>



e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta:

<https://www.deviziaquartu.com/blog/news-1>

**f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto:
Ecobolario:**

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>

Regolamento per la disciplina della gestione dei rifiuti e dei servizi di igiene urbana:

.....

Ordinanze concernenti il corretto conferimento dei rifiuti:

.....

g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile:

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>

.....

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:

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>

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:

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>



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:

Il comune ogni anno ai sensi del vigente regolamento per l'applicazione della TARI, stanZIA risorse per effettuare esenzioni o riduzioni a favore degli utenti in possesso dei requisiti ivi previsti (art. 26 del Regolamento TARI). E' possibile accedere alle suddette esenzioni/riduzioni TARI presentando apposita richiesta online entro il termine del 30/06 dell'anno d'imposta, salvo non sia differito il termine dal Consiglio Comunale.

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:

Regolamento per la disciplina della TARI, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 39 del 24/04/2023, scaricabile accedendo al seguente link:
<https://www.comune.quartu.ca.it/documenti-e-dati/modulistica/4953-servizio-tributi>

n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF:

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti emette una volta all'anno il documento di riscossione della TARI. Il documento viene trasmesso mediante posta elettronica all'indirizzo comunicato dal contribuente e viene reso disponibile in formato digitale nell'ambito della "Cartella del Contribuente" presente all'interno della piattaforma

dei servizi on line raggiungibile dal sito istituzionale a cui il contribuente ha accesso illimitato mediante le credenziali di autenticazione (SPID, CNS, CIE). Si garantisce al contribuente la possibilità di effettuare il pagamento della TARI in più rate, fermo restando la facoltà del medesimo di pagare in un'unica soluzione.

Il pagamento deve essere effettuato direttamente al Comune mediante:

a) modello unificato (F24) seguendo le istruzioni riportate in calce all'avviso di pagamento; N.B. Se non si usano i modelli precompilati presenti nel portale, è importante indicare correttamente le seguenti voci:

- il codice ENTE H118
- i codici Tributo 3944 per l'imposta e TEFA per il tributo provinciale
- il codice identificativo operazione

b) tramite il canale PagoPA, oppure rivolgendosi ad una qualsiasi banca, sportello SISAL o tabaccai convenzionati. È possibile utilizzare anche la app IO.

ESCLUSIVAMENTE PER I RESIDENTI ALL'ESTERO, nel caso in cui non sia possibile utilizzare il modello F24 per effettuare versamenti TARI dall'estero, occorre effettuare un bonifico a favore del:

- Comune di Quartu Sant'Elena - Servizio di Tesoreria - Intesa San Paolo S.p.A.
- Codice: IBAN: IT46N0306943957100000046068
- Codice BIC/SWIFT: BCITITMMXX

La copia delle operazioni deve essere inoltrata al Comune per i successivi controlli. Come causale dei versamenti devono essere indicati:

- il codice fiscale o la partita IVA;
- la dicitura ACCONTO O SALDO TARI anno di riferimento e sigla codice Comune ove sono ubicati gli immobili (per il comune di Quartu Sant'Elena, H118)

Nel caso di pagamento in acconto l'indicazione del numero della rata (0101,0102, 0103 ecc).

o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso:

Le scadenze delle rate vengono stabilite dal Consiglio comunale in sede di approvazione delle tariffe annuali del tributo

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:

In caso di ritardato od omesso pagamento il contribuente potrà provvedere ad adempiere alla sua obbligazione mediante l'istituto del ravvedimento operoso, beneficiando della riduzione delle sanzioni, a condizione che, su quel tributo, non siano già iniziate, da parte dell'Amministrazione, attività di accertamento e/o verifiche. E' possibile effettuare il calcolo dell'importo dovuto con il ravvedimento operoso accedendo al seguente link:

https://www.amministrazionicomunali.it/ravvedimento/calcolo_ravvedimento.php

Al contribuente che non versi alle scadenze indicate nell'avviso di pagamento le somme nello stesso indicate, l'ufficio provvede a redigere i conseguenti atti secondo quanto indicato nel "Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI)". Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti assiste il contribuente alla richiesta di rateizzazione per il versamento degli atti di accertamento, ingiunzione, fermo amministrativo ipoteca pignoramento presso terzi o qualsiasi altro provvedimento di riscossione coattiva emessi dall'Ente ai sensi della Legge n.160/2019. Gli importi e le rate ammissibili nei provvedimenti di rateizzazione di cui al periodo precedente sono disciplinati dal "Regolamento per le dilazioni di pagamento dei carichi arretrati in materia di Entrate Comunali" approvato dal Consiglio Comunale nel rispetto del comma 797 della Legge n.160/2019".

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:

Eventuali segnalazioni 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 potranno essere trasmesse all'Ufficio TARI con le seguenti modalità:

- per posta elettronica ai seguenti indirizzi:
protocollo@comune.quartusantelena.ca.it
protocollo@pec.comune.quartusantelena.ca.it



- online compilando l'apposito modulo di reclamo/segnalazione;
- sportello fisico, via Eligio Porcu, 141 Quartu Sant'Elena

Tempi di risposta entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta

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

E' possibile la ricezione del documento di riscossione tramite posta elettronica previa autorizzazione del contribuente. L'autorizzazione potrà essere rilasciata con la compilazione della dichiarazione TARI o mediante apposita richiesta da presentarsi all'Ufficio TARI con le seguenti modalità:

- posta elettronica al seguente indirizzo: protocollo@comune.quartusantelena.ca.it
- Sportello fisico via Eligio Porcu, 141 Piano Terra

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:

Numero verde operativo dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 20:

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>

u) posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori con delibera della Giunta comunale di Quartu Sant'Elena n. 34/2022 del 25/03/2022, ratificata con delibera del Consiglio comunale di Quartu Sant'Elena n. 63/2022 del 24/05/2022 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:

Gli atti citati sono consultabili tramite ricerca al seguente link:

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>

In alternativa sono disponibili i collegamenti ai singoli atti:

- Delibera di Giunta n. 39/2022 del 23/03/2022:

.....

v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TIQRIF, 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:

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>

.....

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 Regulatorio I – livello qualitativo minimo, scelto dal **Comune di Quartu Sant'Elena**, come indicati nella tabella n. 2 della Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5

Il presente documento è la Carta della Qualità dei Servizi adottata dal **Comune di Quartu Sant'Elena** e dalla **DE VIZIA Transfer SpA**, ai sensi dell'art. 5 del testo Unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7

La richiesta di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani dev'essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso dei locali e delle aree assoggettabile al tributo.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11

La richiesta di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione. Le richieste devono essere presentate con le seguenti modalità:

- online accedendo al seguente link:
<https://servizionline.comune.quartu.ca.it/portale/contactcenter/elencopratiche.aspxIDNODE=2047&CCAT=TRIB>
- lo sportello fisico sito in via Eligio Porcu, 141 previa prenotazione

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano

un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Per le utenze non domestiche le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/2006 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Le richieste dell'utenza devono essere formulate in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato. Gli uffici preposti sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi inerenti la riscossione della TARI.

Il reclamo o le richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati dovranno essere presentati mediante:

- posta elettronica ai seguenti indirizzi:
protocollo@comune.quartusantelena.ca.it
protocollo@pec.comune.quartusantelena.ca.it
- lo sportello fisico, in via Eligio Porcu, n. 141 Piano Terra.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il Comune, utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata, chiara e comprensibile.

Tempi di risposta motivata:

- entro 30 giorni lavorativi per reclami e richieste di informazioni
- entro 60 giorni lavorativi per richieste di rettifica degli importi addebitati

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22

A disposizione degli utenti è operativo uno sportello online, accessibile dalla home page del sito internet www.quartusantelenaportaaporta.it. In via Marconi 768 (fronte Centro di Raccolta Loc. Sa Serrixedda) è aperto il centro informazioni dedicato alla raccolta differenziata dei rifiuti in città.



E' aperto dal lunedì al sabato, dalle 08.00 – 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle 08.00 alle 13.00 il sabato, domenica e festivi chiuso, e il personale è a disposizione per soddisfare ogni 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 strade 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 agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g. ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

A disposizione degli utenti è operativo lo sportello fisico in Via Eligio Porcu, 141 Piano Terra nei seguenti giorni e orari: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22

È attivo e operativo il numero verde 800 991 899, attraverso il quale è possibile prenotare il ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti.

Attraverso tali strumenti sarà possibile reperire informazioni su:

- a. frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade 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 agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;



g. ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

E' possibile contattare telefonicamente l'Ufficio Tributi per richiedere informazioni e/o chiarimenti (dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00) al seguente numero 070 86018107.

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)

Le modalità di versamento del tributo sono indicate nella lett. n) Paragrafo 3,7 "Trasparenza" della presente Carta di servizi. Si garantisce il pagamento in più rate, le cui scadenze vengono approvate annualmente dal Consiglio comunale, fermo restando la possibilità di pagare il tributo in unica soluzione.

Documenti di conguaglio, che possono prevedere una rettifica dell'avviso di pagamento inoltrato, sono emessi a seguito di registrazione delle variazioni e sono recapitati al contribuente tramite posta ordinaria, mail, PEC o in alternativa consegnati dallo sportello.

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30

Possono essere ritirati a domicilio gli oggetti di dimensioni medio/grandi che non possono essere conferiti nelle Isole ecologiche e 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). 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.

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 Quartu Sant'Elena ha predisposto il servizio di raccolta gratuito previo appuntamento mediante:

- il numero verde 800 991899;
- indirizzo e-mail info@quartusant'elenaportaaporta.it, indicando nome e cognome dell'intestatario TARI, via, numero civico ed elenco degli ingombranti da far ritirare.

Ogni cittadino, a ogni richiesta di ritiro, può smaltire gratuitamente un massimo di 5 ingombranti a scelta per prenotazione.

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: Le seguenti categorie di utenze possono richiedere il servizio di ritiro al piano chiamando il numero verde 800 533122:

- utenze domestiche con intero nucleo familiare composto da soggetti affetti da disabilità.

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32

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

- via email agli indirizzi info@deviziaquartu.it e - per telefono al numero verde 800 991899
- presso il Centro Informazioni in Via Marconi 768.

Predisposizione di una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 e predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2

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. 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.

La Mappatura e il Programma sono consultabili online al seguente indirizzo:

<https://www.deviziaquartu.com/>

Il dettaglio delle zone di raccolta e la loro calendarizzazione è consultabile sul sito Quartu Sant'Elena al seguente indirizzo:

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>

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 di cui agli Articoli 35.3 e 35.4

Il Comune di Quartu Sant'Elena ha adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento



delle grandi isole ecologiche. Inoltre tutti i contenitori dei rifiuti sono dotati che microchip e possono essere tracciati in modo automatico e massivo. Pertanto non è necessario predisporre un piano di controlli periodici.

Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1

Nell'ambito del nuovo servizio di igiene urbana è previsto lo spazzamento e, nei mesi più caldi, del lavaggio delle strade cittadine, che sarà effettuato anche con spazzatrici e macchine lavastrade meccanizzate.

Nel corso dell'anno vengono pulite periodicamente tutte le strade cittadine per complessivi 279,0 km. In funzione della tipologia della strada la frequenza della pulizia è quotidiana, trisettimanale o mensile. Il dettaglio del programma di attività di spazzamento e lavaggio è disponibile al seguente link:

<https://www.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>

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 di cui all'Articolo 48

Il numero dedicato, raggiungibile 24 ore su 24 per la segnalazione di situazioni di pericolo inerenti il servizio, attualmente non è stato attivato dall'Amministrazione Comunale e non è stato delegato il Gestore.

3.9 Livelli generali di qualità

Per le gestioni ricomprese nello Schema I non è prevista l'introduzione di livelli generali di qualità. Il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente ETC una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio. Si riportano i livelli generali di qualità richiesti dallo Schema Regolatorio I - Livello qualitativo minimo, scelto dal Comune di Quartu Sant'Elena, e riportati nella tabella n. 1 della Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

Servizio*	Percentuale minima
Risposte alla richieste di attivazione entro 30 giorni	n.a.
Consegna di attrezzature per la raccolta entro 5 giorni, senza sopralluogo	n.a.

Consegna di attrezzature per la raccolta entro 10 giorni, con sopralluogo	n.a
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione entro 30 giorni	n.a
Risposte a reclami scritti entro 30 giorni	n.a
Risposte a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni	n.a
Inoltro di reclami e richieste al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento entro 5 giorni	n.a
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro 60 giorni	n.a
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, 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
Rettifiche degli importi non dovuti entro 120 giorni	n.a
Ritiro di rifiuti su chiamata entro 15 giorni	n.a
Intervento su segnalazioni di disservizi entro 5 giorni, senza sopralluogo	n.a
Intervento su segnalazioni di disservizi entro 10 giorni, con sopralluogo	n.a
Intervento su richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare entro 10 giorni, senza sopralluogo	n.a
Intervento su richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare entro 15 giorni, con sopralluogo	n.a
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a
Prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato arriva sul luogo entro 4 ore	n.a
*i giorni indicati sono da intendersi tutti come lavorativi	

3.10 Privacy

- **Comune di Quartu Sant'Elena**
Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:
<https://www.comune.quartu.ca.it/menu-orizzontale/privacy-e-cookies>
- **Il Gestore: DE VIZIA Transfer S.p.A.**
Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:
<https://www.deviziaquartu.com/privacy>



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 Quartu Sant'Elena**, 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.deviziaarera2020.com/quartu-santelena/>

nonché presso i seguenti uffici comunali:

- **Servizio Igiene del Suolo e Ambiente:**
- **Servizio Bilancio e Tributi:** Via Eligio Porcu, 141-Quartu Sant'Elena
- **Centro Informazioni De Vizia:** Via Marconi, 768 - Quartu Sant'Elena



**COMUNE DI
QUARTU SANT'ELENA
QUARTU SANT'ALENI**



Quartu
differenzia
al quadrato