



Comune di
SARROCH
Città Metropolitana di Cagliari

Carta della Qualità

del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani



Sommario

1. Cosa è e a cosa serve la Carta della Qualità dei Servizi?	Pag. 01
2. Principali Riferimenti Normativi	Pag. 04
3. Contenuti 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	Pag. 09
3.5 Principi fondamentali	Pag. 09
3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione	Pag. 11
3.7 Trasparenza	Pag. 13
3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni	Pag. 20
3.9 Livelli generali di qualità	Pag. 25
3.10 Privacy	Pag. 27
3.11 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	Pag. 27
3.12 Validità della Carta del servizio	Pag. 27



1

**Cosa è e a cosa serve
la Carta della Qualità dei Servizi?**

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

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

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del Cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone il Comune di Sarroch 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 Sarroch**, 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 Sarroch e diventando il documento che ne regola i rapporti.

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

- uno strumento di informazione per comunicare all'Utenza l'attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell'organizzazione;
- uno strumento di gestione per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;
- uno strumento di dialogo con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative e i risultati.

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

Nello specifico contiene:

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



2

Principali Riferimenti Normativi

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- **Decreto-legge 12 maggio 1995, n.163**, “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- **Legge 14 novembre 1995, n.481**; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di temperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- **Legge 24 dicembre 2007, n. 244**, “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- **Legge 24 marzo 2012, n. 27**. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33** sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni..
- **Legge 27 dicembre 2017, n. 205** “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- **Delibera ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif** sulle Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati.
- **Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.



3

**Contenuti della
Carta della Qualità del Servizio**

3.1 Informazioni sui Gestori

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

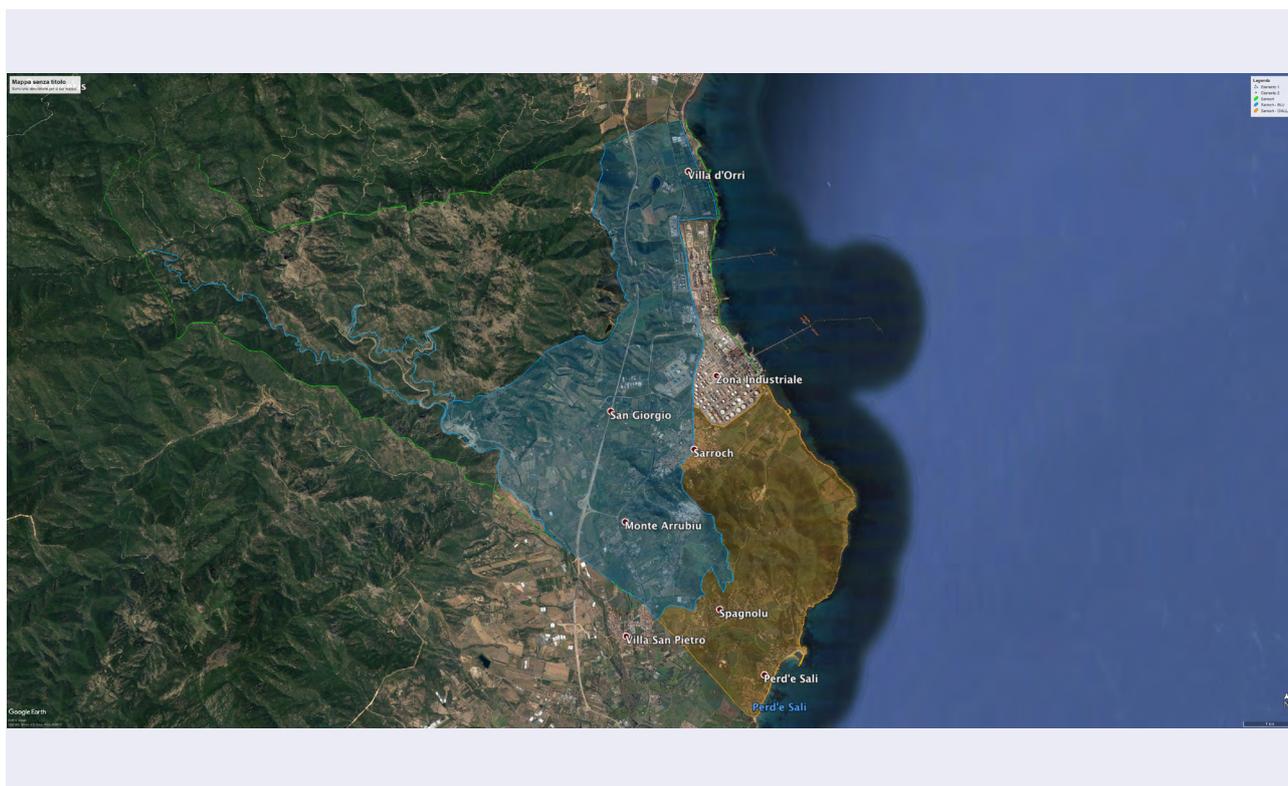
 <p>Comune di SARROCH Città Metropolitana di Cagliari</p>	<p>Comune di Sarroch Via Siotto 2 – 09018 Sarroch (CA) C.F. 80006310926 – P. IVA 01456640927 PEC: protocollo.sarroch@pec.it</p> <ul style="list-style-type: none">• Servizio Ambiente Tel. 070 9092 6249• Servizio Tributi Via Siotto 2 – 09018 Sarroch (CA) Tel. 070 909 26 200 protocollo.sarroch@pec.it (casella PEC e PEO)
---	--

Il Comune di Sarroch ha affidato i “**Servizi di Igiene Urbana e complementari**” alla **DE VIZIA Transfer S.p.A.** con contratto rep. n. 1022 - CIG. 7990052F7B. Il servizio è stato avviato il 1° gennaio 2021 per la durata di 7 (sette) anni.

	<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>
---	--

- Il Gestore dell'attività di gestione tariffe è il Comune di Sarroch.
- I Gestori del rapporto con gli utenti sono il Comune di Sarroch e DE VIZIA Transfer S.p.A.
- Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti è DE VIZIA Transfer S.p.A.
- Il Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è DE VIZIA Transfer S.p.A.

3.2 Territori Serviti



Il servizio copre tutto il territorio comunale di Sarroch che si estende su una superficie di circa 67,83 kmq, con una densità abitativa di circa 74,07 ab/kmq, e confina con i Comuni di Assemini, Capoterra, Villa San Pietro e Pula.

Il Comune di Sarroch (Sarroccu in sardo) è un comune di 5.028 abitanti (dato al 31.12.2022), situato nel Sud della Sardegna, presso la costa occidentale del Golfo degli Angeli, a circa 25 km da Cagliari. Il territorio confina: a Nord con Capoterra, a Nord-Ovest con una enclave di Assemini, e a Sud-Ovest con Villa San Pietro e Pula. La principale via di accesso al centro abitato è la S.S. 195 Sulcitana. Oltre al centro urbano principale sono presenti altre zone residenziali particolarmente popolate durante l'estate quali Perd'e Sali e Porto Columbu, e i nuclei urbani minori di Forada Is Olias, Genniauri, Monte Arrubiu, Su Spagnolu, Villa d'Orri e un elevato numero di case sparse.

Nella fascia costiera pianeggiante oltre al centro urbano, alla zona turistica e a quella agricola, trovano allocazione le zone industriali.

Il territorio costiero si estende per 12,63 km, mentre all'interno del territorio comunale la massima distanza dal mare è pari a 10,75 km, in corrispondenza dei rilievi del basso Sulcis.

3.3 Scelta dello schema di servizio

Con delibera della Giunta comunale di Sarroch n. 39/2022 del 23/03/2022, 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.

3.4 Certificazioni adottate dai gestori

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

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 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 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 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.</p>
	<p>Semplificazione delle procedure Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.</p>
	<p>Cortesia L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.</p>
	<p>Efficienza ed efficacia 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 Sarroch 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 Sarroch 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 Sarroch 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 1° gennaio 2021 per la durata di 7 anni. L'importo contrattuale complessivo è pari, al netto del ribasso d'asta, ad € 6.841.649,27 + IVA, inclusi costi per la sicurezza pari a € 78.848,00 + IVA.



Il Comune di Sarroch 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;
- Raccolta differenziata dei rifiuti tramite metodologia "porta a porta";
- Lavaggio, sanificazione e manutenzione contenitori per alcune tipologie di utenze (edifici pubblici);
- Gestione ecocentri funzionanti tutti i giorni dal lunedì alla domenica eccetto i festivi;
- Raccolta e trasporto ingombranti a domicilio su prenotazione;
- Raccolta e trasporto rifiuti urbani ex pericolosi (es. pile e farmaci) dai contenitori messi a disposizione in alcuni esercizi commerciali ed edifici pubblici;
- Raccolta e trasporto rifiuti abbandonati dalle vie cittadine;
- Raccolta e trasporto carcasse animali;
- Servizi di igiene urbana presso il mercato settimanale;
- Fornitura e manutenzione dei cestini portarifiuti ubicati nelle sedi stradali e delle mini isole ecologiche negli arenili;
- Spazzamento manuale in tutte le strade cittadine per un totale di circa 36 km ed una frequenza variabile da mensile a giornaliera;
- Spazzamento meccanizzato nelle strade cittadine per un totale di circa 30 km di strade ed una frequenza variabile da mensile a giornaliera;
- Servizi di igiene urbana in occasione di sagre, festività, manifestazioni, fiere e ricorrenze;
- Gestione della stazione di travaso e trasporto dei rifiuti agli impianti di trattamento/smaltimento definitivo;
- Servizio di fornitura e consegna mastelli e bidoni carrellati a tutte le utenze iscritte a ruolo TARI;
- Reperibilità e pronto intervento;
- Ulteriori prestazioni straordinarie che si rendessero necessarie durante l'esecuzione dell'appalto anche in occasione di manifestazioni organizzate o patrocinate dal Comune di Sarroch non già previste negli oneri a corpo.

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: <ul style="list-style-type: none">• https://comune.sarroch.ca.it/
che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: <ul style="list-style-type: none">• https://comune.sarroch.ca.it
della raccolta e del trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e del lavaggio delle strade: <ul style="list-style-type: none">• https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323176/servizio-raccolta-trasporto-rifiuti-spazzamento• www.sarrochportaaporta.it

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: <ul style="list-style-type: none">• Numeri di telefono (sia per segnalazioni che per informazioni e prenotazioni):• Numero verde: 800991899 - Numero di rete fissa: 070900321, contattabili dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00, negli altri orari è possibile lasciare un messaggio alla segreteria telefonica.
del Comune di Sarroch – Servizio Ambiente: <ul style="list-style-type: none">• https://comune.sarroch.ca.it• Tel. 070 9092 6249

del Comune di Sarroch – Servizio Tributi:

- Tel. 070 909 26 200
- protocollosarroch@pec.it (casella PEC e PEO)
- tributi@comune.sarroch.ca.it (casella PEO)
- tributi.sarroch@anutelpec.it (casella PEC)

del Comune di Sarroch – U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- <https://comune.sarroch.ca.it>

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

del Gestore:

- www.sarrochportaaporta.it

del Comune di Sarroch – Servizio Ambiente:

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323176/servizio-raccolta-trasporto-rifiuti-spazzamento>

del Comune di Sarroch– Servizio Tributi:

- <https://comune.sarroch.ca.it/menu/420723/modulistica-servizio-tributi>
- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323179/tassa-rifiuti-tari-tariffe-pagamenti>

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:

- www.sarrochportaaporta.it

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

- <https://comune.sarroch.ca.it>

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

- <http://www.sarrochportaaporta.it/ecobolario/>

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

- <https://comune.sarroch.ca.it>

Ordinanze concernenti il corretto conferimento dei rifiuti:

- <https://comune.sarroch.ca.it>

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

- <http://www.deviziaarera2020.com/sarroch/sarroch-carta-dei-servizi/>
- <https://comune.sarroch.ca.it>

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://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323176/servizio-raccolta-trasporto-rifiuti-spazzamento>

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:

- www.sarrochportaaporta.it

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:

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323179/tassa-rifiuti-tari-tariffe-pagamenti>

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:

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323179/tassa-rifiuti-tari-tariffe-pagamenti>

l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti:

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323179/tassa-rifiuti-tari-tariffe-pagamenti>

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:

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/1327180/regolamento-disciplina-tassa-rifiuti-tari>
- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323179/tassa-rifiuti-tari-tariffe-pagamenti>

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

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323179/tassa-rifiuti-tari-tariffe-pagamenti>

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

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323179/tassa-rifiuti-tari-tariffe-pagamenti>

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:

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323179/tassa-rifiuti-tari-tariffe-pagamenti>

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:

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323179/tassa-rifiuti-tari-tariffe-pagamenti>

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

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323179/tassa-rifiuti-tari-tariffe-pagamenti>

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:

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323182/comunicazioni-parte-arera>

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 08.00 alle 20.00: 800 991 899**
- <http://www.sarrochportaaporta.it>

u) posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori con delibera della Giunta comunale di Sarroch n. 39/2022 del 23/03/2022, ratificata con delibera del Consiglio comunale di Sarroch n. 21/2022 del 30/03/2022 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:

- [Comune di Sarroch - Portale dei servizi](#)

In alternativa sono disponibili i collegamenti ai singoli atti:

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

- https://servizi.comune.sarroch.ca.it/openweb/pratiche/dett_registri.php?sezione=provvOrgani&id=3026&codEstr=P_OP

Delibera di Consiglio Comunale n. 21/2022 del 30/03/2022:

- https://servizi.comune.sarroch.ca.it/openweb/pratiche/dett_registri.php?sezione=provvOrgani&id=3099&codEstr=P_OP

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

- <http://www.deviziaarera2020.com/sarroch/sarroch-carta-dei-servizi/>

w) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi:

Regolamento per la disciplina generale delle Entrate Tributarie:

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/401854/regolamento-disciplina-generale-entrate>

Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti (TARI):

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/1327180/regolamento-disciplina-tassa-rifiuti-tari>

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

Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti (TARI):

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/1327180/regolamento-disciplina-tassa-rifiuti-tari>

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

Si riportano di seguito gli obblighi di servizio previsti dallo **Schema Regolatorio I – livello qualitativo minimo**, scelto dal Comune di Sarroch, 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 Sarroch 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 (tributi)

Il cittadino interessato ad usufruire del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani deve procedere in prima istanza alla presentazione della dichiarazione di iscrizione alla Tassa sui Rifiuti secondo quanto disposto dalle norme generali e regolamentarie. I dati acquisiti e registrati dal Servizio Tributi vengono successivamente comunicati e messi a disposizione del Gestore del servizio di raccolta e smaltimento, attraverso sistemi telematici.

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

I cambiamenti che dovessero avvenire nell'occupazione dell'immobile iscritto per la Tassa sui Rifiuti che dovessero incidere nella quantificazione del tributo (variazioni o cessazioni) devono secondo quanto disposto dalle norme generali e regolamentarie. I dati acquisiti e registrati dal Servizio Tributi vengono successivamente comunicati e messi a disposizione del Gestore del servizio di raccolta e smaltimento, attraverso sistemi telematici.

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 (tributi)

I reclami generici e le richieste scritte di informazioni possono essere inoltrati per via telematica indirizzandoli alla casella e-mail del Protocollo dell'Ente, protocollosarroch@pec.it, abilitata sia alla ricezione della posta elettronica certificata (PEC) che alla ricezione della posta elettronica ordinaria (PEO), o in alternativa alle seguenti casella e-mail dei Servizi Tributi:

- tributi.sarroch@anutelpec.it (PEC)

- tributi@comune.sarroch.ca.it (PEO)

Per la presentazione tramite posta ordinaria, indirizzare il tutto all'indirizzo dell'Ente precedentemente indicato. Per la presentazione di persona, consegnare il tutto al Protocollo dell'Ente, facendo riferimento ai giorni e agli orari di apertura del medesimo indicati sul sito internet del Comune. Per quanto riguarda specifiche richieste di ricalcolo, annullamento totale o parziale del tributo o dei provvedimenti di accertamento emessi, è necessario procedere alla presentazione di apposite istanze utilizzando i moduli appositi messi a disposizione nella sezione "Modulistica" del sito internet del Comune e disponibili presso gli uffici comunali. Per l'invio delle istanze, vale quanto indicato per la presentazione dei reclami generici e delle richieste scritte di informazioni, con l'eccezione.

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.sarrochportaaporta.it.

In via del Mare presso il Centro di Raccolta Comunale è aperto il centro informazioni dedicato alla raccolta differenziata dei rifiuti in città.

Secondo gli orari di apertura del Centro, differenziati tra Periodo Invernale (da Ottobre a Maggio) e Periodo Estivo (da Giugno a Settembre), 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.

Sportello per la Tassa sui Rifiuti (TARI)

I contribuenti intestatari della TARI per qualsiasi esigenza possono prendere contatti con il Servizio Tributi, i cui riferimenti sono riportati nella pagina internet:

- <https://comune.sarroch.ca.it/contenuti/323179/tassa-rifiuti-tari-tariffe-pagamenti>

La ricezione dell'utenza avviene presso la sede comunale nell'ufficio dedicato ubicato al piano terra, fianco sportello Anagrafe, previo appuntamento da concordare preventivamente contattando il Servizio Tributi. Gli orari di apertura al pubblico potrebbero subire delle variazioni temporanee per necessità formative del personale addetto o per altre esigenze lavorative.

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.

Sportello per la Tassa sui Rifiuti (TARI): È possibile contattare il Servizio Tributi al numero del Centralino dell'Ente 070-90926200, dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00. Gli orari di potrebbero subire delle variazioni temporanee per necessità formative del personale addetto o per altre esigenze lavorative.

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

La TARI viene riscossa annualmente tramite emissione di Avvisi di pagamento bonari. Ogni Avviso contiene in allegato i moduli di pagamento per il versamento del tributo in forma rateale; il numero delle rate e la loro periodicità sono stabilite dalle disposizioni regolamentarie.

Le rettifiche degli importi non dovuti avviene dietro presentazione dell'istanza da parte del contribuente con annullamento dell'Avviso di pagamento emesso ed emissione di un nuovo Avviso quantificato correttamente. Qualora il contribuente abbia provveduto al pagamento del tributo, totalmente o parzialmente, per la quota in eccedenza potrà essere richiesto il rimborso, ovvero la compensazione con l'importo dovuto per una delle successive annualità.

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 Sarroch ha predisposto il servizio di raccolta gratuito previo appuntamento mediante:

- il numero verde 800 991899;
- indirizzo e-mail info@Sarrochportaaporta.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:

- appuntamento fissato dopo le 10.00, lasciare il materiale a partire dalle ore 7.00 del giorno del ritiro;
- appuntamento fissato prima delle 10.00, lasciare il materiale a partire dalle ore 20.00 del giorno prima.

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@Sarrochportaaporta.it e protocollosarroch@pec.it - per telefono al numero verde 800 991899
- presso il Centro Informazioni in Via del Mare.

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.

Il dettaglio delle zone di raccolta e la loro calendarizzazione è consultabile sul sito Sarroch Porta a Porta al seguente indirizzo: <http://www.sarrochportaaporta.it/calendari/>

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 Sarroch non dispone aree di raccolta stradale o di prossimità. 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 36 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: <http://www.sarrochportaaporta.it/spazzamento-e-lavaggio/>

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.

3.9 Livelli generali di qualità

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

Servizio	% minima
Risposte alla richieste di attivazione entro 30 giorni	70%
Consegna di attrezzature per la raccolta entro 5 giorni, senza sopralluogo	70%
Consegna di attrezzature per la raccolta entro 10 giorni, con sopralluogo	70%
Risposte alla richieste di variazione e di cessazione entro 30 giorni	70%
Risposte a reclami scritti entro 30 giorni	70%
Risposte a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni	70%
Inoltro di reclami e richieste al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento entro 5 giorni	70%
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	70%

Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro 60 giorni	70%
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)	<i>Solo registrazione</i>
Rettifiche degli importi non dovuti entro 120 giorni	70%
Ritiro di rifiuti su chiamata entro 15 giorni	70%
Intervento su segnalazioni di disservizi entro 5 giorni, senza sopralluogo	70%
Intervento su segnalazioni di disservizi entro 10 giorni, con sopralluogo	70%
Intervento su richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare entro 10 giorni, senza sopralluogo	70%
Intervento su richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare entro 15 giorni, con sopralluogo	70%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	80%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	80%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	80%
Prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato arriva sul luogo entro 4 ore	80%
<i>*i giorni indicati sono da intendersi tutti come lavorativi</i>	

3.10 Privacy

- **Comune di Sarroch**
Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:
<https://comune.sarroch.ca.it>
- **Il Gestore: DE VIZIA Transfer SpA**
Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:
<http://www.sarrochportaaporta.it>

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 Sarroch, in caso di segnalazione di disservizio, si attiva per la risoluzione dello stesso. Nessun indennizzo previsto.

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://comune.sarroch.ca.it>

Servizio Ambiente

- » Via Siotto 2, Sarroch. Primo piano Area Tecnica

Servizio Bilancio e Tributi

- » Via Siotto 2 – 09018 Sarroch CA protocollosarroch@pec.it (casella PEC e PEO)
- » tributi@comune.sarroch.ca.it (casella PEO)
- » tributi.sarroch@anutelpec.it (casella PEC)

Centro Informazioni

- » Via al Mare, Sarroch



Comune di
SARROCH
Città Metropolitana di Cagliari



SARROCH
www.sarrochportaaporta.it



TIENITI COSTANTEMENTE AGGIORNATO
www.sarrochportaaporta.it



scarica **SarrochApp**
disponibile su Google play Download on the App Store

