



COMUNE DI GONNESA

**CARTA DELLA QUALITÀ
DEL
SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

COMUNE DI GONNESA
Servizio Ambiente
Servizio Bilancio e Tributi

DE VIZIA Transfer SpA



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

SOMMARIO

1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

3. CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1 Informazioni sui gestori

3.2 Territori serviti

3.3 Scelta dello schema di servizio

3.4 Certificazioni adottate dai gestori (p.e. di qualità, etiche, ambientali, etc.)

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

3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

3.7 Trasparenza

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

3.9 Privacy

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

3.11 Validità della Carta del servizio

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 Gonnese 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 Gonnese, 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 Gonnese 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.

CARTA DEI SERVIZI: COMUNE DI GONNESA – DE VIZIA TRANSFER SPA

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

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

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

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

3. CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1 Informazioni sui gestori

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

Comune di Gonnese

Via Sant'Andrea snc- 09010 Gonnese

C.F./ P. IVA: 00512250929

Servizio e Ambiente

Via Sant'Andrea snc- 09010 Gonnese

C.F./ P. IVA: 00512250929

Email: ambiente@comune.gonnese.ci.it

pec: protocollo@pec.comune.gonnese.ca.it

Servizio Tributi

P.zza Roma 1- 09013 Gonnese

C.F./ P. IVA: 01514170925

Email: servizitributari@comune.gonnese.ca.it

Il Comune di Gonnese ha affidato i "Servizi Integrati di Igiene Urbana della città di Gonnese" alla DE VIZIA Transfer SpA con contratto rep. 1176 / 2014 stipulato in data 21 Maggio 2014.

Gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti urbani:

De Vizia transfer SPA

via Duino 136 -10127 Torino

Tel. 011 6197079

E-mail: info@devizia.com

C.F. e P.IVA: 03757510015

3.2 Territori serviti

Il servizio copre tutto il territorio comunale di Gonnese che si estende su una superficie di circa 48,06 kmq, con una densità abitativa di circa 97,26 ab/kmq, e confina con i Comuni di Carbonia, Iglesias e Portoscuso.

L'area fu abitata fin dall'epoca prenuragica e nuragica come testimoniato dal complesso di Seruci e dagli altri siti sparsi nel territorio (S'Erbexi, Serra'e Nuraxi, Murru Moi, Serra Maverru, Ghilotta, Genna'e Rej, Mureci, Campu'e mari). Il villaggio nei secoli successe alle varie epoche e regni seguendo uno

CARTA DEI SERVIZI: COMUNE DI GONNESA – DE VIZIA TRANSFER SPA

schema di sviluppo geometrico rettilineo, con strade diritte e ben allineate. Nel corso della seconda metà del XIX secolo, grazie alla ripresa dell'attività mineraria, il territorio fu interessato da una notevole crescita demografica e ai primi del XX secolo il paese contava oltre 3000 abitanti. Accorpato a Carbonia nel 1940, il comune riacquisì la propria autonomia nel 1945. Il paese gode comunque di una buona attrazione turistica durante il periodo estivo, favorita dalla vicinanza a numerose spiagge e a i due comuni principali della provincia.

La morfologia del territorio è in buona parte di bassa collina e pianura, con rilievi di altitudine modesta. Il territorio è caratterizzato da un'ampia zona costiera che, partendo da nord verso sud, si hanno le seguenti cale, coste e spiagge più conosciute come lo scoglio il Morto, costa Campumari, Caletta degli Innamorati, spiaggia Fontanamare, spiaggia Plage de Mesu, spiaggia Sa Punta de S'Arena, spiaggia Is Arenas, spiaggia di Porto Paglia, costa Porto Paglia, calette di Punta Perdaias Mannas, Cala Àcua Sa Canna, Costa Guroneddu, Costa Guronu Mannu, Costa Crobettana. La città è caratterizzata dalla presenza di attività produttive legate a diversi settori, con particolare riferimento a quello turistico e agropastorale.

3.3 Scelta dello schema di servizio

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

3.4 Certificazioni adottate dai gestori

L'azienda DE VIZIA Transfer SpA hanno 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.

Rispetto delle normative e onestà

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

Eguaglianza

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

CARTA DEI SERVIZI: COMUNE DI GONNESA – DE VIZIA TRANSFER SPA

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

Imparzialità

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

Continuità

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

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.

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.

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.

Cortesìa

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.

Efficienza ed efficacia

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Tutela dell'ambiente

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

Sicurezza e riservatezza

CARTA DEI SERVIZI: COMUNE DI GONNESA – DE VIZIA TRANSFER SPA

È garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

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

Il Comune di Gonnese ha affidato i "Servizi integrati di igiene urbana della città di Gonnese alla società De Vizia Transfer s.p.a. con contratto rep. 1176/2014 stipulato in data 21 Maggio 2014.

L'importo contrattuale complessivo è pari, al netto del ribasso d'asta, ad € 2.045.454,55 (di cui € 2.005.735,00 soggetti a ribasso d'asta ed € 39.719,55 quali oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso) escluso IVA in ragione di legge e successivi adeguamenti e integrazioni contrattuali.

Il Comune di Gonnese 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 le deleghe per le convenzioni di cui all'accordo quadro Anci - Conai per la vendita dei rifiuti da imballaggi o con altri consorzi di filiera;
- Direzione dell'esecuzione del contratto d'appalto per il servizio di raccolta rifiuti urbani e dei servizi di igiene urbana nel territorio comunale affidata esclusivamente a personale interno all'amministrazione comunale (esecutori, istruttori e funzionari).
- Attività di vigilanza ambientale in collaborazione con il Corpo di Polizia Locale.

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

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

- 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;
- Raccolta differenziata dei rifiuti tramite metodologia "porta a porta";
- Gestione ecocentro funzionante 12 ore a settimana eccetto i festivi;
- Raccolta e trasporto ingombranti e sfalci/ramaglie a domicilio su prenotazione;
- Raccolta 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;

CARTA DEI SERVIZI: COMUNE DI GONNESA – DE VIZIA TRANSFER SPA

- Servizi di igiene urbana presso il mercato rionale al dettaglio;
- Spazzamento manuale e/o meccanizzato su tutte le strade e Piazze cittadine;
- Lavaggio di aree e piazze;
- Servizi di igiene urbana in occasione di sagre, festività, manifestazioni, fiere e ricorrenze;
- Servizio di fornitura sacchi del secco indifferenziato 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 Gonnese non già previste negli oneri a corpo.

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

- Diserbo strade e marciapiedi da effettuarsi su tutte le strade oggetto di spazzamento manuale unitamente alle operazioni di pulizia;
- Pulizia caditoie stradali.

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://www.comune.gonnese.ca.it/>

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

<https://www.comune.gonnese.ca.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 Comune di Gonnese servizio Ambiente:

<https://www.comune.gonnese.ca.it/>

- del Comune di Gonnese – Servizio Tributi:

<https://www.comune.gonnese.ca.it/>

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

- del Comune di Gonnese servizio Ambiente:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

- del Comune di Gonnese – Servizio Tributi:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

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:

- del Comune di Gonnese servizio Ambiente:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

- del Comune di Gonnese – Servizio Tributi:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

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

- del Comune di Gonnese servizio Ambiente:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

- del Comune di Gonnese – Servizio Tributi:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

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

Ecobolario:

- del Comune di Gonnese servizio Ambiente:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

- del Comune di Gonnese – Servizio Tributi:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

f1) Regolamento per la disciplina della gestione dei rifiuti e dei servizi di igiene urbana:

- del Comune di Gonnese servizio Ambiente:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

- del Comune di Gonnese – Servizio Tributi:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

Ordinanze concernenti il corretto conferimento dei rifiuti:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

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

- del Comune di Gonnese servizio Ambiente:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

- del Comune di Gonnese – Servizio Tributi:

<https://www.comune.gonnesa.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:

- del Comune di Gonnese servizio Ambiente:

<https://www.comune.gonnese.ca.it/>

- del Comune di Gonnese – Servizio Tributi:

<https://www.comune.gonnese.ca.it/>

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:

- del Comune di Gonnese servizio Ambiente:

<https://www.comune.gonnese.ca.it/>

- del Comune di Gonnese – Servizio Tributi:

<https://www.comune.gonnese.ca.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;

k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;

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

m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;

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

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

p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;

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

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

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

t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;

t1) Sezione Centro radio operativo 24 ore su 24:

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

- del Comune di Gonnese servizio Ambiente:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

- del Comune di Gonnese – Servizio Tributi:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

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:

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/>

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

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

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

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

Si riportano di seguito gli obblighi di servizio previsti dallo **Schema Regolatorio III – livello qualitativo intermedio**, scelto dal Comune di Gonnese, 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 Gonnese e dalla DE VIZIA Transfer SpA per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1. Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 (tributi)

CARTA DEI SERVIZI: COMUNE DI GONNESA – DE VIZIA TRANSFER SPA

2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 (tributi)
3. 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)

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

1. A disposizione degli utenti non è operativo uno sportello conoscitivo online.
2. A Carbonia, in via Nazionale Zona PiP, è aperto il centro informazioni dedicato alla raccolta differenziata dei rifiuti comunale. Il Centro è dotato di un ampio parcheggio gratuito.
3. A Gonnese, in Loc. Su Fundali, è operativo il centro di raccolta comunale in cui, oltre al conferimento dei rifiuti, vengono date informazioni generiche all'utenza.
4. E' aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13 e dalle 15 alle 18, il sabato dalle ore 9 alle 13, e il personale è a disposizione per soddisfare qualsiasi richiesta sulle novità e sulle attività del nuovo appalto dei servizi integrati di igiene urbana e per le indicazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti, oltre che consentire la segnalazione di eventuali disservizi.

Attraverso tali strumenti sarà possibile reperire informazioni su:

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

Email: servizitributari@comune.gonnese.ca.it – tel 07814680330

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

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

Attraverso tale strumenti sarà possibile reperire informazioni su:

CARTA DEI SERVIZI: COMUNE DI GONNESA – DE VIZIA TRANSFER SPA

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

Email: servizitributari@comune.gonnesa.ca.it – tel 07814680330

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

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

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

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

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

CARTA DEI SERVIZI: COMUNE DI GONNESA – DE VIZIA TRANSFER SPA

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

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare 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 infocarbonia@deviziacarbonia.it;
- per telefono al numero verde 800 591387;
- presso il Centro Informazioni in via Nazionale Zona PiP.

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

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

Predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4

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

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

CARTA DEI SERVIZI: COMUNE DI GONNESA – DE VIZIA TRANSFER SPA

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

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

<https://www.comune.gonnesa.ca.it/it/>

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

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48

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

3.10 Livelli generali di qualità

Si riportano i livelli generali di qualità richiesti dallo **Schema Regolatorio I - Livello qualitativo minimo**, scelto dal Comune di Gonnesa, 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 alla 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.

CARTA DEI SERVIZI: COMUNE DI GONNESA – DE VIZIA TRANSFER SPA

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	

3.9 Privacy

Comune di Gonnese

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

<https://www.comune.gonnese.ca.it/>

Impresa:

DE VIZIA Transfer SpA

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

<https://www.comune.gonnese.ca.it/>

3.10 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 Gonnese, in caso di segnalazione di disservizio, si attiva per la risoluzione dello stesso.

Eventuali integrazioni da servizio bilancio e tributi

3.11 Validità della Carta del servizio

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

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

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

<https://www.comune.gonnese.ca.it/>

nonché presso i seguenti uffici comunali:

- **Servizio Igiene e Ambiente**
Via Sant'Andrea snc – 09010 Gonnese

- **Servizio Tributi**
Via Sant'Andrea snc – 09010 Gonnese

