



**Comune di Olbia**

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

in adeguamento al “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TQRIF), approvato dall’ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.

## Sommario

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI .....	3
<b>Art. 1 – Informazioni generali e riferimenti normativi</b> .....	3
<b>Art. 2 – Definizioni</b> .....	4
<b>Art. 3 – Principi fondamentali</b> .....	6
<b>Art. 4 – Soggetti Gestori del Servizio Integrato di Gestione di Igiene Urbana</b> .....	8
TITOLO II – DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE MODALITA’ DI EROGAZIONE .....	9
<b>Art. 5 – Descrizione del servizio di raccolta integrata dei rifiuti solidi urbani e servizi connessi</b> .....	9
<b>Art. 6 – Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta</b> .....	10
TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E VARIAZIONI SERVIZIO DI RACCOLTA INTEGRATA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI E SERVIZI CONNESSI .....	10
<b>Art. 7 – Classificazione delle richieste dell’utente</b> .....	10
<b>Art. 8 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di dati inerenti il servizio di gestione dei rifiuti</b> .....	11
<b>Art. 9 – Elenco link dove poter reperire le informazioni e modulistica</b> .....	11
<b>Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche</b> .....	13
TITOLO IV – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO .....	13
<b>Art. 11 – Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni</b> .....	13
<b>Art. 12 – Schema di livello qualitativo</b> .....	16
<b>Art. 13 – Livelli generali di qualità</b> .....	18
<b>Art. 14 – Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento</b> .....	19
TITOLO V – DISPOSIZIONI FINALI .....	19
<b>Art. 15 – Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità</b> .....	19
<b>Art. 16 – Privacy</b> .....	19
<b>Art. 17 – Validità della Carta del servizio</b> .....	19

# TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

## Art. 1 – Informazioni generali e riferimenti normativi

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 Olbia 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 Olbia, 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 Olbia 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.

I riferimenti normativi a cui si ispira il presente documento sono:

- 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.

## Art. 2 – Definizioni

Ai fini della presente Carta, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l’avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l’invio degli avvisi di pagamento; *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **autorità** è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell’ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale ed in prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **data di consegna** è la data di consegna all’utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell’utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli

servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

- **ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività

- di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online**: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a calcolo tariffario;

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità ratione temporis vigente.

### Art. 3 – Principi fondamentali

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria e la gestione del servizio di igiene urbana.

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

#### 3.1 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.

#### 3.2 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 opinioni politiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

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.

### **3.3 Imparzialità**

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

### **3.4 Continuità**

L'erogazione del servizio di igiene urbana è regolare, continuativa e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune e il gestore della raccolta e trasporto e il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade si adoperano per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

### **3.5 Partecipazione**

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano.

Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

### **3.6 Cortesia**

Il personale in servizio presso il Comune 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.

### **3.7 Efficacia ed efficienza**

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

### **3.8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

### **3.9 Riservatezza**

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e di tutela della privacy di cui al GDPR.

### **3.10 Tutela dell'ambiente e sicurezza**

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli utenti.

Il Gestore del servizio rifiuti garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce inoltre, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini

e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

### 3.11 Accessibilità

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

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- richieste di informazioni;
- reclami;
- richiesta attivazione servizi aggiuntivi (es. raccolta panni e raccolta per diversamente abili);
- rettifiche dati inerenti il servizio di gestione dei rifiuti.

Tali procedimenti sono attivabili nelle seguenti modalità:

- sportello *online* attraverso accessibilità dal sito internet istituzionale
- sportello fisico presso l'Ufficio Igiene Urbana o Centro Servizi
- servizio informativo tramite sportello telefonico
- corrispondenza postale
- corrispondenza a mezzo posta elettronica
- corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata
- consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale

## Art. 4 – Soggetti Gestori del Servizio Integrato di Gestione di Igiene Urbana

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

Comune di Olbia

Via Dante 1 - 07026 Olbia

Codice Fiscale: 91008330903

P.Iva: 00920660909

- **Settore Tecnico**

Servizi Ambientali e Verde Pubblico

Ufficio Igiene Urbana

Via Garibaldi 49 – 07026 Olbia

Telefono: 0789 52038

E-mail ufficio: [gestionerifiuti@comune.olbia.ot.it](mailto:gestionerifiuti@comune.olbia.ot.it)

E-mail PEC: [protocollo@pec.comuneolbia.it](mailto:protocollo@pec.comuneolbia.it)- [settore.tecnico@pec.comuneolbia.it](mailto:settore.tecnico@pec.comuneolbia.it)

- **Settore Finanze, Contabilità e Tributi**

Ufficio T.A.R.S.U. - T.A.R.E.S. - T.A.R.I.

Via Garibaldi 60 – 07026 Olbia

Telefono: 0789.208046

E-mail ufficio: [ufficio.tari@comune.olbia.ot.it](mailto:ufficio.tari@comune.olbia.ot.it)

E-mail PEC: [protocollo@pec.comuneolbia.it](mailto:protocollo@pec.comuneolbia.it)



Il Comune di Olbia ha affidato l' "appalto relativo al servizio di raccolta integrata dei rifiuti solidi urbani e servizi connessi" per la durata di 9 anni al seguente operatore economico:

De Vizia Transfer SPA

Via Duino 136 -10127 Torino

Tel. 011 6197079

E-mail: info@devizia.com

C.F. e P.IVA: 03757510015

## TITOLO II – DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE MODALITA' DI EROGAZIONE

### Art. 5 – Descrizione del servizio di raccolta integrata dei rifiuti solidi urbani e servizi connessi

Il Comune di Olbia 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 Olbia ha affidato il "Servizio di raccolta integrata dei rifiuti solidi urbani e servizi connessi della Città di Olbia" alla società De Vizia Transfer S.p.a. con contratto rep. 3092 del 01/08/2013 e rimodulato con contratto Rep. 3260 del 22/04/2016.

Il servizio è stato avviato il 1° gennaio 2013 per la durata di 9 anni. Il 22 Aprile 2016 il contratto è stato rimodulato.

Il Comune di Olbia 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 Comando 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 ):
  - raccolta domiciliare e trasporto al recupero e/o smaltimento dei rifiuti ingombranti anche appartenenti alla categoria dei beni durevoli, anche classificati pericolosi, provenienti dalle utenze domestiche incluso l'onere del recupero, trattamento e/o smaltimento;
  - raccolta differenziata domiciliare, trasporto e conferimento a impianto di recupero di imballaggi cellulosici, lignei, plastici, vetrosi e metallici provenienti dalle utenze commerciali, industriali e artigianali del Comune di Olbia, assimilabili ai rifiuti solidi urbani secondo il "Regolamento comunale di igiene urbana e ambientale", compreso l'onere e/o ricavo del recupero;
  - raccolta differenziata, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani di origine domestica identificati dalle norme in materia come ex RUP e di altri rifiuti urbani di natura pericolosa, compreso l'onere dello smaltimento;
  - raccolta domiciliare dei tessili sanitari, dedicata esclusivamente alle utenze che utilizzano tessili sanitari

per incontinenti o pannolini per neonati, inseriti in un apposito elenco fornito dall'Ufficio Igiene Urbana del Comune di Olbia;

- gestione dell'ecocentro in zona industriale, finalizzata alla raccolta di frazioni merceologiche di rifiuti urbani conferite dalle utenze;
  - raccolta differenziata trasporto e smaltimento e/o recupero dei rifiuti in occasioni particolari, nelle feste e manifestazioni ricorrenti, compresi gli oneri del recupero, trattamento e/o smaltimento;
  - raccolta differenziata di rifiuti di qualunque natura o provenienza abbandonati su strade ed aree pubbliche o su strade ed aree private, comunque soggette ad uso pubblico, e trasporto a smaltimento compresi gli oneri del recupero, trattamento e/o smaltimento;
  - pulizia contenitori e manutenzione dei contenitori stradali utilizzati per l'esecuzione del servizio;
  - rimozione carcasse animali, compresi gli oneri del trasporto, trattamento e/o smaltimento;
  - controllo dei punti abusivi di scarico;
  - bonifica completa, con raccolta differenziata dei rifiuti, dei siti pubblici interessati da abbandono incontrollato di rifiuti, compresi gli oneri del trasporto, recupero, trattamento e/o smaltimento;
  - pulizia delle aree interessate dai mercati rionali e stagionali temporanei, compresi gli oneri del trasporto, recupero, trattamento e/o smaltimento;
  - esecuzione di altri servizi a richiesta;
  - spazzamento e lavaggio della viabilità urbana, delle piazze e delle aree pubbliche, compresi gli oneri del trasporto, recupero, trattamento e/o smaltimento dei rifiuti derivanti dalla stessa;
  - pulizia delle spiagge di Marinella, Portisco 1, Portisco 2, Sa Rena Bianca, Razza di Juncu, Punta Asfodeli, Cugnana, Ira, Rudargia, Punta Lepre, Sassi, Alghe, Bassey, Punta Volpe, La Playa, Lo Squalo, Pellicano, Mare e Rocce, Bados, Le Vecchie Saline, Marina Maria, Li Cuncheddi, Bunte, Porto Istana compresi raccolta, trasporto, recupero, trattamento e/o smaltimento dei rifiuti derivanti dalla stessa.
- 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 scritte vandaliche dalle facciate di edifici pubblici.

#### **Art. 6 – Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta**

La consegna delle attrezzature per la raccolta dei rifiuti all'utente, avviene dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, previa richiesta dello stesso, come successivamente indicato nella richiesta di attivazione del servizio.

La consegna delle attrezzature avviene nell'immediato se in disponibilità.

## **TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E VARIAZIONI SERVIZIO DI RACCOLTA INTEGRATA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI E SERVIZI CONNESSI**

#### **Art. 7 – Classificazione delle richieste dell'utente**

L'Utente può presentare all'Ufficio Igiene Urbana:

- in forma scritta, telefonica, e-mail, e-mail PEC:
  - a) richieste di informazioni

b) reclami;

- in forma scritta, e-mail PEC:

c) richiesta attivazione servizi aggiuntivi (es. raccolta panni e raccolta per diversamente abili);

d) rettifiche dati inerenti il servizio di gestione dei rifiuti.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica dati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

## **Art. 8 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di dati inerenti il servizio di gestione dei rifiuti**

Le richieste di informazioni e i reclami possono essere effettuate sia telefonicamente sia tramite e-mail, e-mail PEC e in forma scritta in carta semplice. Non sono previsti moduli.

Le richieste di attivazione servizi aggiuntivi e le rettifiche dati inerenti il servizio di gestione dei rifiuti possono essere effettuate tramite e-mail PEC e in forma scritta tramite apposita modulistica scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Olbia e del gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e del lavaggio delle strade, disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare all'Ufficio Igiene Urbana le comunicazioni senza utilizzare i moduli di cui al precedente comma, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori nei moduli stessi.

Qualora l'utente indichi nelle proprie comunicazioni, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Igiene Urbana utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

## **Art. 9 – Elenco link dove poter reperire le informazioni e modulistica.**

La delibera ARERA 444/2019 prevede l'obbligo di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla homepage, 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:  
<http://www.deviziaarera2020.com/olbia/olbia-ragione-sociale>
- che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:  
<https://www.comune.olbia.ot.it>
- della raccolta e del trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e del lavaggio delle strade;  
<http://www.deviziaarera2020.com/olbia/olbia-ragione-sociale>

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):

- la DE VIZIA Transfer;  
<http://www.deviziaarera2020.com/olbia/olbia-contatti>

- di tutti i call center gestiti dal Comune di Olbia:  
<https://www.comune.olbia.ot.it/it/page/uffici-e-contatti-25750fdc-e246-4279-b7c5-e4dfea20119>
- del Comune di Olbia – Ufficio Igiene Urbana:  
[https://www.comune.olbia.ot.it/it/page/ufficio-igiene-urbana?force\\_preview=true](https://www.comune.olbia.ot.it/it/page/ufficio-igiene-urbana?force_preview=true)
- del Comune di Olbia – Settore Finanze, Contabilità e Tributi:  
<https://www.comune.olbia.ot.it/it/page/settore-finanze-contabilita-e-tributi>

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

- della Società DE VIZIA Transfer SpA:  
<https://www.deviziaolbia.it/download/category/8-modulistica>  
<http://www.deviziaarera2020.com/olbia/olbia-invio-reclami>
- del Comune di Olbia – Ufficio Igiene Urbana:  
<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G015>  
<https://www.comune.olbia.ot.it/it/page/14479>

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.deviziaolbia.it/download/category/3-calendari-raccolta>

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.deviziaolbia.it/news>

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

<https://www.deviziaolbia.it/raccolta-differenziata>

- Regolamento per la disciplina della gestione dei rifiuti e dei servizi di igiene urbana:  
<https://www.deviziaolbia.it/download/category/1-regolamenti?download=3:regolamento-di-igiene-urbana-ambientale>  
<https://www.comune.olbia.ot.it/it/page/regolamenti-f3cc561c-851f-45c8-ba26-6ad1a8d61840?>
- Ordinanze concernenti il corretto conferimento dei rifiuti:  
<https://www.deviziaolbia.it/download/category/1-regolamenti>

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

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G015>  
<https://www.deviziaolbia.it/download/category/1-regolamenti>

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:

<http://www.deviziaarera2020.com/olbia/olbia-invio-rd>

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:

<http://www.deviziaarera2020.com/olbia/olbia-calendario-spazzamento-e-lavaggio>

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;

- Sezione Centro radio operativo 24 ore su 24 Polizia Locale:

<https://www.comune.olbia.ot.it/it/page/settore-polizia-municipale>

Numero Verde 800405405

- della Società De Vizia Transfer SpA:

Numero Verde 800905100 dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle 18.00

## **Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche**

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Igiene Urbana del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Igiene Urbana della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifiche dati inerenti il servizio di gestione dei rifiuti, pari a sessanta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Igiene Urbana della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

# **TITOLO IV – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO**

## **Art. 11 – 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 Olbia, 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 Olbia e dalla Società DE VIZIA Transfer SpA, ai sensi dell'art. 5 del testo Unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

*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 *homepage* del sito internet <https://www.deviziaolbia.it/>.

In via Congo 7, è aperto il centro informazioni dedicato alla raccolta differenziata dei rifiuti in città. Il Centro è dotato di un ampio parcheggio gratuito ed è facilmente raggiungibile.

E' aperto dal lunedì al sabato, dalle 9.00 alle 18.00, 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) informazioni per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- f) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

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

È attivo e operativo il numero verde, del gestore del servizio di raccolta, 800 905 100, attraverso il quale è possibile: prenotare il ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti, consegna mastelli, segnalazione mancati ritiri e richiesta informazioni.

Sono operativi anche:

- Il call center del servizio Gestione Rifiuti, del Comune di Olbia, Il martedì ed il giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00. Il mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00, al numero 0789 52038;
- L' Ufficio Polifunzionale per il Cittadino (UPC) - URP, del Comune di Olbia, dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,30 e lunedì e il mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30 al numero 0789 24800;

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) informazioni per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- f) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

#### 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 Olbia ha predisposto il servizio di raccolta gratuito previo appuntamento mediante:

- il numero verde 800 905 100;
- il sito <https://www.deviziaolbia.it>
- indirizzo e-mail [info@deviziaolbia.it](mailto:info@deviziaolbia.it) indicando nome e cognome dell'intestatario TARI, via, numero civico, recapito telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio 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 6:00, lasciare il materiale a partire dalle 20:00 della sera prima del giorno del ritiro;
- appuntamento fissato dopo le 12:00, lasciare il materiale a partire dalle ore 10:00 del giorno di ritiro.

Le seguenti categorie di utenze possono richiedere il servizio di ritiro al piano chiamando il numero 0789 52038 del Comune di Olbia:

- utenze domestiche con intero nucleo familiare composto da soggetti con età superiore a 65 anni con l'esclusione dei componenti con età inferiore a 16 anni;
- 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@deviziaolbia.it](mailto:info@deviziaolbia.it) e [gestionerifiuti@comune.olbia.ot.it](mailto:gestionerifiuti@comune.olbia.ot.it)
- per telefono al numero verde 800 905 100 o al numero 0789 52038
- presso il Centro Informazioni in Via Congo 7 e presso l'Ufficio Igiene Urbana del Comune di Olbia in Via Garibaldi n. 49.

#### 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, con il dettaglio delle zone di raccolta e la loro candelizzazione, sono consultabili online al seguente indirizzo:

<https://www.deviziaolbia.it>

Il dettaglio delle zone di raccolta e la loro calendarizzazione è consultabile sul sito De Vizia Olbia al seguente indirizzo:

<https://www.deviziaolbia.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

Il Comune di Olbia 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 piazze cittadine, Vie del centro storico e delle frazioni. 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.deviziaarera2020.com/olbia/olbia-calendario-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.

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

Il Centro radio è una struttura della Polizia Locale del Comune di Olbia, in funzione 24 ore su 24 e riceve le richieste telefoniche di intervento da parte della cittadinanza per segnalare situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana.

Il numero di telefono è 0789 52002.

È inoltre operativo il numero verde 800405405 dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 20.00.

## Art. 12 – Schema di livello qualitativo

L'Ente Territorialmente Competente di riferimento ha determinato come posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori come indicati nella matrice della Tabella di cui all'art. 3.1 del TQRIF lo Schema tipo I – livello qualitativo minimo

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Conseguentemente, non sono applicabili gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica come riepilogata dalla Tabella 1 di cui all'art 53 del TQRIF.



Invece, le disposizioni riportate nella presente Carta di qualità sono state redatte in conformità agli obblighi di servizio previsto per lo Schema regolatorio di riferimento, così come determinato dall'Ente Territorialmente Competente e riepilogato all'Appendice I, Tabella 2 di seguito riportata.

	Schemal	Schemall	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
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	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a <sup>2</sup>	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
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	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a <sup>2</sup>	n.a <sup>2</sup>	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a <sup>2</sup>	n.a <sup>2</sup>	n.a <sup>2</sup>	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI

Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a <sup>2</sup>	n.a <sup>2</sup>	n.a <sup>2</sup>	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

<sup>2</sup> Per n.a. si intende “non applicato” allo Schema di riferimento.

## Art. 13 – Livelli generali di qualità

Si riportano i livelli generali di qualità richiesti dallo **Schema Regolatorio I - Livello qualitativo minimo**, scelto dal Comune di Olbia, 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.
Prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato arriva sul luogo entro 4 ore	n.a.
<b>*i giorni indicati sono da intendersi tutti come lavorativi</b>	

Per n.a. si intende “non applicato” allo Schema di riferimento.

## **Art. 14 – 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 Olbia, in caso di segnalazione di disservizio, si attiva per la risoluzione dello stesso.

# **TITOLO V – DISPOSIZIONI FINALI**

## **Art. 15– Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, sull'apposita modulistica, all'Ufficio Igiene Urbana.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere segnalazione, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio Igiene Urbana riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione del disservizio, qualora riscontrato.

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA (autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.

## **Art. 16 – Privacy**

### **- Comune di Olbia**

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

<https://www.comune.olbia.ot.it/it/page/privacy-b3a29846-4537-4429-9cd0-b12398497b70>

### **- Società: De Vizia Transfer SpA;**

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

<https://www.deviziaolbia.it>

## **Art. 17 – 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.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G015>

nonché presso i seguenti uffici comunali:

- **Settore Tecnico**  
Servizi Ambientali e Verde Pubblico  
Ufficio Igiene Urbana  
Via Garibaldi 49 – 07026 Olbia
- **Settore Finanze, Contabilità e Tributi**  
Ufficio T.A.R.S.U. - T.A.R.E.S. - T.A.R.I.  
Via Garibaldi 60 – 07026 Olbia
- **Centro Servizi**  
Via Congo 7  
07026 Olbia