



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI CAGLIARI
Servizio Igiene del Suolo e Ambiente
Servizio Bilancio e Tributi

Raggruppamento Temporaneo di Imprese
DE VIZIA Transfer SpA
Econord SpA
ETAmbiente 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 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 fondamentali
 - 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 del servizio

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 Cagliari 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 Cagliari, 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 Cagliari e diventando il documento che ne regola i rapporti.

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

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

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

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

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di 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 Cagliari
Via Roma 145 - 09124 Cagliari

C.F./ P. IVA: 00147990923

- Servizio Igiene del Suolo e Ambiente

Via Andre' Marie Ampere 2 – 09134

Tel: 070 677 4009

Email: igiensuolo@comune.cagliari.it

pec: igiensuolo@comune.cagliari.legalmail.it

- Servizio Bilancio e Tributi

via Nazario Sauro 23 – 09123

Si riceve solo su appuntamento.

Per informazioni o prenotazioni:

- call center dalle 9.00 alle 12-00 lunedì, mercoledì e venerdì

- appuntamento online con collegamento in remoto

Tel: [070 677 6363](tel:0706776363)

PEC: tributi@comune.cagliari.legalmail.it (abilitata a ricevere anche le mail ordinarie)

Il Comune di Cagliari ha affidato i “Servizi Integrati di Igiene Urbana della città di Cagliari” al RTI costituita tra la DE VIZIA Transfer SpA e le società Econord SpA e Etambiente SpA con contratto rep. 88541/2017 stipulato in data 12 luglio 2017. Il servizio è stato avviato il 1° ottobre 2017 per la durata di 7 anni.

De Vizia transfer SPA

via Duino 136 -10127 Torino

Tel. 011 6197079

E-mail: info@devizia.com

C.F. e P.IVA: 03757510015

Etambiente SPA

via Rocca Tedalda 435 -50136 Firenze

Tel. 055 125689

E-mail: info@etaspa.com

C.F. e P.IVA: 066870020481

Econord SPA

via Giordani 35 – 21100 Varese

Tel. 0332 226336

E-mail: info@econord.it

C.F. e P.IVA: 01368180129

3.2 Territori serviti

Il servizio copre tutto il territorio comunale di Cagliari che si estende su una superficie di circa 86 kmq, con una densità abitativa di circa 1750 ab/kmq, e confina con i Comuni di Assemini, Capoterra, Elmas, Sestu, Monserrato, Quartucciu, Selargius e Quartu S.Elena.

La città si sviluppa intorno al colle dello storico quartiere di Castello, delimitata a est dalla Sella del Diavolo e dallo stagno di Molentargius, a ovest dallo Stagno di Cagliari (S. Gilla), a sud dal mare e a nord dal colle di San Michele e dalla pianura del Campidano.

La città è caratterizzata da zone collinari, come i quartieri storici di Castello, Stampace, Marina e Villanova, e da zone pianeggianti, che rappresentano la maggior parte dei quartieri sorti a partire dal XIX secolo. Il Poetto è la principale spiaggia di Cagliari e si estende per diversi chilometri, dalla Sella del Diavolo sino al litorale del Comune di Quartu S.E., con il quale è condivisa.

Vi sono poi diverse piccole spiagge in prossimità del promontorio di S. Elia, di cui Calamosca rappresenta la più importante. Nel tratto di mare che costeggia la zona umida di S. Gilla è presente l'arenile di Giorgino che si sviluppa a partire dall'omonimo villaggio fino alla costa di Capoterra.

La città è caratterizzata dalla presenza di numerose attività produttive legate a diversi settori, da quello industriale a quello artigianale, a quello commerciale per finire con il terziario e, in qualità di capoluogo di regione e provincia, dalle sedi dei principali Enti pubblici, dell'Università e di diversi Presidi ospedalieri.

3.3 Scelta dello schema di servizio

Il Comune di Cagliari ha individuato il posizionamento della gestione nella matrice dello **Schema regolatorio I - Livello qualitativo minimo**.

3.4 Certificazioni adottate dai gestori

Le aziende che compongono il Raggruppamento Temporaneo di Imprese, DE VIZIA Transfer SpA, Econord SpA e Etambiente 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 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.

Cortesia

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

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 Cagliari 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

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 Cagliari 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 Cagliari ha affidato i "Servizi integrati di igiene urbana della città di Cagliari" al RTI costituito tra la società De Vizia Transfer s.p.a. (Mandataria) e le società Econord s.p.a. e Etambiente s.p.a. (Mandanti) con contratto rep. 88541/2017 stipulato in data 12 luglio 2017.

Il servizio è stato avviato il 1° ottobre 2017 per la durata di 7 anni. L'importo contrattuale complessivo è pari, al netto del ribasso d'asta, ad € 190.141.708,19 + IVA e costi per la sicurezza pari a € 490.315,00 + IVA.

Il Comune di Cagliari effettua le attività di:

- Gestione tariffe e dei rapporti con gli utenti;
- Gestione degli oneri di conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotti nel territorio comunale e stipula convenzioni di cui all'accordo quadro Anci - Conai per la vendita dei rifiuti da imballaggi o con altri consorzi di filiera;
- Direzione dell'esecuzione del contratto d'appalto per il servizio di raccolta rifiuti urbani e dei servizi di igiene urbana nel territorio comunale affidata esclusivamente a personale interno all'amministrazione comunale (esecutori, istruttori e funzionari).
- Attività di vigilanza ambientale in collaborazione con il Corpo di Polizia Locale.

L'appalto relativo ai servizi 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):

- Censimento iniziale e periodico delle utenze al fine di avere sempre aggiornata la banca dati degli utenti ai quali effettuare il servizio di ritiro dei rifiuti;
- Campagna di informazione e sensibilizzazione indirizzata alle nuove modalità di raccolta dei rifiuti e ai nuovi servizi;
- Messa a disposizione del contact center al servizio dei cittadini mediante front office, numero verde telefonico, mail, sito internet, app;
- Raccolta differenziata dei rifiuti tramite metodologia "porta a porta";
- Lavaggio, sanificazione e manutenzione contenitori per alcune tipologie di utenze (edifici pubblici);
- Isola ecologica mobile installata in un'area pubblica della città (via Pisano) e funzionante tutti i giorni dal lunedì alla domenica eccetto i festivi;
- Gestione ecocentri funzionanti tutti i giorni dal lunedì alla domenica eccetto i festivi;
- Raccolta e trasporto ingombranti a domicilio su prenotazione;
- Raccolta e trasporto rifiuti urbani ex pericolosi (es. pile e farmaci) dai contenitori messi a disposizione in alcuni esercizi commerciali ed edifici pubblici;
- Raccolta e trasporto rifiuti abbandonati dalle vie cittadine;
- Raccolta e trasporto carcasse animali;
- Servizi di igiene urbana presso i mercati civici al dettaglio e all'ingrosso;

- Fornitura e manutenzione dei cestini portarifiuti ubicati nelle sedi stradali e delle mini isole ecologiche negli arenili;
- Spazzamento manuale in tutte le strade cittadine per un totale di 438,67 km ed una frequenza variabile da mensile a giornaliera;
- Spazzamento meccanizzato nelle strade cittadine per un totale di 421,31 km di strade ed una frequenza variabile da mensile a giornaliera;
- Lavaggio delle strade cittadine per un totale di 421,31 km nei periodi 15 aprile - 15 ottobre e 23 dicembre - 7 gennaio;
- Lavaggio di aree e piazze per un totale di 197.397 mq e porticati per un totale di 20.277 mq aventi una frequenza di erogazione del servizio variabile nell'arco di un mese;
- Pulizia spiagge del Poetto, Calamosca, Giorgino e Sant'Elia per almeno 5 mesi all'anno;
- Servizi di igiene urbana in occasione di sagre, festività, manifestazioni, fiere e ricorrenze;
- Gestione della stazione di travaso e trasporto dei rifiuti agli impianti di trattamento/smaltimento definitivo;
- Servizio di fornitura e consegna mastelli e bidoni carrellati a tutte le utenze iscritte a ruolo TARI;
- Reperibilità e pronto intervento;
- Ulteriori prestazioni straordinarie che si rendessero necessarie durante l'esecuzione dell'appalto anche in occasione di manifestazioni organizzate o patrocinate dal Comune di Cagliari 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;
- Diserbo di aree incolte comunali per una superficie complessiva di 280.276 mq con frequenza quadrimestrale;
- Pulizia scritte vandaliche dalle facciate di edifici pubblici;
- Servizio bagni chimici per eventi e manifestazioni patrocinati dal Comune di Cagliari;
- Pulizia pozzi neri per alcune utenze non ancora servite dalla pubblica fognatura.

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.cagliari.it>

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

<https://www.comune.cagliari.it>

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

<https://cagliariportaaporta.it/arera-2020/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):

- del RTI costituito tra la DE VIZIA Transfer SpA e le società Econord SpA e Etambiente SpA;
<https://cagliariportaaporta.it/arera-2020/contatti/>

- di tutti i call center gestiti dal Comune di Cagliari:
https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/call_center_per_cittadini_e_impresa?contentId=SRV69462

- del Comune di Cagliari – Servizio Igiene del Suolo e Ambiente:
https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/igiene_del_suolo_e_ambiente

- del Comune di Cagliari – Servizio Bilancio e Tributi:
https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

- del Comune di Cagliari – Ufficio Relazioni con il Pubblico:
https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/ufficio_relazioni_con_il_pubblico_urp?contentId=ORG9607

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

- del RTI costituito tra la DE VIZIA Transfer SpA e le società Econord SpA e ETAmbiente SpA:
<https://cagliariportaaporta.it/segnalazione/>

- del Comune di Cagliari – Servizio Igiene del suolo e ambiente:
https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/igiene_del_suolo_e_ambiente

- del Comune di Cagliari – Servizio Bilancio e Tributi:
https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

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://cagliariportaaporta.it/arera-2020/calendario-e-orari-raccolta-rifiuti-urbani/>

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

<https://cagliariportaaporta.it/campagne-straordinarie-raccolta-rifiuti/>

<https://cagliariportaaporta.it/category/news/>

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

Ecobolario:

<https://cagliariportaaporta.it/arera-2020/ecobolario/>

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

<https://www.comune.cagliari.it/portale/protected/6664801/0/def/ref/DOC6664721/>

Ordinanze concernenti il corretto conferimento dei rifiuti:

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/igiene_del_suolo_e_ambiente?contentId=ORG9620

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

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/carta_servizi

<https://cagliariportaaporta.it/carta-dei-servizi/>

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 (Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti adottato da ARERA con delibera 31 ottobre 2019 444/2019/R/rif e integrato con deliberazione 15/2022/R/rif). Nel seguente percorso sono riportate le percentuali di raccolta differenziata validate da ARPAS:

<https://www.comune.cagliari.it/portale/protected/129461/0/def/ref/ORG9620/>

<https://cagliariportaaporta.it/dati-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:

<https://cagliariportaaporta.it/arera-2020/>

j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili:

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

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

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

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

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

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

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

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

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

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

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

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

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli

importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore:

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

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

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

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

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

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:

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/sezione_centro_radio_operativo?contentId=ORG9539

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

<https://cagliariportaaporta.it/arera-2020/contatti/>

u) posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori

Il Comune di Cagliari ha individuato il posizionamento della gestione nella matrice dello **Schema regolatorio I - Livello qualitativo minimo**.

L'atto di adozione è consultabile tramite ricerca al seguente link:

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/archivio_atti

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.cagliari.it/portale/page/it/carta_servizi

<https://cagliariportaaporta.it/carta-dei-servizi/>

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:

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

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

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

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

https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/tassa_rifiuti?contentId=ORG9604

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

Si riportano di seguito gli obblighi di servizio previsti dallo **Schema Regolatorio I – Livello qualitativo minimo**, scelto dal Comune di Cagliari, come indicati nella tabella n. 2 dell'Allegato A alla 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 Cagliari e dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese composto dalla DE VIZIA Transfer SpA e le società Econord SpA e Etambiente SpA, ai sensi dell'art. 5 del testo Unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

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

Il termine per la presentazione della dichiarazione TARI è quello previsto dall'articolo 1, co.684, della legge 147/2013, ossia il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo.

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

Il termine per la presentazione della dichiarazione TARI è quello previsto dall'articolo 1, co.684, della legge 147/2013, ossia il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo.

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

Per ottenere informazioni e supporto sulla Tari i cittadini possono:

- contattare il Call center tributi;
- prenotare un appuntamento on line, con collegamento in remoto con Microsoft Teams.

È possibile anche richiedere informazioni inviando una mail/Pec al seguente indirizzo: tributi@comune-cagliari.legalmail.it (abilitata a ricevere anche le mail ordinarie)

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

È attivo e operativo il numero verde 800 533 122, attraverso il quale è possibile prenotare il ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti.

Sono operativi anche:

- il call center del Servizio Igiene del Suolo e Ambiente dalle 10.00 alle 11.00 lunedì, mercoledì e venerdì al numero +39 070 6774009;
- il numero verde 800 016 058 dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00.

Attraverso tali strumenti sarà possibile reperire informazioni su:

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

Il Servizio Bilancio e Tributi – Ufficio TARI riceve solo su appuntamento.

Per informazioni o prenotazioni al numero +39 070 6776363:

- call center dalle 9.00 alle 12-00 lunedì, mercoledì e venerdì;
- appuntamento online con collegamento in remoto.

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

Il Comune riscuote il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi dovuto in base alle dichiarazioni inviando ai contribuenti, anche per posta semplice, inviti di pagamento che specificano per ogni utenza le somme dovute per tributo e per tributo provinciale, suddividendo l'ammontare complessivo in quattro rate con scadenza 31 ottobre, 31 dicembre, 28 febbraio e 30 aprile dell'anno successivo a quello d'imposta, salvo conguaglio. E' comunque consentito il pagamento in unica soluzione entro il 31 ottobre di ciascun anno.

Si può chiedere la maggiore rateizzazione dell'importo residuo non pagato, presentando la relativa domanda mediante il modulo specifico. La maggiore rateizzazione potrà essere concessa da un minimo di due ad un massimo di dodici rate mensili, senza interessi.

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

- il numero verde 800 533122;

- il sito www.cagliariportaaporta.it, previa registrazione;
- l'applicazione Aligapp, previa registrazione;
- indirizzo e-mail info@cagliariportaaporta.it indicando nome e cognome dell'intestatario TARI, recapito telefonico, via, numero civico ed elenco degli ingombranti da far ritirare.

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

A seconda dell'orario di ritiro comunicato, bisognerà lasciare di fronte al proprio portone di ingresso o al numero civico della propria abitazione, gli ingombranti concordati, ordinati in maniera tale che non siano di intralcio a veicoli e pedoni:

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

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

- utenze domestiche con intero nucleo familiare composto da soggetti 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@cagliariportaaporta.it e igienesuolo@comune.cagliari.it;
- per telefono al numero verde 800 533122
- presso il Centro Informazioni in viale Ciusa 133.

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

Il gestore ha predisposto una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

È stato predisposto il Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.

La Mappatura e il Programma sono disciplinati con ordinanza dirigenziale del Comune di Cagliari n. 1530 del 25/07/2019 e consultabile online al seguente indirizzo:

<https://www.comune.cagliari.it/portale/protected/15789/0/def/ref/DOC15787/>

Il dettaglio delle zone di raccolta e la loro calendarizzazione è consultabile sul sito Cagliari Porta a Porta al seguente indirizzo: <https://cagliariportaaporta.it/arera-2020/calendario-e-orari-raccolta-rifiuti-urbani/>

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

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

Nel corso dell'anno vengono pulite periodicamente tutte le strade cittadine per complessivi 438,67 km. In funzione della tipologia della strada la frequenza della pulizia è quotidiana, trisettimanale o mensile.

Il dettaglio del programma di attività di spazzamento e lavaggio è disponibile al seguente link:
<https://cagliariportaaporta.it/arera-2020/>

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 Cagliari, 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 070 533533.

È inoltre operativo il numero verde 800 533122 dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 20.00.

3.9 Privacy

Comune di Cagliari

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

<https://www.comune.cagliari.it/portale/it/privacy.page>

Raggruppamento Temporaneo di Imprese: DE VIZIA Transfer SpA, Econord SpA e Etambiente SpA;

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

<https://cagliariportaaporta.it/termini-di-servizio/>

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

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.cagliari.it/portale/page/it/carta_servizi

nonché presso i seguenti uffici comunali:

- Servizio Igiene del Suolo e Ambiente
Via Andre' Marie Ampere 2 - 09134 Cagliari
- Servizio Bilancio e Tributi
via Nazario Sauro 23 - 09123 Cagliari
- Centro Informazioni
viale Ciusa 133 - 09131 Cagliari